

Razvoj zdravstvenog turizma u RH

Šarić, Anđelo Matej

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:404765>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Odjel za interdisciplinarne, talijanske i kulturološke studije

ANĐELO MATEJ ŠARIĆ

RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA U RH

Završni rad

Pula, rujan 2018.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Odjel za interdisciplinarne, talijanske i kulturološke studije

ANĐELO MATEJ ŠARIĆ

RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA U RH

Završni rad

JMBAG:0303052901, redoviti student

Studijski smjer: Preddiplomski sveučilišni studij Kulture i turizma

Predmet: Selektivni oblici turizma

Znanstveno područje: Društvena znanost

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Trgovina i turizam

Mentor: doc. dr. sc. Aljoša Vitasović

Pula, rujan 2018.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani Anđelo Matej Šarić, kandidat za prvostupnika studija Kulture i turizma ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

U Puli, rujna 2018.

Student:

IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Anđelo Matej Šarić dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „Razvoj zdravstvenog turizma u RH“ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama. Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, . rujna 2018.

Potpis:

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| SAŽETAK..... | 1 |
| SUMMARY | 2 |
| 1. UVOD..... | 3 |
| 1.1. Problem istraživanja | 3 |
| 1.2. Cilj istraživanja | 3 |
| 1.3. Metode rada | 3 |
| 1.4. Struktura rada..... | 3 |
| 2. TURIZAM..... | 4 |
| 2.1. Definiranje pojmova..... | 4 |
| 2.2. Statistički podaci međunarodnog turizma u 2017.godini | 5 |
| 2.3. Selektivni oblici turizma | 6 |
| 2.3.1. <i>Potreba za razvitkom selektivnog turizma</i> | 7 |
| 2.3.2. <i>Klasifikacija i sistematizacija selektivnih oblika turizma</i> | 9 |
| 3. ZDRAVSTVENI TURIZAM | 12 |
| 3.1. Zdravlje i kultura - temeljne odrednice zdravstvenog turizma | 13 |
| 3.1.1. <i>Zdravlje – prvotni cilj zdravstvenog turizma</i> | 13 |
| 3.1.2. <i>Zdravstvena kultura</i> | 15 |
| 3.2. Zdravstveni turizam – specifična obilježja i problematika vezana uz podjele | 15 |
| 3.2.1. <i>Definiranje pojmova zdravstvenog turizma</i> | 17 |
| 3.3. Zdravstveni turizam i prirodni ljekoviti činitelji | 19 |
| 3.4. Povijesni pregled razvoja zdravstvenog turizma..... | 22 |
| 4. POSTOJEĆI OBLICI ZDRAVSTVENOG TURIZMA RH I NJIHOVO AKTUALNO STANJE | 25 |
| 4.1. Medicinski turizam | 27 |
| 4.2. Wellness turizam..... | 30 |
| 4.3. Lječilišni turizam..... | 33 |
| 5. SUVREMENI TRENDOWI NA TRŽIŠTU ZDRAVSTVENOG TURIZMA I KONKURENTSKO OKRUŽENJE RH..... | 36 |
| 5.1. Suvremeni tržišni trendovi u zdravstvenom turizmu..... | 38 |
| 5.2. Konkurentsko okruženje Hrvatske | 39 |
| 5.2.1. <i>Slovenija</i> | 40 |
| 5.2.2. <i>Mađarska</i> | 41 |
| 5.2.3. <i>Austrija</i> | 41 |
| 5.2.4. <i>Širi konkurentski krug</i> | 42 |
| 5.3. Odabrane značajke konkurentске prakse | 43 |
| 5.5. SWOT analiza zdravstvenog turizma u Hrvatskoj | 44 |

| | |
|---|----|
| 6. PLANIRANI BUDUĆI RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA RH..... | 46 |
| 6.1. Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma RH do 2020. godine | 46 |
| 6.2. Aktivnosti i mjere u cilju razvoja zdravstvenog turizma | 48 |
| 7. ZAKLJUČAK | 54 |
| LITERATURA..... | 56 |
| POPIS SLIKA I TABLICA | 57 |

SAŽETAK

Rast međunarodnih turističkih dolazaka s 25 milijuna u 1950. godini na 1.322 milijardu u 2017. godini opravdava činjenicu kako je razvoj turizma kroz posljednjih šezdesetak godina prestao biti evolucijski, već je prerastao u revolucionaran proces. Turizam kao društvena i ekonomska pojava prerasta u jednu od vodećih gospodarskih grana i najbrže rastućih sektora ekonomije s najvećim izvorom zapošljavanja i investicija. Današnji suvremeni turizam, pretežno je masovne strukture, ali i sve većeg suživota masovnog i selektivnog turizma, posebice u razvijenijim zemljama i turističkim odredištima. Masovni turizam, kako u svijetu tako i kod nas, sve se više pokušava diversificirati i zamijeniti različitim oblicima koje turistička teorija još naziva specifičnim, alternativnim, posebnim ili selektivnim oblicima suvremenog turizma. Zdravstveni turizam selektivni je oblik turizma i jedan od sve traženijih turističkih proizvoda današnjice, a razlog za to predstavlja holistički pristup suvremenog turista prema vlastitom zdravlju.

Zdravstveni turizam je najbrže rastuća grana turizma s godišnjim rastom od 15 do 20% na svjetskoj razini, od toga 203 milijuna putovanja godišnje čine Europljani od čega je ukupna potrošnja oko 115 milijarde eura. Hrvatska predstavlja tržište na kojem 10.000 zaposlenih stvara otprilike 300 milijuna eura prihoda, dok je mogući potencijal veći od 1 milijarde eura. Suradnjom Ministarstva turizma i Ministarstva zdravlja nastao je Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma u RH, dokument koji predstavlja zajedničku međuresornu platformu za sustavno podizanje konkurentnosti zdravstveno-turističke ponude i jednu od ključnih mjera za unapređenje zdravstvenog turizma RH. U navedenom dokumentu definirani su specifični ciljevi i prioriteti za svaki pojedini segment zdravstvenog turizma te se predlaže 30 razvojnih aktivnosti i programa koji bi omogućili izgradnju imidža Hrvatske kao poželjne zdravstveno-turističke destinacije koja spaja morske i termalne prirodne ljekovite činitelje s medicinskom ekspertizom u izuzetno lijepim, sadržajnim i ugodnim turističkim mjestima i tako utjecali na povećanje prepoznatljivost i konkurentnosti hrvatskog zdravstvenog turizma u uvjetima njegove rastuće potražnje na globalnoj razini.

Ključne riječi: zdravstveni turizam, Hrvatska, konkurentnost, razvoj, potencijali

SUMMARY

In 1950 there has been 25 million international tourist arrivals, while in 2017 over 1.3 billion. It is a proof of tourism being revolutionary process, rather than evolutionary. Therefore, tourism as a social and economic phenomenon is on the road to becoming one of world's biggest and fastest growing economic sectors. It has the biggest source of employment and investments. Modern tourism mostly revolves around masses, but also coexistence of mass and selective tourism can be seen in the developed countries. In the whole world, experts are trying to create more diverse mass tourism and include the specific, alternative, special or selective tourism. The health tourism as a selective tourism is growing within the tourist demand which can be thanked to the holistic approach of the modern tourist.

The health tourism is the fastest growing type of the tourism with the yearly growth of 15 to 20% on the global scale. Around 203 million travels with the 154 billion dollars of the tourist spendings are made by the Europeans. Croatia has a market of 10 thousand employees who work with 300 million euros of profit, while it is believed the profit can rise over a billion euros. With the cooperation of Croatian Ministry of Tourism and Ministry of Health, the Action plan for development of the health tourism in Croatia has been created. It is a document which presents interdepartmental platform for working on the competitiveness for the health tourism offers. The document contains specific goals and priorities for each segment of the health tourism, as well as 30 acts and programs for building the Croatia's image as wanted health destination. The image of combining sea and thermal resources to create positive health effects and the medical expertise in the pleasant tourist resorts. That image is the way to go for increasing the competitiveness and recognition of Croatian health tourism on the global level.

Ključne riječi: health tourism, Croatia, competitiveness, development, potential

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja

Obzirom da u Hrvatskoj turizam čini jednu od najvažnijih ekonomskih i gospodarskih grana, problem istraživanja odnosi se na neiskorištenost komparativnih prednosti RH pri razvoju zdravstvenog oblika turizma, segmenta koji diljem svijeta obilježava rastuće trendove dok istovremeno u Hrvatskoj, zbog nedovoljnog zalaganja nadležnih institucija i problema vezanih uz zakonodavstvo, zdravstveni turizam predstavlja nedovoljno valorizirano i podosta kompleksno područje.

1.2. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je komparativnom analizom ukazati na trenutno stanje zdravstvenog turizma RH, u odnosu na ostale konkurentne zemlje. Uz preispitivanje trenutnog stanja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, cilj završnog rada je istražiti perspektive i potencijale budućeg razvoja istog uz analizu strategije razvoja zdravstvenog turizma. Sukladno tome postavlja se sjedeća hipoteza: *Hrvatska unatoč višestoljetnoj tradiciji, konkurentskim i komparativnom prednostima, nedovoljno iskorištava potencijale potrebne za razvoj zdravstvenog oblika turizma.*

1.3. Metode rada

Završni rad izrađen je zahvaljujući stručnoj literaturi domaćih i stranih znanstvenika i poslovnih ljudi iz područja turizma, s naglaskom na njegov zdravstveni aspekt. Uz čitav niz autora citiranih autora navedenih u poglavlju Literatura na samom kraju rada, prilikom izrade korištene su i brošure Državnog zavoda za statistiku, Narodnih novina te Strategija razvoja zdravstvenog turizma kreirana i objavljena na stranicama Ministarstva turizma.

1.4. Struktura rada

Završni rad podijeljen je na 7 poglavlja uz dodatak Sažetka na početku rada te Literature i Popisa Slika i tablica na samom kraju rada. Poglavlje 2 donosi kratak pregled turizma i njegovih sastavnica. U poglavlju 3 predstavljen je zdravstveni turizam te ujedno služi kao temelj za izradu poglavlja 4, 5 i 6 koja se bave analizom trenutnog stanja te perspektivama budućeg razvoja zdravstvenog turizma u RH.

