



# 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

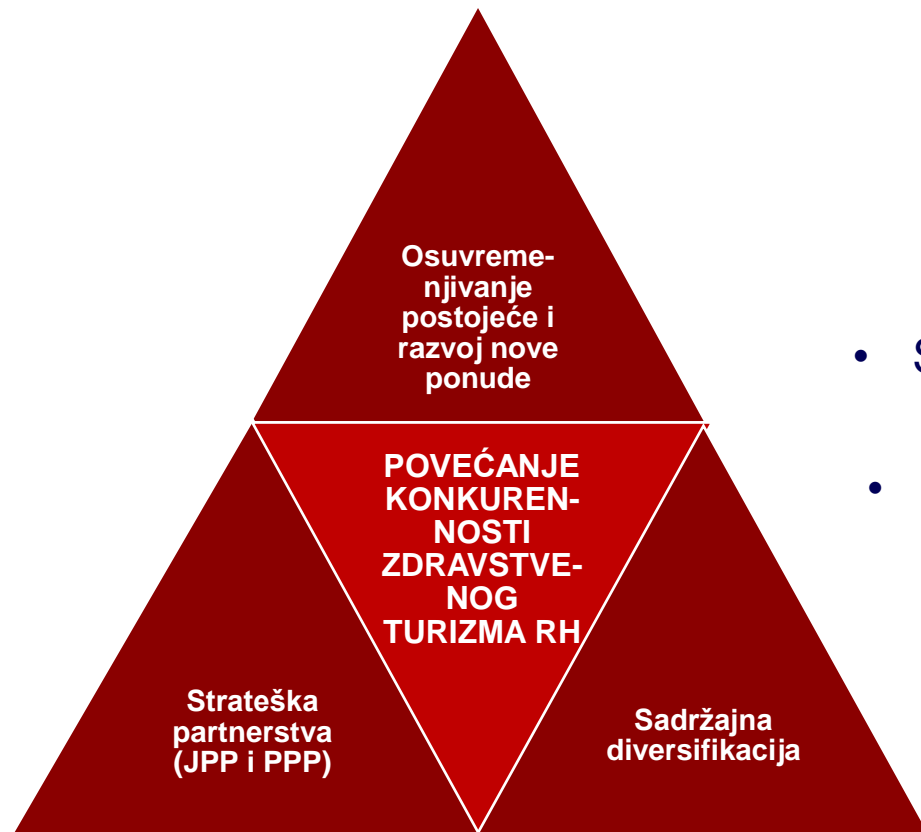
### POZICIONIRANJE

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

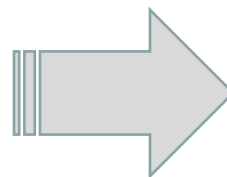
## Europa: Najjača svjetska regija zdravstvenog turizma

Duga tradicija

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

Današnje 'zlatno doba'

