



Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae
Rok 21, Nr 3/2017, tom I
Wydział Prawa, Administracji i Zarządzania
Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach

**Pomiar jakości życia w układach regionalnych i krajowych.
Dylematy i wyzwania**

Ilona Molenda-Grysa¹

TERAPIE NATURALNE JAKO USŁUGI POPRAWIAJĄCE JAKOŚĆ ŻYCIA – WYNIKI BADAŃ ANKIETOWYCH

Streszczenie: W opracowaniu zaprezentowano korzyści wpływające na poprawę jakości życia, jakie można uzyskać dzięki zabiegom w gabinetach terapii naturalnych. Dokonano przeglądu definicji jakości życia w aspekcie podejmowanej w artykule problematyki. Przedstawiono wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w województwie świętokrzyskim na 202-osobowej grupie powyżej 35. roku życia pod kątem ich preferencji i zainteresowania terapiami naturalnymi. Wnioski z badań posłużyły właścicielom jednego z działających na kieleckim rynku gabinetów terapii naturalnych do wprowadzenia rozwiązań poprawiających jakość świadczonych usług dostosowanych do wymagań klientów.

Słowa kluczowe: jakość życia, terapie naturalne, badania ankietowe

Wprowadzenie

Od lat osiemdziesiątych ubiegłego wieku rośnie zainteresowanie koncepcjami jakości życia, jednak nie wypracowano jednolitej, akceptowanej przez wszystkich definicji jakości życia. Każdemu człowiekowi zależy na dobrym życiu i każdy dąży do samorealizacji, korzystając z dostępnych narzędzi².

Uniwersalnym ujęciem jakości życia wydaje się określenie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), zgodnie z którym jest to postrzeganie przez człowieka własnej sytuacji życiowej w kontekście uwarunkowań kulturowych i wyznawanego

¹ Dr Ilona Molenda-Grysa, Politechnika Świętokrzyska w Kielcach.

² M. Wnuk, D. Zielonka, B. Purandare, A. Kaniewski, A. Klimberg, E. Ulatowska-Szostak, E. Palicka, A. Zarzycki, E. Kaminiarz, *Przegląd koncepcji jakości życia w naukach społecznych*, „Hygeia Public Health” 2013, 48(1), s. 10-16.

systemu wartości, w powiązaniu z jego celami, oczekiwaniami, standardami oraz zainteresowaniami³.

Wzrost jakości życia społeczeństwa stanowi nadrzędny cel europejskiej i krajowej polityki społeczno-gospodarczej. W 1992 r. spośród wielu celów Traktatu z Maastricht wymieniono poprawę jakości życia mieszkańców, z kolei w Traktacie z Lizbony z 2007 r. wskazano, jako jeden z głównych kierunków działań Unii Europejskiej, wzrost jakości życia. Także istotnym celem unijnej Strategii Europa 2020 jest wzrost jakości życia i spójności społecznej. Poprawa jakości życia Polaków, poprzez zapewnienie stabilnego i wysokiego wzrostu gospodarczego, została ujęta w głównym celu polskiej Długookresowej Strategii Rozwoju Kraju do 2030 r. oraz Średniookresowej Strategii Rozwoju Kraju 2020⁴.

Szybkie tempo życia, podążanie za dobrobytem ekonomicznym i związany z tym permanentny stres często powodują napięcia, które mogą wywoływać różne dolegliwości psychofizyczne i tym samym wpływają na pogorszenie jakości życia społeczeństwa⁵. Negatywne skutki nadmiernego napięcia można łagodzić naturalnymi terapiami.

1. Jakość życia jako kategoria wielowymiarowa

Wielu naukowców podkreśla, że mimo fundamentalnego znaczenia kategoria jakości życia nadal znajduje się w grupie pojęć, które nie zostały w wystarczający sposób zdefiniowane. Ponadto w licznych leksykonach i encyklopediach nie występuje hasło „jakość życia”⁶, co świadczy o jego złożoności. Ogólnie ujmując jakość życia obejmuje różne aspekty aktywności społeczno-gospodarczej⁷.

Poza kategorią jakości życia używane są także takie terminy, jak: warunki życia, poziom życia, standard życia, stopa życiowa, sposób życia czy styl życia. Niektórzy naukowcy podejmują próbę uporządkowania istoty jakości życia określając następujące kryteria: (1) oceny jakości życia, (2) zakresu i liczby aspektów jakości życia, (3) obiektywności pomiaru jakości życia, (4) liczby obiektów, których dotyczy jakość życia, (5) bezpośredniości powiązania badań z rzeczywistą jakością życia, (6) zrównoważenia aspektów jakości życia, (7) ujawniania w jakości życia systemu wartości⁸.

³ T. Borys, *Typologia jakości życia i pomiar statystyczny*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 7 (650), s. 1-18.

⁴ T. Panek, *Hierarchiczny model pomiaru jakości życia*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 6 (649), s. 1-22.