2. TURIZAM

Kraj dvadesetog stoljeća i početak novog tisućljeća, za poslovan svijet te društvo u cjelini, donijelo je korijentne promjene. Naime, čovječanstvo je u svojoj sve bržoj evoluciji doživjelo eksplozivne revolucionarne promjene u sferi društvenog i tehnološkog razvitka te globalnog širenja tržišta, što je dakako, ostavilo traga i u turizmu kao značajnom multidisciplinarnom, izuzetno složenom društveno ekonomskom fenomenu suvremene civilizacije¹. Turizam kao društvena i ekonomska pojava tako prerasta u jednu od vodećih gospodarskih grana i najbrže rastućih sektora ekonomije s najvećim izvorom zapošljavanja i investicija.²

2.1. Definiranje pojmova

„Svaka osoba u sebi sadrži težnju za slobodom, dok sloboda kretanja predstavlja jedan od načina iskazivanja te slobode.“³ Ljudi kao kreativna bića sa konstantnom željom za upoznavanjem novih prostora, ljudi i kultura postaju motivirani putovanjima još od antičkog doba. No, tek se u Engleskoj početkom 19.stoljeća po prvi put spominje riječ „turizam“, čije porijeklo dolazi od engleske riječi „to tour“ ili francuske „tour“ što bi značilo: kretati se.⁴ Kasnijim razvojem znanosti i samog fenomena, brojni znanstvenici i teoretičari turizma nude njegove različite definicije, a u svima je zajedničko da sadrže dio u kojem se turizam opisuje kao kretanje ljudi s privremenom promjenom boravka, a da se pritom ne ostvaruje direktna financijska korist. U Hrvatskoj je tako prihvaćena definicija kojom turizam predstavlja „skup odnosa i pojava vezanih za aktivnosti osoba koje putuju i borave u mjestima izvan mjesta stalnog boravka i to neprekidno, najviše do godine dana, radi provođenja slobodnog vremena, poslovnih i drugih razloga“.⁵ Dok se pojmom turist, kojim su se bavili brojni sociolozi i antropolozi kao osnovnom jedinicom za proučavanje turizma, smatra „osoba koja se zadržava duže od 24 sata izvan mjesta stalnog boravka i koja najmanje jednu noć prenoći u ugostiteljskim ili nekim drugim smještajnim objektima“⁶

¹ Geić, S. Menadžment selektivnih oblika turizma, 2011. str.13.

² Mauro Dujmović, 2014.,Kultura turizma, str.1.

³ Ivanišević, G. 2010, Lječilišna medicina i turizam, 19.str

⁴ Ibidem.

⁵ Vukonić, Čavlek; 2001.

⁶ Ivanišević, G. 2010, Lječilišna medicina i turizam, 19.str

Uobičajno je za svaki razvoj da ima svoju evoluciju, no ono što se događalo s razvojem turizma u posljednjih šezdesetak godina može se opisati kao revolucionarni proces. Naime, rast međunarodnih turističkih dolazaka s 25 milijuna u 1950. godini na 1.322 milijardu u 2017. godini opravdava zaključak kako je razvoj turizma kroz posljednjih 67 godina prestao biti evolucijski, već je prerastao u revolucionaran proces.⁷ Mnoge su zemlje, kako razvijene tako i one u razvoju, uvidjele mogućnost rješenja sveprisutnih rastućih problema nezaposlenosti, manjka investicija i izvoza, kroz veliki porast putovanja odnosno razvijanjem turizma koji s vremenom prerasta u jednu od najvećih svjetskih industrija.⁸

2.2. Statistički podaci međunarodnog turizma u 2017.godini

Međunarodni turizam i dalje nastavlja bilježiti značajan rast, a najbolji pokazatelj za to jesu statistički podaci o turizmu Svjetske turističke organizacije (UNWTO) za 2017. godinu, prema kojima su međunarodni dolasci turista porasli su za 7% u 2017. godini u odnosu na godinu ranije i tako dostigli brojku od ukupno 1.322 milijarde turista, što je izvan očekivanog i van konstantnog godišnjeg trenda rasta od 4-5 %, predstavljajući tako i najveći porast još od 2010. godine. Gledano s financijskog stajališta, prihodi u granama turizma porasli su za 5% u 2017. godini ili drugim riječima, globalno su dosegili brojku od 1.332 milijardi dolara, što je 94 milijarde dolara više nego u 2016. godini. Svjetska turistička organizacija na osnovi trenutnih trendova procjenjuje da će međunarodni turistički dolasci širom svijeta rasti po stopi od 4% -5% u 2018. godini što predstavlja veće prosječno povećanje od 3,8% za period 2010-2020 UNWTO-a u „Dugoročnoj prognozi turizma do 2030. godine“.⁹

No, unatoč brojnim ekonomskim koristima kao što su kontinuirani rast međunarodnih turističkih dolazaka, povećanim prihodima i porastu zapošljavanja u turizmu, u obzir treba uzeti i rastuće negativne utjecaje turizma u kulturološkom, ekološkom te društvenom smislu, zbog čega je bila potrebna temeljita analiza transformacijskih procesa na globalnome masovnom turističkom tržištu.¹⁰ Naime, „demokratizacijom“ međunarodnih putovanja u svrhu odmora 50-ih godina prošloga stoljeća, mijenjala se i priroda potražnje koja je utjecala na mijenjanje strukture

⁷ Turizam i sport-razvojni aspekti, 2007.str.1.

⁸ Ibidem.

⁹ Europska komisija. Vidi više: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics/hr

¹⁰ Turizam i sport-razvojni aspekti, 2007. str. 50.

turističke ponude, te se taj fenomen povezuje sa razvojem „masovnog“ turizma.¹¹ Može se reći kako je 50-ih godina započelo zlatno doba masovnog turizma, no i kako se u zadnjih dvadeset godina nailazi na brojne krize i probleme samog sadržaja i identiteta takvog turizma, koja su najviše vidljiva kroz njegove glavne negativne odrednice kao što su sezonalnost, strukturalna nerazvijenost te prostorna ograničenost.¹²

„Sve je negativne prateće pojavnosti suvremenog turizma potrebno sustavno istraživati, o njima javno govoriti te ih stalnom edukacijom i smišljenom preventivnom i represijom sprječavati u interesu zaštite temeljnih vrednota koje turizam nosi u sebi kao vrijedna i duboko humanistička pojava suvremenog čovječanstva. U neposrednoj praksi to predstavlja razvitak turizma po konceptu održivosti koja se posebice manifestira u formama i oblicima selektivnog turizma“¹³

Turizam kakav poznajemo danas je u posljednjih 150 godina prošao kroz različite razvojne faze, pa se tako od individualnog turizma dostupnog samo povlaštenim skupinama kretao prema masovnom, da bi naposljetku stigao do današnjeg, univerzalnog. Naime današnji suvremeni turizam, pretežno je turizam masovne strukture, ali i sve većeg suživota masovnog i selektivnog turizma, posebice u razvijenijim zemljama i turističkim odredištima. Masovni turizam, kako u svijetu tako i kod nas, sve se više pokušava zamijeniti traganjem za novim oblicima i vrstama turizma, koje nazivamo selektivnim turizmom. Turizam je to koji prema konceptu odgovornog i održivog postupanja nastoji ublažiti i na najučinkovitiji način riješiti sve češću problematiku i krizu koju sa sobom nosi masovni turizam.¹⁴

2.3. Selektivni oblici turizma

Selektivni turizam tako predstavlja svojevrsni odgovor na probleme suvremenog turizma koji su nastali masovnim „hard“ turizmom i njegovom infrastrukturom. Suvremeni teoretičari nalaze odgovor upravo u razvoju alternativnih (selektivnih) oblika „soft“ turizma, odnosno putovanja koja nisu konfekcijska, uniformirana, shematska, masovna i bezlična.¹⁵

¹¹ Lickorish Leonard J., Jenkic Carson L. (2006) Uvod u turizam

¹² Jadrešić, V. 2001. str.100

¹³ Alfier, D.1977., str. 219.

¹⁴ Jadrešić, V. 2001. str.123

¹⁵ Geić, S.2011.str.222.

„Selektivni oblici turizma spadaju u posebnu skupinu turističkih kretanja koja su uvjetovana određenim, dominantnim turističkim motivom koji turističkog potrošača pokreće na putovanje u destinaciju čija je turistička ponuda sadržajima prilagođena ostvarenju doživljaja vezanih uz dominantan interes tog potrošača.“¹⁶

Najraniji radovi objavljeni 1980-ih godina u tom području znanstvenog istraživanja nastojali su suprostaviti koncepte masovnog turizma s ekoturizmom koji, zbog pojave ozbiljnijih ekoloških problema u nekim masovnim europskim turističkim destinacijama, naknadno dobiva naziv alternativni turizam. Tek su se u kasnijim radovima javili i ostali prijedlozi u nazivu za diferencijaciju ekoturizma kao što zeleni turizam, mekani turizam, odgovorni turizam ili etička putovanja, a glavna ideja je bila istaknuti prednosti „novog“ ekoturizma koji se temelji na načelima održivog razvoja turizma i upozoriti na negativne posljedice masovnog turizma.¹⁷ Uvođenje koncepcije specifičnih oblika turizma ne znači pojavu nekog novog oblika turizma, već nastojanje implementiranja nove koncepcije razvoja turističke destinacije koja je orijentirana prema turističkim korisnicima i njihovim specifičnim potrebama, a istovremeno temeljena na načelima održivog razvoja i sustavnom pristupu istraživanju tržišta.¹⁸

Teorijska i praktična znanja o specifičnim oblicima turizma još uvijek su nepotpuna i u nedostatku korisnih povratnih informacija sa tržišta, kao i specijalizirane statističke metodologije, no unatoč tome rast i razvoj specifičnih oblika turizma je mnogo brži u odnosu na razvoj preostalog dijela masovnoga turističkoga tržišta. To je vidljivo iz očiglednog porasta sofisticiranosti turističke potražnje u pogledu usko profiliranog i visoko kvalitetnoga turističkoga doživljaja, jer upravo taj doživljaj predstavlja i rezultat ukupnih vrijednosti koje korisnik dobiva sudjelovanjem u nekom od specifičnih oblika turizma.¹⁹

2.3.1. Potreba za razvitkom selektivnog turizma

Turizam je u posljednjih nekoliko desetljeća obilježen intezivnim rastom u svim dijelovima svijeta, te se diversificirao na različite oblike koje turistička teorija još naziva specifičnim, alternativnim, posebnim ili selektivnim oblicima suvremenog turizma.

