

Jolanta MAZUREK*
Katarzyna JÓŹWIAK**

OFERTA REHABILITACYJNO- WYPOCZYNKOWA CENTRUM REHABILITACJI EUROMED W MIELNIE JAKO PRZYKŁAD MARKOWEGO PRODUKTU TURYSTYKI MEDYCZNEJ

Zarys treści: Turystyczne produkty markowe należą do najbardziej skutecznych elementów marketingu-mix regionu. W przypadku województwa zachodniopomorskiego tego typu produktem markowym jest oferta turystyki zdrowotnej. W pracy przedstawiono opinie kuracjuszy i pracowników na temat oferty Centrum Rehabilitacji Euromed. Z badań wynika, że jakość usług jest wysoka, a terapia przynosi oczekiwane rezultaty. Firma powinna utrzymywać posiadany dobry wizerunek.

Słowa kluczowe: turystyczny produkt markowy, turystyka medyczna, centrum rehabilitacji.

Wstęp

Województwo zachodniopomorskie posiada duże i cenne zasoby dla rozwoju turystyki. Jednak pomimo iż faktyczna atrakcyjność regionu jest bardzo wysoka, nie jest ona dostrzegana przez potencjalnych gości. Do poprawy wizerunku, a tym samym konkurencyjności oferty turystycznej, na pewno przyczynić się może rozwój produktów markowych, które służą m.in. wzmocnieniu i podwyższeniu atrakcyjności postrzeganej. Marka jest instrumentem wykorzystywanym do przekazania określonej, zaplanowanej informacji osobom w bliższym i dalszym otoczeniu. Produkt markowy to przede wszystkim sposób zdobywania rynku poprzez osiągnięcie przewagi nad innymi produktami. O ile produkt niemarkowy jest łatwy do powielenia, to markowy posiada unikatową, pozytywną tożsamość, jest wyraźnie odróżnialny i chętniej wybierany przez klientów. Dzięki marce turysta otrzymuje informację o produkcie oraz gwarancję jakości usług na wysokim poziomie. Produkt turystyki medycznej posiada określone cechy związane ze specyfiką terapii,

* Katedra Turystyki, Wydział Nauk Ekonomicznych, Politechnika Koszalińska

** Absolwentka Wydziału Nauk Ekonomicznych Politechniki Koszalińskiej

rodzajem proponowanych zabiegów, miejscem powstania, jego infrastrukturą, walorami turystycznymi oraz osobami świadczącymi usługi. Przeznaczony jest dla grupy ludzi odczuwających konkretne potrzeby zdrowotne. Oferta turystyki zdrowotnej ze swej istoty może być produktem markowym. Jednak, aby umocnić jej pozycję konkurencyjną należy stale dbać o jakość świadczonych usług, analizować popyt i stosować odpowiednie strategie marketingowe zachęcające do zakupu.

Głównym celem opracowania jest ocena atrakcyjności produktu turystyki medycznej, jakim jest oferta Centrum Rehabilitacji Euromed w Mielnie oraz rozpoznanie opinii kuracjuszy i personelu ośrodka na jej temat. W publikacji przedstawiono cechy oferty i warunki funkcjonowania firmy. Jej cel ma charakter poznawczy, ale także aplikacyjny ponieważ uzyskane w efekcie badań informacje mogą zainspirować do prowadzenia dalszych analiz i zgłębiania zagadnień dotyczących oczekiwań osób odwiedzających ośrodki rehabilitacyjne. Taka wiedza jest niezbędna i powinna być wykorzystana w sytuacji definiowania założeń działania przedsiębiorstwa.

W pracy podjęto próbę odpowiedzi m.in. na następujące pytania:

1. Na czym polega specyfika terapii w Centrum Rehabilitacji Euromed?
2. Jak pacjenci oceniają produkt turystyki zdrowotnej?
3. Jakie uwarunkowania otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego decydują o funkcjonowaniu ośrodka rehabilitacyjnego?

Uwzględniając cel główny opracowania i wstępne obserwacje przyjęto następujące założenie: W opinii kuracjuszy oraz personelu Centrum Rehabilitacji Euromed, ośrodek świadczy usługi wysokiej jakości, proponowana terapia jest skuteczna i przynosi pozytywne rezultaty. Firma znajduje się w korzystnej sytuacji, efektywnie wykorzystuje własne mocne strony oraz szanse występujące w otoczeniu zewnętrznym. W celu rozpoznania opinii o ofercie Euromedu opracowano 2 kwestionariusze ankiet – każdy składał się z 15 pytań. Badaniami ankietowymi objęto w sumie 60 osób – 30 gości i 30 osób zatrudnionych w centrum; przeprowadzono je w 2009 i 2010 r. Kreowanie markowych produktów turystyki zdrowotnej ma ogromne znaczenie dla tworzenia przewagi konkurencyjnej regionu. W przypadku województwa zachodniopomorskiego tego typu produktem markowym jest szeroko pojęta oferta turystyki zdrowotnej, w tym także medycznej i uzdrowiskowej. Turystyka medyczna związana jest z leczeniem i rozumiana jako działalność, której celem jest uzyskanie szeroko pojmowanej opieki zdrowotnej, służącej zachowaniu lub pozyskaniu lepszego stanu zdrowia. Połączona jest

z wypoczynkiem, regeneracją sił fizycznych i psychicznych, zwiedzaniem atrakcji turystycznych oraz rozrywką¹.

Oferta Centrum Rehabilitacji Euromed w Mielnie

Centrum Rehabilitacji Euromed jest ośrodkiem terapeutycznym, którego głównym celem jest świadczenie usług rehabilitacyjnych. Funkcjonowanie ośrodka wymaga także oferowania usług noclegowych, gastronomicznych oraz transportowych. Ważne jest również otoczenie, w jakim zlokalizowany jest ośrodek, gdyż ma ono wpływ na wypoczynek i rekreację kuracjuszy.

Centrum Euromed zlokalizowane było do 2010 r. przy ul. Aleja Piastów 10 w Mielnie – nadmorskim kurorcie usytuowanym w północno-zachodniej Polsce, na środkowym wybrzeżu Morza Bałtyckiego, w województwie zachodniopomorskim, powiecie koszalińskim. Położenie turystyczne Mielna jest bardzo korzystne, idealne do uprawiania różnych form turystyki dzięki szerokim, piaszczystym plażom, nadmorskim borom sosnowym, występowaniu aerozolu morskiego. Walory przyrodnicze, kształtujące rdzeń produktu wypoczynkowo-rekreacyjnego, są umownie określane jako 5xS. Składają się na nie następujące elementy środowiska przyrodniczego: morze (sea), plaża i wał wydmowy (sand), bioklimat (sun), krajobraz – nadmorski bór sosnowy (scenery) i solanki (salt-spring)².

W najbliższych okolicach Mielna nie ma dużych miast, portów oraz uciążliwego przemysłu, co jest dużym atutem obszaru. Zaletą jest czyste powietrze oraz nieskażona szkodliwymi substancjami woda morska. Krajobraz miejscowości i okolicy posiada wiele walorów estetycznych. Nie występują tu przeciwwskazania klimatyczne dla wypoczynku. Niektórzy turyści na początku pobytu w warunkach mieleńskiego silnie bodźcowego bioklimatu odczuwają dyskomfort, jednak po kilku dniach są zyskują większą odporność.