⁵ J. Łodzińska, *Stres zawodowy narastającym zjawiskiem w miejscu pracy*, „Białostockie Studia Prawnicze” 2013, zeszyt 13, s. 159-174; E. Sojka, K. Jonderko, *Od laboratorium do praktyki: stres jako czynnik patogenetyczny chorób przewodu pokarmowego*, „Wiadomości Lekarskie” 2013, tom 66, nr 4, cz. II, s. 379-385; D. Molek-Winiarska, *Psychologiczne i ekonomiczne wskaźniki szacowania stresu zawodowego*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2016, nr 430, s. 237-255.

⁶ T. Borys, *Typologia jakości ...*, s. 1-18.

⁷ R. Bielak, *Jakość życia w świetle strategii rozwoju. Dylematy pomiaru*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 6 (649), s. 23-30.

⁸ T. Borys, *Propozycja siedmiu typologii jakości życia*, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Gospodarka a Środowisko” 2008, nr 22 (9), s. 125-134.

Przegląd literatury, a także badań związanych z jakością życia pokazuje, że termin ten odnosi się do dobrobytu, pozytywnej postawy wobec życia, aktywnego zmagania się z trudnościami, satysfakcji z życia, dążenia do realizacji ważnych celów, pozytywnego bilansu doświadczeń życiowych, przewagi doznań i uczuć pozytywnych nad negatywnymi oraz radości życia⁹.

Według autorów raportu Stiglitz'a jakość życia jest kategorią wielowymiarową, do której odnoszą się dwa uzupełniające się podejścia¹⁰. Jednym z nich jest podejście obiektywne, którego podstawę stanowią oficjalne dane statystyczne, niezależne od odczuć człowieka, czyli wielkości wyrażone wartościowo lub ilościowo bądź jako relacje pomiędzy pewnymi zjawiskami¹¹. Jednak obiektywne warunki nie wyznaczają jednoznacznie poczucia zadowolenia z życia¹².

Jakość życia pojmowana subiektywnie odzwierciedla odczucia respondentów, charakteryzujące ich indywidualne oceny. Mierniki takie wyznaczone są w większości przypadków na podstawie badań ankietowych. Główny Urząd Statystyczny, korzystając z doświadczeń krajowych i międzynarodowych, przyjął koncepcję pomiaru jakości życia uwzględniającą następujące dziedziny: materialne warunki życia, główny rodzaj aktywności, pracę, zdrowie, edukację, czas wolny i relacje społeczne, bezpieczeństwo ekonomiczne i fizyczne, państwo i podstawowe prawa, aktywność obywatelską, jakość środowiska w miejscu zamieszkania, subiektywny dobrobyt¹³.

W literaturze przedmiotu, stan zdrowia i jakość życia są używane wymiennie, ale także jako terminy opisujące odmienne konstrukcje. Definicja zdrowia – sformułowana przez Światową Organizację Zdrowia – ujmuje jakość życia jako psychiczny, fizyczny i społeczny dobrostan. Próby uściślenia definicji jakości życia w medycznym ujęciu doprowadziły do określenia „jakości życia uwarunkowanej stanem zdrowia”¹⁴.

2. Wybrane usługi w gabinetach terapii naturalnych

Działające na rynku gabinety terapii naturalnych oferują wiele usług, które obiecują poprawę zdrowia i samopoczucia¹⁵. W opracowaniu zostaną zaprezentowane terapie manualno-mechaniczne służące regeneracji i wzmocnieniu organizmu oraz za-

⁹ M. Mularska-Kucharek, J. Wiktorowicz, *Jakość życia mieszkańców Łodzi. Wymiar subiektywny*, „Studia Regionalne i Lokalne” 2012, nr 2 (48), s. 92-117.

¹⁰ A. Szukielojć-Bieñkuńska, *Pomiar jakości życia w statystyce publicznej*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 7 (650), s. 19-31.

¹¹ R. Bielak, *Jakość życia w ...*, s. 23-30.

¹² A. Depta, I. Staniec, *Wybrane aspekty jakości życia i plany zawodowe studentów kierunku zarządzanie*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Łódzkiej. Organizacja i Zarządzanie” 2013, nr 1147 (52), s. 207-218.

¹³ R. Bielak, *Jakość życia ...*, s. 23-30.

¹⁴ M. Wnuk i in., *Przegląd koncepcji jakości ...*, s. 10-16.

¹⁵ <http://www.terapie-naturalne.eu/>, (15.03.2017); <http://naturycznas.pl/>, (15.03.2017); <http://refleksoterapia.ibg.pl/>, (15.03.2017); <http://jogapilates.pl/gabinet-terapii-naturalnych/>, (15.03.2017); <http://xn--terapienaturalnebiaystok-e8d.pl/>, (15.03.2017).

pewniające uczucie pełnego relaksu, tym samym wpływające na dobrostan psychofizyczny. Wśród terapii dostępnych na rynku usług klienci mają do wyboru m.in. takie zabiegi, jak:

- 1) Terapia strefowa stóp (refleksoterapia) – znana już starożytnym Egipcjanom, Rzymianom, Inkom i Chińczykom, a odkryta na nowo przez amerykańskiego lekarza Williama Fitzgeralda. Polega ona na pobudzaniu punktów znajdujących się na stopach, które odpowiadają gruczołom i organom wewnętrznym. Dzięki pozytywnym efektom w utrzymaniu i przywracaniu zdrowia zabieg ten, rozpowszechniony w Europie Zachodniej, Ameryce Północnej i Azji, zyskuje coraz więcej zwolenników w Polsce. Głównym zadaniem terapii jest pobudzanie procesów samoleczenia i zapobieganie chorobom, najważniejszym zaś efektem jest korzystny wpływ na zdrowie. Dzięki tej metodzie normalizuje się czynności narządów i gruczołów, likwiduje się napięcia, znosi reakcje stresowe, intensywnie pobudza się siły samoleczące organizmu¹⁶;
- 2) Terapia strefowa twarzy (refleksoterapia) – nie tylko odmładza i głęboko relaksuje, ale oczyszcza z toksyn i powoduje pozbycie się opuchlizny na twarzy. Do stosowania tej terapii nie ma żadnych przeciwwskazań i mogą ją stosować wszyscy. Na twarzy znajdują się punkty, zwane także strefami, które poprzez centralny układ nerwowy korespondują z narządami wewnętrznymi. Wszelkie zmiany na twarzy: podskórne złogi, zmiany zabarwienia, zmiany struktury skóry, czy jej wczesne wiotczenie i zmarszczki to sygnały zaburzeń. Zmiany na twarzy mogą także sygnalizować obszary ciała, które w przyszłości mogą być zagrożone. Diagnostyka strefowa może więc dać czas na zapobieganie rozwojowi zaburzeń i schorzeń¹⁷;
- 3) Akupresura – jest naturalnym sposobem mającym za zadanie pomóc organizmowi w samoleczeniu bólu, dyskomfortu, a także stanów chorobowych. W sposób naturalny wspomaga układ odpornościowy organizmu. Terapia działa w oparciu o system tradycyjnej medycyny chińskiej. Wykorzystuje się w niej delikatny ucisk określonych punktów ciała. Jest to niezwykle skuteczna terapia u osób cierpiących m.in. na paraliż, zwyrodnienie kręgosłupa szyjnego, wypadanie dysku kręgosłupa lędźwiowego, artropatię kończyn, nerwicę układu pokarmowego, bezsenność, przerost gruczołu krokowego, neurastenię¹⁸;
- 4) Zabieg terapeutyczny gorącymi kamieniami wulkanicznymi – jest głęboko uzdrawiający, daje poczucie głębokiego relaksu, wprowadza do ciała harmonię, równowagę i spokój. Zabieg ten łączy w sobie oddziaływanie termoterapii, drenażu, akupresury, aromaterapii i masażu szwedzkiego, uwalnia ogólne napięcia nerwowe oraz powoduje wzmożony dopływ tlenu do komórek, zwiększa przemianę tlenową w mięśniach, doprowadza do szybszej przemiany materii. Jest szczególnie polecany osobom narażonym na stres, niespokojnym, przygnębionym, mającym bóle mięśniowe. Wzrost

¹⁶ <http://shefoot.pl/pl/refleksoterapia-masaz-stop/>, (16.03.2017).

¹⁷ <http://refleksolozka.blogspot.com/p/test.html>, (16.03.2017).

¹⁸ http://www.poradnikzdrowie.pl/zdrowie/medycyna-niekonwencjonalna/akupresura-sila-lagodnego-dotyku_33995.html, (16.03.2017).

przepływu krwi w obwodowych częściach ciała wpływa korzystnie na pracę serca i nerek¹⁹;