¹⁶ Čavlek, N., Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O. i suradnici (2011): *Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav, Školska knjiga, Zagreb*

¹⁷ Turizam i sport-razvojni aspekti, 2007. str. 50.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ Ibidem., str. 51.

Takvi oblici turizma se javljaju u željama i potrebama sve zahtjevnije turističke potražnje, te se zatim pružaju u okviru turističke ponude sukladno raspoloživim resursima pojedinih destinacija. Rezultat je to razvoja standarda i revolucionarnih civilizacijskih postignuća u tehnološkom i gospodarskom okruženju, koje su stvorile potpuno nove situacije i brojne promjene u strukturi međunarodnog turističkog tržišta, pa samim tim i novosti kod sadržaja subjekta ponude.

„Napušta se koncept velikoga i konfekcijskog turizma, a podržava odgovoran razvitak utemeljen na odabranim programima i vrstama turizma, što sve izaziva novu diferencijaciju i kvalitetu na sve zahtjevnijem turističkom tržištu.“²⁰

Pod pritiskom sve veće konkurencije i borbe za mjesto na tržištu, ponuđači ulaze u međusobne integracije i umrežavanja, što im daje mogućnost da konkuriraju cijenom i kvalitetom, pri čemu su manji subjekti prisiljeni bježati u područja specifičnih tržišnih niša. No to je utjecalo i na mnogo promjena na tržištu potražnje, pa se uz glavne i standardne motive kao što su kupanje, odmor, snijeg, pojavljuju sve kompleksniji paketi motiva za putovanje, kao što su novi paketi motiva za odlazak na putovanje u koji spadaju kultura, sport, ekologija intenzivni užitak aktivnosti u prirodi, naglašena potreba za doživljajima, emocije, rekreacija te zdravlje.²¹

Naime, novac i vrijeme dva su osnovna preduvjeta za uključivanje u turističke tokove, što bi značilo da rastom životnog standarda i slobodnog vremena kod razvijenih emitivnih zemalja dolazi i do naglog razvoja tržišta potražnje, a samim tim i sve šire turističke ponude receptivnih područja. Obzirom da suvremeni turist želi različitost od svakodnevice, kao rezultat se javlja sve veća popularnost za kratkim i kružnim putovanjima kojima se najbrže i najudobnije može najviše i doživjeti. Tako se uz uobičajeno traženje sunca i mora, odnosno planina i snijega, sve više traže posebni, atraktivni i nedoživljeni sadržaji koji će ih snažnije privući i zadovoljiti, odnosno traga se za novim iskustvima i doživljajima. Kao odgovor na brzi ritam urbanog načina života intenzivno raste potražnja za nedirnutim ekološki čistim područjima, a osobna sigurnost postaje jedna od glavnih kriterija odluke uz sve veći trend brige za vlastito zdravlje.

²⁰ citat, 123.str. Jadrešić, 2001.

²¹ Geić, S. 2011.,210., 211.str

Sve navedeno naposljetku dovodi do profiliranja turističkih posjetitelja, što interakcijom djeluje i na prilagođavanje te kvalitativno unaprijeđenje turističke ponude.²²

Iz tog razloga turisti koji su uključeni u takav oblik turizma ne traže samo vrijednost za novac, već i vrijednost za vrijeme, zbog činjenice da u suvremenom društvu više nije privilegij putovati, već je privilegij doživjeti jedinstven turistički proizvod koji se uvelike razlikuje od konvencionalnoga masovnoga turističkog proizvoda. U tom kontekstu, Opaschowski upozorava da „ turistička putovanja omogućavaju ne samo tradicionalan bijeg od svakodnevnice već i potragu za vlastitim ispunjenjem i srećom, ističući dokolicu kao dio kvalitete življenja“.²³

2.3.2. Klasifikacija i sistematizacija selektivnih oblika turizma

Kako zbog otežanog definiranja kompleksnih oblika turizma i dalje dolazi do raznovrsne dileme i podijele mišljenja između pojedinih autora, kao rezultat se javljaju novi nazivi užih elemenata turističkih kretanja slijedom posebnih motiva, potreba i ciljeva, što isto otežava kategorizaciju i klasifikaciju oblika selektivnog turizma. Stoga je bitno istaknuti klasifikaciju C.Kaspera (1975. 14-15) koji je turizam među prvima podijelio u više različitih osnova, kao i na mnoge oblike unutar dvije osnovne podjele, prema motivaciji te vanjskim učincima²⁴:

Podjela prema motivaciji:

- Rekreativni turizam (u bližim ili dalekim destinacijama, zdravstveni turizam),
- Kulturni turizam (kulturni svjetovni i religijski turizam),
- Sportski turizam (aktivni i pasivni sportski turizam),
- Socijalni turizam (roditeljski turizam, turizam udruženja i saveza),
- Komercijalni turizam (kongresni i poslovni, turizam sajmla i izložbi)
- Politički turizam (diplomatski turizam, turizam političkih manifestacija)

Podjela prema uzrocima i vanjskim učincima prema:

- Podrijetlu (nacionalni turizam, međunarodni turizam),
- Trajanju boravka (turizam kratkog boravka, rekreativni turizam na bližim odredištima, turizam dužeg trajanja boravka, turizam godišnjih odmora),

²² Geić, S. 2011.,210., 211.str)

²³ Turizam i sport-razvojni aspekti, 2007. str. 51.

²⁴ Geić, S., 2011., str.225

- Sezonomama (ljetni turizam, zimski turizam),
- Broju sudionika (individualni, kolektivni, klupski, masovni, obiteljski turizam),
- Dobu sudionika (turizam mladih, turizam treće dobi),
- Vrstama prijevoza (željeznički turizam, automobilski turizam, avionski turizam, pomorski, riječni i jezerski turizam),
- Vrsti smještaja (hotelski turizam, para-hotelski turizam, „chalet“ turizam, turizam sekundarnog doicila, kamping turizam),
- Učincima na platnu bilancu (aktivni turizam-receptivni turizam, pasivni turizam-emitivni turizam),
- Načinu plaćanja (socijalni turizam, turizam iz štednje i kredita),
- Sociološkim kategorijama (ekskluzivni i luksuzni turizam, tradicionalni turizam, turizam mladi, socjalni turizam) (Kaspar, C., 1975, 14-15.str)

D.Alfier još sedamdesetih godina godina prošlog stoljeća za selektivne vrste turizma navodi kako su to one vrste „ koje svojim sadržajem, mjestom i vremenom odvijanja mogu najbolje zadovoljiti dominantne motive potražnje kroz želju povratka izvornoj prirodi.“ Uz to navodi kako selektivne vrste turizma „moraju biti kompatibilne kako s prirodnim tako i kulturološkim obilježjima prostora u kome se odvijaju, pa su one u isto vrijeme i ekološke vrste turizma.“²⁵

Pri tome se najznačajniji oblici manifestiraju kroz:²⁶

- Zdravstveni turizam (kimoterapija, talasoterapija, balneoterapija i silvo terapija)
- Sportski i rekreacijski turizam na moru, vodama i planinama
- Ruralni ili rustikalni (seoski) turizam u manjim mirnim primorskim i kontinentalnim naseljima
- Kulturni turizam s najrazličitijim sadržajima i oblicima

Iz svega prethodno prikazanog vidljivo je kako je turizam, u svojim enormnim razmjerima i klasičnim oblicima, došao do krize koja sve češće postaje predmetom razmatranja na multidisciplinarnoj razini brojnih suvremenih znanstvenih disciplina. Problemi nastali razvojem masovnog turizma i njemu potrebne infrastrukture i suprastrukture potiču istraživače na sve jaču kritiku klasičnih metoda, usmjeravajući

²⁵ Geić, S., 2011., str.232

²⁶ Alfier, D. 1977., 1994.

daljni turistički razvitak na postojeću alternativu, odnosno selektivni turizam, koji je još osamdesetih godina smatran simbolom turizma budućnosti.

No očito je kako se radi o dugotrajnom procesu prijelaza turizma na viši stupanj razvitka, s naglaskom na diversifikaciju ponude i potražnje, te sve izraženiju kvalitetu. Obzirom na to logično je nastojati na revitalizaciji postojećih kapaciteta turističke suprastrukture kao i razvoju novih selektivnih turističkih oblika koji bi dodatno obogatili ponudu u skladu sa zahtjevima educirane potražnje. Stoga perspektiva turizma budućnosti predstavlja uvažavanje želje suvremenog turista, odnosno doživljavanje njegove potrebe za druženjem te raznovrsnijim i sadržajnijim odmorom, tijekom više navrata i destinacija godišnje.

„Traži se više izazova i više otkrivanja, uzbuđenja te sasvim novi tretman orijentiran po geslu „ U zdravom tijelu, zdrav duh“ pa i pozornost gotovo po viktorijanskoj maniri ili po tradiciji dalmatinskog gostoljublja.„ To turizmu vraća njegovu nekadašnju dimenziju gostoprimstva i važnog fenomena u psihofizičkoj rekreaciji i zaštiti zdravlja kroz prevenciju ali i rehabilitaciju, uz oblike kurative u zdravstveno-rekreativnom turizmu kao jednom od važnijih selektivnih vidova turizma.“

Sukladno toj tvrdnji kroz sljedeća poglavlja će se pobliže definirati, analizirati te pojasniti koncepcija zdravstvenog turizma kao značajnog oblika selektivnog turizma.²⁷

²⁷ Geić, S. 2011. str.226.