Niekorzystnie na wypoczynek i rekreację osób przyjeżdżających wpływa wysoki stopień urbanizacji Mielna. Problemem jest duże natężenie ruchu w sezonie letnim, co powoduje zakłócanie ciszy, która stanowi niezbędny warunek regeneracji sił osób wypoczywających. Duże natężenie ruchu ulicznego oraz znaczna liczba turystów przyjeżdżających w sezonie letnim powoduje degradację walorów. Obecnie Mielno znajduje się w fazie odnowy własnych walorów turystycznych.

¹ A. P. Lubowiecki-Vikuk, *Turystyka medyczna jako produkt eksportowy polskiej gospodarki*, Zeszyty Naukowe US nr 690, „*Ekonomiczne Problemy Usług*” 2011, nr 79, s. 126.

² A. Szwichtenberg, *Gospodarka turystyczna polskiego wybrzeża*, Politechnika Koszalińska, Koszalin 2006, s. 26-28.

Centrum Rehabilitacji Euromed jest ośrodkiem rehabilitacyjnym oferującym usługi osobom niepełnosprawnym, m.in. pacjentom z porażeniem mózgowym, chorobą Parkinsona, z uszkodzeniem rdzenia kręgowego i zaburzeniami psychoruchowymi. Ośrodek działa od 1994 r., do końca 2012 r. z jego usług skorzystało około 7,6 tys. pacjentów z całego świata, m.in. z Polski, USA, Wielkiej Brytanii, Kanady, Francji, Niemiec, Włoch, Portugalii, Hiszpanii, Szwecji, Danii, Australii, Rosji, ZEA, Kuwejt, Egiptu, Tajwanu, Wenezueli, RPA, Kolumbii, Bułgarii, Izraela, Libii, Libanu, Turcji oraz Grecji. Pacjenci przyjeżdżający z zagranicy mają możliwość skorzystania z pomocy tłumaczy. Brak znajomości języka polskiego nie jest problemem, gdyż większość terapeutów pracujących w ośrodku posługuje się językiem angielskim, włoskim, niemieckim, rosyjskim, a nawet arabskim. Znajomość języków wśród pracowników jest na poziomie pozwalającym na kontakt z pacjentem w czasie terapii.

Terapia stosowana w ośrodku ma na celu osiągnięcie najważniejszej dla kuracjuszy zdolności samodzielnego poruszania się. W Centrum Rehabilitacji Euromed usługi świadczone są przez wysoko wykwalifikowanych 35 terapeutów – lekarzy oraz magistrów i techników rehabilitacji. Pacjenci mogą uzyskać także pomoc logopedy, psychologa, pielęgniarek oraz personelu administracyjnego. Każdy z pacjentów ćwiczy pod nadzorem dwóch wyspecjalizowanych terapeutów w głównej sali ćwiczeń podczas zajęć w kombinezonie i w salach terapeutycznych podczas zajęć dodatkowych.

Centrum Euromed do 2010 r. mieściło się w ośrodku wczasowym Syrena. Jedną część kompleksu wypoczynkowego stanowił budynek trzypiętrowy. Znajdowały się w nim pokoje hotelowe, stołówka, świetlica, sala konferencyjna, basen, jacuzzi i sale ćwiczeń. Druga część ośrodka to budynek pięciopiętrowy, w którym były pokoje hotelowe oraz taras widokowy. Do dyspozycji gości było 40 pokoi. W każdym znajdowała się łazienka dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, kabina prysznicowa, telewizor, telefon i mała lodówka. Większość pokoi posiadała balkony. Budynki były specjalnie przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, posiadały szerokie korytarze, windy. Oddziały rehabilitacyjne, basen, świetlicę i stołówkę łączyły szerokie korytarze. Obiekt był otoczony pięknym parkiem i znajdował się w odległości około 150 m od morza, był ogrodzony i monitorowany.

Euromed jest autoryzowanym i licencjonowanym ośrodkiem, który świadczy usługi terapeutyczno-rehabilitacyjne. Główną metodą wykorzystywaną w centrum jest opatentowana metoda Adeli z użyciem oryginalnego kombinezonu. Polega ona na zastosowaniu zaadaptowanego do celów terapeutycznych, czyli usprawniania ruchowego, kombinezonu kosmicznego EuroSuit, który jest zmodyfikowaną wersją kombinezonu Adeli.

Euromed jest jedynym ośrodkiem w Polsce oferującym taką metodę terapeutyczną.

Centrum Euromed jest międzynarodowym ośrodkiem terapeutycznym, który oferuje swoim pacjentom wiele specjalistycznych zabiegów fizjoterapeutycznych, stosowanych jako uzupełnienie leczenia operacyjnego lub farmakologicznego, będących także podstawą rehabilitacji i profilaktyki różnego rodzaju chorób. Fizjoterapia jest metodą leczenia bodźcowego; w ośrodku oferowane są zabiegi z zakresu:

- kinezyterapii (leczenie za pomocą ćwiczeń fizycznych: biernych, czynno-biernych i czynnych) – zapobiega powikłaniom, m.in. przykurczom, odleżynom, chorobom płuc; po zastosowaniu rehabilitacji ruchowej u chorych zaobserwować można przywrócenie prawidłowej ruchomości stawów oraz siły i wytrzymałości mięśni, jak również skorygowanie wad postawy ciała; ważna jest także poprawa czynności układu oddechowego i sercowo-naczyniowego;
- fizykoterapii (oddziaływanie bodźcami sztucznie wytworzonymi lub pochodzącymi ze źródeł naturalnych) – stosuje się np. aromatoterapię (olejki eteryczne posiadają właściwości bakteriobójcze, przeciwzapalne, rozgrzewające); termoterapię w postaci krioterapii (efektem jest zmniejszenie bólu i obrzęku oraz rozluźnienie napięcia mięśni i wzrost ich siły);
- masaży leczniczych (wykorzystywanie dotyku w profilaktyce, leczeniu oraz rehabilitacji pacjentów) – ta forma terapii jest wykonywana ręcznie przez masażystę albo przy zastosowaniu aparatów i urządzeń³.

Pacjenci przebywający w ośrodku mogą skorzystać także z terapii zajęciowych, np. z zajęć plastycznych, muzykoterapii, zajęć na basenie pod nadzorem terapeuty, które połączone są w intensywny i efektywny program terapeutyczny. Można także uczestniczyć w zajęciach z logopedą oraz w konsultacjach z psychologiem. Terapia zajęciowa jest bardzo przydatna, rozwija czynności motoryki tj. umiejętność jedzenia, ubierania się, pisania i innych podstawowych zajęć życia codziennego. Turnus rehabilitacyjny w ośrodku trwa 28 dni. Zajęcia terapeutyczne odbywają się 6 dni w tygodniu od poniedziałku do soboty, przez 6 godzin dziennie. Terapia w kombinezonie Adeli trwa od 90 do 120 min. dziennie. Program kuracji ustalany jest po dokładnym przejrzaniu dokumentacji medycznej pacjenta i po przeprowadzeniu wywiadu z nim lub z jego opiekunem. Każdy pacjent jest badany przez grupę wyspecjalizowanych terapeutów i lekarzy, którzy decydują o przydzieleniu indywidualnego planu

³ A. Straburzyńska-Lupa, G. Straburzyński, *Fizjoterapia z elementami klinicznymi*, Wyd. Lekarskie PZWL, Warszawa 2008, s. 34-39.