- 5) Masaż gorącymi stemplami ziołowymi – stosuje się na wybrane miejsca ciała za pomocą specjalnie przygotowanych bawełnianych stempli (woreczków w kształcie bańki), w których znajdują się rozdrobnione zioła, nasiona i rośliny egzotyczne (np. trawa cytrynowa, lawenda, liście eukaliptusa, imbir). Zioła zawarte w stemplach rozgrzewają, uspokajają i rozluźniają napięte mięśnie oraz pozytywnie działają na stawy, rozluźniając je i zwiększając sprawność ruchową. Zabieg działa także przeciwbólowo, poprawia krążenie krwi i limfy, dzięki czemu pobudza przemianę materii i usuwa z organizmu toksyny²⁰;
- 6) Masaż miodem – jest to oryginalna terapia manualna, zabieg ciepłolecznicy, który przyczynia się do udrożnienia systemu limfatycznego oraz stymuluje wydzielanie gruczołów potowych. W trakcie zabiegu przez skórę usuwane są szkodliwe substancje, stanowiące przyczynę wielu schorzeń. Zabieg poprawia sprawność układu krążenia, przyspiesza krążenie limfy, działa przeciwzapalnie, relaksacyjnie oraz wygładza i poprawia elastyczność skóry²¹;
- 7) Antycellulitowy zabieg terapeutyczny bańką chińską – bańki chińskie są odmianą baniek próżniowych, które stosuje się w celu rozbicia cellulitu, rozluźnienia mięśni, oczyszczenia krwi i odtoksyczenia oraz pobudzenia. Inne wskazania terapeutyczne: słabe krążenie, problemy limfatyczne, infekcje, chroniczny ból, otyłość, fizyczne lub psychiczne przemęczenie, znużenie, bóle mięśni, nerwobóle, rwa kulszowa, bezsenność²²;
- 8) Klasyczny masaż leczniczy – rozluźnia napięte mięśnie i pozwala ukoić nerwy. Stosowano go już w Starożytności, należy do najstarszej dziedziny wiedzy medycznej. Obecnie jest określany przez medycynę jako pomocnicza metoda fizjoterapii w przypadku wielu chorób, dotyczących zarówno ciała, jak i psychikę. Masaż klasyczny jest pomocny w łagodzeniu takich dolegliwości jak napięcie psychiczne, skurcze mięśniowe, bóle stawów i mięśni, napięciowe bóle głowy i inne. Ma także działanie relaksujące²³;
- 9) Zabieg terapeutyczny na łożku nefrytowym – podczas zabiegu wytwarzane zostaje promieniowanie podczerwone przez kamienie nefrytowe. Zabieg rolkami z nefrytu powoduje regenerację organizmu i uruchomienie w nim naturalnych mechanizmów obronnych. Nefryt odznacza się szczególnymi właściwościami wspomagającymi leczenie chorób związanych z nerkami. Promieniowanie podczerwone stanowi 40% promieniowania słonecznego i umożliwia każdemu organizmowi prawidłowy wzrost, rozwój i funkcjonowanie. Każdy człowiek odczuwa zimą brak promieni słonecznych, a nefrytowe

¹⁹ <https://portal.abczdrowie.pl/masaz-kamieniami-wulkanicznymi>, (16.03.2017).

²⁰ <http://feelingcentrum.pl/masaz-stemplami-ziolowymi/>, (17.03.2017).

²¹ <https://dermatolog.pl/zabiegi/detoksykujacy-masaz-miodem/>, (17.03.2017).

²² http://www.poradnikzdrowie.pl/uroda/cialo-higiena/masaz-banka-chinska-w-domu-jak-wykonac-antycellulitowy-masaz_41884.html, (17.03.2017).

²³ <http://www.fizjomedica.radom.pl/10masazleczniczy.html>, (17.03.2017).

łóżko rekompensuje ten brak. Zabiegi mają wpływ m.in. na: poprawę przemiany materii, polepszenie krążenia, zmniejszenie napięcia mięśni, uśmierzanie bólu, przyspieszanie procesu gojenia się ran, zmniejszanie zakwasów, wspomaganie usuwania toksyn z organizmu, wspomaganie leczenia chorób uszu, gardła, nosa²⁴.

3. Terapie naturalne a jakość życia w świetle badań ankietowych

Badanie z wykorzystaniem anonimowej ankiety przeprowadzono wśród 202 mieszkańców województwa świętokrzyskiego metodą doboru celowo-losowego. Metoda doboru celowego polegała na wyborze obiektów, w których przeprowadzono badanie (m.in.: ośrodki SPA i wellness, gabinety terapii naturalnych, ośrodki zdrowia, kluby fitness itp.). W wybranych miejscach przeprowadzono ankietę wśród losowo wybranych osób powyżej 35. roku życia (dobór losowy). Zdecydowano się na taką grupę badawczą, ponieważ w tym wieku zaczynają się pierwsze symptomy odczuwania negatywnych skutków stresu, pojawiają się różne dolegliwości wywołane m.in. napiętym trybem życia, w związku z czym przychodzi refleksja, aby zadbać o własne zdrowie. Badanie przeprowadzono w okresie maj-wrzesień 2014 r. Zastosowano zbiór pytań w formie kwestionariusza ankiety standaryzowanej. Na podstawie przedstawionych danych dokonano charakterystyki osób biorących udział w badaniu pod względem płci, wieku, wykształcenia oraz miejsca zamieszkania. Grupę respondentów reprezentowało 63% kobiet i 37% mężczyzn. Najbardziej liczną grupę stanowiły osoby z przedziału wiekowego 56-65 lat (35%), następnie – powyżej 66. roku życia (26%), w przedziale wiekowym 35-45 lat (22%), najmniej liczną grupę wiekową stanowiły osoby 46-55 lat (17%). Większość respondentów posiadała wykształcenie wyższe (68%), średnie zadeklarowało 29% osób. Większy odsetek ankietowanych stanowiły osoby zamieszkujące miasto (56%).