3. ZDRAVSTVENI TURIZAM

Zdravstveni turizam selektivni je oblik turizma i jedan od sve traženijih turističkih proizvoda današnjice. Razlog za to predstavlja holistički pristup suvremenog turista prema vlastitom zdravlju kojeg doživljava kao fizičko, psihičko te duhovno blagostanje, koje kao takvo nema cijenu zbog čega ga nastoji i maksimalno očuvati. Ljudi suvremenih svjetonazora i stilova života, u tom smislu, očekuju da im ponuda zdravstvenog turizma pomaže ostvariti jedan vrlo zahtjevan cilj a to je očuvati i unaprijediti holistički shvaćeno zdravlje, dakako na krajnje lagodan i privlačan način.²⁸ Zdravlje se tako održava uz stručni nadzor, postizanjem fizičke forme, primjenom prirodnih ljekovitih činitelja i posebnih postupaka, tjelesnim i mentalnim oporavkom te naposljetku odmorom.

Sve navedeno istovremeno omogućava turističkom gospodarstvu, da na turističko tržište ali i na tržište zdravlja stavi odgovarajući turistički proizvod, čije se značajke sve više iskazuju upravo kroz zdravstveni turizam. No zdravlje u interakciji s fenomenom turizma i zdravstvenom kulturom čine zdravstveni turizam podosta kompleksnom pojavom i oblikom selektivnog turizma.²⁹

U tom će se kontekstu pojasniti vrlo razgranate interakcije između zdravlja i kulture sa fenomenom zdravstvenog turizma, čije su temeljne odrednice. Uz to u nastavku će biti detaljnije prikazana specifična obilježja, kao i problematika zdravstvenog turizma vezana uz njegove podjele, zbog kojih će radi pobližeg pojašnjenja biti priloženo nekoliko definicija temeljnih pojmova. Naposljetku prikazani su prirodni ljekoviti činitelji u sklopu zdravstvenog turizma, a za kraj poglavlja na uvid je dan pregled razvoja zdravstvenog turizma kroz povijest, kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj, što predstavlja istovrsni temelj za daljnje proučavanje teme razvoja zdravstvenog turizma u RH.

²⁸ Kušen, E., str..220.

²⁹ Geić, S.,2011, str. 233

3.1. Zdravlje i kultura - temeljne odrednice zdravstvenog turizma

„Zdravlje je najstariji i najjači motiv turističkih kretanja.“³⁰

Suvremeni čovjek, pogođen tipičnim „bolestima civilizacije“, uzrokovanim ubrzanim i stresnim načinom života sve masovnijih gradova, u pretjeranoj urbanizaciji, litoralizaciji priobalja, zagađenosti zraka, vode i kopna, uz konzumaciju sveprisutne genetski modificirane prehrane, duhanskih i alkoholnih proizvoda, prekomjernih proizvoda farmaceutske industrije te pasivno „ropsko“ praćenje masovnih medija, traži izlaz i daje se u bijeg od svakodnevnice kako bi se ponovno približio izvorima snage i energije, odnosno vlastitome zdravlju. No istovremeno se napretkom civilizacije događaju promjene u društvenoj sferi prilikom kojih kulturno-obrazovni nivo ljudi postaje sve veći, a kao rezultat toga toga javlja se i tzv. medikalizacija društva (Foucault 1994.), odnosno promjena perspektive prema ljudskom zdravlju, koja zagovara prelazak s pasivnog na aktivni pristup revitalizacije tijela i brige o ljudskom zdravlju, u svrhu poboljšanja svog životnog stila i načina života.³¹ Sve snažniji zadatak svakog društva pa i međunarodne zajednice u cjelini postaje zaštita čovjeka kao temeljnog subjekta u društvu podizanjem njegove zdravstvene kulture na što viši nivo pa samim tim i njegovog zdravstvenog stanja.

3.1.1. Zdravlje – prvotni cilj zdravstvenog turizma

Svjetska zdravstvena organizacija 1948. godine zdravlje je definirala „Zdravlje nije samo odsutstvo bolesti, već isto tako opće fizičko, mentalno i socijalno blagostanje.“ Iako se danas u praksi sve više odustaje od dijela definicije koji se odnosi na socijalno blagostanje te se zamjenjuje duhovnim blagostanjem, što bi značilo kako se podjednaku pozornost pridodaje duhovnom i mentalnom zdravlju kao i fizičkom. Blagostanjem stanovništva razvijenijih dijelova svijeta raste i mogućnost da se makar djelomično ostvari vjekovna težnja ljudi da što dulje ostanu zdravi, „mladi i lijepi“, prilikom čega se u tu funkciju tada uključuje i turizam, kao i čitav niz pratećih djelatnosti i usluga, nastojajući da pojedini segmenti turističke ponude na takve zahtjeve turističkog tržišta odgovore što primjerenijim načinom.³²

³⁰ Kušen, 2002., str. 215.

³¹ Dujmović, M. Kultura turizma, str. 130.

³² Geić, S., 2011, str. 234

Povezanost zdravlja i turizma sažeto je izrazio D. Alfier tvrdeći kako je „zdravlje zapravo jedan od najstarijih, trajnih i najjačih motiva turističkog gibanja te da turizam u svim svojim oblicima više-manje uvijek vrši i zdravstvenu funkciju“.³³ Jednako tako i pioniri suvremene turističke znanstvene misli Hunziker i Krapf, prije više od 70 godina ističu kako :“Liječenje i turizam nisu doduše potpuni sinonimi, no s obzirom da se oni u većini slučajeva traže i nalaze izvan prebivališta, turizam se može smatrati najsnažnijim čimbenikom liječenja“.³⁴ Tako da se već rano počela uočavati uloga tog motiva na opći razvoj turizma, odnosno važnost turizma u očuvanju i unaprijeđenju (narodnog) zdravlja, uglavnom u trostrukom smislu:

- Sprečavanje pojave bolesti (preventiva)
- Oporavka nakon bolesti (rehabilitacija)
- Liječenja (kurativa)

Stoga se da zaključiti kako odmor i rekreacija, uključujući i različite turističke forme i oblike, trebaju biti uključene u akciju društva u cilju postizanja maksimalnih rezultata oporavka. Jer u današnjem stupnju razvoja medicina je promijenila svoj odnos prema čovjeku, te se on više ne tretira kao zbroj različitih dijagnoza nego kao kompleksna biološka jedinica i dio društva s nizom poteškoća socijalne, ekonomske, psihičke i emocionalne prirode . Čovjek kao takav podložan je brojnim zdravstvenim poremećajima, a pružiti oboljelom čovjeku da se vrati u normalnu psihofizičku i socijalnu ravnotežu svrha je kompletnog procesa koji obuhvaća mnoštvo aktivnosti kako medicinskih tako i ostalih, koje možda i ne sadrže medicinski karakter, no unatoč tome, postižu takve rezultate. U okviru tog procesa sve više se teži za manjom uporabom lijekova te većim korištenjem prirodnih utjecaja kao što su voda, sunce, zrak, vježbanje, psihičke i fizičke relaksacije u prirodi, brojne vrste terapija, od čega mnoštvo toga sadrži upravo suvremena turistička ponuda.

„Turizam kao fenomen se temelji na konstantnom korištenju ovih elemenata prilikom čega postaje značajni čimbenik rehabilitacije i zdravstvene preventive. Tako da ova pojava u zdravstvenim oblicima selektivnog turizma polako prelazi okvire sekundarnih „luksuznih“ potreba te postaje jednom od egzistencijalnih bioloških

³³ Alfier D. 1994. Uloga turizma u resocijalizaciji i desocijalizaciji suvremenog čovjeka, u knjizi turizam, IT, Zagreb, str. 209.

³⁴ Hunziker W.-Krapf K. (1942) Grundriss der allgemeinen Fremdenverkehrslehre str.110.)

potreba modernog čovjeka, čije korištenje nameće i dostignut nivo njegove zdravstvene kulture.“³⁵

3.1.2. Zdravstvena kultura

Zdravstvena kultura modernog društva i suvremeni zdravstveni turizam podrazumijevaju postojanje složenog sustava, s nizom zdravstvenih institucija, koje se bave i određivanjem načina korištenja slobodnog vremena ili pak liječenja kroz aktivni oblik rehabilitacije i rekreacije kao značajan dio turističkih sadržaja. Što bi značilo, da razina zdravstvene kulture ne određuje smo kvantitetu turističkih kretanja nego i njegove prostorne dimenzije, vremensku distribuciju pa čak i sam vid turističke aktivnosti, vrstu smještajnog kapaciteta te u mnogim slučajevima i način korištenja prirodnih i drugih ljekovitih sadržaja. Zdravstvena zaštita stanovništva koja se temelji na sistemu praćenja zdravstvenoga stanja čovjeka u svim životnim periodima omogućava liječniku poznavanje psihofizičkog stanja pacijenta i određivanje najbolje moguće terapije. Porast razine zdravstvene kulture i narasle objektivne potrebe, uvjetovali su sve intenzivniji razvitak zdravstvenog turizma diljem svijeta, u koji se iz godine u godinu uključuje sve veći broj korisnika.³⁶

3.2. Zdravstveni turizam – specifična obilježja i problematika vezana uz podjele

Zdravstveni turizam u užem smislu, o kojem će u nastavku biti riječ, posebna je grana cjelokupne „turističke djelatnosti“, u kojoj naglašeno mjesto ima stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja ili postupaka fizikalne medicine, po čemu se razlikuje od konvencionalnog turizma u okviru kojeg se, između ostaloga, nekontrolirano koriste klimatski i drugi ljekoviti činitelji. „U zdravstvenom turizmu dobiva se nova kvaliteta: kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja i posebnih postupaka koji pridonose poboljšavanju zdravstvenog stanja i kondicije korisnika. Korisnik je turist, hotelski gost, koji živi odabranim načinom života, a dio dana odvaja za ovakav oblik medicinskih sadržaja.“³⁷

Iz tog razloga je zdravstveni turizam suradničko područje zdravstva i turizma u kojem se na partnerskoj osnovi organizira boravak građana, uvjetno tretiranih kao turista, koji dolaze na mjesta prirodnih ljekovitih činitelja (lokalno prisutnih) gdje im se pod

³⁵ Geić, S., 2011, str. 234

³⁶ Ibidem., str. 244

³⁷ Medicinski leksikon, 1992.

liječničkim nadzorom pružaju usluge aktivnog odmora i oporavka uz različite za to potrebne metode, prethodni inicijalni pregled funkcionalne sposobnosti, stalni medicinski nadzor te davanje završnog mišljenja.

