

AKCIJSKI PLAN RAZVOJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Analiza stanja i SWOT

Zagreb, 8.12. 2014.

Polazišta

STRATEGIJA RAZVOJA TURIZMA RH (NN 55/2013) Zdravstveni turizam

RESURSI

Kvaliteta prirodnih činitelja, tradicija i raspoloživost toplica, talasoterapije i zdravstvenih institucija, razvoj wellnesa

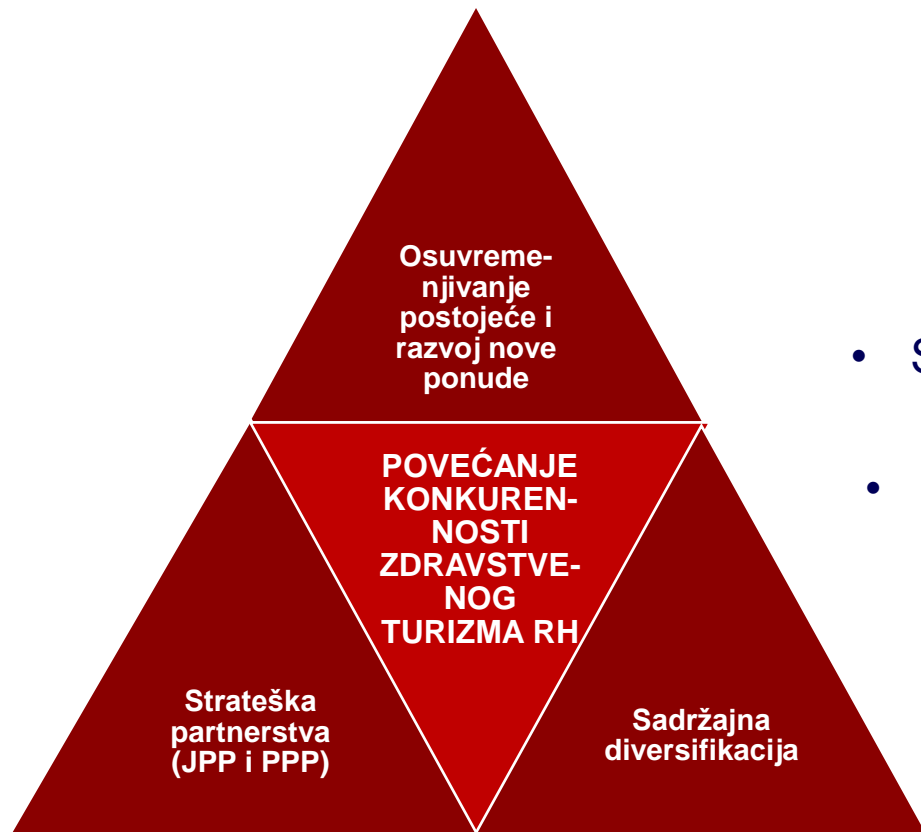
POZICIONIRANJE

Jedan od nosećih turističkih proizvoda RH do 2020. s vodećom ulogom u produljenju sezone i disperziji turističke aktivnosti

MJERA

Izrada Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma

Ciljevi Akcijskog plana



USKLAĐENOST:

- Strateški okvir razvoja Europske unije u razdoblju do 2020. godine
- Programi i fondovi EU raspoloživi za razdoblje od 2014. do 2020. godine.

Obuhvat Akcijskog plana

Dionici

- MINT i MZ
- JLS i regionalne razvojne agencije
- HTZ i sustav TZ-a
- HGK
- Strukovne udruge i klasteri
- Ponuđači usluga

Sadržaj Plana

- Razvojni kontekst
- Konkurentsko okruženje
- Tržišni trendovi
- Oblici zdravstvenog turizma u RH
- Institucionalni okvir u RH
- Značajke zdravstvenog turizma RH
- SWOT
- Vizija, ciljevi i koncepcija razvoja
- Područja i programi unapređenja
- Zaključci i preporuke

Europski kontekst

55

godina u službi turističkog razvoja
years in the service of tourism development

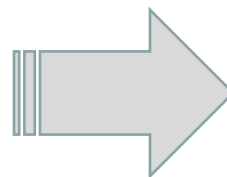
Europa: Najjača svjetska regija zdravstvenog turizma

Duga tradicija

- Nalazi iz pred-povijesti
- Grci, Rimljani
- Europski spa gradovi

Današnje 'zlatno doba'

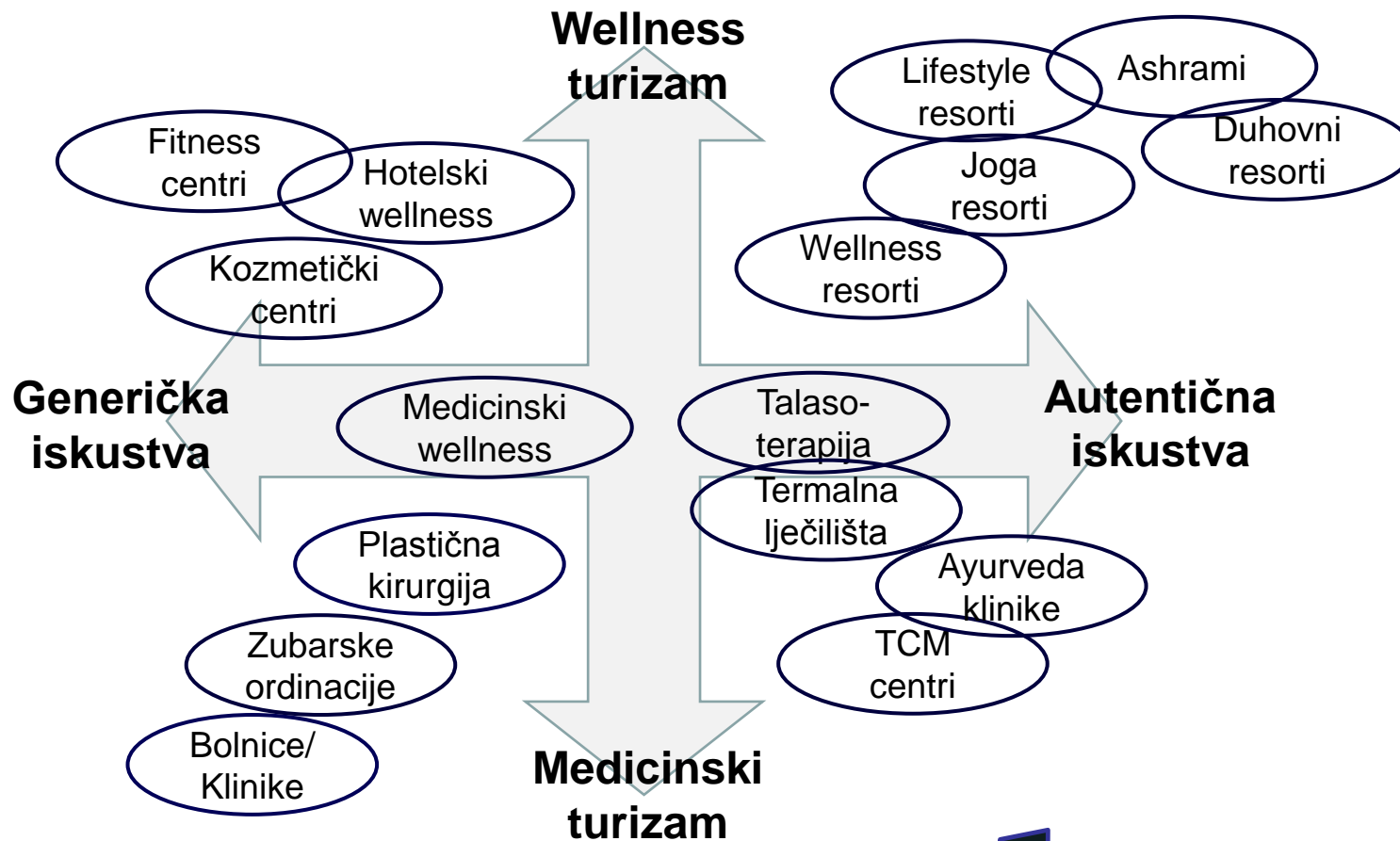
- Demografske promjene
- Ekonomske promjene
- Nezdrav životni stil
- Mentalni sklop 'baby boom' generacije
- Nove društvene vrijednosti