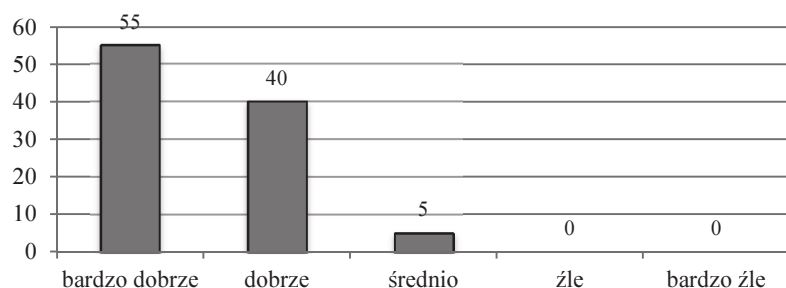
Z analizy uzyskanych odpowiedzi wynika, że z zabiegów w gabinecie terapii naturalnych dotychczas korzystało 66% ankietowanych i aż 95% tej grupy wskazało na bardzo dobrą i dobrą jakość wykonywanych usług (rys. 1), co daje średnią ocenę 4,5 w skali 1-5. Bardziej szczegółowa analiza z podziałem na płeć, wiek i wykształcenie pozwala zauważyć odchylenia od tych wartości, np. kobiety w grupie wiekowej 45-55 oceniły jakość tych zabiegów najniżej (4,2), a najwyższą (jeżeli chodzi o grupę wiekową) ocenili je mężczyźni powyżej 66. roku życia (4,8). W przypadku wykształcenia, jakość zabiegów najniżej oceniły kobiety z wykształceniem wyższym (4,3), natomiast najwyższą mężczyźni z wykształceniem średnim (5,0).

Najbardziej preferowanymi zabiegami są klasyczny masaż ciała (60,4%), masaż (refleksoterapia) stóp (57,4%), masaż (refleksoterapia) twarzy (38,6%) i antycellulitowy masaż ciała (35,6%), najmniejsze zainteresowanie wzbudziły masaż gorącymi stemplami ziołowymi (8,9%) i miodem (12,9%) (rys. 2).

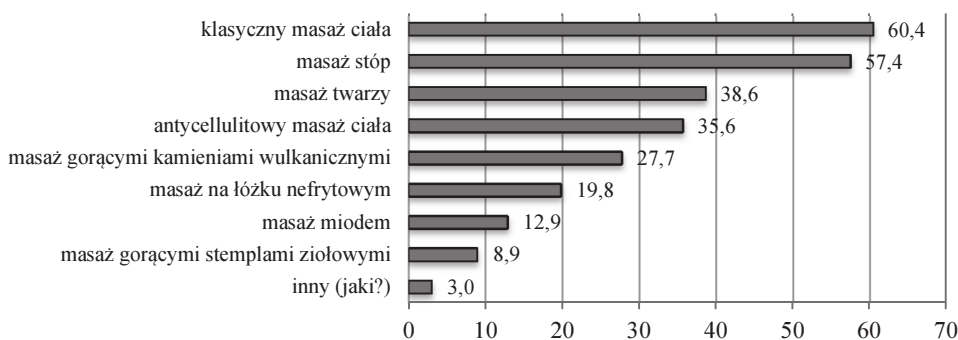
Wśród najistotniejszych czynników decydujących o wyborze gabinetu terapii naturalnych mieszkańcy województwa świętokrzyskiego wskazali jakość wykonywanych zabiegów (76,2%), cenę (72,3%) oraz sposób zachowania osoby świadczącej usługę

²⁴ <http://www.diagnostykakwantowa.pl/masaz-relaksacyjny-na-lozku-nefrytowym/>, (17.03.2017).

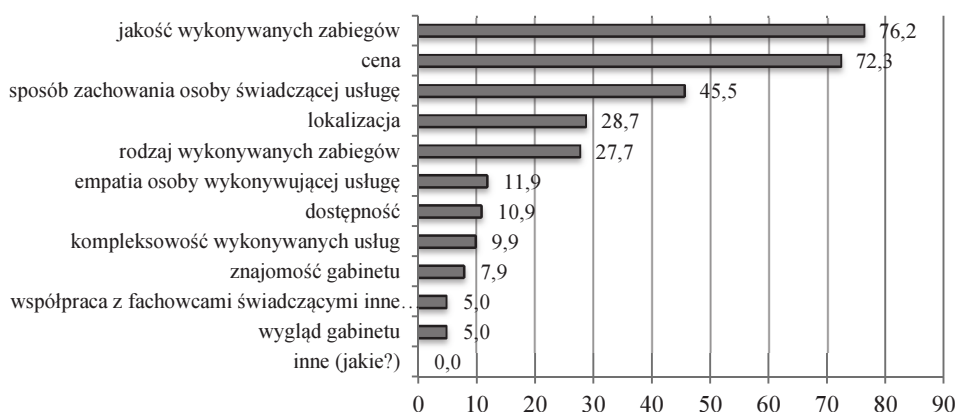
(45,5%), najmniejszą uwagę respondenci przywiązują do wyglądu gabinetu i współpracy z fachowcami świadczącymi inne usługi terapii naturalnych (po 5,0%) (rys. 3).



Rysunek 1. Ocena jakości wykonywanych usług w opinii respondentów (%)
Źródło: Opracowanie własne.