Kod kompleksnog turističkog sustava zdravstveni turizam je, kako na strani ponude tako i potražnje te posrednika na tržištu, samo maleni dio, odnosno segment tog šireg gospodarskog i socijalnog fenomena, kojeg se često naziva vrstom, oblikom a nerijetko i dodatnim epitetima: specifičnosti ili selektivnosti. Iz tog razloga dovoljno ga je shvatiti kao jednu od (pod)vrsta iste privremene migracije ljudi ali sa jasnim motivom. Gotovo svi teoretičari koji su istraživali zdravstveni turizam složili su se kako je to „granično područje medicine i turizma“, ili pak „zajedničko područje zdravstva i turizma“, što nudi prikaz dihtomije, odnosno dvojstva. Ta problematika iskazuje se i „dvostrukom perspektivom turizma i javnog zdravstva“, kao i pitanjem „gdje počinje zdravstveni, a gdje turistički dio ovog dijela gospodarstva“³⁸

Naglašenim dvojstvom i navedenim definicijama zdravstvenog turizma ne razabiru se ostale njegove značajke kao ni ikakvi drugi učinci, već oni prolaze iz okolnosti dugog prosječnog boravka većine gostiju zbog upućenosti na medicinski tretman u destinaciji.

Naime u dosta zemalja, pretežno je riječ o tzv. „dotiranim“ gostima čiji su troškovi liječenja i boravka, djelomično ili u cjelini, podmirivali fondovi socijalnog osiguranja, tako da su korisnici, koji su zapravo bolesnici, smatrani tek potrošačima spomenutih fondova, koji su nakon posljedica nesreća, bolesti i sl. boraveći u bolničkim ustanovama, koristili usluge tradicionalnog termalizma uz medicinski nadzor.³⁹

Terminološka nejasnoća, neodređenost sadržaja postojeće turističke ponude, te stav prema ukupnim razvojnim potencijalima koje bi turizam mogao koristiti za *održanje i unaprijeđenje fizičkoga, psihičkoga i duhovnoga zdravlja* suvremenog čovjeka, prikazivaju nesporazume među stručnjacima, pa tako i među turistima. Takvo stanje je posljedica pragmatičnog pristupa ovoj temi kroz zadovoljavanje potreba uskog segmenta profiliranoga specifičnog tržišta te ponudom na geografski ograničenom prostoru s uporabom određenih tradicijskih ljekovitih činitelja kao i raspoloživom infrastrukturom i kadrovima s utjecajem nekih pomodarskih trendova.⁴⁰

³⁸ Hitrec, T. (1996) Zdravstveni turizam – pojmovni i koncepcijski okvir. *Tourism and Hospitality Management*,

³⁹ Ibidem.

⁴⁰ Kušen E. (2002b) Zdravstveni turizam, *Turizam*, 50 (2), str. 177.

Sve vrste turizma u sebi sadrže barem dio komponente održavanja i unapređivanja fizičkoga, psihičkoga ili duhovnoga zdravlja, ali su samo neke od njih na nju osobito fokusirane. Omogućavanje privlačne ali i uopće dostupne lepeze turističkih proizvoda, koji bi odista odgovorili na složenu „zdravstvenu“ potražnju turističkog tržišta, ovisi ponajviše o razjašnjenju i razgraničenju sljedećih značajki:

- resornih nadležnosti (zdravstvo, turizam, ostali)
- vrste usluga (turističko-ugostiteljske, medicinske, paramedicinske i ostale)
- organiziranja pružanja usluga (privatni sektor, javni sektor)
- podmirivanje troškova (obavezno zdravstveno osiguranje, prošireno zdravstveno osiguranje, isključivo osobni trošak)
- pojedinih vrsta turizma (zdravstveni turizam, lječilišni turizam, wellness-turizam, bolnički turizam)
- klasifikacije svih prirodnih ljekovitih činitelja (klima, biljni svijet, geološke tvorevine, voda s ljekovitim blatima i naftom)
- prirodnih lječilišta, lječilišnih mjesta i zdravstveno-turističkih destinacija
- komponenata kompleksnog zdravlja(duhovna, fizička, psihička)
- turistički relevantnih zdravstvenih aktivnosti(oporavak, odmor, liječenje, medicinska rehabilitacija, postizanje top forme)

Ova pitanja su i propisima parcijalno regulirana, te se razlikuju od zemlje do zemlje, zbog čega jača tendencija da turizam nađe pravi sadržaj i mjeru za svoju specifičnu ponudu naglašeno okrenutu onima koji od njega traže odmor, oporavak, ili postizanje vrhunske kondicije. Za takav se proizvod sve više afirmira naziv u obliku sintagme *zdravstveni turizam*, te će se u nastavku okvirno dati pregled ključnih rezultata istraživanja povezanih s tom temom.⁴¹

3.2.1. Definiranje pojmova zdravstvenog turizma

Obzirom na prethodno iznjeto opravdani su sve češći naponi u definiranju zdravstvenog turizma i njegovih temeljnih postavki, koje tretiraju zdravstveni turizam kao „granično područje medicine i turizma, u kojem gospodarski subjekti iz područja turizma i zdravstvene ustanove organiziraju boravak turista u klimatskim i lječilišnim

⁴¹ Ibidem., str. 178.

mjestima prvenstveno radi prevencije oboljenja, rehabilitacije, ali i liječenja uz pomoć prirodnih činitelja.“

Definicija koju je prihvatila Svjetska turistička organizacija navodi da je zdravstveni turizam, službenim riječima rečeno:

- „složena gospodarska aktivnost u kojoj bitno mjesto zauzima stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja, postupaka fizikalne medicine i programiranih fizičkih aktivnosti u svrhu održavanja i unapređenja fizičkog, mentalnog i duhovnog zdravlja turista, te poboljšanja kvalitete njihovog života“

Neke od najzastupljenijih definicija zdravstvenog turizma na hrvatskim prostorima su zasigurno ona prema Vukoniću, gdje zdravstveni turizam poima kao:⁴²

- „promjenu stalnog boravišta pojednaca u određeno povoljnije klimatsko ili kupališno mjesto radi zdravstvene preventive, kurative i rehabilitacije“.

Dok novija, sintetizirana verzija određuje zdravstveni turizam kao vrstu:⁴³

- „složene gospodarske aktivnosti u kojoj bitno mjesto zauzima stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja, postupaka fizikalne medicine i programiranih fizičkih aktivnosti u svrhu održanja i unaprijeđenja fizičkoga, psihičkoga i duhovnoga zdravlja turista te poboljšanja kvalitete njihova života.“

Za odvijanje tih aktivnosti moraju se osigurati i posebni uvjeti, odnosno prirodni ljekoviti činitelj(i), odgovarajući ugostiteljski, medicinski, paramedicinski i drugi sadržaji, liječnički nadzor, zdravstveno-turistički objekti, lječilišno-turističko mjesto te zdravstveno-turistička destinacija, koje su kao takvi ključni za odvijanje zdravstvenog turizma stoga ih je potrebno dodatno pojasniti i definirati. Osim definiranja zdravstvenog turizma u literaturi se često spominju i pojmovi turistička medicina te lječilišna medicina te lječilišni turizam, zbog čega i te pojmove treba razlikovati od zdravstvenog turizma .

„Lječilišno turističko mjesto je ono turističko mjesto koje posjeduje turističku privlačnost zbog svojih prirodnih ljekovitih činitelja, mogućnosti korištenja tih činitelja putem prirodnih lječilišta, zdravstveno-turističkih objekata ili posebne fizioterapijske

⁴² Vukonić, B., Riječnik turizma 2001.

⁴³ Kušen E. (2002b) Zdravstveni turizam, Turizam, 50 (2), str. 180.

ambulante te ugostiteljskih smještajnih objekata, pod uvjetom da je samo mjesto kvalitetno organizirano i oblikovano, komunalno i društveno opremljeno, očuvana okoliša, dobroga geografskog položaja i prihvatljive prometne povezanosti, odnosno koj ima sve potrebne lječilišne i okolišne značajke.“⁴⁴

„Zdravstveno-turističke destinacije valja klasificirati kao osnovne turističke destinacije prema značajkama prirodnih ljekovitih činitelja i pripadajućih turističkih mjesta.“ Razlikujemo tako topličku, primorsku i planinsku destinaciju. Pod topličku destinaciju ubrajamo prirodne ljekovite činitelje, kojih najviše čini voda uz koju se razvilo lječilište, a oko njega lječilišno mjesto. U primorsku destinaciju spadaju more i morska obala oko kojih se razvilo lječilišno mjesto, dok kod planinske destinacije ubrajamo planinsku klima kao osnovicu za podizanje lječilišta oko kojeg se razvilo lječilišno mjesto. Njihova kategorizacija nije predviđena propisima, ali se predlaže kategorizacija prema kvaliteti označenoj zvjezdicama.

