



AKCIJSKI PLAN RAZVOJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Zagreb, 5.6.2015.

KLJUČNA RAZVOJNA USMJERENJA HRVATSKOG TURIZMA DO 2020.



OBLICI ZDRAVSTVENOG TURIZMA I PRUŽATELJI ZDRAVSTVENO-TURISTIČKIH USLUGA

- Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012.-2020. godine
- Strategija razvoja turizma RH do 2020. godine

OBJEKTI UGOSTITELJSKE PONUDE		ZDRAVSTVENE USTANOVE	
Wellness ponuda (hoteli, toplice, centri)	Prirodna lječilišta		Klinike/ Bolnice
	Lječilišta	Specijalne bolnice	
Holistički wellness Medicinski wellness	Holistički wellness Medicinski wellness Lječilišni turizam	Medicinski wellness Lječilišni turizam	Medicinski turizam
Wellness usluge			
		Lječilišne usluge	
		Medicinske usluge	

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

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

Europski kontekst i konkurentsko okruženje Hrvatske

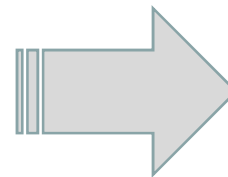
EUROPA: NAJJAČA SVJETSKA REGIJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Duga tradicija

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

Današnje 'zlatno doba'

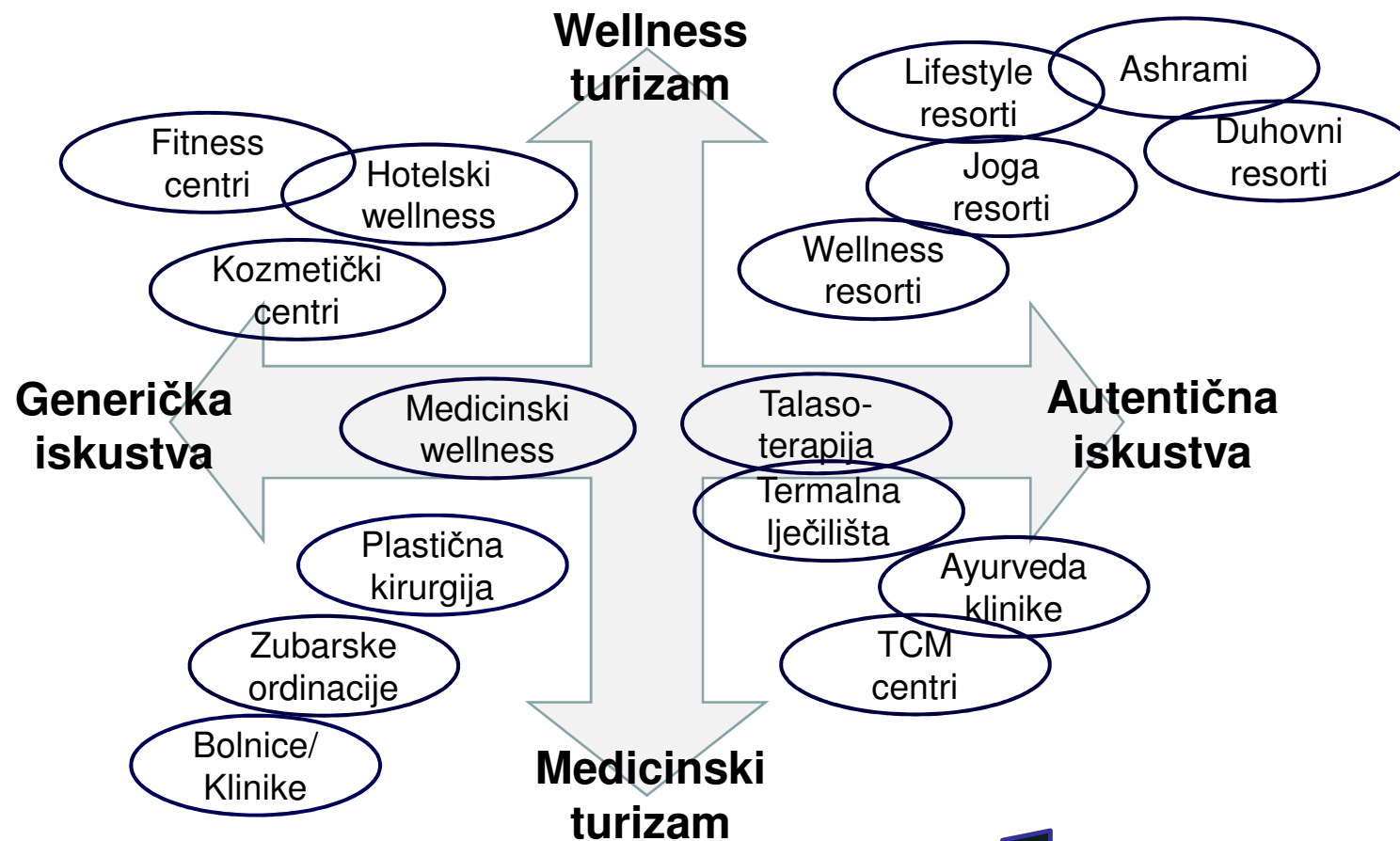
- Demografske promjene
- Ekonomske promjene
- Nezdrav životni stil
- Mentalni sklop 'baby boom' generacije
- Nove društvene vrijednosti