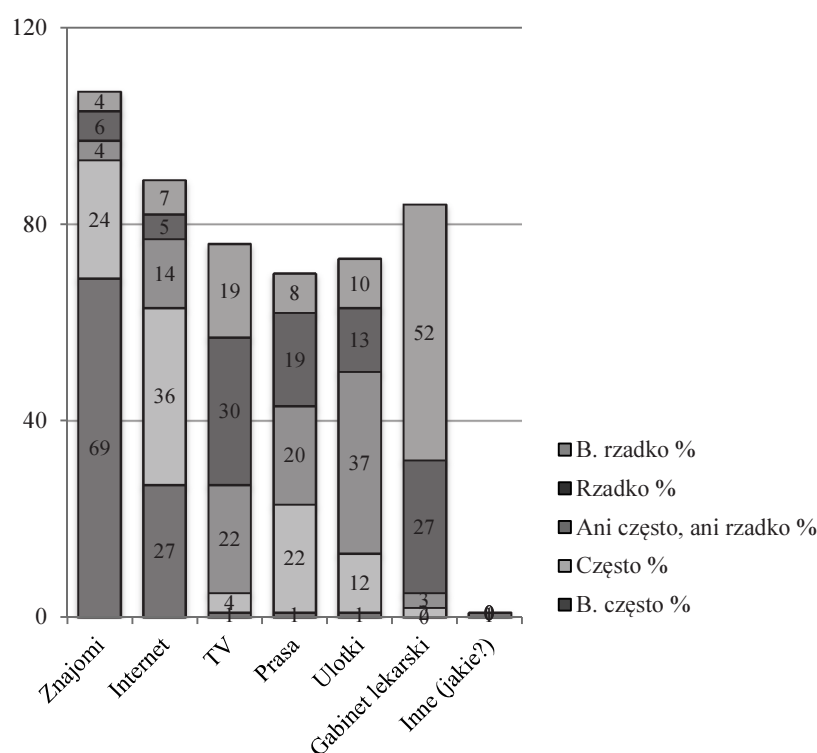
Rysunek 2. Rodzaj preferowanego zabiegu w opinii respondentów (%)
Źródło: Opracowanie własne.



Rysunek 3. Czynniki decydujące o wyborze gabinetu terapii naturalnych w opinii respondentów (%)
Źródło: Opracowanie własne.

Analiza preferencji pory dnia wskazuje, że w godz. 8.00-12.00 najczęściej respondentów wybrałoby się na zbieg w poniedziałek (19%); w godz. 13.00-17.00 – w piątek i sobotę (po 23%); w godz. 18.00-21.00 – w piątek (22%); porę dnia bez znaczenia wybrało 21% ankietowanych wskazując na sobotę. Oprócz wskazania najbardziej preferowanej pory dnia można dodatkowo określić, który dzień tygodnia wybrało najczęściej respondentów na skorzystanie z zabiegów w gabinecie terapii naturalnych – jest to piątek (76%).

Głównym źródłem informacji o różnych formach terapii naturalnych są znajomi – 93% badanych wskazało to źródło jako bardzo częstą i częstą formę pozyskiwania wiedzy oraz Internet (63%), najrzadziej badani dowiadują się o terapiach naturalnych w gabinecie lekarskim (79%) (rys. 4).

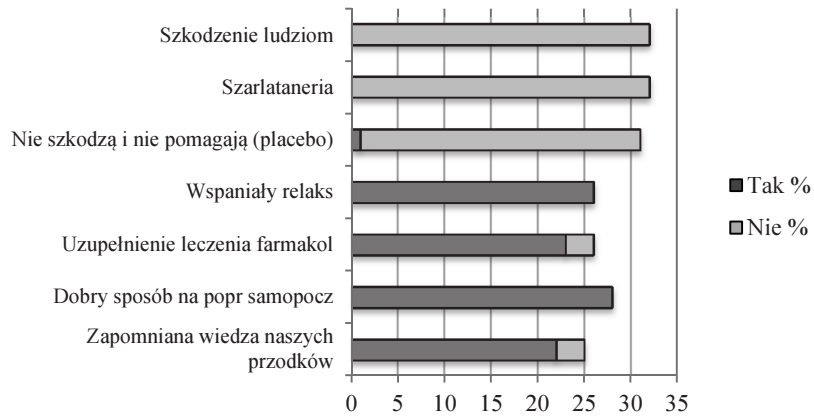


Rysunek 4. Źródła informacji o terapiach naturalnych w opinii respondentów (%)

Źródło: Opracowanie własne.

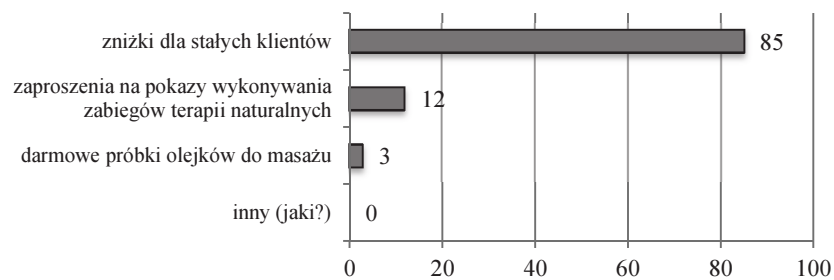
Zdecydowana większość respondentów uważa terapie naturalne za dobry sposób na poprawę samopoczucia (94%), wspianą relaks (87%), jako uzupełnienie leczenia farmakologicznego (78%) oraz za zapomnianą wiedzę przodków (74%) (rys. 5).