„Turistička medicina posebna je medicinska disciplina te relativno nova grana javnog zdravstva i preventivne medicine koja se bavi zaštitom i unaprijeđenjem zdravlja turista za vrijeme putovanja i boravka u mjestu odredišta“.⁴⁵

„Lječilišna medicina obuhvaća skup postupaka i/ili metoda primjene prirodnih ljekovitih činitelja, fizikalne i rehabilitacijske, kao i drugih grana medicine koji se koriste za očuvanje i unapređenje zdravlja, kao i za sprečavanje, liječenje, produženo liječenje, oporavak i rehabilitaciju različitih bolesti u prirodnim lječilištima.“⁴⁶Lječilišni turizam je oblik turizma koji koristi postupke lječilišne medicine, provodi se i razvija u lječilišnim mjestima, a služi za liječenje, oporavak i rehabilitaciju različitih bolesnika i drugih korisnika.“⁴⁷

3.3. Zdravstveni turizam i prirodni ljekoviti činitelji

Zdravstveni turizam kao grana turističke djelatnosti, stručno i pod nadzorom koristi prirodne ljekovite činitelje i/ili postupke fizikalne i rehabilitacijske medicine s ciljem očuvanja i unapređenja zdravlja i/ili poboljšanja vrsnoće života. U zdravstvenom se turizmu koriste povoljna djelovanja klime, sunčeva zračenja, termomineralnih voda,

⁴⁴ Kušen E. (2002b) Zdravstveni turizam, Turizam, 50 (2), str. 225.

⁴⁵ Geić, S.,2011, str. 265

⁴⁶ Ivanišević, G.: op. cit., str. 12

⁴⁷ Ivanišević, G.: op. cit., str. 12

jezera, mora, algi, peloida (morskih i slatkovodnih), pijeska i naftalana.⁴⁸ Prirodni ljekoviti činitelji dijelovi su prirode koji djeluju povoljno na očuvanje i unaprijeđenje zdravlja, poboljšanje kvalitete života te sprečavanje, liječenje, oporavak i rehabilitaciju različitih bolesti u bolesnika i ostalih korisnika. Nalazimo ih u lječilišnim mjestima i drugdje, te oni čine osnovu zdravstvenog turizma dijeleći se na klimatske, morske i toplične ljekovite činitelje.⁴⁹

Tablica 1. Prirodni ljekoviti činitelji

| Klimatski | Morski | Toplični (balneološki) |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Promjena klimatskog mjesta • Klimatska počela i činitelji • Klimatski postupci • Čistoća zraka • Sunčevo zračenje • Morski činitelji • Kraške špilje • Rudnici soli | <ul style="list-style-type: none"> • Klima • Čistoća zraka • Morska voda • Alge • Biljni pokrov • Šetnice i staze • Sunčevo zračenje • Pijesak • Solanski peloid • Morski peloid (liman) | <ul style="list-style-type: none"> • Termomineralne vode • Peloidi • Naftalan • Klima • Čistoća zraka • Biljni pokrov • Šetnice i staze • Sunčevo zračenje |

Izvor: Ivanišević, G. (2014) Hrvatska – Potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam. U: Ivanišević, G., ur. *Hrvatska – Potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam: Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 5.-6. rujna 2014.* Zagreb: Hrvatski liječnički zbor, str. 10.

Kako je prikazano u tablici broj 1 vidljivo je da klimatski ljekoviti činitelji označuju promjenu klimatskog mjesta, odnosno kvalitetu zraka i sunčevog zračenja, jer kod klimaterapije povoljan učinak imaju upravo klimatski uvjeti i elementi koji su specifični za neko područje. Pod morske ljekovite činitelje ubrajamo morsku vodu, alge, biljni pokrov, solanski peloid, kvalitetu zraka, pijesak, šetnice, klimu i dr. U topličke ili balneološke činitelje ubrajamo termomineralne vode, naftalin, peloide (ljekovito blato), biljni pokrov, klimu, kvalitetu zraka, sunčevo zračenje. Primjena prirodnih ljekovitih činitelja dovela je do razvitka različitih oblika liječenja ovisno o primijenjenom prirodnom ljekovitom činitelju.

⁴⁸ Ivanišević, G., (2014) ur. *Hrvatska – Potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam: Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 5.-6. rujna 2014.* Zagreb: Hrvatski liječnički zbor, str.11.

⁴⁹ Ibidem.

U sklopu europskih, hrvatskih toplica i tradicionalnih morskih lječilišta djeluju razne specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju i lječilišta. Primjenom ranije spomenutih prirodnih ljekovitih činitelja razvijaju se različiti oblici liječenja koji su prikazani u Tablici 3., a detaljno će biti objašnjeni u nastavku.

Tablica 2. Prirodni oblici liječenja

| KLIMATOTERAPIJA | TALASOTERAPIJA | BALNEOTERAPIJA |
|---|--|---|
| (prvenstveno koristi ljekovite klimatske činitelje i postupke) | MARINOTERAPIJA (prvenstveno koristi ljekovite morske činitelje i postupke) | (prvenstveno koristi termomineralne vode, peloide i naftalan kroz različite postupke) |
| <ul style="list-style-type: none"> - Aeroterapija - Helioterapija - Talasoterapija - Speleoterapija | <ul style="list-style-type: none"> - Klimatoterapija - Aeroterapija - Hidroterapija - Algoterapija - Aromaterapija - Kineziterapija - Helioterapija - Psamoterapija - Peloidoterapija - Limanoterapija | <ul style="list-style-type: none"> - Hidroterapija - Peloidoterapija - Naftalanoterapija |

Izvor: Ivanišević, G. (2014) Hrvatska – Potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam. U: Ivanišević, G., ur. *Hrvatska – Potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam: Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 5.-6. rujna 2014.* Zagreb: Hrvatski liječnički zbor, str. 12-13.

Klimatoterapija prvenstveno koristi ljekovite klimatske činitelje i postupke, od kojih su se razvili sljedeći oblici liječenja: aeroterapija, helioterapija, talasoterapija i speleoterapija. Talasoterapija (marinoterapija) prvenstveno koristi ljekovite morske činitelje i postupke, od kojih su se razvili sljedeći oblici liječenja: klimatoterapija, aeroterapija, hidroterapija, algoterapija, aromaterapija, kineziterapija, helioterapija, psamoterapija, peloidoterapija i limanoterapija. Balneoterapija prvenstveno koristi termomineralne vode, peloide i naftalan kroz različite njihove postupke, od kojih su se razvili sljedeći oblici liječenja: hidroterapija, peloidoterapija i naftalanoterapija. Nakon 3-12 dana upotrebe prirodnih ljekovitih činitelja može se kod korisnika javiti balneoreakcija (klimatoreakcija, talasoreakcija, prirodna lječilišna reakcija). To je pojava različitih općih i mjesnih simptoma kao npr. umor, depresija, nesanica, gubitak teka, probavne smetnje, hunjavica, povišena tjelesna temperatura, osip i bol u

bolesnim i dr. dijelovima tijela. Spomenuti se simptomi nakon nekoliko dana spontano izgube i ne treba ih liječiti, a ova reakcija je pokazatelj reaktivnosti organizma na primjenu prirodnih ljekovitih činitelja i znak je njihove jačine, što se treba uzeti u obzir prilikom njihovog doziranja.⁵⁰

3.4. Povijesni pregled razvoja zdravstvenog turizma

Jedan od najstarijih specifičnih oblika turizma, uz sportski (Olimijske igre u antičko doba) je zdravstveni turizam, a njegov najrazvijeniji oblik termalizam, koristio se u ljekovite svrhe još u doba starog vijeka. Tako je prve javne terme u Rimu izgradio car Agripa 33.god.pr.Kr., nakon čega su izgrađivane i diljem Rimskog carstva. U srednjem vijeku ljudi nisu koristili termalna vrela sve do 13.stoljeća, osim siromašnijih stanovnika vjerujući u njihova ljekovita svojstva kojima će otkloniti njihove tegobe i bolesti. U 16.stoljeću se počinje vraćati vjera u ljekovitost izvora, zbog čega takva mjesta počinje posjećivati i aristokracija te ona ubrzo postaju sjedišta visokih slojeva društva. Termalnim vodama se početkom 19. stoljeća pridodala i znanstvena osnovica nakon što su njihova svojstva ispitana prvim kemijskim analizama. Razvoj zdravstvenog turizma u 20. stoljeću doživljava identičan razvoj kao i turizam općenito, samo što njegova afirmacija nije išla tolikom brzinom nakon Drugog svjetskog rata, obzirom da su se početkom masovnog turizma zahtjevi turista uglavnom ograničavali na „sunce i more“, dok su destinacije zdravstvenog turizma smatrane povezanima samo s oboljelim ljudima.

Zdravstveni turizam, no prvenstveno termalni turizam, ponovni zamah dobiva 80-ih godina prošloga stoljeća kada se polako počinju i mijenjati karakteristike tog oblika turizma. U osamdesetim godinama sada već prošlog stoljeća, u okviru rađanja tzv.novog turizma, koji je reakcija na negativne značajke masovnog turizma, tradicionalne spoznaje o zdravstvenom turizmu znatno su se proširile u smislu uključivanja centara za masažu, centara zdravlja, fitnessa, sporta i rekreacije, dijetalne terapije, psihoterapije, tretmana ljepote, detoksikacijskih tretmana, , i sl. Zdravstveni turizam sve češće kombinira motivaciju za očuvanje dobrog zdravlja s nekim drugim interesima.⁵¹ Na prijelazu između dva tisućljeća zdravstveni se turizam sofisticirano

⁵⁰ Ivanišević, G. (2012) Zdravlje i turizam u Hrvatskoj. U: Ivanišević, G., ur. *Zdravlje i turizam u Hrvatskoj: Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli lošinj, 7.-8. rujna 2012.* Zagreb: Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, str. 13.