Eksplozivan rast u Europi:

- 203 milijuna putovanja Europljana godišnje (D+I)
- Očekivan iznadprosječan rast od 7% godišnje do 2017.
- Ukupna potrošnja oko 115 milijardi Eura
- Ukupan utjecaj na europsko gospodarstvo oko 328 milijardi Eura

Kompleksnost europskog tržišta zdravstvenog turizma



Popularnost usluga zdravstvenog turizma

Medicinski turizam

- | | |
|--------------------------|-----|
| • Estetska kirurgija | 34% |
| • Stomatologija | 30% |
| • Ortopedska kirurgija | 7% |
| • Tretmani pretilosti | 7% |
| • IVF tretmani | 6% |
| • Oftalmološka kirurgija | 3% |

Wellness

Najpopularniji tradicionalni programi:

- Tretmani tijela
- Sport i fitness
- Saune
- Joga i meditacija
- Nutricionizam i detoks

Ali i

- Holistički 'tijelo-um-duh' programi
- Učenje (zdrava prehrana, osobni rast, kvaliteta života i sl.)
- Fizički izazovi i avantura

Profil gostiju

Prosječan europski zdravstveni turist je:

- ... dobrostojeći, obrazovan pojedinac srednjih godina
- ... orijentiran na destinacije/usluge u vlastitoj zemlji ili u Europi
- ... spreman potrošiti i do 130% više po putovanju od prosječnog gosta

Top 10 europskih emitivnih tržišta zdravstvenog turizma su:

- Njemačka, Francuska, UK
- Austrija, Švicarska, Španjolska, Rusija, Italija
- Grčka, Portugal

- **Tiha generacija:** Lječilišta, osnovni tretmani, lojalni, lokalno, personalizirano
- **Baby boomer:** Najveći segment, tretmani za kožu i pokretljivost, mobilni
- **Generacija X:** Upućeni u trendove, skeptični, okolišno osjetljivi, umreženi
- **Milenials:** Vole sve novo, instant rezultati, umreženi

Konkurentsko okruženje Hrvatske

55

godina u službi turističkog razvoja
years in the service of tourism development

Primarni konkurenti



Austrija

- 30 'bad' gradova s kombinacijom lječilišnih, wellness, rekreacijskih i zabavnih sadržaja (npr. bazenske atrakcije, kulinarstvo, sport)
- Wellness/spa ponuda - široko prisutna u svim oblicima smještaja
- Visoko cijenjena destinacija medicinskog turizma, uz prepoznatu stručnost kadra, suvremenu opremu i ugodu boravka; ističu se kirurgija, onkologija, ortopedija i IVF



Slovenija

- 15 'naravnih zdravilišča' ili velikih topličkih kompleksa s objedinjenom ponudom zdravstvenih, wellness, rekreacijskih i smještajnih sadržaja
- Oko 90 wellness centara pretežito u hotelima
- Nova destinacija medicinskog turizma sa značajnim ulaganjima u objekte i opremu; ističu se stomatologija, ortopedija i sportska medicina, oftalmologija



Mađarska

- 12 'spa' gradova (uključujući Budimpeštu), lječilišna ponuda nadograđena wellnessom i rekreacijom baziranoj na vodi (npr. Aquapolis, Aquapark)
- Wellness/spa ponuda - široko prisutna u hotelima
- Intenzivan razvoj i promocija medicinskog turizma, pozicionira se kao 'europsko središte stomatologije'; ističu se plastična kirurgija, oftalmologija, ortopedija, IVF

Odabrane značajke konkurentske prakse

Integracija ponude/ 'koketiranje'

- Model strukturiranja ponude u lječilišnim ('spa'/'bad') centrima/destinacijama na način da uključuju medicinske sadržaje kao 'jezgru' na koju se nadovezuju wellness, a potom rekreacijski sadržaji uz široku paletu smještajne ponude
- Ponuda liječenja uz organiziranu rehabilitaciju ili rekuperaciju
- Ponuda produženog boravka za starije osobe

Naglasak na kvaliteti

- **Akreditacija** – uhodani nacionalni sustavi akreditacije medicinskih ustanova
- **Certifikacija** – brojni, široko prisutni, nacionalni i/ili međunarodni sustavi certificiranja ponuđača usluga, npr. Best Health Austria, ISO, DNV, JCI, ISPA, ESPA
- **Edukacija** – ističe se kvalitetno medicinsko obrazovanje; U Austriji BFI sustav kontinuiranog obrazovanja te više (4) fakultetskih programa iz upravljanja zdravstvenim turizmom (npr. Health management in tourism, Spa management)

Brendiranje

- Marketinške grupacije hotela (npr. Best Wellness Hotels Austria, Health&Spa Premium Hotels) i 'spa' centara (npr. SpaAustria)
- Najčešće korišteni nazivi ponude: 'terme', 'spa', 'health resorts'

Specijalizirani posrednici

- Agencije 'facilitatori' u medicinskom turizmu (često bazirane u UK, SAD)
- Specijalizirane 'incoming' agencije za zdravstveni turizam

Promocija i prodaja

- NTO (Internet stranice, on-line booking, specijalizirane brošure)
- Nacionalne udruge (Internet stranice, on-line booking, specijalizirane brošure)

Investicije

- Kontinuirane investicije u novu, suvremenu opremu
- Kontinuirane investicije u uređenje prostora i okoliša

Širi konkurentski krug

'Novi' konkurenti

- **Poljska** – profilira se u vodeću destinaciju medicinskog turizma u Europi posebno se ističući ekspertizom u plastičnoj kirurgiji, stomatologiji i ortopediji. Popularna na američkom i UK tržištu s 50%-70% nižim cijenama. Promovira se kroz (EU financiran) nacionalni konzorcij Polish Medical Tourism Promotion Consortium
- **Češka** – ističe se u plastičnoj kirurgiji, stomatologiji i IVF-u, a posebno u nižim cijenama. Cilja goste Njemačke, Austrije, Rusije i UK. Promovira se putem državne agencije Medicaltourism.cz
- **Turska** – nagli razvoj medicinskog turizma s najvećom koncentracijom JCI certificiranih medicinskih ustanova u Europi (49). Ističu se oftalmologija, ortopedija i plastična kirurgija. Povoljno locirana u odnosu na europska i azijska tržišta, ali i među najpopularnijim u SAD-u

Mogući budući konkurenti

- **Bugarska** – raspolaže s velikim brojem mineralnih izvora i ljekovitim blatima. Pokrenute su značajne privatne investicije u hotelsku i medicinsku infrastrukturu, s orijentacijom ka stomatologiji i plastičnoj kirurgiji
- **Rumunjska** – raspolaže s oko 3000 termalnih i mineralnih izvora u 70-tak lječilišnih destinacija. Potencijal za sada nije razvijen niti međunarodno prepoznat
- **Srbija** – raspolaže prirodnim resursima i tradicijom termalizma

Faktori uspjeha u zdravstvenom turizmu i relevantni tržišni trendovi

Ključni činitelji uspjeha (1)

Usluga

- Razina cijena
- Kvaliteta liječnika, stručnog osoblja (kvalifikacije, iskustvo)
- Mogućnost komunikacije s osobljem na stranim jezicima
- Mogućnost konzultacije, detaljno objašnjenje zahvata prije dolaska
- Transparentna informacija o sadržaju kupljene usluge
- Postojanje jasne politike/procedure u slučaju komplikacija
- Odnos prema gostu i pratitelju (prepoznavanje potreba, uslužnost)

Institucija/ centar

- Akreditacija i certifikacija (međunarodna, ovisno o potražnji)
- Ugled
- Osiguranje institucije u slučaju neželjenog ishoda zahvata/tretmana
- Kvaliteta i kontinuirano osuvremenjivanje opreme
- Higijenske procedure (niska razina bolničkih/ambulantnih infekcija)
- Ambijent prostora ('smirujuće', 'opuštajuće' i sl.)