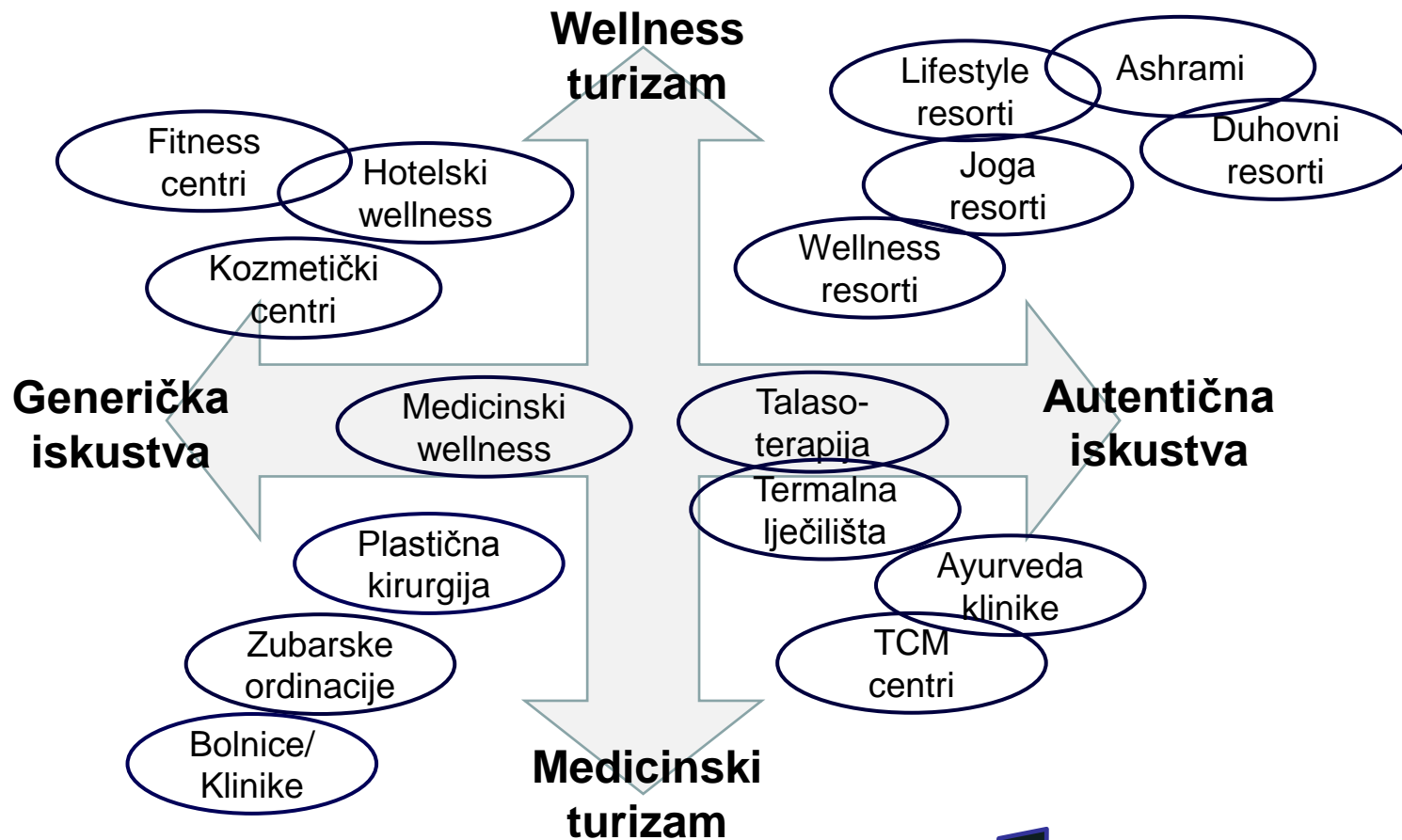
- Demografske promjene
- Ekonomske promjene
- Nezdrav životni stil
- Mentalni sklop 'baby boom' generacije
- Nove društvene vrijednosti



**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><b>Wellness usluge:</b>  <b>Holistički wellness:</b> beauty, psihofizička rekuperacija (fitness, yoga, meditacija), masaže i sl.  <b>Medicinski wellness:</b> zdravstveno preventivni i kurativni tretmani pod stručnim nadzorom multidisciplinarnog tima (liječnik, nutricionist, kineziolog, fizioterapeut, psiholog ....)</p>			
<p><b>Lječilišne usluge:</b>                      Liječenje od različitih bolesnih stanja, oporavak/rehabilitacija kao i sprečavanje bolesti uz stručnu primjenu različitih prirodnih ljekovitih činitelja te postupaka fizikalne terapije</p>			
<p><b>Medicinske usluge:</b>                      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

<b>Zakon o zdravstvenoj zaštiti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulira pružanje zdravstvenih usluga u turizmu (u skladu s posebnim propisima)</li> <li>• Zdravstvena usluga u turizmu ne uključuje usluge ugostiteljstva i smještaja</li> </ul>
<b>Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon uređuje obvezno zdravstveno osiguranje u RH (sukladno Direktivi 2011/24/EU o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti)</li> </ul>
<b>Zakon o stomatološkoj djelatnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> </ul>
<b>Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> </ul>
<b>Zakon o liječništvu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uređuje pojam, ustrojstvo i uvjeti za obavljanje liječničkog zvanja te djelovanje liječnika te utvrđuje uvjete otvaranja privatnih ordinacija i klinika</li> </ul>
<b>Pravilnik o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uređuje organizaciju i način poslovanja u općim i specijalnim bolnicama te utvrđuje da SB mogu imati samo bolničke krevete (min 15)</li> </ul>