zajęć terapeutycznych. Program rehabilitacji ustalony na początku turnusu może być modyfikowany w celu osiągnięcia jak najlepszych rezultatów poprawy zdrowia. Pod koniec turnusu pacjent jest powtórnie badany przez specjalistów. Dzięki temu można stwierdzić, jakie postępy poczynił kuracjusz oraz czy jego stan zdrowia się poprawił. Pomaga to także w ustaleniu kolejnych ćwiczeń, aby pacjent mógł kontynuować terapię w domu. Każdy z pacjentów otrzymuje indywidualny program ćwiczeń. Centrum Rehabilitacji Euromed stosuje kompleksową terapię Biofeedback, w skład której wchodzi Zestawy Biosterowania Funkcjonalnego do:

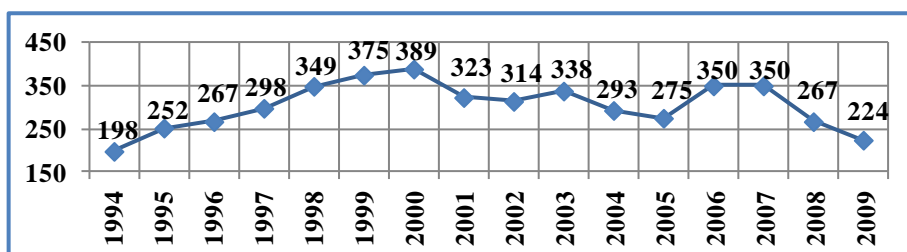
- korekcji zaburzeń funkcji wzroku (REAMED A) – terapia jest zalecana pacjentom o różnych stopniach niedowidzenia (krótkowzroczność, nadwzroczność, astygmatyzm);
- rehabilitacji niesprawności ruchowej (REAMED M) – terapia jest uzupełnieniem kinezyterapii, ma zastosowanie po urazach, infekcjach neurologicznych, intoksykacji ośrodkowego układu nerwowego, porażeniach występujących po udarach mózgu, urazach rdzenia kręgowego, w przypadku MPD, dziedzicznego drżenia i innych chorób chronicznych układu nerwowego, po operacyjnym usunięciu przykurczów oraz po innych zabiegach chirurgicznych wykonanych na układzie ruchu;
- korekcji wad postawy i wczesnych stadiów skoliozy (REAMED S) – terapia polega na diagnostyce i treningu mięśni posturalnych pacjenta; jest nieinwazyjna, bezpieczna, przynosi widoczne efekty w krótkim czasie⁴.

Kuracjusz zostaje zakwaterowany w pokoju razem z opiekunem. Osoby odwiedzające (rodzina, znajomi) mogą zatrzymać się w tym samym ośrodku. Cena za pobyt tych osób nie jest wliczona w całkowity koszt turnusu. Stołówka serwuje codziennie 3 posiłki. Podczas pobytu w centrum pacjent i jego opiekun mogą korzystać z usług transportowych, jednak za dodatkową dopłatą. Euromed gwarantuje również transport z lotniska do ośrodka oraz z ośrodka na lotnisko. Jeśli pacjenci korzystają z lotnisk w Gdańsku lub Szczecinie, to cena wliczona jest w całkowity koszt turnusu. W przypadku innych lotnisk usługę opłaca się dodatkowo zgodnie z aktualnym cennikiem. W nagłych przypadkach, np. konieczności dojazdu do lekarza lub szpitala, transport dla pacjenta jest darmowy.

Opinie kuracjuszy na temat jakości usług ośrodka

⁴ http://euromed.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=30

W celu oceny działalności Centrum Rehabilitacji Euromed zostało przeprowadzone badanie ankietowe wśród kuracjuszy oraz pracowników ośrodka. Pytania dotyczyły wyposażenia budynku, kadry pracowniczej, oferowanych zabiegów, cen turnusów oraz otoczenia ośrodka. Centrum Rehabilitacji Euromed działa od 1994 r. W ciągu 16 lat funkcjonowania (do końca 2009 r.), z jego usług skorzystało blisko 5 tys. pacjentów. Na początku działalności ośrodka przyjeżdżało około 200 pacjentów w rocznie, w kolejnych latach liczba wzrosła blisko dwukrotnie (rys. 1).



Rysunek 1. Liczba kuracjuszy odwiedzających ośrodek w latach 1994-2009

Źródło: Badania własne.

Badanie ankietowe objęło 30 kuracjuszy z Polski oraz z zagranicy. Wypełnili oni anonimowy kwestionariusz ankiety, który zawierał 15 pytań – zamkniętych oraz otwartych. Większość respondentów to opiekunowie kuracjuszy korzystających z usług ośrodka (25 osób – 83,3%). Były to głównie kobiety (23 osoby – 76,7%) w wieku od 25 do 40 lat (21 osób – 70,0%). Ankietowani pochodzący z Polski stanowili prawie połowę grupy badawczej – 14 osób (46,7%), z zagranicy pochodzili pozostali – 16 osób (53,3%).

Pierwszy raz odwiedziło ośrodek tylko 7 z 30 osób (23,3%). Blisko połowa respondentów, 14 osób (46,7%), skorzystała z usług centrum już po raz drugi raz; a 9 osób (30%) przyjechało na turnus kolejny, co najmniej trzeci raz i świadczy to o tym, że odwiedzający ośrodek są zadowoleni z pobytu i korzystają z rehabilitacji wielokrotnie.

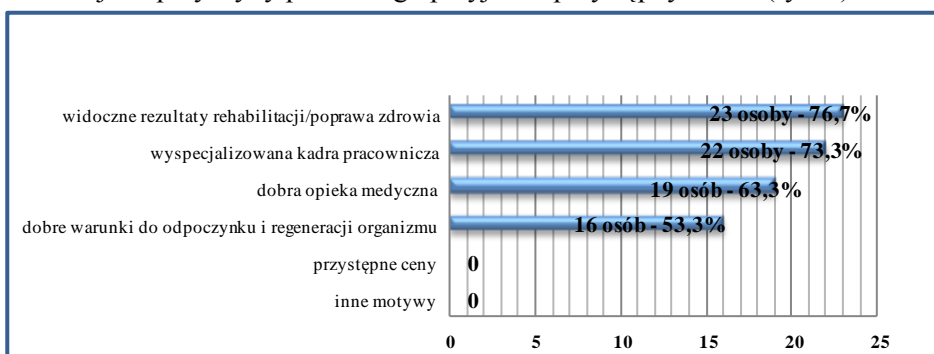
O ofercie Euromedu uczestnicy badania najczęściej dowiadywali się od znajomych – 50,0% odpowiedzi. Sytuacja taka jest prawdopodobnie efektem zadowolenia osób, które odwiedziły ośrodek wcześniej i zauważyły znaczną poprawę stanu zdrowia, a następnie poleciły pobyt i skorzystanie z zabiegów innym osobom. Średnio co trzeci pacjent uzyskał wiedzę o centrum od swojego lekarza (36,7%), a tylko co dziesiąty z Internetu. Ośrodek posiada własną stronę internetową, z której można łatwo pozyskać wiele wyczerpujących informacji (tab. 1).