Ključni činitelji uspjeha (2)

Destinacija

- Laka dostupnost, lagan ulaz u zemlju (bez viza, brza procedura)
- Karakter i razvojna koncepcija destinacije (uređenost, komunalna infrastruktura, pješačke zone, ne-konfliktne djelatnosti)
- Raspoloživost kvalitetnog ne-bolničkog smještaja prihvatljive cijene
- Raspoloživost raznovrsnih pratećih sadržaja i usluga (kulturni, sportsko-rekreacijski, ugostiteljski, zabavni sadržaji)
- Dokazana i priznata ljekovita svojstva prirodnih činitelja
- Dostupnost besplatnog WIFI

Sustav prodaje i promocije

- Specijalizirani facilitatori i incoming turističke agencije
- Mogućnost organizacije zdravstvenog i turističkog dijela boravka
- Jednostavan način plaćanja usluga
- Ažurne informacije o destinaciji (sustav zdravstva, prirodni ljekoviti, činitelji, ekologija, kultura, hrana)
- Efikasna nacionalna promocija (e-marketing, PR, specijalizirani sajmovi)

Tržišni trendovi od interesa

Zeleno i održivo

- Korištenje prirodnih sastojaka u tretmanima
- 'Prirodnost' u uređenju (prirodno svjetlo, ventilacija, materijali)
- Okolišno odgovorno upravljanje (energija, voda, otpad)
- 'Zelena' destinacija

Lokalno i autentično

- Lokalni identitet odražen u uređenju prostora
- Korištenje lokalnih sastojaka i znanja u tretmanima

Tehnologija

- 'Pametni sustavi' za individualizirano kalibriranje tretmana
- Integracija sa sustavima u domu, na tijelu
- Novi tretmani (estetska tehnologija)

Diversifikacija ponude

- Gastro programi – zdrava hrana, održavanje težine, detox programi
- Holistički programi – zdravlje duha i tijela
- Lifestyle programi – reprogramiranje dnevnih navika u cilju zdravijeg života
- Korporativni programi – wellness za cijeli ured
- Digitalni detox programi

Potražnja

- Daljnji rast potražnje za medicinskim turizmom, posebno estetska kirurgija, stomatologija i rehabilitacija
- Daljnji rast potražnje za preventivnim programima (kao rezultat ograničenja što ih uvode državna osiguranja)
- Rusija
- Demokratizacija – ciljanje mlađih korisnika (budget wellness, programi u prirodi)
- Specijalizirani programi za starije (kronične bolesti, rehabilitacija, rekreacija)

Oblici zdravstvenog turizma u RH, pojmovi i definicije

Zdravstveni turizam

Motiv

Putovanja zbog unapređenja zdravlja

Sadržaj

Kompleksan turistički proizvod ('paket') koji obuhvaća različite proizvode i usluge povezane s doživljajem putovanja zbog unapređenja zdravlja

Oblici

Wellness turizam (uključujući medicinski wellness)
Lječilišni turizam
Medicinski turizam

Pojmovi i definicije



Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012.-2020.

Medicinski turizam podrazumijeva putovanje u druga odredišta radi ostvarivanja zdravstvene zaštite (radi parcijalnih kirurških zahvata, stomatoloških, kozmetičkih, psihijatrijskih i alternativnih tretmana, a sve uz pripadajuće usluge njege i oporavka).

Lječilišni turizam podrazumijeva stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja i postupaka fizikalne terapije radi očuvanja i unapređenja zdravlja te poboljšanja vrsnoće života. Naglasak je na revitalizaciji psiho-fizičkih sposobnosti čovjeka u klimatskim, morskim i topličkim destinacijama/lječilištima kroz kure, posebne programe oporavka, uravnoteženu prehranu i slično.

Wellness podrazumijeva postizanje tjelesne i duhovne ravnoteže, pri čemu valja razlikovati medicinski od 'holističkog' wellnessa.

- Medicinski wellness je organizirano provođenje zdravstveno-preventivnih i kurativnih programa uz multidisciplinarni tim koji uključuje liječnika, nutricionista, kineziologa, psihologa, fizioterapeuta te spa i wellness terapeuta, u svrhu prevencije bolesti te očuvanja i unapređenja zdravlja.

Oblici zdravstvenog turizma i pružatelji usluga

| OBJEKTI UGOSITELJSKE PONUDE | | ZDRAVSTVENE USTANOVE | |
|---|--|---|--------------------|
| Wellness ponuda (hoteli, toplice, wellness centri) | Prirodna lječilišta | | Klinike/bolnice |
| | Lječilišta | Specijalne bolnice | |
| Holistički wellness Medicinski wellness | Holistički wellness Medicinski wellness Lječilišni turizam | Medicinski wellness Lječilišni turizam | Medicinski turizam |
| <p>Wellness usluge: Holistički wellness: beauty, psihofizička rekuperacija (fitness, yoga, meditacija), masaže i sl. Medicinski wellness: zdravstveno preventivni i kurativni tretmani pod stručnim nadzorom multidisciplinarnog tima (liječnik, nutricionist, kineziolog, fizioterapeut, psiholog)</p> | | | |
| <p>Lječilišne usluge: Liječenje od različitih bolesnih stanja, oporavak/rehabilitacija kao i sprečavanje bolesti uz stručnu primjenu različitih prirodnih ljekovitih činitelja te postupaka fizikalne terapije</p> | | | |
| <p>Medicinske usluge: Liječnički pregledi (dijagnostika), kirurški zahvati, stomatološki, kozmetički, psihijatrijski i alternativni tretmani uz pripadajuće usluge njege i oporavka</p> | | | |

Institucionalni okvir kao odrednica razvoja zdravstvenog turizma u RH

Ministarstva RH nadležna za razvoj zdravstvenog turizma

Ministarstvo turizma

- Zdravstveni turizam prepoznat kao jedan od prioriteta razvoja turizma RH u *Strategiji razvoja turizma RH do 2020.*
- Inicijator izrade Akcijskog programa razvoja zdravstvenog turizma RH

Ministarstvo zdravlja

- Zdravstveni turizam prepoznat u *Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva 2012.-2020.*
- Osnovan Zavod za zdravstvene usluge u turizmu:
 - stručno i nadzirano korištenje usluga liječenja, medicinskih i wellness usluga u turizmu te općenito zdravstvenih usluga u turizmu