## Zakonodavni okvir – Ministarstvo turizma

<p><b>Zakon o pružanju usluga u turizmu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utvrđuje da specijalne bolnice i lječilišta mogu pružati usluge u zdravstvenom turizmu.</li> <li>• Samo je turistička agencija ovlaštena prodati složeni proizvod/paket aranžman (uključujući složeni proizvod zdravstvenog turizma).</li> </ul>
<p><b>Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• Omogućava da se ugostiteljstvom, uz lječilišta, mogu baviti i specijalne bolnice</li> </ul>
<p><b>Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine »hoteli«</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uređuje da se objekti iz skupine Hoteli mogu razvrstati kao hoteli posebnog standarda, između ostalog, u: Hotel health &amp; fitness, Hotel wellness.</li> <li>• 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.</li> </ul>

# Strukovne udruge u sferi zdravstvenog turizma

<p><b>Zajednica zdravstvenog turizma pri HGK</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• 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</li> </ul>
<p><b>HUP Udruga privatnih poliklinika, bolnica, lječilišta i ustanova za zdravstvenu skrb</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Djeluje od 2011. godine kao dobrovoljna i neovisna usluga poslodavaca</li> <li>• 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</li> </ul>
<p><b>Udruga za razvoj medicinskog turizma</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udruga povezuje postojeće i potencijalne pružatelje usluga u medicinskom turizmu, od pružatelja usluga, preko agenata i hotelijera do avio prijevoznika</li> <li>• 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</li> </ul>

# Strukovne udruge u sferi zdravstvenog turizma

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

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

# 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)

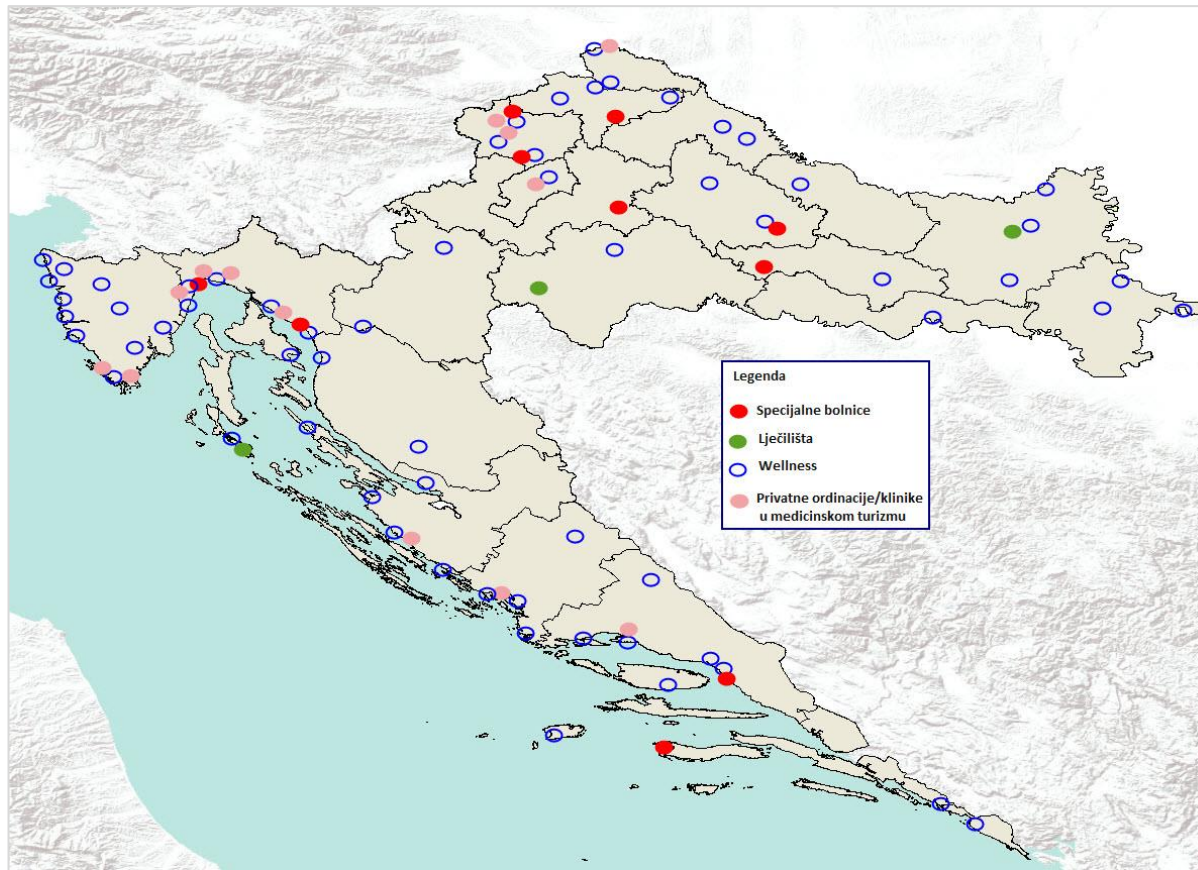
# Značajke ponude i potražnje zdravstvenog turizma u RH