⁵¹ Kušen E. (2002b) Zdravstveni turizam, *Turizam*, 50 (2), str. 179.

proširuje i na univerzalnu ponudu uvjeta i postupaka za postizanje optimalne tjelesne i duhovne dobrobiti pojedinca, za što su u svijetu sročeni i posebni nazivi, kao primjerice wellness.⁵²

U Hrvatskoj kao i u svijetu, također postoji višestoljetna tradicija povremenog odlaska njezinih žitelja u lječilišna, posebice topličkih mjesta. No, o pravom zdravstvenom turizmu se može govoriti tek u okviru specifične turističke pojave, odnosno turizma povlaštenih društvenih slojeva tog vremena, koji se javlja otprilike od sredine 19.stoljeća, a završava početkom Prvoga svjetskog rata. Tada su u Hrvatskoj kao i u znatnom dijelu Europe, izgrađeni brojni turistički kompleksi klasicističkih te secesijskih vila i hotela, koji su do danas u turističkom preoblikovanju prostora ostali nenadmašeni, a njihovi očuvani ostaci tvore turističku povijesnu jezgru brojnih lječilišnih turističkih mjesta. Tadašnja aristokracija je u svoje slobodno vrijeme bila najveći korisnik usluga prirodnih lječilišta koja su se temeljile na prirodnim ljekovitim činiteljima, naročito na termalnoj ili termo-mineranoj vodi, morskoj vodi i mediteranskoj klimi. U njima su bili osigurani svi uvjeti za održanje i unaprijeđenje kako fizičkoga, tako mentalnoga i duhovnog zdravlja, te su osim smještajnih, ugostiteljskih, lječilišnih i sportskih sadržaja bila opremljena salonima za bogat društveni život uz organiziranje raznih manifestacija. U tu kategoriju se u Hrvatskoj ubrajaju, primjerice, Krapinske toplice, Varaždinske toplice, Stubičke toplice, Topusko, Opatija, Rovinj, Brijuni, Crikvenica, Veli Lošinj itd.

Demokratizacija korištenja blagodati sudjelovanja u turističkim kretanjima iza Prvog svjetskog rata pa sve do omasovljavanja turizma nakon Drugog svjetskog rata polako je promjenila značajke prirodnih lječilišta i lječilišnih mjesta. Nakon Drugog svjetskog rata prirodna lječilišta u Hrvatskoj sve su više poprimala značajke čistih zdravstvenih ustanova, namijenjenih liječenju bolesnih, i to samo njihove fizičke komponente, dok su promišljanja o korištenju bivših prirodnih lječilišta prepuštena institucijama koje financiraju liječenje (zdravstveno osiguranje) i medicinskoj struci, da bi naposljetku 1965. godine bio zadan dodatni udarac mogućnostima razvoja zdravstvenog turizma. Naime, tada je korištenje prirodnih ljekovitih činitelja stavljeno izvan zakona, i to saveznim propisom bivše države, da bi naposljetku, za Domovinskog rata bolnice bile

⁵² Ibidem.

uglavnom proglašene specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju, kakve su ostale i do danas.⁵³

Pritom se javljao niz problema vezanih za daljnji razvoj zdravstvenog turizma. Glavni razlozi za to su što ukupni broj sljednika nekadašnjih prirodnih lječilišta je bio premali u odnosu na potražnju, obzirom da je bio pod isključivim patronatom medicinske struke te da se nalazio u sustavu (HZZO) koji nije mogao poticati poduzetničku djelatnost, dok istovremeno u turističkom sektoru nije bilo znanja ni volje da se grade specijalizirani ugostiteljski objekti koji bi pružali usluge zdravstvenog turizma. Spontana reakcija na takvo stanje bila je stihijska pojava surogata zdravstvenog turizma u obliku zabavnih vodenih parkova i wellness-hotela, no oni iako imaju veliku važnost za obogaćivanje hrvatske turističke ponude, ne mogu biti supstitut za zdravstveni turizam. Tako da je 1995.godine osnovana Zajednica zdravstvenog turizma Hrvatske koja je pružala podršku razvoju zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, a njezini članovi bili su uglavnom specijalne bolnice, te ostale toplice i lječilišta. Godine 2004. zajednica se raslojila u dvije skupine, na Grupaciju wellness centara te na Grupaciju specijalnih bolnica i lječilišta.⁵⁴

Naposljetku, ne treba zanemariti težinu nesporazuma koji vlada između sektora zdravstva i turizma u vezi razvoja zdravstvenog oblika turizma, upravo je zato neophodno teoretsko razjašnjenje sadržaja zdravstvenog turizma kako bi se argumentirano razdvojila nadležnost zdravstvenog od turističkog sektora. Sukladno tome, smatra se kako tim nerazjašnjenima dvojbama među ta dva sektora, dolazi do glavnog uzroka zapostavljanja razvoja kvalitetnog zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.⁵⁵ U daljnjem razjašnjenju širokog pojma zdravstvenog turizma kao složenog sustava je nastojanje njegova pozicioniranja među rodne aktivnosti kroz temeljne oblike zdravstvenog turizma: medicinski turizam, lječilišni turizam, wellness-turizam, koji se realiziraju u turističko ugostiteljskim ili pak zdravstvenim ustanovama kao što su turistički wellness objekti, zdravstveno turistički objekti, prirodna lječilišta i bolnice, s mogućnošću kombiniranja različitih usluga u pojedinim objektima i ustanovama.

⁵³ Kušen E. (2002b) Zdravstveni turizam, Turizam, 50 (2), str. 217.

⁵⁴ Ibidem.

⁵⁵ Ibidem.

4. POSTOJEĆI OBLICI ZDRAVSTVENOG TURIZMA RH I NJIHOVO AKTUALNO STANJE

Zdravstveni turizam kompleksan je turistički proizvod koji obuhvaća velik broj specijaliziranih sadržaja i usluga na putovanjima motiviranim potrebom za unapređenjem zdravlja i poboljšanjem kvalitete života. Obzirom da je tema ovog završnog rada Razvoj zdravstvenog turizma u RH, u skladu s tim će se prema Strategiji razvoja turizma RH do 2020. kao i Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva Hrvatske 2012.-2020. navesti i pojedinačno pojasniti tri prepoznata oblika zdravstvenog turizma:

- Wellness (medicinski i holistički wellness)
- Lječilišni turizam
- medicinski turizam

Međuodnos pojedinih oblika zdravstvenog turizma prema pružateljima usluga može se shematski prikazati na sljedeći način:

Slika 1. Oblici zdravstvenog turizma su i pružatelji zdravstveno-turističkih usluga

| 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 |

Izvor: Ministarstvo turizma. Dostupno na:

https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf

Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj danas obuhvaća kompleksan skup pružatelja usluga lječilišnog, wellness i medicinskog turizma kako u privatnom, tako i u javnom sektoru. Gotovo cjelokupna ponuda wellnessa, uz manji broj toplica ili termi i značajan dio ponude medicinskog turizma pretežito je u privatnom vlasništvu, predstavljajući tržišno orijentirano pretežito malo i srednje poduzetništvo. Lječilišta,

specijalne bolnice i veliki bolnički sustavi, koji kontroliraju većinu prirodnih ljekovitih činitelja koji se trenutno koriste i koji su, ključni činitelji vjerodostojnosti i prepoznatljivosti zdravstveno turističke ponude Hrvatske, dio su sustava javnog zdravstva i u tom smislu su usmjereni na korisnike državnog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO). Postojeća zdravstveno turistička ponuda disperzirana je diljem zemlje, iako je očigledna pojačana koncentracija u Zagrebu, sjeverno-zapadnoj i primorskoj Hrvatskoj, županijama Sjeverne Hrvatske te naročito u Istri i Kvarneru. Promocija zdravstvenog turizma veže se uglavnom za pojedinačne napore pružatelja usluga, dok promocija s nacionalne razine relativno je ograničena. Medicinski turizam je gotovo u potpunosti ignoriran, dok su tiskani promotivni materijali, uglavnom fokusirani na ponudu wellnessa u HTZ-ovoj tematskoj brošuri 'Wellness Hrvatska'.⁵⁶

U okviru svojih mogućnosti Hrvatska gospodarska komora (HGK) ulaže napore u prezentiranju nacionalne zdravstveno-turističke ponude na razne načine pa tako organizira preko 30 specijaliziranih sajмова na međunarodnoj razini, HTI konferencija industrije zdravstvenog turizma, posebno se usmjeravajući na rusko tržište, zatim radionica od Kanade do Rusije, kao i brojnim studijskim putovanjima u Italiju, Austriju, Sloveniju. Hrvatska gospodarska komora svojom je ulogom sustavno prva počela pratiti zdravstveni turizam kroz strukovno udruživanje, te se on profilirao i pozicionirao kao treći proizvod po važnosti u Strategiji turizma i značajan dio Strategije zdravstva čime su na taj način i stvoreni uvjeti za tržišnu konkurentnost, isto tako su utjecali na usvajanje pozitivnih zakona. Lobiranjem za pozitivne zakonske propise usvojeni su brojni prijedlozi kao što su⁵⁷:

- Zakon o ugostiteljstvu - specijalnim bolnicama i lječilištima omogućeno pružanje ugostiteljskih usluga
- Kategorizacija - uvođenjem vrste „lječilišni smještajni kapaciteti“ u kategorizaciju, omogućeno zdravstvenim ustanovama kategoriziranje objekata i međunarodno konkuriranje

⁵⁶ Službena web stranica Ministarstva turizma
(https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf)

⁵⁷ mr.sc. Ljerka Milas, Hrvatska gospodarska komora, Sektor za turizam, POTENCIJALI ZA RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA

- Aktivno predstavljanje prijedloga Odboru za turizam Sabora RH – u potpunosti prihvaćen prijedlog za usklađenje zakonske regulative

Institucionalni okvir razvoja zdravstvenog turizma, kao turističkog proizvoda koji je u visokoj mjeri temeljen na stručnim medicinskim sadržajima, u ingerenciji je dvaju ministarstava⁵⁸:

- Ministarstvo turizma donositelj je zakonske regulative u domeni turizma i ugostiteljstva te prati, usmjerava i potiče razvoj turističkih proizvoda. Ministarstvo je izradilo Strategiju razvoja turizma RH do 2020. godine u kojoj je zdravstveni turizam identificiran kao jedan od prioriteta turističkih proizvoda Hrvatske. U želji da operacionalizira zaključke Strategije, Ministarstvo je iniciralo i izradu Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma RH. U tom smislu, dakle, riječ je o dokumentu koji treba predstavljati zajedničku međuresornu platformu za sustavno podizanje konkurentnosti zdravstveno-turističke ponude RH kroz učinkovitu provedbu aktivnosti u ingerenciji različitih relevantnih razvojnih dionika.
- Ministarstvo zdravlja donositelj je zakonske regulative iz domena zdravstvene zaštite, osiguranja i reguliranja zdravstvenih ustanova, te je izradilo Nacionalnu strategiju razvoja zdravstva 2012.-2020. godine koja također prepoznaje sve veću važnost zdravstvenog turizma u svijetu, a time i potencijal Hrvatske za njegov razvoj u budućnosti.