Zakonodavni okvir – Ministarstvo zdravlja

| | |
|---|---|
| Zakon o zdravstvenoj zaštiti | <ul style="list-style-type: none"> • Regulira pružanje zdravstvenih usluga u turizmu (u skladu s posebnim propisima) • Zdravstvena usluga u turizmu ne uključuje usluge ugostiteljstva i smještaja |
| Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju | <ul style="list-style-type: none"> • Zakon uređuje obvezno zdravstveno osiguranje u RH (sukladno Direktivi 2011/24/EU o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti) |
| Zakon o stomatološkoj djelatnosti | <ul style="list-style-type: none"> • Regulira obavljanje stomatološke djelatnosti u javnim (u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o ustanovama) i privatnim zdravstvenim ustanovama (u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o trgovačkim društvima) |
| Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti | <ul style="list-style-type: none"> • Utvrđuje da fizioterapeuti, fizioterapeutski tehničari, radni terapeuti i maseri mogu svoju djelatnost provoditi i izvan sustava zdravstvene zaštite u okviru prevencije i promocije zdravlja (privatna djelatnost) |
| Zakon o liječništvu | <ul style="list-style-type: none"> • Uređuje pojam, ustrojstvo i uvjeti za obavljanje liječničkog zvanja te djelovanje liječnika te utvrđuje uvjete otvaranja privatnih ordinacija i klinika |
| Pravilnik o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica | <ul style="list-style-type: none"> • Uređuje organizaciju i način poslovanja u općim i specijalnim bolnicama te utvrđuje da SB mogu imati samo bolničke krevete (min 15) |

Zakonodavni okvir – Ministarstvo turizma

| | |
|--|--|
| <p>Zakon o pružanju usluga u turizmu</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Utvrđuje da specijalne bolnice i lječilišta mogu pružati usluge u zdravstvenom turizmu. • Samo je turistička agencija ovlaštena prodati složeni proizvod/paket aranžman (uključujući složeni proizvod zdravstvenog turizma). |
| <p>Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Uređuje način i uvjete pod kojima pravne i fizičke osobe mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost (pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane, pripremanje i usluživanje pića i napitaka i pružanje usluga smještaja) • Omogućava da se ugostiteljstvom, uz lječilišta, mogu baviti i specijalne bolnice |
| <p>Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine »hoteli«</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Uređuje da se objekti iz skupine Hoteli mogu razvrstati kao hoteli posebnog standarda, između ostalog, u: Hotel health & fitness, Hotel wellness. • Utvrđuje da se sve vrste objekata iz skupine Hoteli (u sastavu zdravstvene institucije) mogu svrstavati/nazivati kao: Lječilišni hotel, Lječilišno turističko naselje, Lječilišni turistički apartmani, Lječilišni pansion, Lječilišni difuzni hotel i Lječilišni integralni hotel. |

Strukovne udruge u sferi zdravstvenog turizma

Zajednica zdravstvenog turizma pri HGK

- Djeluje od 1995. godine te okuplja članice (specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju, lječilišta te ostale ustanove) s područja medicinskog, lječilišnog i wellness turizma (tri sekcije)
- Ciljevi: osmišljavanje, poticanje i koordiniranje razvoja i unapređenje kvalitete pružanja usluga te rješavanje pitanja stručne problematike, profiliranje zdravstvenog turističkog proizvoda kao i oblikovanje njegove promocije na domaćem i stranom tržištu

HUP Udruga privatnih poliklinika, bolnica, lječilišta i ustanova za zdravstvenu skrb

- Djeluje od 2011. godine kao dobrovoljna i neovisna usluga poslodavaca
- Ciljevi: zaštita i promicanje prava i interesa članova u području uređivanja uvjeta poslovanja, odnosa s tijelima državne vlasti, sindikatima, radnog i socijalnog te gospodarskog zakonodavstva, kolektivnog pregovaranja i sklapanja kolektivnih ugovora, radnih sporova, te drugih pitanja važnih za gospodarski i socijalni položaj poslodavaca

Udruga za razvoj medicinskog turizma

- Udruga povezuje postojeće i potencijalne pružatelje usluga u medicinskom turizmu, od pružatelja usluga, preko agenata i hotelijera do avio prijevoznika
- Ciljevi: promicanje usluga medicinskog turizma članova Udruge na domaćem i inozemnom tržištu, promicanje svijesti o potencijalima i nužnosti razvoja medicinskog turizma u RH, strukovno povezivanje pružatelja usluga medicinskog turizma u RH, aktivan utjecaj na donošenje zakonskih propisa koji reguliraju odnose u medicinskom turizmu kao i podizanju kvalitete usluga u medicinskom turizmu

Strukovne udruge u sferi zdravstvenog turizma

| | |
|---|--|
| <p>Klaster medicinskog turizma</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Osnovan 2010. godine kao društvo s ograničenom odgovornošću • Članice s područja stomatologije, fizikalne terapije i rehabilitacije, ortopedije, oftamologije, urologije, kardiovaskularne kirurgije i dr. • Cilj: unapređenje poslovanja medicinskih i turističkih subjekata, njihovo povezivanje, penetracija na inozemno tržište i privlačenje novih klijenata |
| <p>Klaster Zdravlje</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Osnovan 2013. godine • Članice: 9 domaćih privatnih klinika koje čine 70 posto prometa u hrvatskom privatnom zdravstvu • Ciljevi: internacionaliziranje biznisa, zajedničko pružanje usluga, povezivanje s drugim industrijama (osiguravatelji, industrija visoke zdravstvene tehnologije, turističke agencije i turoperateri) |
| <p>Klaster zdravstvenog turizma Kvarnera</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Osnovan: 2014. kao udruga • Ciljevi: promocija Kvarnera kao destinacije zdravlja, povezivanje vodećih stručnjaka iz područja zdravstva, turizma i srodnih potpornih djelatnosti, unapređenje ukupne ponuda zdravstvenog turizma regije te zajednički nastup na međunarodnom tržištu. • Osnivači: zdravstvene institucije/ustanove/klinike, znanstvene/nastavne institucije, hotelsko-turističke tvrtke, turističke agencije, TZ Kvarnera Financiranje: uz inicijalna sredstva proračuna PGŽ, klaster se samofinancira |

Akreditacija zdravstvenih ustanova u RH

Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi

- pravna osoba nadležna za akreditacije (ocjena kvalitete rada) u zdravstvu kroz ocjenu zdravstvenih tehnologija i procedura sukladno Zakonu o kvaliteti zdravstvene zaštite

Akreditacijska područja

- obuhvaćaju (NN 31/11), između ostalog, sustav osiguranja i poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite, pregled korištenja zdravstvenih usluga, prava pacijenata, zdravstvenu njegu, kontrolu infekcija te sustav upravljanja sigurnošću

Ali

- Postupak akreditacije u RH nije počeo (nije donesen Pravilnik o akreditacijskom postupku)
- Akreditacija je dobrovoljna
- Nova inačica hrvatskih standarda za bolničke zdravstvene ustanove (tzv. „CroS2“) je u izradi

Certificiranje zdravstvenih ustanova u RH

Najveći broj (sadašnjih i potencijalnih) pružatelja usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj nije certificiran

- U RH nije uspostavljen autonoman sustav certificiranja zdravstvenih ustanova
- Manji broj zdravstvenih ustanova certificira se kroz međunarodne certifikate koji se ne odnose na usluge zdravstvenog turizma:
 - ISO 9001 (najrašireniji): SP Daruvarske toplice, SP Kalos, SP Naftalan, Terme Jezerčica, SP Varaždinske Toplice (u postupku);
 - HACCP: SP Daruvarske toplice, Terme Jezerčica
 - TEMOS: Medico
 - Accreditation Canada: Klinika Magdalena (u postupku)

Broj i vrsta certificiranih ustanova je bitna referenca za privlačenje zdravstvenih turista