Dla 93% ankietowanych wpływ na częstotliwość odwiedzania gabinetu terapii naturalnych miałyby promocje, a ich najbardziej atrakcyjną formą byłyby zniżki dla stałych klientów (85%), natomiast darmowe próbki olejków do masażu nie wzbudziłyby specjalnego zainteresowania respondentów (3%) (rys. 6).



Rysunek 5. Opinie dotyczące terapii naturalnych (%)

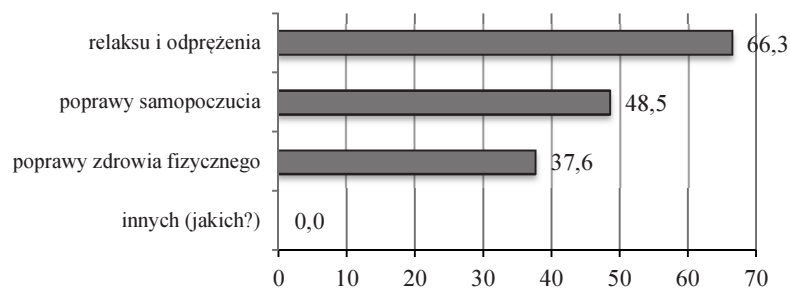
Źródło: Opracowanie własne.



Rysunek 6. Preferowana forma promocji gabinetu terapii naturalnych w opinii respondentów (%)

Źródło: Opracowanie własne.

Decydując się na zabiegi 66,3% ankietowanych osób oczekuje relaksu i odprężenia, poprawy samopoczucia (48,5%), a także poprawy zdrowia fizycznego (37,6%) (rys. 7).



Rysunek 7. Oczekiwane efekty po zabiegu w opinii respondentów (%)

Źródło: Opracowanie własne.

Dokonując bardziej szczegółowej analizy można stwierdzić, że aż 86% kobiet w przedziale wiekowym 35-45 wskazało na relaks i odprężenie po zabiegu, ale w wieku 56-65 lat odsetek ten wynosi 48%. Poprawa zdrowia fizycznego uzyskała (w analizie prostej) najmniej wskazań, jednak 64% mężczyzn w wieku 56-65 lat właśnie takich efektów oczekuje.

Zakończenie

W oparciu o przeprowadzone badanie sformułowano następujące zalecenia związane z wdrożeniem ulepszonych i nowych rozwiązań w działającym na kieleckim rynku, gabinecie terapii naturalnych:

- 1) Dbłość o jakość naturalnych usług terapeutycznych potwierdzają wyniki przeprowadzonych badań – z zabiegów w gabinetach terapii naturalnych korzystała większość ankietowanych osób (66%) i prawie wszyscy (95%) wysoko ocenili (4,5 pkt) jakość wykonywanych usług, więc w tym zakresie wystarczy utrzymywać wysoki poziom;
- 2) Także proponowana oferta zabiegów znalazła potwierdzenie w badaniach rynku – najbardziej preferowanymi zabiegami są klasyczny masaż ciała (60,4%), masaż stóp (57,4%), masaż twarzy (38,6%) i antycellulitowy masaż ciała (35,6%). Być może warto w działaniach informacyjno-reklamowych położyć większy akcent na najczęściej wskazywane przez respondentów zabiegi oraz uświadomić ich wpływ na poprawę samopoczucia i jakości życia;
- 3) Dla ankietowanych najistotniejszymi czynnikami decydującymi o wyborze gabinetu terapii naturalnych są jakość wykonywanych zabiegów (76,2%), cena (72,3%) oraz sposób zachowania osoby świadczącej usługę (45,5%). Dlatego warto w kampanii promocyjnej wyeksponować takie elementy, jak: zapewnienie komfortu podczas zabiegów terapeutycznych, troska o zdrowie ciała i ducha pacjentów, doświadczenie i profesjonalizm personelu, stałe podnoszenie kwalifikacji i doskonalenie umiejętności zawodowych terapeutów, umiarkowana cena wykonywanych zabiegów i rabaty dla stałych klientów, sukcesy w poprawie stanu zdrowia i samopoczucia klientów firmy, indywidualne dopasowanie terapii do potrzeb i możliwości klienta, wspomaganie terapii dobrze dobraną muzyką relaksacyjną;
- 4) Głównym źródłem informacji o różnych formach terapii naturalnych są znajomi (93%) oraz Internet (63%), co świadczy o małym wykorzystaniu innych kanałów komunikacji, takich jak radio, prasa, telewizja – proponuje się nawiązanie współpracy z wymienionymi mediami;
- 5) Decydując się na zabiegi ankietowani oczekują relaksu i odprężenia (66,3%) oraz poprawy samopoczucia (48,5%), a także poprawy zdrowia fizycznego (37,6%). Wyszczególnione efekty zabiegów wykonywanych w gabinetach terapii naturalnych warto podkreślić w działaniach informacyjno-reklamowych i wskazać na ich dobroczynne działanie.