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

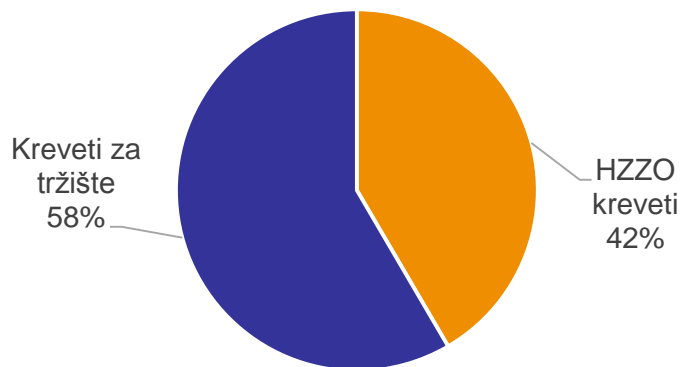
# Prostorna distribucija ponude



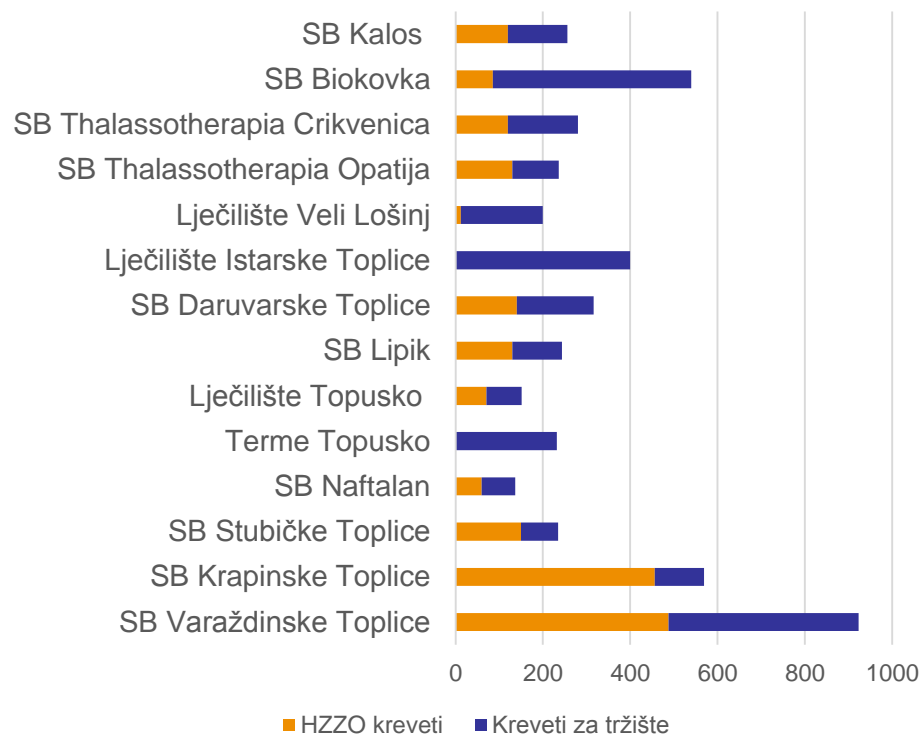
- Koncentracija ponude na Kvarneru i Sjevero-zapadna Hrvatska
- Rasprostranjena wellness ponuda u hotelima