- Uz certificiranje kvalitete zdravstvenih institucija (npr. Kanada – Accreditation Canada, Francuska – HAS, Novi Zeland – QHNZ, Velika Britanija QHA Trent) za potrebe zdravstvenog turizma razvijeni su i specifični certifikati kao što su:
 - Međunarodni: TEMOS – Excellence in Medical Tourism, TEMOS – Medical Tourism Friendly Hotel, ISO/CD 17679 Wellness Spa, EuropeSpa Certification, MTQUA - Medical Tourism Certification, Wellness stars, European Audit Institute Wellness & Spa)
- Brojni certifikati spa/wellness institucija

Edukacija za potrebe zdravstvenog turizma u RH

| | |
|---|---|
| <p>Zakonodavni okvir</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sukladno Pravilniku o pripravničkom stažu zdravstvenih radnika („NN“2/11, 14/13), svi zdravstveni djelatnici su obveznici polaganja državnog stručnog ispita. • Nacionalna klasifikacija zanimanja 2010. ne prepoznaje multidisciplinarnost zdravstvenog turizma • Izvan sustava zdravstva (hoteli, spa/wellness centri), ne postoji obveza polaganja stručnog ispita za poslove masera kupeljara i/ili fizioterapeuta. |
| <p>Visokoškolsko obrazovanje</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Specijalistički studij: Zdravstveni turizam na Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija <ul style="list-style-type: none"> • Multidisciplinarni studij (suradnja s Medicinskim i Filozofskim fakultetom Sveučilišta u Rijeci) • Trajanje studija 2 ili 3 semestra (120 ECTS bodova) |
| <p>Programi (nemedicinskog) stručnog osposobljavanja</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Veći broj programa osposobljavanja za stručna zanimanja u sferi spa/wellnessa (tzv. wellness akademije/učilišta Lovran, Novi Vinodolski, Dubrovnik, Zagreb i sl.) • Polaznici stječu znanja za wellness managera, spa wellness terapeuta te masera kupeljara |

Promocija zdravstvenog turizma u RH

Hrvatska nije međunarodno prepoznata kao respektabilna destinacija zdravstvenog turizma

- Veći dio zdravstvenih ustanova orijentiran je dominantno na domicilnu potražnju i HZZO sustav
- Prepoznatljivost malog broja privatnih zdravstvenih institucija temelji se na imidžu vlasnika/vodećeg stručnjaka
- Tržišna pozicija dentalnih ordinacija/klinika odraz je blizine/specifičnosti talijanskog tržišta i cjenovne pozicije

Nema jasno razrađene strategije marketinga i promocije na inozemnom tržištu

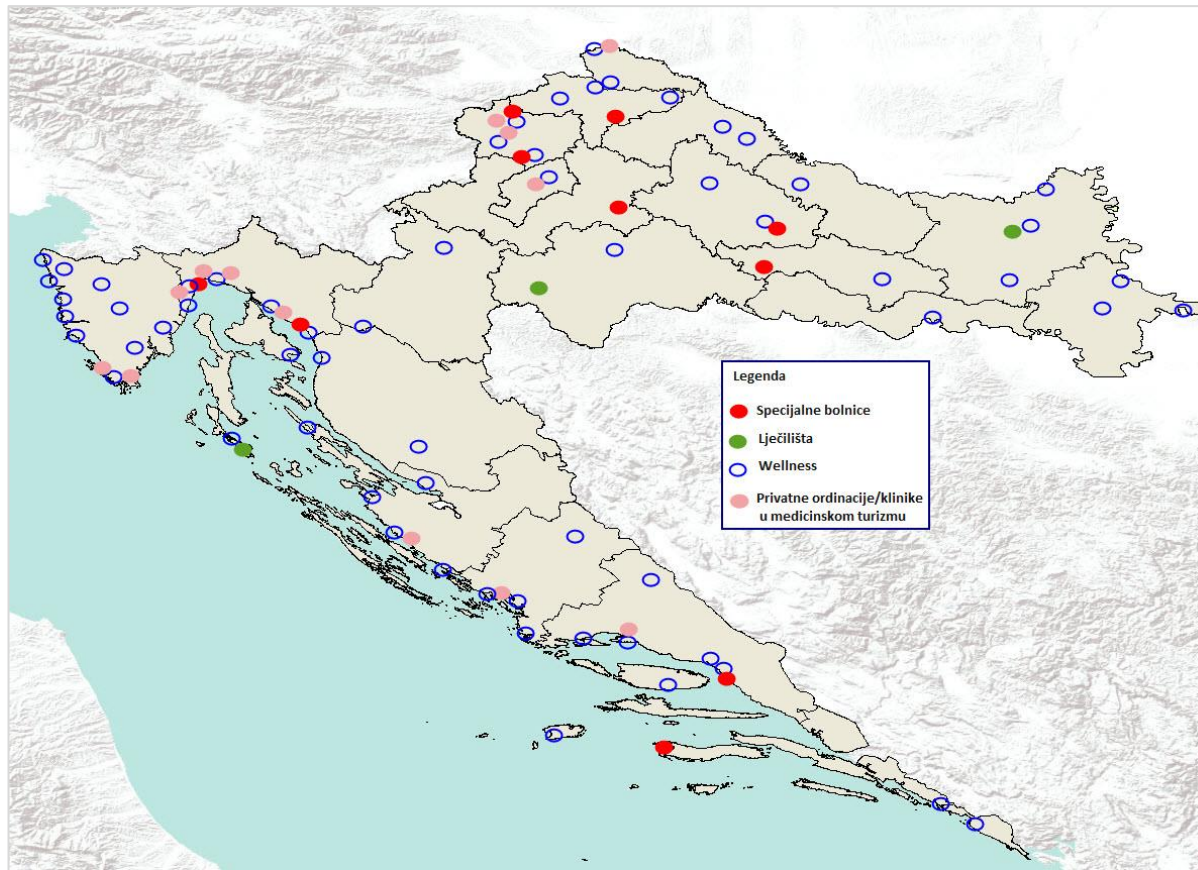
- HTZ aktivno promovira samo wellness/spa usluge u hotelima (tzv. Popis wellness centara)
- HTZ ne prepoznaje potrebu promocije ni lječilišta/specijalnih bolnica niti pružatelja usluga medicinskog turizma (klinike, bolnice i sl.)
- Većina pružatelja usluga lječilišnog i medicinskog turizma prisiljena je na samostalnu i/ili udruženu (klasteri) promociju svojih usluga/proizvoda (internet, sajmovi)

Značajke ponude i potražnje zdravstvenog turizma u RH

Ponuda objekata zdravstvenog turizma u RH

| OBJEKTI UGOSITELJSKE PONUDE | | ZDRAVSTVENE USTANOVE | |
|--|---|--|---|
| Wellness ponuda (hoteli, toplice, wellness centri) | Prirodna lječilišta | | Bolnice/klinike/poliklinike/ ordinacije |
| | Lječilišta | Specijalne bolnice | |
| <p>Hoteli:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oko 80 hotela s wellness centrima i/ili vodenim parkovima <p>Toplice (sa smještajem):</p> <ul style="list-style-type: none"> Terme Tuhelj (Tuheljske Toplice) Terme Jezerčica (Donja Stubica) Terme Sveti Martin (Sveti Martin na Muri) Toplice Lešće (Lešće na Dobri) Istarske toplice (općina Oprtalj) | <p>3 lječilišta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Topusko Bizovačke toplice Veli Lošinj | <ul style="list-style-type: none"> "Biokovka" - medicinsku rehabilitaciju - Makarska "Kalos" - medicinsku rehabilitaciju - Vela Luka "Naftalan,, – medicinska rehabilitacija - Ivanić Grad Daruvarske Toplice - medicinska rehabilitacija Krapinske Toplice - medicinska rehabilitacija Lipik - medicinska rehabilitacija Stubičke Toplice - medicinska rehabilitacija Varaždinske Toplice - medicinska rehabilitacija Thalassotherapie Crikvenica - medicinska rehabilitacija Thalassoterapija Opatija - medicinska rehabilitacija bolesti srca, pluća i reumatizma | <p>Javne zdravstvene institucije:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klinički bolnički centri (5) Kliničke bolnice (3) Klinike (5) Opće bolnice (20) Specijalne bolnice Poliklinike <p>Privatne zdravstvene ustanove:</p> <ul style="list-style-type: none"> 800 subjekata |