Tabela 1. Źródła informacji o ofercie ośrodka

Źródło informacji	Odpowiedzi kuracjuszy	
	w liczbach	w %
Lekarz	11	36,7
Znajomi	15	50,0
Internet	3	10,0
Prasa	1	3,3
Razem	30	100,0

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Ponad 3/4 kuracjuszy przyjechało do ośrodka po raz kolejny. Ważne było więc określenie przyczyn ponownego przyjazdu na turnus w to samo miejsce. Najczęściej do następnego przyjazdu skłaniały kuracjuszy widoczne rezultaty rehabilitacji i poprawa zdrowia – taką odpowiedź podały 23 osoby (76,7%) oraz wyspecjalizowana kadra ośrodka – 22 wskazania (73,3%). Na zadowolenie klientów z pobytu wpłynęły ponadto zapewniona dobra opieka medyczna (19 odpowiedzi – 53,3%), jak też dobre warunki zakwaterowania, odpoczynku i regeneracji organizmu (19 wskazań – 63,3%). Żaden z respondentów nie wskazał jako przyczyny ponownego przyjazdu przystępnych cen (rys. 2).

**Rysunek 2.** Motywy ponownego przyjazdu kuracjuszy do ośrodka

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Dla większości pacjentów obecność wyspecjalizowanej kadry w ośrodku była jednym z głównych motywów kolejnego przyjazdu. Pacjenci najczęściej ocenili zespół bardzo dobrze (17 osób – 56,7%) oraz dobrze (9 osób – 30,0%); 4 osoby (13,3%) nie miały na jego temat skonkretyzowanej opinii. Nikt nie wypowiedział się o kadrze pracowniczej źle lub bardzo źle. Zdaniem większości kuracjuszy (26 odpowiedzi – 86,7%) w ośrodku pracuje wystarczająca liczba osób, które służą swoją pomocą. Ankietowani w sytuacji potrzeby uzyskali pomoc ze strony pracowników – 21 osób (70,0%); pozostali nie znaleźli się w takich okolicznościach (9 osób – 30,0%). Korzystający z

oferty Euromedu byli zadowoleni z obsługi i nie mieli zastrzeżeń do załogi. Jest to ważny czynnik warunkujący zadowolenie klientów ośrodka, który wpływa na ich dobre samopoczucie oraz skuteczność rehabilitacji i komfort wypoczynku.

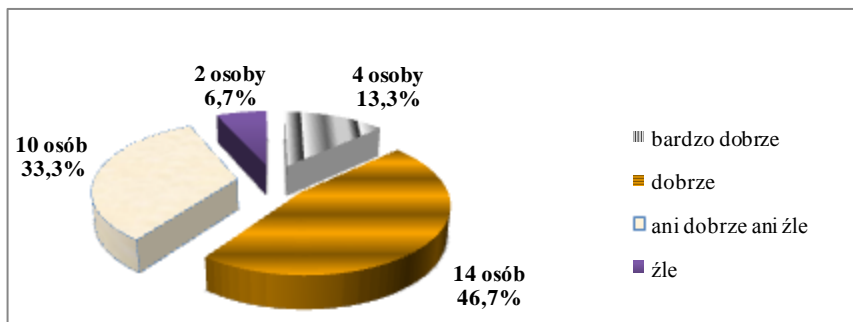
Ważnym czynnikiem decydującym o jakości wypoczynku był standard i wyposażenie pokoi, w których mieszkali kuracjusze. Opinie ankietowanych na temat warunków zakwaterowania były zróżnicowane. W ośrodku dostępne były pokoje o różnym standardzie i cenie. W sumie tylko 7 osób oceniło stan pokoi bardzo dobrze (2 osoby – 6,7%) lub dobrze (5 osób – 15,7%). Najwięcej gości – 13 (43,3%) uznało, że wyposażenie pokoi jest wystarczające, a 10 osób (33,3%) określiło je jako podstawowe lub minimalne (tab. 2). Ankietowani rzadko udzielili odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące braków w wyposażeniu pokoi – 3 osoby (10,0%) miały zastrzeżenia do źle wyposażonych łazienek, 2 (6,7%) skarżyły się na źle działający Internet i 2 na mało komfortowe, niewygodne łóżka. Standard i stan wyposażenia pokoi jest oczywiście ważny dla kuracjuszy i ich opiekunów, jednak większość z nich uwagę przywiązuje przede wszystkim do przebiegu rehabilitacji i rezultatów po przebytych turnusie.

Tabela 2. Ocena standardu i stanu wyposażenia pokoi przez kuracjuszy

Stan wyposażenia pokoi	Odpowiedzi kuracjuszy	
	w liczbach	w %
Bardzo dobry	2	6,7
Dobry	5	15,7
Wystarczający	13	43,3
Podstawowy	6	20
Minimalny	4	13,3
Razem	30	100,0

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Goście oprócz zakwaterowania mają zagwarantowane w ośrodku wyżywienie. Oferowane są 3 posiłki: śniadanie, lunch i obiadokolacja. Turyści korzystający z usług ośrodka pochodzą z różnych zakątków świata, mają różne gusta kulinarne i jest to dużym wyzwaniem dla obsługi gastronomicznej. Najwięcej osób – 14 osób (46,7%) oceniło wyżywienie jako dobre, 4 kuracjuszy (13,3%) uważa posiłki za bardzo dobre, 2 osoby (6,7%) sądzą, że jakość posiłków jest zła (rys. 3).



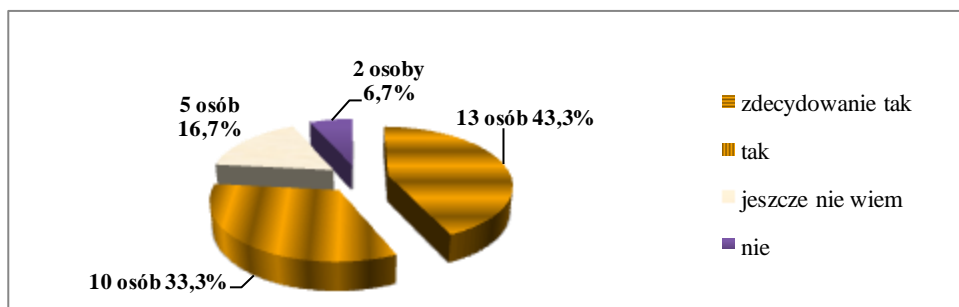
Rysunek 3. Ocena wyżywienia oferowanego w ośrodku

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

W ośrodku przyjmującym osoby niepełnosprawne niezbędne jest przystosowanie obiektu do ich potrzeb. Praktycznie wszyscy uczestnicy badania zauważyli, że obiekt był w pełni dostosowany dla potrzeb osób niepełnosprawnych i stwierdzili, że nie napotkali na bariery architektoniczne podczas pobytu w centrum.

Pacjenci Euromedu są poddawani intensywnej rehabilitacji przez 6 dni w tygodniu. Niedzielę mogą wykorzystać w różny sposób. Ośrodek stara się wypełnić ten wolny czas ciekawymi zajęciami – aż 27 osób (90,0%) uznało, że ośrodek zapewnia dodatkowe atrakcje w czasie wolnym. Doceniono organizowanie wycieczek do Koszalina, Kołobrzegu, Gdańska i Malborka, wyjazdy do centrów handlowych w najbliższych miastach, organizowanie ognisk, możliwość skorzystania z basenu, gry w ping ponga.

Postępy w usprawnianiu i poprawa zdrowia zależy od wykonywanych ćwiczeń oraz stosowanych zabiegów rehabilitacyjnych. Zdaniem 23 badanych kuracjuszy (76,7%) w ośrodku można skorzystać ze wszystkich potrzebnych zabiegów rehabilitacyjnych. Centrum Rehabilitacji Euromed oferuje duży wachlarz zabiegów specjalistycznych, które są wykonywane pod opieką specjalistów. Najważniejsze jest, że przynoszą rezultaty, a stan zdrowia kuracjuszy poprawia się. W grupie badawczej 13 osób (43,3% przypadków) uznało, że stan ich zdrowia poprawił się zdecydowanie, kolejnych 10 osób (33,3%) zauważyło poprawę (rys. 4). Efekty terapii zależą od rodzaju i stopnia zaawansowania choroby, więc postęp w rehabilitacji przejawia się u każdego inaczej.