# Raspoloživi kreveti u lječilištima i SB u 2013.

Raspoloživi kapacitet: 4.719 kreveta



Broj kreveta po lječilištima i SB

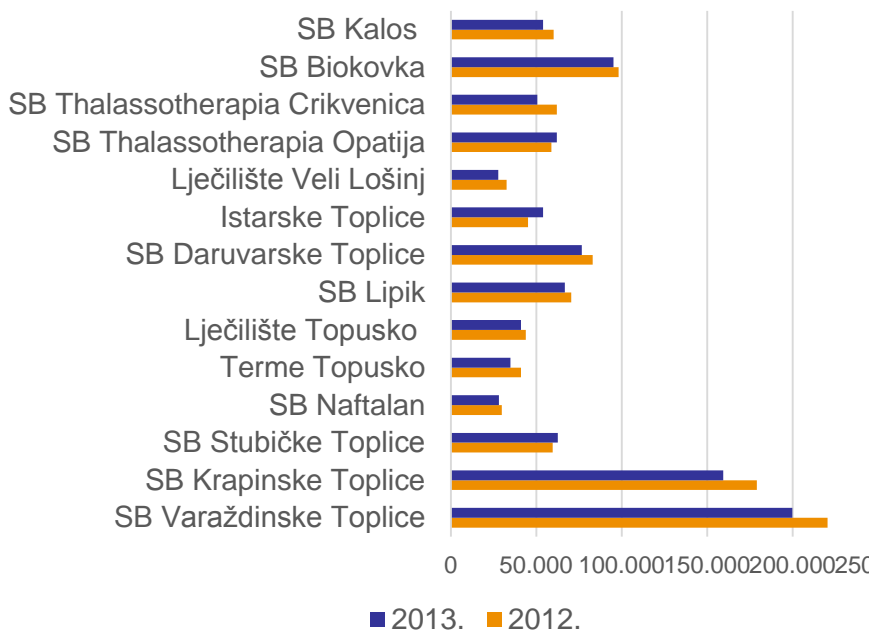


# Ostvarena noćenja u lječilištima i SB

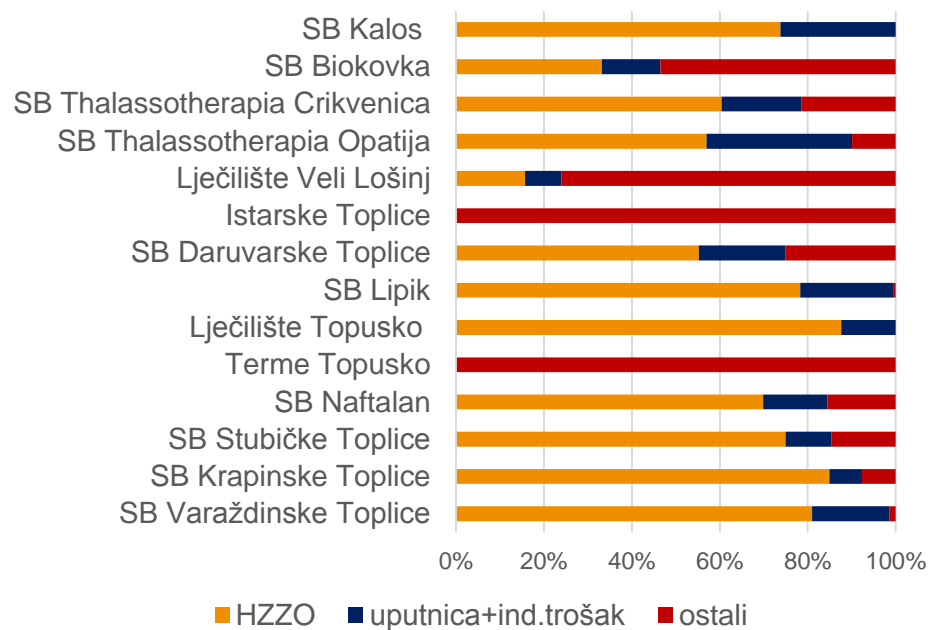
U 2013. godini ostvareno ukupno 1,0 milijuna noćenja, od čega:

- 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

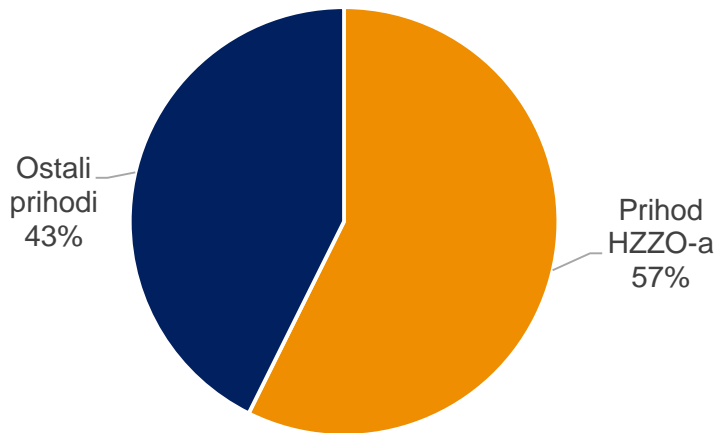


Struktura noćenja u 2013. prema korisniku

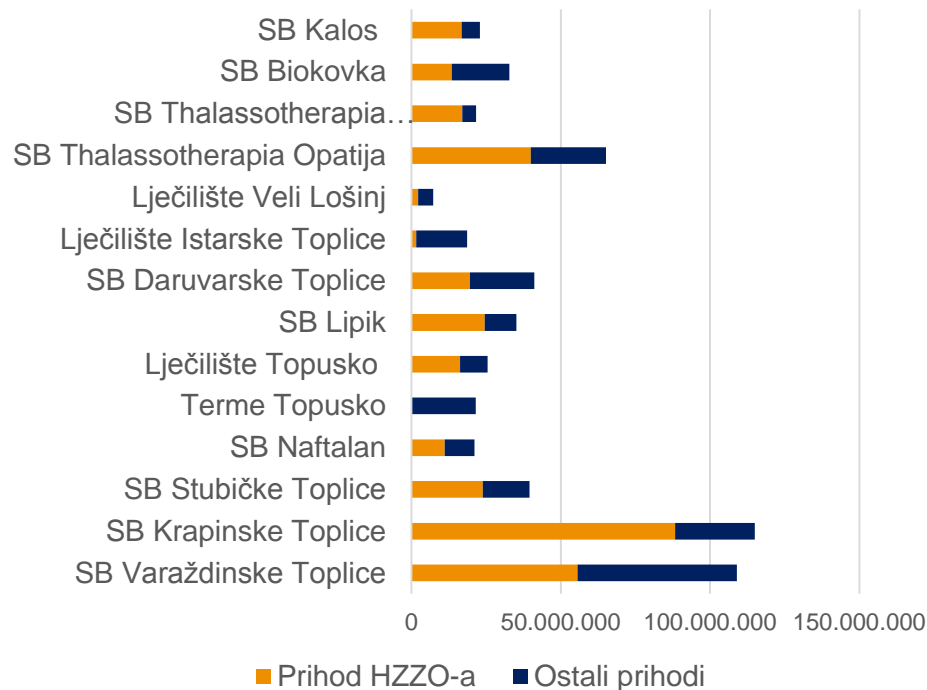


# Ostvareni prihodi u lječilištima i SB u 2013.

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
<b>Ukupno</b>	<b>168.412</b>	<b>122.116</b>	<b>519,2</b>	<b>568,47</b>

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

# 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@iztzg.hr**  
**neven.ivandic@iztzg.hr**  
**ivo.kunst@iztzg.hr**  
**matilda.durek@mint.hr**