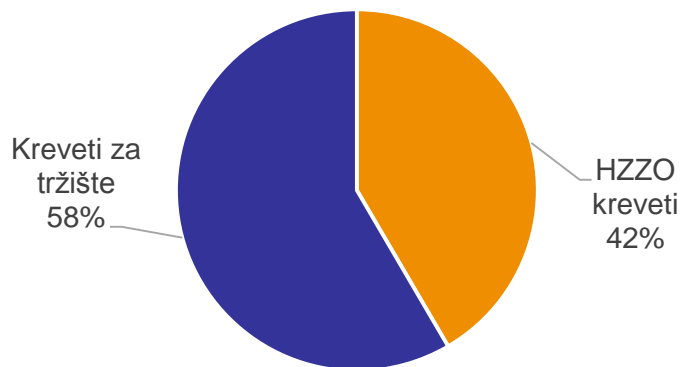
Prostorna distribucija ponude



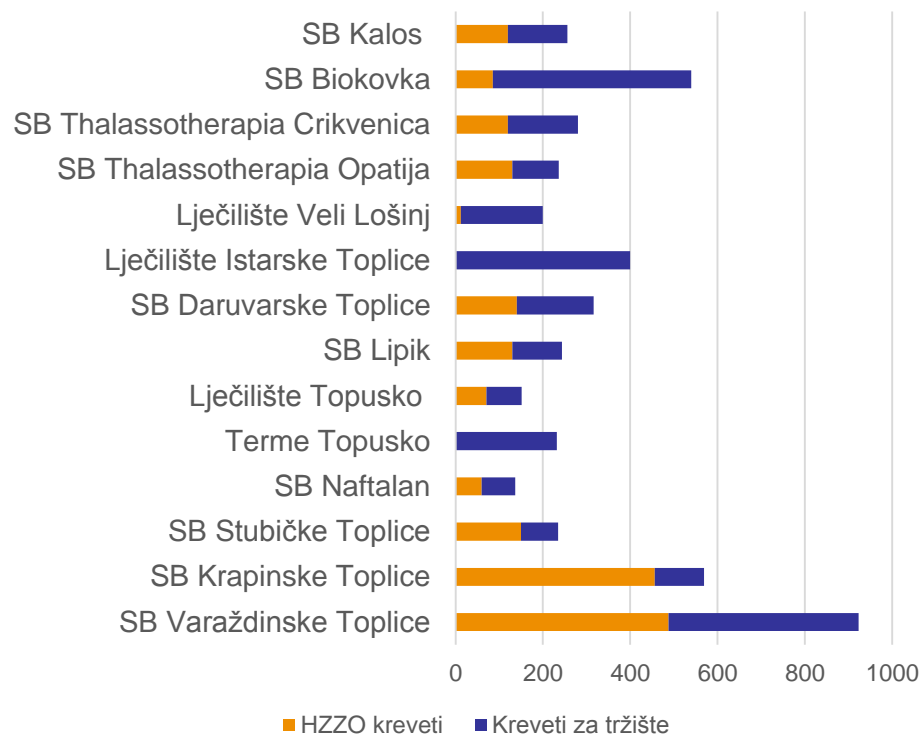
- Koncentracija ponude na Kvarneru i Sjevero-zapadna Hrvatska
- Rasprostranjena wellness ponuda u hotelima

Raspoloživi kreveti u lječilištima i SB u 2013.

Raspoloživi kapacitet: 4.719 kreveta



Broj kreveta po lječilištima i SB

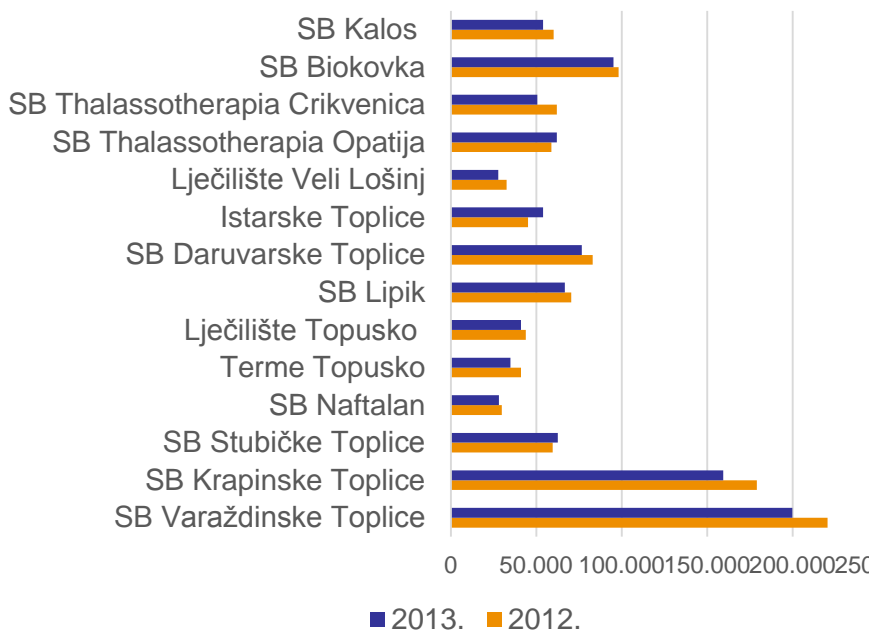


Ostvarena noćenja u lječilištima i SB

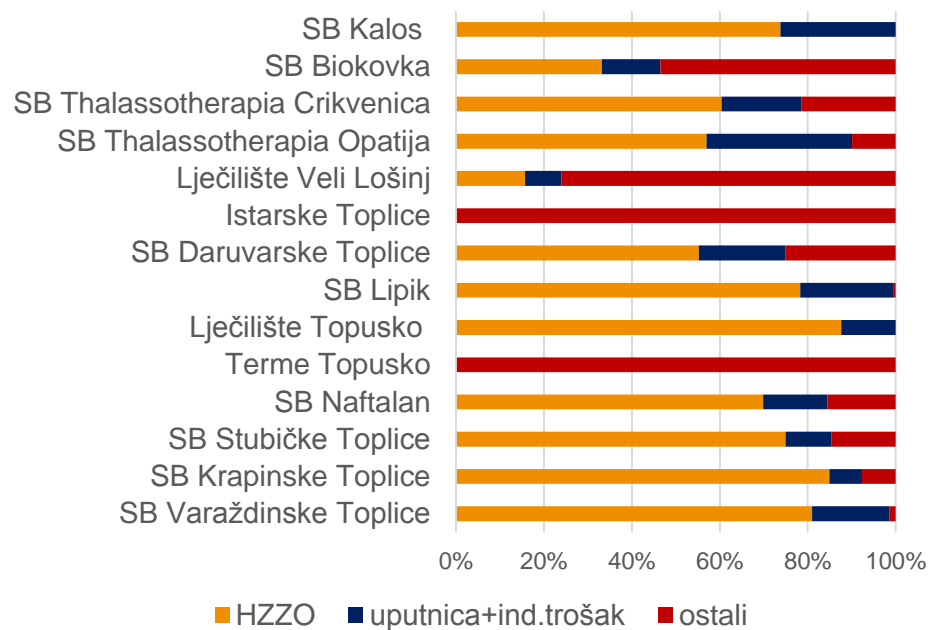
U 2013. godini ostvareno ukupno 1,0 milijuna noćenja, od čega:

- 63% po osnovi HZZO korisnika
- 15% individualnih pacijenata s HZZO uputnicom za tretmane
- 22% individualnih korisnika izvan HZZO-a

Broj noćenja po lječilištima i SB

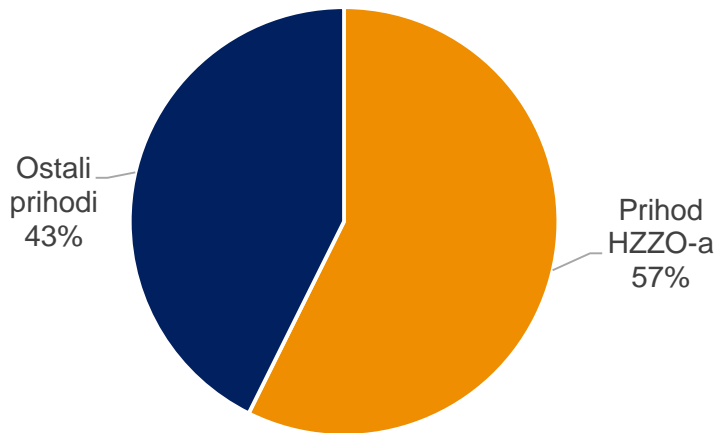


Struktura noćenja u 2013. prema korisniku

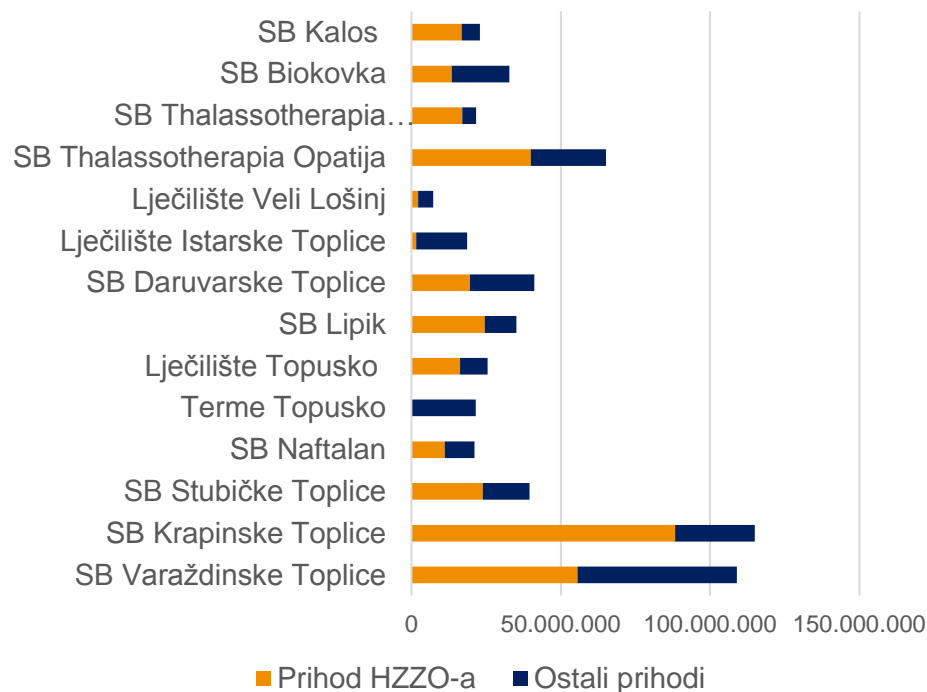


Ostvareni prihodi u lječilištima i SB u 2013.

Ukupno ostvaren prihod u 2013. godini: 576,3 mln.kn



Ostvareni prihod prema korisniku u 2013. godini po lječilištima i SB, u kunama



Prihodi u lječilištima/SB po krevetu i noćenju u 2013.

| Lječilišta i SB | Prihod po krevetu | | Prihod po noćenju | |
|--------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|---------------|
| | Prihod od HZZO* | Ukupno | Prihod od HZZO* | Ukupno |
| SB Varaždinske Toplice | 113.884 | 118.015 | 343,2 | 544,803 |
| SB Krapinske Toplice | 193.732 | 202.035 | 652,5 | 720,96 |
| SB Stubičke Toplice | 159.192 | 168.170 | 508,5 | 630,513 |
| SB Naftalan | 185.227 | 153.788 | 563,5 | 746,199 |
| Terme Topusko | - | 92.894 | - | 616,427 |
| Lječilište Topusko | 229.373 | 169.073 | 451,7 | 620,474 |
| SB Lipik | 188.910 | 144.011 | 470,6 | 527,172 |
| SB Daruvarske Toplice | 139.796 | 130.344 | 461,7 | 536,87 |
| Istarske Toplice | - | 46.539 | - | 344,179 |
| Lječilište Veli Lošinj | 185.798 | 36.111 | 509,0 | 259,312 |
| SB Thalassotherapie Opatija | 307.209 | 276.102 | 1128,1 | 1049,29 |
| SB Thalassotherapie Crikvenica | 142.236 | 77.447 | 557,7 | 428,076 |
| SB Biokovka | 158.840 | 60.650 | 427,2 | 343,783 |
| SB Kalos | 140.088 | 89.636 | 422,2 | 425,24 |
| Ukupno | 168.412 | 122.116 | 519,2 | 568,47 |

* Uključuje i prihode od HZZO-a po osnovi tretmana koji nisu vezani uz ostvarena noćenja

Izvor: anketa HGK

Značajke ponude medicinskog turizma

Javne zdravstvene institucije (osim SB) ne pokazuju previše interesa za zdravstveni (medicinski) turizam

- Nisu međunarodno certificirane (osim nekoliko iznimaka – ISO 9001)
- Nisu certificirane za usluge zdravstvenog turizma
- Ne mogu udovoljiti potrebnim standardima kvalitete smještaja
- Nisu povezane s drugim ponuđačima usluga (lanac vrijednosti u medicinskom turizmu)

Ponuda medicinskog turizma je sporadična i neorganizirana

- Usluge se temelje na aktivnosti manjeg broja specijaliziranih, međunarodno etabliranih liječnika/privatnih ustanova
- Nema sustavnog poticanja razvoja medicinskog turizma
- Nema sustavne promocije na nacionalnoj razini
- Malo specijaliziranih agencija za prodaju medicinskog turizma

Počeci multidisciplinarnog udruživanja

- Udruživanje subjekata s područja zdravstva, ugostiteljstva, turističkog posredovanja i znanosti radi uspostave destinacijskog lanca vrijednosti

Značajke wellness ponude u hotelima

Rastući broj hotela kategorije 4* s ponudom uglavnom medicinski nenadziranog wellnessa

- Različite masaže
- Korištenje saune/kupelji
- Aromaterapije
- Usluge/programe fitnessa
- Beauty tretmani

usluge koje se nude ne zahtijevaju zapošljavanje zdravstvenog osoblja (stručni ispit)

Medicinski nadzirana wellness ponuda

- Dermatološki programi
- Detox programi
- Reguliranje težine
- Nutricionistika
- Reumatski programi te
- Fizioterapija