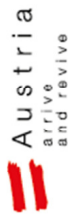


Eksplozivan rast u Europi:

- 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



PRIMARNI KONKURENTI

	<h3>Austrija</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<h3>Slovenija</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<h3>Mađarska</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Novi i budući (mogući) konkurenti: Poljska, Češka, Turska, Bugarska, Rumunjska, Srbija

TRŽIŠNI TRENDOWI 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)

Faktori uspjeha u zdravstvenom turizmu i relevantni tržišni trendovi

KLJUČNI ČINITELJI USPJEHA (1)

<p>Usluga</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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)
<p>Institucija/ centar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

SWOT analiza zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

SWOT

Jake strane

- Blizina velikim emitivnim tržištima i dostupnost Hrvatske
- Atraktivnost i ekološka očuvanost Hrvatske
- Raspoloživost, kvaliteta i tradicija korištenja prirodnih ljekovitih činitelja
- Kvaliteta medicinskog kadra i dobra reputacija zdravstvenih usluga
- Konkurentne cijene
- Rastući broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom
- Rastući broj kvalitetnih privatnih zdravstvenih ustanova zainteresiranih za zdravstveni/medicinski 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 specijalnih bolnica (SB)
- Ograničen razvojni potencijal lječilišta i SB zbog postojeće vlasničke strukture
- Nedostatak tržišne usmjerenosti lječilišta i SB (prevelika ovisnost o HZZO sustavu)
- Nedovoljna snaga specijaliziranih posrednika
- Manjkav destinacijski lanac vrijednosti
- Nedovoljna multidisciplinarnost obrazovanja
- Ograničena nacionalna promocija
- Koncesijska politika za termalne izvore
- Nepostojanje akreditacije i nedostatno certificiranje
- Nedostatak kontrole kvalitete usluge
- 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
- Diversifikacija potrošačkih segmenata i proizvoda zdravstvenog turizma
- Rastuća uloga kompetencija u medicini
- Međunarodna prepoznatljivost Hrvatske kao turističke destinacije
- Prepoznatljivost Srednje Europe kao zdravstveno-turističke destinacije
- Razvoj specijaliziranih facilitatora
- Raspoloživost EU fondova/programa

Prijetnje

- Urušavanje nacionalnih sustava zdravstvenog osiguranja
- Sve veći broj konkurentskih destinacija
- Brzi razvoj tehnologije koji nameće potrebu za stalnim visokim investicijama
- Sve veći zahtjevi/očekivanja (međunarodnih) potrošača

Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma RH do 2020. godine

VIZIJA RAZVOJA WELLNESS TURIZMA

Kakva bi ponuda trebala biti?

Doživljajno konkurentan
Sadržajno bogat
Međunarodno prepoznatljiv
(thalassoterapija)

Koji su ključni preduvjeti razvoja?

Brendiranje – srednjoeuropska
wellness destinacija
Laka dostupnost
Inovativna komunikacija s tržištem

Čime će privlačiti potražnju?

Morem i klimom
Ambijentalnošću i ekološkom
osviještenošću
Kvalitetom destinacijskog lanca

VIZIJA RAZVOJA WELLNESSA TURIZMA

U 2020. godini, medicinski/holistički wellness turizam, a osobito programi vezani uz talasoterapiju, predstavljat će najvažniji segment hrvatske zdravstveno-turističke ponude i neizostavnu sastavnicu različitih, po mjeri krojenih i globalno konkurentnih turističkih doživljaja, osobito u pred i posezoni.