Rysunek 4. Ocena poprawy stanu zdrowia po zastosowanych zabiegach

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Dowodem skuteczności zabiegów rehabilitacyjnych stosowanych w ośrodku są liczne artykuły w prasie, w których opiekunowie pacjentów przedstawiają swoje pozytywne opinie na temat turnusów rehabilitacyjnych. S. Andersz, mama ośmioletniej Brendy chorej na mózgowe porażenie dziecięce, była zachwycona efektami pierwszych zabiegów – „*Po ćwiczeniach córka miała tak rozluźnione mięśnie, jakby w ogóle nie była porażona*”⁵. L. M. Kessler a Waszyngtonu, będąc ze swoją chorą czteroletnią córką Isabel po raz drugi w ośrodku w Mielnie stwierdził: „*Przed pierwszą terapią Isabel trochę się czułgała i trochę siadała, po terapii potrafiła już czworakować. (...) Metoda Adeli to najlepsza metoda, jaką znam, a po 4 latach poznałem ich sporo*”⁶. Ojciec Justina Mc Peake’a, cierpiącego na dziecięce porażenie mózgowe był w ośrodku już 9 razy, on również widzi rezultaty terapii – „*Postępy są znaczące, ale trudno je określić słowami. To tak, jakbym obserwował kwiat, który rozkwita. Z każdym turnusem pojawiają się nowe osiągnięcia. Syn wzmocnił mięśnie, usprawnił górną część ciała, próbuje stawać*”⁷.

Gośćmi ośrodka są osoby z różnych państw świata, zarówno tych rozwiniętych i bogatych, jak i słabszych ekonomicznie. To osoby o różnych dochodach, dlatego ich opinie na temat kosztów turnusów są zróżnicowane. Średnia cena 28 dniowego turnusu wynosi 12,9 tys. zł. Wliczone są w nią koszty pobytu kuracjusza i opiekuna. Uczestnicy badania uznali, że kwoty związane z udziałem w turnusie są bardzo wysokie – 12 osób (40,0%) lub wysokie 9 osób (30,0%) (wypowiedzi mieszkańców Polski, Rosji, Egiptu i RPA). Dla 7 ankietowanych (23,3%) koszty turnusu są przystępne, natomiast 2 osób (6,7%) – niskie (opinie gości z USA, Kanady, Wielkiej Brytanii, Niemiec,

⁵ Głos Koszaliński, *Komputer i kombinezon*, nr 119, 2003, s. 3.

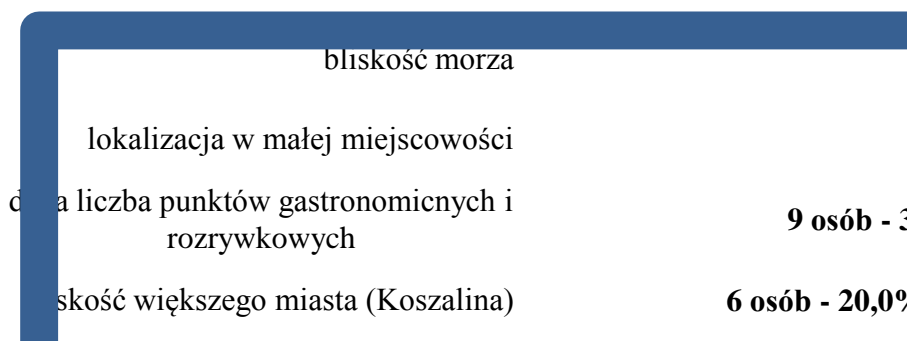
⁶ Polityka, *Piętnaście kroków w kosmos*, nr 14, 2000, s. 100-105.

⁷ Głos Koszaliński/Głos Słupski, *Świat w Mielnie*, nr 80, 2002, s. 10-11.

Włoch i Francji, gdzie koszty pobytu w tego typu ośrodkach są znacznie wyższe).

Dużą część pacjentów ośrodka to osoby z zagranicy. Najczęściej nie posługują się językiem polskim, dlatego też w centrum zatrudnione są osoby znające inne języki. Dla większości ankietowanych z zagranicy (13 osób – 81,2%) brak znajomości języka polskiego nie stanowił kłopotu, wśród nich 4 osoby (25,0%) uznały, że to nie był żaden problem; 3 osoby (18,8%) stwierdziły, że podczas pobytu w ośrodku brak znajomości polskiego był dla nich kłopotliwy.

Dla dobrego wypoczynku i regeneracji sił ważna jest również okolica, w jakiej znajduje się ośrodek. Większości kuracjuszy – 25 osobom (83,3%) podobało się otoczenie, w którym usytuowany był obiekt, 2 osoby (6,7%) uznały je za niekorzystne, a 3 (10,0%) nie miały na ten temat zdania. Wśród zalet lokalizacji obiektu wskazywano najczęściej bliskość morza (24 odpowiedzi – 80,0%) oraz położenie w małej miejscowości (22 odpowiedzi – 73,3). Dla 9 kuracjuszy (30,0%) plusem lokalizacji obiektu była duża liczba punktów gastronomicznych i rozrywkowych w Mielnie. Rzadziej doceniano bliskość większego miasta (Koszalina) i inne zalety, np. ładne krajobrazy (rys. 5).



Rysunek 5. Zalety usytuowania ośrodka w Mielnie

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Podsumowując, należy stwierdzić, że jakość usług w Centrum Rehabilitacji Euromed kuracjusze ocenili bardzo dobrze lub dobrze. Większość stwierdziła, że po przebytych turnusie zauważyli poprawę stanu zdrowia i właśnie to było główną przyczyną ponownego przyjazdu do ośrodka. Pozytywne opinie dotyczyły przede wszystkim wyspecjalizowanej kadry oraz opieki medycznej na wysokim poziomie. Przebywając w ośrodku pacjenci mieli dobre warunki do

odpoczynku i regeneracji sił. Kuracjom podobano się także otoczenie, w jakim funkcjonował ośrodek – głównie ze względu na bliskość morza, ale także na lokalizację w małej miejscowości. Jedynym mankamentem są zbyt wysokie, dla większości uczestników badania, koszty turnusów.

Jakość usług ośrodka w opinii personelu

Badanie zostało przeprowadzone także wśród pracowników Centrum Rehabilitacji Euromed. Miało ono charakter bezpośredni, anonimową ankietę wypełniło 30 osób zatrudnionych w ośrodku. Pytania dotyczyły warunków pracy i pobytu pacjentów. Wśród ankietowanych 18 osób (60,0%) stanowiły kobiety, a 12 (40,0%) – mężczyźni. Większość respondentów to pracownicy w wieku od 25 do 40 lat (17 osób – 56,7%); 9 osób (30,0%) miało powyżej 40 lat, pozostałe 4 osoby (13,3%) miały mniej niż 25 lat. Uczestnikami badania byli w większości terapeuci i rehabilitanci (16 osób – 53,3%), pozostali to pracownicy administracji oraz obsługi, często niemający bezpośredniego kontaktu z kuracjami.