Orijentacija na priobalni pojas

- Istra – 17 objekata,
- Kvarner – 19 objekata,
- Dalmacija – 17 objekata,
- DNŽ – 10 objekata
- Središnja Hrvatska i Zagreb – 13 objekata

Značajke ponude lječilišta i SB

Velik broj specijalnih bolnica za medicinsku rehabilitaciju

- Izrazito zainteresirani za zdravstveni turizam
- Nekoliko njih je međunarodno certificirano (ISO 9001, HACCP)
- Nisu certificirane za usluge zdravstvenog turizma
- Nemaju odvojene kapacitete za HZZO pacijente i 'zdravstvene turiste'
- Ne mogu udovoljiti potrebnim standardima kvalitete smještaja

Mali broj lječilišta

- Djelomično zainteresirani za zdravstveni turizam
- Nisu međunarodno certificirana (ISO 9001, HACCP)
- Nisu certificirani za usluge zdravstvenog turizma
- Nemaju odvojene kapacitete za HZZO pacijente i 'zdravstvene turiste'
- Ne mogu udovoljiti potrebnim standardima kvalitete smještaja

Vrijedna resursna osnova, ali nedostaje institucionalna podrška

- Nema sustavnog poticanja razvoja lječilišnog turizma
- Nedovoljno interesno povezivanje različitih subjekata (zdravstvo, ugostiteljstvo, turistički posrednici, znanost) s ciljem stvaranja cjelovite ponude lječilišnog turizma
- Nema sustavne promocije na nacionalnoj razini
- Nema specijaliziranih agencija za prodaju lječilišnog turizma

Novi projekti lječilišta i SB (projektne ideje)

| Ustanova | Iznos | Opis projekta | Stanje projekta |
|-----------------------------|---|---|---|
| Lječilište Veli Lošinj | 12 mln. E | Rekonstrukcija postojećih i izgradnja novih objekata | Priprema projektne dokumentacije, završena studija izvodljivosti i cost benefit analiza |
| Lječilište Istarske toplice | 1 mln. E | Rekonstrukcija ulaza/recepcije i soba | Priprema projektne dokumentacije |
| Thalassotherapie Crikvenica | 3,1 mln. E | Rekonstrukcija i nadogradnja medicinsko-terapeutskog centra | Nepoznato |
| Thalassotherapie Opatija | 7 mln. E | Izgradnja Nacionalnog centra za sportsku i personaliziranu medicinu | Priprema projektne dokumentacije |
| SB Biokovka | 24,7 mln. E | Rekonstrukcija smještajnih i medicinsko rehabilitacijskih sadržaja, izgradnja novog aneksa za zdravstveni turizam | Pripremljena projektna dokumentacija |
| SB Kalos | 11,7 mln. E | Renoviranje postojeće bolnice, izgradnja novog centra za rehabilitaciju i novih smještajnih jedinica | Priprema projektne dokumentacije |
| SB Varaždinske Toplice | 46,4 mln. E 10,5 mln. E 34 mln. E | Rekonstrukcija lječilišnih i smještajnih objekata Izgradnja i opremanje spinalnog centra Izgradnja i opremanje novog lječilišnog hotela | Priprema projektne dokumentacije |
| SB Naftalan | 10 mln. E | Izgradnja hotela sa 74 smještajne jedinice te izgradnja unutarnjih i vanjskih bazena | Priprema projektne dokumentacije |
| SB Daruvarske Toplice | 12 mln. E | Dogradnja, rekonstrukcija i obnova postojećih objekata | Priprema projektne dokumentacije |
| SB Lipik | 10,6 mln. E | Rekonstrukcija i opremanje postojećih smještajnih i bolničkih objekata | Priprema projektne dokumentacije |
| SB Stubičke Toplice | 0,36 mln. E | Rekonstrukcija postojećih objekata | Priprema projektne dokumentacije |

SWOT analiza zdravstvenog turizma RH

SWOT

Jake strane

- Dostupnost Hrvatske/destinacija
- Ekološka očuvanost
- Raspoloživost, kvaliteta i tradicija korištenja prirodnih ljekovitih činitelja
- Kvaliteta medicinskog kadra
- Rastući broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom
- Rastući broj kvalitetnih privatnih zdravstvenih ustanova zainteresiranih za zdravstveni turizam
- Početak samoorganiziranja privatnog sektora
- Rast broja privatnih zdravstvenih osiguravatelja

Slabe strane

- Nedostatak razvojne vizije
- Nedostatak razvojnog modela
- Neusklađenost zakona s područja zdravlja i turizma
- Zastarjeli/potkapitalizirani objekti lječilišta i SB
- Loš vlasnik (otežana dokapitalizacija)
- Nedostatak tržišne usmjerenosti (prevelika ovisnost o HZZO sustavu)
- Nedostatak specijaliziranih posrednika
- Manjkav lanac vrijednosti
- Nerazvijena komplementarna turistička ponuda
- Nedovoljna multidisciplinarnost obrazovanja
- Nedovoljna i nefokusirana nacionalna promocija
- Koncesijska politika (termalni izvori)
- Nedostatak interesa bolnica za zdravstveni turizam
- Certificiranje za potrebe zdravstvenog turizma
- Nedostatak kontrole kvalitete usluge u zdravstvenom turizmu
- Nedovoljna snaga klastera i udruga

SWOT

Prilike

- Starenje populacije
- Rizik profesionalnih bolesti
- Svijest o potrebi očuvanja zdravlja
- Komplementarnost EU sustava zdravstvenog osiguranja
- Proširenje zdravstvenog osiguranja na usluge preventive u EU
- Međunarodna prepoznatljivost turizma HR
- Prepoznatljivost Srednje Europe kao zdravstveno-turističke destinacije
- Dugoročno povoljna kretanja u potražnji posebnih interesa
- Razvoj specijaliziranih facilitatora
- Raspoloživost EU fondova/programa

Prijetnje

- Urušavanje nacionalnih sustava zdravstvenog osiguranja
- Sve veći broj konkurentskih destinacija
- Brzi rast kvalitete usluge zdravstvenog turizma
- Sve veći zahtjevi/očekivanja (međunarodnih) potrošača

Područja djelovanja

| Strateške smjernice | |
|---------------------|--|
| Prilike | <ul style="list-style-type: none"> • Prilagođavanje ponude očekivanjima potražnje • Usklađivanje zakona (olakšavanje poslovanja) • Public awareness • Poticaji (korištenje EU fondova) |
| Prijetnje | <ul style="list-style-type: none"> • Širenje portfelja proizvoda • Izvrsnost usluga • Jačanje uloge posrednika/facilitatora • Sustavna promocija |

Načela razvoja

**KAKVA BI PONUDA
ZDRAVSTVENOG
TURIZMA RH TREBALA
BITI?**

profilirana

fokusirana
(nišno usmjerena)

vrhunski opremljena

međunarodno
prepoznata

**KOJI SU KLJUČNI
PREDUVJETI RAZVOJA
ZDRAVSTVENOG
TURIZMA RH?**

usklađenost zakona

otvorenost prema
kapitalu

efikasna
komercijalizacija

međunarodna
certifikacija

**ČIME ĆE ZDRAVSTVENI
TURIZAM RH GRADITI
PREPOZNATLJIVOST?**

povoljne cijene

medicinski input

kombinacija prirodnih
ljekovitih činitelja

bogatstvo doživljaja
(u destinaciji)

KONTAKTI

neda.kosuta@iztztg.hr
neven.ivandic@iztztg.hr
ivo.kunst@iztztg.hr
matilda.durek@mint.hr