Bogatstvo i raznolikost wellness programa/sadržaja, u kombinaciji s lakom cjelogodišnjom dostupnošću, visokom ambijentalnošću i ekološkom očuvanošću kao i širinom/dubinom destinacijskog lanca vrijednosti, predstavljat će ključne razlikovne elemente i dobru osnovu za uspostavu međunarodno prepoznatljivog i poželjnog turističkog brenda.

**nositelj zdravstveno
turističkog proizvoda
Hrvatske**

talasoterapija

bogat sadržajima

lako dostupan

ekološki očuvan

**uklopljen u bogat
destinacijski lanac
vrijednosti**

VIZIJA RAZVOJA LJEČILIŠNOG TURIZMA

Kakva bi ponuda trebala biti?

Tehnološki konkurentan
Specijaliziran (tematiziran)
Srednjeeuropski integriran

Koji su ključni preduvjeti razvoja

Vlasničko restrukturiranje i odmak od
HZZO sustava
Osvremenjivanje ponude
Okretanje inozemnoj potražnji

Čime će privlačiti potražnju?

Kvalitetom prirodnih ljekovitih činitelja
Vizualnom i ambijentalnom poželjnosti
Kvalitetom destinacijskog lanca

VIZIJA RAZVOJA LJEČILIŠNOG TURIZMA

Nakon izvršenog vlasničkog restrukturiranja, a kao rezultat osuvremenjivanja ponude osobito u kontinentalnog prostoru, lječilišni turizam RH bit će u 2020. godini tehnološki konkurentan turistički proizvod, prikladno stopljen sa srednjoeuropskim konkurentskim okruženjem.

Lječilišna specijalizacija, kvaliteta prirodnih ljekovitih činitelja, posebno onih vezanih uz more i klimu, u kombinaciji s vizualnom i ambijentalnom poželjnošću kako objekata ponude, tako i cjelokupnog okruženja, uz uspostavu destinacijskog lanca vrijednosti primjerene širine/dubine, predstavljat će ključne razlikovne elemente i dobru osnovu za učinkovito i održivo tržišno pozicioniranje.

**tehnološki konkurentan
ambijentalan i vizualno
poželjan**

specijaliziran

**uklopljen u okruženje i
ojačan bogatim
destinacijskim lancem
vrijednosti**

VIZIJA RAZVOJA MEDICINSKOG TURIZMA

Kakva bi ponuda trebala biti?

Konkurentan kvalitetom usluge
Vertikalno integriran
Fokusiran

Koji su ključni preduvjeti razvoja

Akreditiranje i međunarodno
certificiranje
Partnerstvo i strateški savezi
Orijentacija na tržište

Čime će privlačiti potražnju?

Kvalitetom odabranih prestižnih
bolnica/centara
Cjenovnom prihvatljivošću
Kvalitetom destinacijskog lanca

VIZIJA RAZVOJA MEDICINSKOG TURIZMA

U 2020. godini medicinski turizam na području RH bit će vertikalno integriran, kvalitetom konkurentan i cijenom atraktivan turistički proizvod fokusiran ponajviše na odabrane segmente potražnje na globalnom tržištu.

Obvezna akreditacija, međunarodno certificiranje istaknutih hrvatskih medicinskih ustanova te zadovoljavajuća širina/dubina destinacijskog lanca vrijednosti, zajedno sa strateškim povezivanjem, osobito u sferi pakiranja i prodaje, pridonijet će jačanju tržišne usmjerenosti izabranih hrvatskih pružatelja usluga medicinskog turizma prema ne-proračunskoj i/ili inozemnoj potražnji.

vertikalno integriran
kvalitetom konkurentan
cijenom atraktivan
fokusiran
međunarodno certificiran
strateški povezan

CILJEVI RAZVOJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Wellness	Lječilišni turizam	Medicinski turizam
Unapređenje prepoznatljivosti	Unapređivanje ponude	Unapređenje međunarodne prepoznatljivosti
Povećanje stručne osposobljenosti	Diferenciranje ponude	Unapređenje međunarodne poželjnosti RH
Obogaćivanje ponude	Povećanje tržišne poželjnosti destinacija	Proširenje ponude