W działającym 16 lat Centrum Rehabilitacji Euromed blisko połowa pracowników – 14 osób (46,7%) zatrudniona była dłużej niż 10 lat; a 40,0% badanych (12 osób) od 5 do 10 lat. Z badań wynika zatem, że pracownicy związani są z firmą, mają stosunkowo długi staż pracy i duże doświadczenie. Dyrekcja ośrodka motywuje personel do rzetelnej pracy poprzez dobre warunki wynagrodzenia. Docenieni pracownicy spełniają swoje zadania dokładniej i z przyjemnością, a to wpływa na jakość usług centrum rehabilitacyjnego. Większość biorących udział w badaniu – 19 osób (63,3%) była zadowolona z otrzymywanego wynagrodzenia, a z tego 5 osób (16,7%) bardzo zadowolona; 9 pracowników (30,0%) nie wyraziło na ten temat zdania, a 2 osoby (6,7%) nie odczuwały satysfakcji z wynagrodzenia za swoją pracę (tab. 3).

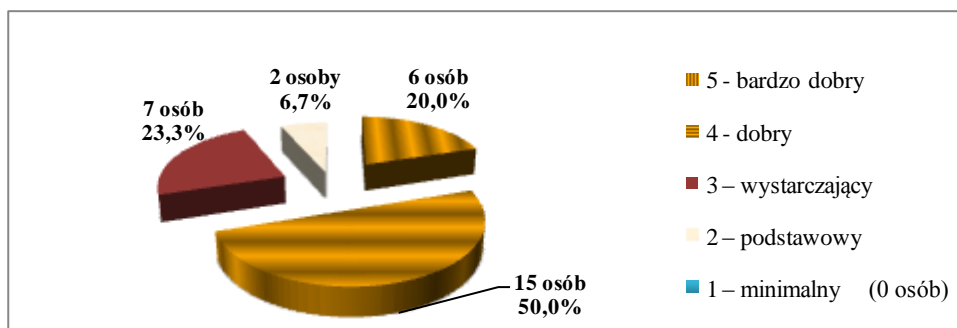
Tabela 3. Satysfakcja pracowników z otrzymywanego wynagrodzenia

Poziom satysfakcji	Odpowiedzi	
	w liczbach	w %
Bardzo wysoki	5	16,6
Wysoki	14	46,7
Brak zdania	9	30,0
Niski	2	6,7
Bardzo niski	0	0,0
Razem	30	100,0

Źródło: Badania własne.

Dobra atmosfera wśród załogi silnie wpływa na efektywność działania wszystkich pracowników, którzy tworzą firmę i są źródłem jej sukcesu. To od ich pracy zależy osiągnięcie celów firmy. Jeśli kadra jest odpowiednio zmotywowana i traktowana z szacunkiem – pracuje lepiej, gdy warunki w przedsiębiorstwie są nieodpowiednie – efektywność pracy spada. Prawie wszyscy ankietowani (27 osób – 90,0%) uznali, że w ośrodku panują dobre relacje pomiędzy pracownikami; w tej grupie aż 12 osób (40,0%) stwierdziło, że współpraca układa się bardzo dobrze. Terapeuci w ośrodku często działają zespołowo, konieczna jest między nimi współpraca, dzięki której efekty są wyraźniejsze. Współpraca między pracownikami wpływa na jakość świadczonych usług, a tym samym na stan zdrowia i zadowolenie klientów. Ważne jest, aby pracownicy nie byli przeciążeni obowiązkami – mogą wtedy lepiej zająć się pacjentami. Zdaniem 23 ankietowanych (76,7%) w ośrodku pracuje wystarczająca liczba osób, natomiast 5 badanych (16,7%) uznało, że brakuje terapeutów oraz rehabilitantów. W Euromedzie, jak w każdym przedsiębiorstwie, korzystne są zmiany i rozwój. Znaczna uczestników badania – 26 osób (86,7%) – zauważyła pozytywne przekształcenia związane z rozwojem ośrodka – poprawę warunków pracy i pobytu kuracjuszy. Były to osoby, które pracują w centrum od dłuższego czasu, więc mogły zaobserwować zaistniałe zmiany.

Na poczucie komfortu przebywających w ośrodku pacjentów zasadniczy wpływ mają warunki zakwaterowania i wyposażenie pokoi. Osoby korzystające z usług centrum, oceniły wyposażenie pokoi bardziej obiektywnie, gdyż je użytkowały. Natomiast pracownicy z innego punktu widzenia – bardziej z obserwacji niż doświadczenia – wypowiedzieli się na ten temat. Dokładnie połowa pracowników (50,0%) uznała standard i wyposażenie pokoi jako dobre, 7 osób (23,3%) jako wystarczające, a 6 (20,0%) jako bardzo dobre (rys. 6). Zatrudnieni twierdzili, iż do wyposażenia pokoi można byłoby wprowadzić: większą liczbę żaluzji lub rolet, dostęp do Internetu w każdym pokoju oraz lepsze wyposażenie łazienek.



Rysunek 6. Stan wyposażenia pokoi w opinii pracowników

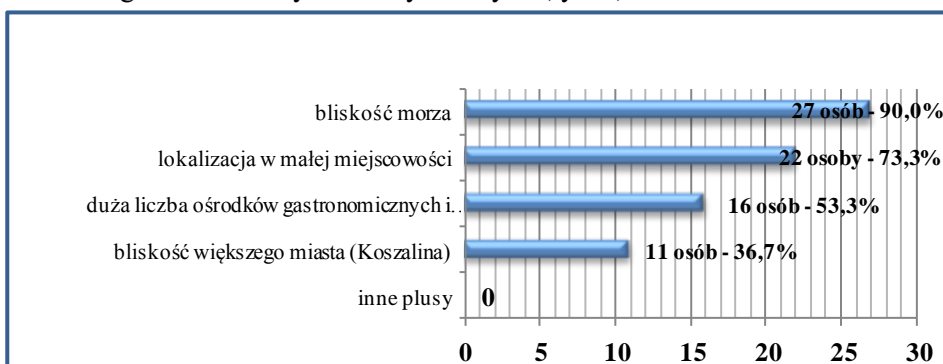
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Ośrodek, który świadczy usługi osobom niepełnosprawnym, musi być przystosowany do ich potrzeb. Niskie progi między pomieszczeniami, poręcze przy schodach czy windy pomagają wygodnie poruszać się po obiekcie, a to również wpływa na komfort pobytu. Podobnie jak w przypadku odpowiedzi kuracjuszy, prawie wszyscy uczestniczący w badaniu pracownicy – 27 osób (90,0%) stwierdzili, że obiekt jest w pełni dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych; 3 osoby (10,0%) nie miały na ten temat zdania, ale nikt nie uznał, że ośrodek nie jest dostosowany do potrzeb niepełnosprawnych kuracjuszy.

Goście przyjeżdżają do ośrodka głównie w celu poprawy zdrowia, jednak chcą także odpocząć, zregenerować siły i spędzić ciekawie czas wolny od ćwiczeń. Ważne jest więc, aby zapewnić im dodatkowe zajęcia i atrakcje. Pracownicy uznali, że kuracjusze mogą w czasie wolnym od zajęć spędzić ciekawie czas pozostając w ośrodku (korzystając z basenu, dodatkowych zabiegów, masaży, uczestnicząc w spotkaniach grupowych, ogniskach – 80,0% odpowiedzi). Zdaniem większości pracowników ośrodek zapewnia dużą liczbę atrakcji, więc nie trzeba już wprowadzać nowych. Uczestnicy badania sporadycznie udzielali odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące dodatkowych atrakcji i usług, które zwiększyłyby zadowolenie kuracjuszy z pobytu. Propozycje dotyczyły jedynie powstania gabinetów odnowy i Spa.