Sformułowano także następujące wnioski praktyczne:

- wykorzystanie popularnych kanałów komunikowania, jak radio, tv, prasa w celu realizacji działań informacyjno-reklamowych,
- podjęcie próby zorganizowania dla mieszkańców województwa tematycznych wykładów otwartych i spotkań poświęconych profilaktyce zdrowotnej,
- wykorzystanie Internetu (blog, kampanie w mediach społecznościowych) w celu realizacji kampanii informacyjno-reklamowych o zabiegach, poradach, rabatach na dane zabiegi itp.,
- wprowadzenie nowych narzędzi promocji z zakresu pakietów lojalnościowych gwarantujących zniżki i rabaty dla stałych klientów (wprowadzenie karnetów, np. każdy dziesiąty zabieg z 50% zniżką),
- podjęcie współpracy z gabinetami kosmetycznymi, szkołami jogi, klubami fitness, gabinetami SPA i firmami promującymi zdrowy tryb życia, z Uniwersytetem III Wieku oraz Klubem Amazonek w Kielcach.

Bibliografia

- Bielak R., *Jakość życia w świetle strategii rozwoju. Dylematy pomiaru*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 6 (649).
- Borys T., *Propozycja siedmiu typologii jakości życia*, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Gospodarka a Środowisko” 2008, nr 22 (9).
- Borys T., *Typologia jakości życia i pomiar statystyczny*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 7 (650).
- Depta A., Staniec I., *Wybrane aspekty jakości życia i plany zawodowe studentów kierunku zarządzanie*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Łódzkiej. Organizacja i Zarządzanie” 2013, nr 1147 (52).
- <http://feelingcentrum.pl/masaz-stemplami-ziolowymi/>, (17.03.2017).
- <http://jogapilates.pl/gabinet-terapii-naturalnych/>, (15.03.2017).
- <http://naturyczas.pl/>, (15.03.2017).
- <http://refleksolozka.blogspot.com/p/test.html>, (16.03.2017).
- <http://refleksoterapia.ibg.pl/>, (15.03.2017).
- <http://shefoot.pl/pl/refleksoterapia-masaz-stop/>, (16.03.2017).
- <http://www.diagnostykakwantowa.pl/masaz-relaksacyjny-na-lozku-nefrytowym/>, (17.03.2017).
- <http://www.fizjomedica.radom.pl/10masazlecniczy.html>, (17.03.2017).
- http://www.poradnikzdrowie.pl/uroda/cialo-higiena/masaz-banka-chinska-w-domu-jak-wykonac-antycellulitowy-masaz_41884.html, (17.03.2017).
- http://www.poradnikzdrowie.pl/zdrowie/medycyna-niekonwencjonalna/akupresura-sila-lagodnego-dotyku_33995.html, (16.03.2017).
- <http://www.terapienaturalne.eu/>, (15.03.2017).
- <http://xn--terapienaturalnebiaystok-e8d.pl/>, (15.03.2017).
- <https://dermatolog.pl/zabiegi/detoksykujacy-masaz-miodem/>, (17.03.2017).
- <https://portal.abczdrowie.pl/masaz-kamieniami-wulkanicznymi>, (16.03.2017).
- Łodzińska J., *Stres zawodowy narastającym zjawiskiem w miejscu pracy*, „Białostockie Studia Prawnicze” 2013, zeszyt 13.
- Molek-Winiarska D., *Psychologiczne i ekonomiczne wskaźniki szacowania stresu zawodowego*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2016, nr 430.

- Mularska-Kucharek M., Wiktorowicz J., *Jakość życia mieszkańców Łodzi. Wymiar subiektywny*, „Studia Regionalne i Lokalne” 2012, nr 2 (48).
- Panek T., *Hierarchiczny model pomiaru jakości życia*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 6 (649).
- Sojka E., Jonderko K., *Od laboratorium do praktyki: stres jako czynnik patogenetyczny chorób przewodu pokarmowego*, „Wiadomości Lekarskie” 2013, tom 66, nr 4, cz. II.
- Szukiełojć-Bieńkuńska A., *Pomiar jakości życia w statystyce publicznej*, „Wiadomości Statystyczne” 2015, nr 7 (650).
- Wnuk M., Zielonka D., Purandare B., Kaniewski A., Klimberg A., Ulatowska-Szostak E., Palicka E., Zarzycki A., Kaminiarz E., *Przegląd koncepcji jakości życia w naukach społecznych*, „Hygeia Public Health” 2013, 48(1).

Abstract

Natural therapies as services improving the quality of life - results of survey research

The paper outlines the benefits of improving the quality of life that can be achieved through natural therapies treatment. The definition of quality of life has been reviewed in terms of the issues discussed. The results of a survey conducted in Świętokrzyskie voivodeship on a 202-person group over the age of 35 years are presented in terms of their preferences and interest in natural therapies. The conclusions of the study have been used by owners of one of the natural therapies cabinet operating in the Kielce to introduce solutions that improve the quality of services tailored to customer requirements.

Keywords: quality of life, natural therapies, survey research