Aktivnosti, mjere i/ili projekti

55

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

VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Financiranje (EU)	Vrsta/ Prioritet	Godina				
			2015	2016	2017	2018	2019
PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI WELLNESS TURIZMA							
Program 1: Reguliranje pružanja usluga wellnessa	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konkurentnosti MSP	In - I					
Program 2: Međunarodno certificiranje	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konkurentnosti MSP	Tp - I					
Program 3: Unapređenje postojeće ponude	OP KK; PO 1; TO 1 Jačanje istraživanja, ...	Rp - III					
Program 4: Cjeloživotno obrazovanje zaposlenih	OP KK; PO 9; TO 10 Ulaganje u obrazovanje ...	Pzv - II					
Program 5: Prilagodba obrazovnog sustava potrebama wellness turizma	OP KK; PO 9; TO 10 Ulaganje u obrazovanje ...	In - II					
Program 6: Promocija i prodaja	OP KK; PO 2 i 3 ; TO 2 i 3 Poboljšanje dostupnosti IKT	Tp - I					
Program 7: Tematsko/proizvodno udruživanje	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ..	Rp - II					

VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Financiranje (EU)	Vrsta/ Prioritet	Godina					
			2015	2016	2017	2018	2019	2020
PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI LJEČILIŠNOG TURIZMA								
Program 1: Proširenje djelatnosti specijalnih bolnica (registracija)		In – I	■					
Program 2: Restrukturiranje lječilišta/SB u javnom vlasništvu	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konkurentnosti MSP	In – I	■	■				
Program 3: Specijalizacija – tematsko profiliranje	OP KK, PO 1 i 3, TO 1 i 3 Jačanje istraživanja...	Tp – II	■	■				
Program 4: Unapređenje postojeće ponude	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ...	Rp – I	■	■	■			
Program 5: Razvoj nove zdravstveno-lječilišne ponude	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ...	Rp – III			■	■	■	
Program 6: Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije	OP ULJP, PO 4, TO 11 Jačanje kap. Javnih tijela	In – II	■					
Program 7: Međunarodno certificiranje	OP KK, PO 2 i 3, TO 2 i 3 Poboljšanje dostupnosti IKT	Tp - II			■	■		

VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Programi prema područjima	Vrsta/ Prioritet	Godina									
			2015	2016	2017	2018	2019	2020				
PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI LJEČILIŠNOG TURIZMA												
Program 8: Cjeloživotno obrazovanje djelatnika lječilišta/SB	OP KK, PO 9, TO 10 Ulaganje u obrazovanje....	Pzv – II										
Program 9: Prilagodba obrazovnog sustava potrebama lječilišnog turizma	OP KK, PO 9, TO 10 Ulaganje u obrazovanje....	In – II										
Program 10: Tematsko/proizvodno udruživanje	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ..	Rp – II										
Program 11: Promocija i prodaja	OP KK; PO 2 i 3; TO 2 i 3 Poboljšavanje dostupnosti IKT	Tp – III										
Program 12: Povezivanje s međunarodnim facilitatorima		Tp – III										
Program 13: Statističko praćenje učinaka zdravstvenog turizma	OP KK, PO 2 i 3, TO 2 i 3 Poboljšanje dostupnosti IKT	In – I										
Program 14: Nacionalni zavod za balneologiju	OP KK; PO 1; TO 1 Jačanje istraživanja ..	Rp – II										
Program 15: Certificiranje hrvatskih lječilišnih destinacija		Tp - III										

VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Programi prema područjima	Vrsta/ Prioritet	Godina				
			2015	2016	2017	2018	2019
PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI MEDICINSKOG TURIZMA							
Program 1: Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije	OP ULJP, PO 4, TO 11 Jačanje kapac. jav. sek.	In – II	■	■			
Program 2: Međunarodno certificiranje	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konk.MSP	Tp – I	■	■			
Program 3: Unapređenje kvalitete ponude javnog sektora	OP KK, PO 1 i 3, TO 1 i 3 Jačanje istraživanja	Rp – III			■	■	■
Program 4: Unapređenje dubine i širine ponude privatnog sektora	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konk.MSP	Rp – I	■				
Program 5: Tematsko/proizvodno udruživanje privatnih pružatelja	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ..	Tp – II	■	■			
Program 6: Promocija i prodaja usluga u sferi javnog sektora	OP KK; PO 2 i 3; TO 2 i 3 Poboljšavanje dostup. IKT	Tp – III			■	■	
Program 7: Promocija i prodaja usluga u sferi privatnog sektora	OP KK; PO 2 i 3; TO 2 i 3 Poboljšavanje dostup. IKT	Tp – I	■				
Program 8: Povezivanje s međunarodnim facilitatorima		Tp - I	■	■			

KONTAKTI

neda.kosuta@iztztg.hr

neven.ivandic@iztztg.hr

Ivo.kunst@iztztg.hr