Oceniając otoczenie ośrodka pracownicy w większości docenili jego korzystne położenie w Mielnie (90,0% odpowiedzi), twierdząc, że taka lokalizacja ma pozytywny wpływ na komfort pobytu kuracjuszy. Osoby zatrudnione w Euromedzie, podobnie jak goście uznały, że największym plusem tego usytuowania jest bliskość morza. Ich zdaniem korzystna jest lokalizacja obiektu w małej miejscowości. Mimo, iż w sezonie letnim do Mielna przybywa dużo turystów, to poza sezonem kuracjusze mogą cieszyć się

ciszą i spokojem. Za pozytywną cechę usytuowania centrum uznano dużą liczbę ośrodków gastronomicznych i rozrywkowych (rys. 7).



Rysunek 7. Główne zalety usytuowania ośrodka w Mielnie w opinii pracowników

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Kuracjusze przyjeżdżają do Euromedu z myślą o poprawie zdrowia, dlatego paleta i skuteczność zabiegów rehabilitacyjnych, jakie oferuje ośrodek są dla nich najważniejsze. Zdaniem wszystkich pracowników w ośrodku proponuje się wystarczającą różnorodność terapii. Widoczne efekty stosowanych zabiegów i ćwiczeń u większości pacjentów dostrzega 25 osób (83,3%, w tej grupie byli wszyscy terapeuci); 5 osób spoza grona rehabilitantów nie udzieliło jednoznacznej odpowiedzi.

Z przedstawionych wyników badań można wnioskować, że pracownicy pozytywnie oceniają działalność ośrodka oraz świadczone w nim usługi. Większość z nich pracuje w centrum od dłuższego czasu, są więc doświadczeni i wiedzą jak postępować z chorymi i niepełnosprawnymi ludźmi. Zatrudnieni są najczęściej zadowoleni z wynagrodzenia, jakie otrzymują za pracę, uważają, że panują między nimi dobre relacje. Pracownicy, podobnie jak kuracjusze, uważają że obiekt jest w pełni dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych, natomiast trochę lepiej niż goście oceniają stan wyposażenia pokoi. Uznają, że świadczona liczba zabiegów rehabilitacyjnych jest wystarczająca, a poprawa stanu zdrowia kuracjuszy zdecydowanie widoczna.

Analiza SWOT funkcjonowania Centrum Rehabilitacji Euromed

Analiza SWOT jest swoistą diagnozą firmy, przedstawiającą mocne i słabe strony przedsiębiorstwa oraz wynikające z otoczenia zewnętrznego jej szanse

i zagrożenia. Zestawienie dostarcza informacji, które powinny mieć decydujący wpływ na wybór strategii działania przedsiębiorstwa. Celem analizy SWOT jest ocena działalności firmy oraz określenie perspektyw jej rozwoju. Na podstawie informacji uzyskanych od kuracjuszy i pracowników ośrodka powstała analiza SWOT dla Centrum Rehabilitacji Euromed. Uczestnicy badania wskazali ważność wymienionych w pytaniach cech używając skali od 1 do 4, gdzie: 1 oznacza cechę nieistotną, 2 – mało ważną, 3 – średnio ważną, 4 – bardzo ważną. W zestawieniu cechy zostały uszeregowane według ważności, przypisano im średnią wartość rang (tab. 4).

Mocne strony to czynniki pozytywnie wpływające na sytuację firmy. Najważniejszym atutem Centrum Rehabilitacji Euromed według kuracjuszy oraz pracowników ośrodka jest wysoka jakość oferowanych usług. Jest to niezbędna cecha funkcjonowania przedsiębiorstwa usługowego. Jakość świadczonych usług wpływa głównie na zadowolenie klientów, ale stanowi też podstawę satysfakcji pracowników. Silną stroną funkcjonowania ośrodka jest doświadczona i wyspecjalizowana kadra. Większość pracowników ośrodka to osoby z dużym stażem i doświadczeniem zawodowym. Działania personelu skupiają się głównie na poprawie stanu zdrowia odwiedzających. Temu celowi sprzyja różnorodność zabiegów i zaplecza rehabilitacyjnego. W Euromedzie pracują wyspecjalizowani lekarze i rehabilitanci, którzy potrafią umiejętnie wykorzystać nowoczesny sprzęt.

Słabe strony to czynniki niekorzystnie wpływające na funkcjonowanie firmy. Zbyt wygórowane koszty turnusów zostały uznane za podstawową cechę negatywną działalności ośrodka. Istnieje niebezpieczeństwo, że sytuacja taka może spowodować zmniejszenie zainteresowania usługami centrum. Kolejną, dostrzeżoną głównie przez pracowników, słabą stroną jest ograniczona powierzchnia pod inwestycje. W Mielnie ośrodek nie miał do dyspozycji dodatkowych pomieszczeń, które można by wykorzystać⁸. Słabe oznakowanie dojazdu do ośrodka zostało uznane przez kuracjuszy za istotny mankament – stosunkowo najłatwiejszy do wyeliminowania.

Szanse to pozytywne warunki płynące z otoczenia zewnętrznego, które stwarzają możliwości korzystnych dla przedsiębiorstwa zmian. Ośrodek oferuje wiele specjalistycznych zabiegów. Rozwój technik i urządzeń rehabilitacyjnych daje możliwość poszerzania zakresu stosowanych metod terapeutycznych, dzięki czemu ośrodek może podnosić jakość usług oraz poszerzać grono klientów. Możliwości rozwoju firmy zdaniem uczestników badania wiążą się z jej przeniesieniem do pobliskiej miejscowości Chłopy, gdzie istnieją lepsze

⁸ Centrum Rehabilitacji Euromed na przełomie 2009 i 2010 r. zmieniło siedzibę; od 2010 r. działalność prowadzi w ośrodku Ledan w Chłopach w gminie Mielno.

warunki pobytu pacjentów. Z usług Centrum Rehabilitacji Euromed korzystają osoby z zagranicy, co jest niewątpliwie dużą szansą dla ośrodka.

Zagrożenia są postrzegane jako bariery występujące w otoczeniu, które mogą niekorzystnie wpłynąć na działalność przedsiębiorstwa oraz ograniczyć jego rozwój. Za największe zagrożenie funkcjonowania ośrodka uznano rosnące wymagania klientów. Osoby, które płacą wysokie ceny za turnus rehabilitacyjny, chcą zostać jak najlepiej obsłużone. Należy dołożyć wszelkich starań, aby były zadowolone z usług i chciały kolejny raz skorzystać z oferty firmy. Wzrastające ceny sprzętu rehabilitacyjnego są kolejnym zagrożeniem dla prawidłowego funkcjonowania przedsiębiorstwa. Specjalistyczny sprzęt jest drogi, a trzeba inwestować pieniądze w jego zakup. Ponadto duża liczba turystów przyjeżdżających do gminy Mielno powoduje niszczenie środowiska przyrodniczego, którego komponenty i cechy korzystnie wpływają na stan zdrowia oraz samopoczucie kuracjuszy. Ich degradacja jest więc zagrożeniem dla rozwoju turystyki, w tym także zdrowotnej.

W analizie SWOT funkcjonowania Centrum Rehabilitacji Euromed ocenie poddano w sumie 28 cech, po 7 z każdej kategorii. Po zsumowaniu średnich wartości rang przypisanych poszczególnym cechom (tab. 12) okazało się, że przeważają mocne strony (23,76 pkt) oraz szanse (22,81 pkt) nad słabymi stronami (17,04 pkt) i zagrożeniami (22,30 pkt).

Zestawienie uwarunkowań zewnętrznych oraz wewnętrznych wskazuje na strategię agresywną działalności firmy (maxi-maxi). Przedsiębiorstwo przyjmując taką strategię powinno utrzymywać już posiadany dobry wizerunek. Należy maksymalnie wykorzystać posiadane mocne strony oraz skorzystać z wylaniających się szans. Firma znajduje się w korzystnej sytuacji, świadczy usługi wysokiej jakości oraz zatrudnia wyspecjalizowaną i doświadczoną kadrę pracowniczą.

Tabela 4. Analiza SWOT funkcjonowania Centrum Rehabilitacji Euromed stworzona przy wykorzystaniu opinii ankietowanych

	Cechy pozytywne		Cechy negatywne
enie	Mocne strony	Średnia wartość rang przypisana	Słabe strony

		cechom		
	1. Wysoka jakość oferowanych usług	3,87	3,88	1. Zbyt wygórowane koszty turnusu
	2. Doświadczona i wyspecjalizowana kadra pracownicza	3,75	3,73	2. Ograniczona powierzchnia pod inwestycje
	3. Różnorodność zaplecza rehabilitacyjnego	3,63	3,60	3. Słabe oznakowanie dojazdu do ośrodka
	4. Umiejętne wykorzystanie nowoczesnego sprzętu rehabilitacyjnego	3,54	2,25	4. Niewystarczająca liczba pracowników
	5. Położenie blisko morza	3,37	1,93	5. Brak ciekawej oferty kulturalno-rozrywkowej
	6. Funkcjonowanie ośrodka przez cały rok	3,18	1,42	6. Zbyt mała różnorodność oferowanych usług
	7. Komfortowe, w pełni wyposażone pokoje	2,42	1,23	7. Niski standard pokoi
	Szanse	Średnia wartość rang przypisana cechom		Zagrożenia
Otoczenie zewnętrzne	1. Dostępność nowoczesnych technik i aparatury rehabilitacyjnej	3,86	3,84 3,76	1. Rosnące wymagania klientów
	2. Możliwość przeniesienia ośrodka do Chłopów k. Mielna (rozbudowa obiektu)	3,75	3,54 3,25	2. Rosnące ceny sprzętu rehabilitacyjnego
	3. Możliwość napływu turystów zagranicznych	3,42	3,12	3. Niszczenie środowiska przyrodniczego przez turystów
	4. Propagowanie aktywnego i zdrowego trybu życia	3,16	2,76	4. Wyjazdy Polaków za granicę
	5. Wzrost zamożności społeczeństwa	3,08	2,03	5. Utrudnienia komunikacyjne dla osób niepełnosprawnych
	6. Korzystne położenie geograficzne	2,89		6. Zbyt duża liczba turystów w Mielnie
	7. Rozwój infrastruktury turystycznej gminy Mielno	2,65		7. Rozwój konkurencyjnych obiektów

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Zakończenie

Przemiany społeczno-demograficzne (m.in. starzenie się społeczeństwa) oraz wzrost dbałości o stan zdrowia przyczyniają się do coraz większego zainteresowania turystyką zdrowotną. Według wyników NSP w 2011 r. liczba osób niepełnosprawnych ogółem w Polsce wynosiła około 4,7 mln osób. Ludzie w każdym wieku chętnie łączą wyjazdy wypoczynkowe z kuracjami leczniczymi. Turystyka zdrowotna umożliwia wykorzystywanie w nowoczesny sposób potencjału turystycznego regionu.

Poprzez tworzenie markowych produktów turystycznych wypracowywana jest tożsamość marki, czyli zbiór skojarzeń, które mają zaistnieć w świadomości potencjalnych nabywców, kiedy myślą regionie zachodniopomorskim. Korzyści z posiadania oryginalnych marek są niekwestionowane, zwłaszcza w turystyce, dla której kreowanie wizerunku i budowa tożsamości mają szczególne znaczenie i wartość (nie tylko w aspekcie rynkowym, ale też społecznym). Marki wzmacniają pozycję regionu na rynku usług turystycznych, powodują wzrost zainteresowania turystów, zmniejszają skutki sezonowości oraz na zasadzie sprzężenia zwrotnego są czynnikiem sprzyjającym aktywności inwestycyjnej⁹.

Silna marka powstaje w długim wieloetapowym i kontrolowanym procesie. W poszczególnych etapach tworzenia produktu turystyki medycznej należy prowadzić analizy rynku turystycznego. Mogą one dotyczyć np. czynników podażowych i popytowych lub minionego sezonu turystycznego. Oferta Centrum Rehabilitacyjnego Euromed jest unikatową w skali kraju. Zaprezentowane wyniki badań dowodzą, że jakość usług jest wysoka, a terapia w ramach organizowanych turnusów przynosi oczekiwane rezultaty. Z funkcjonowania ośrodka zadowoleni są zarówno pacjenci, jak i pracownicy. Osoby niepełnosprawne, korzystające z oferty ośrodka mają możliwość nie tylko poprawy stanu zdrowia, ale także wypoczynku i regeneracji sił. Natomiast pracownicy mogą rozwijać się i spełniać zawodowo, uzyskując satysfakcjonującą zapłatę za swoją pracę. Centrum Rehabilitacyjne Euromed jest przykładem firmy dobrze prosperującej na rynku, oferującej unikatowy i kompleksowy, wysokiej jakości produkt turystyki medycznej.

Bibliografia

⁹ J. Mazurek, *Uwarunkowania rozwoju agroturystyki na obszarach wiejskich gmin Pobrzeża Koszalińskiego*, Wyd. Bernardinum, Pelplin 2008, s. 156.

1. Lubowiecki-Vikuk A. P., *Turystyka medyczna jako produkt eksportowy polskiej gospodarki*, Zeszyty Naukowe US nr 690, „*Ekonomiczne Problemy Usług*” 2011, nr 79.
2. Mazurek J., *Uwarunkowania rozwoju agroturystyki na obszarach wiejskich gmin Pobrzeża Koszalińskiego*, Wyd. Bernardinum, Pelplin 2008.
3. Straburzyńska-Lupa A., Straburzyński G., *Fizjoterapia z elementami klinicznymi*, Wyd. Lekarskie PZWL, Warszawa 2008.
4. Szwichtenberg, *Gospodarka turystyczna polskiego wybrzeża*, Politechnika Koszalińska, Koszalin 2006.
5. Głos Koszaliński, *Komputer i kombinezon*, nr 119, 2003.
6. Polityka, *Piętnaście kroków w kosmos*, nr 14, 2000.
7. Głos Koszaliński/Głos Słupski, *Świat w Mielnie*, nr 80, 2002.
8. http://euromed.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=30.

THE OFFER OF REHABILITATION CENTER EUROMED IN MIELNO AS AN EXAMPLE OF BRANDED PRODUCT OF MEDICAL TOURISM

Tourist branded products are among the most effective elements of the marketing mix of the region. In the case of West Pomerania such branded product is the offer of health tourism. This paper presents the opinions of patients and staff about the offer Euromed Rehabilitation Center. Studies show that the quality is high and the therapy is delivering the desired results. The company should consolidate its good image.