4.1. Medicinski turizam

Medicinski turizam zbirni je pojam koji obuhvaća putovanja u druga odredišta, primarno motivirana korištenjem medicinske usluge (većeg ili manjeg stupnja složenosti), radi ostvarivanja zdravstvene zaštite. Pod tim ubrajamo parcijalne kirurške zahvate, ali i kozmetičke, stomatološke, rehabilitacijske, psihijatrijske, alternativne tretmane/zahvate, sve uz pripadajuće usluge njege i oporavka. Usluge se odvijaju u specijalnim bolnicama, klinikama / poliklinikama i medicinskim ordinacijama. Primarna motivacija putovanja na medicinske tretmane je vrhunska zdravstvena usluga, često

⁵⁸ Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Institut za turizam, Zagreb, https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf, str. 9

uz niže troškove i u kraćem roku, ali i nemogućnost da se pojedini zahvati/tretmani realiziraju u vlastitoj zemlji.⁵⁹

Medicinski turizam obuhvaća širok spektar usluga te može kombinirati više elemenata aktivnosti, uz medicinsku uslugu koja predstavlja ključni motiv putovanja - slobodno vrijeme, zabavu, opuštanje, wellness. Medicinski turisti ne odlučuju se za putovanje samo zato što im je cjenovno dostupno (ili je negdje tražena usluga jeftinija), već primarno radi motiva očuvanja zdravlja, dok je „odmorišni element“ ipak tek na drugome mjestu, posebice kada je riječ o ozbiljnijim operativnim zahvatima, uživanje u turističkim sadržajima destinacije u kombinaciji s medicinskim tretmanom znatno je izglednije kada je riječ o lakšim medicinskim tretmanima/zahvatima. Povećanje broja putovanja u medicinske svrhe potaknulo je pojedine zemlje na snažnije ulaganje u zdravstvenu infrastrukturu, wellness odmarališta, zdravstvena savjetovanja i jednostavnije postupke dobivanja viza. Više nije rijedak slučaj da se vodeće bolnice oglašavaju na međunarodnom tržištu, direktno ili putem posrednika koji kreiraju specijalne programe koji kombiniraju medicinsku uslugu i turističke doživljaje. Naravno, još je šira ponuda u kategoriji zdravstvenog turizma koji uključuje različite oblike wellness i spa programa, programa posebne prehrane kombinirane s vježbom i sl., no ne obuhvaća i konkretne medicinske zahvate.⁶⁰

Nadalje, udjel pojedinih kategorija medicinskih zahvata zbog kojih korisnici istih realiziraju putovanja u inozemstvo značajno varira – u volumenu ukupnih putovanja moguće je procijeniti kako najveći udjel ostvaruju zahvati iz domene estetska kirurgija i stomatologija, ali sve češće su tu i transplatacija, ortopedski kirurški zahvati, kardiološki zahvati, liječenje problema plodnosti odnosno umjetna oplodnja. U globalu medicinski turizam predstavlja relativno malu nišu u okvirima globalne „industrije turizma“, nišu koja bilježi rastuće pokazatelje, no uvelike je regionalno determiniran, tj. definiran brojnim kulturološkim elementima, kao i elementom kvalitete i dostupnosti.⁶¹

Velike javne medicinske ustanove, poput kliničkih bolničkih centara, kliničkih i općih bolnica ili poliklinika, ne pokazuju u ovom trenutku interes za medicinskim turizmom. Drugim riječima, medicinski turizam u Hrvatskoj moguće je u ovom trenutku

⁵⁹ Hrvatska turistička zajednica. Vidi više: <https://www.htz.hr/sites/default/files/2016-11/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf>

⁶⁰ Ibidem.

⁶¹ Ibidem.

poistovjetiti ponajviše s ponudom rastućeg broja specijaliziranih privatnih zdravstvenih ustanova. Radi se uglavnom o srednjim i manjim ordinacijama specijaliziranim u najvećoj mjeri za stomatologiju, plastičnu kirurgiju i dermatologiju, IVF, oftalmologiju, ortopediju, fizikalnu medicinu i/ili rehabilitaciju, iako stasaju i veće privatne poliklinike sa širim spektrom djelatnosti (npr. Medico, Rijeka) te specijalizirane klinike (npr. Klinika Magdalena za kardiovaskularne bolesti) i specijalne bolnice (npr. Dr. Nemeč, Akromion, Sv. Katarina). Vrlo mali broj među njima je međunarodno certificiran iako su privatne ordinacije/ustanove koje se bave određenim segmentima medicinskog turizma rasprostranjene po cijeloj zemlji, može se ipak govoriti o njihovoj koncentraciji uglavnom na području Zagreba, Istre i Kvarnera. S izuzetkom Zagreba, takva je koncentracija uvelike uvjetovana blizinom Italije i razlikom u cijenama medicinskih usluga, osobito u sferi stomatologije.⁶²

Postojeća tržišna pozicija medicinskog turizma u Hrvatskoj određena je ponajviše pojedinačnim naporima privatnih ordinacija i klinika u probijanju tržišta, pristupačnim cijenama za međunarodno prihvatljivu kvalitetu u nekoliko područja medicinske ekspertize te vjerodostojnošću kadra i opremljenosti. Gledano na razini zemlje u cjelini, ponuda medicinskog turizma još je uvijek sporadična, nedovoljno diversificirana, relativno neorganizirana i slabo prepoznatljiva. Ne može govoriti o klasterskom organiziranju na proizvodno-specijalističkoj osnovi, niti o vertikalnoj integraciji i povezivanju različitih dionika u cjeloviti destinacijski lanac vrijednosti. Tome valja pridodati i nedostatak sustavne nacionalne promocije kao i odsustvo snažne prodajne mreže incoming agencija i specijaliziranih facilitatora. Stoga Hrvatska, u ovom trenutku, još uvijek nije međunarodno prepoznatljiva destinacija medicinskog turizma. Konačno, a kad je riječ o potražnji, uslijed nedostatka statističkog praćenja ovog specifičnog turističkog proizvoda, u ovom času nije ni približno moguće utvrditi broj njegovih trenutnih korisnika.⁶³

Medicinski turizam u Hrvatskoj, kao i šanse za medicinu, turizam i gospodarstvo, može se istaknuti jer raspolaže potrebnim medicinskim resursima, kao što su vrhunski medicinski kadar i turistička atraktivnost, kako priobalja tako i kontinenta, ali i široko rasprostranjenim prirodnim ljekovitim činiteljima koji su dobra

⁶² Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf

⁶³ Ibidem.

osnova za intezivan rast ovog oblika turizma, te se kontinentalne toplice zbog svoje blizine glavnom gradu imaju priliku razvijati kao jedinstvena destinacija. No, ako pokušamo smjestiti zdravstveni turizam u Hrvatsku suočavamo se s dva problema. Jedan od njih je neizgrađena infrastruktura i smještajni kapaciteti. Tu kao olakšavajući faktor možemo uklopiti toplice, međutim njih treba pretvoriti u moderne i komforne destinacije s novim programima i sadržajima zdravstvenog turizma, potaknuti duži rad okolnih hotela i privatnog smještaja koji bi se oslanjali na medicinsku skrb u toplicama. Specijalnim bolnicama trebalo bi se omogućiti investiranje, ali i riješiti problem njihovog vlasništva jer bi se time mogao napraviti iskorak prema ponudi zdravstvenog turizma. U tim je ustanovama velik potencijal i krajnje je vrijeme da se izrade programi i idejni projekti za njihovu revitalizaciju i profitabilnije poslovanje. Drugi je problem legislativa koja trenutno nije adekvatna.⁶⁴

Udruga za razvitak medicinskog turizma uspjela je uvrstiti zdravstveni i medicinski turizam u Strategiju razvoja turizma do 2020. ali još je važnije da se stvori zakonski okvir u legislativi zdravstva i turizma kao i ostalih sektora (prostorni planovi, vizni režim itd.) Da bi razvitak zdravstvenog turizma postao još jedan od strateških pravaca razvitka Hrvatske. Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo turizma te ostala nadređena ministarstva bi se trebala ozbiljnije angažirati u olakšavanju provođenja tih planova u stvarnost obzirom da svoj interes u zdravstvenom turizmu osim zdravstvenih radnika mogu pronaći i turistički radnici, razna osiguravajuća društva, farmaceutska industrija, dobavljači hrane, građevinari, općine, gradovi te brojni drugi.⁶⁵

4.2. Wellness turizam

Wellness obuhvaća zdravstveno-preventivne i turističke usluge putem kojih se postiže dobro zdravlje „duše i tijela“ i osjećaj zadovoljstva životom a podrazumijeva aktivan i odgovoran pristup gostu u cilju postizanja tjelesne i duhovne ravnoteže. Wellness centre karakterizira visoka razina uređenja, visoka kvaliteta usluga, vrhunska oprema te sadržaji poput masaže, tretmana ljepote, suna, bazen i fitnes. U literaturi postoje razne kategorizacije wellness usluga, od jednostavnog do medicinskog wellnesa. Prema definiciji Udruge za medicinski turizam, medicinski wellness je

⁶⁴ Ivanišević, G. (2008) Lječilišna medicina, hidroterapija, aromaterapija : knjiga izlaganja na znanstvenom skupu: Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, 91. str.

⁶⁵ Ibidem.

organizirano provođenje zdravstveno-preventivnih i kurativnih programa u svrhu prevencije bolesti te očuvanja i unapređenja zdravlja uz multidisciplinarni tim koji nužno uključuje liječnika, ali i drugo stručno osoblje (npr. fizioterapeut, kineziolog, nutricionist).⁶⁶

Metode i postupci medicinskog wellnessa uključuju metode konvencionalne, komplementarne i tradicionalne medicine. Da bi se wellness usluga mogla pružati nužni su određeni preduvjeti, odnosno, prirodni resursi, objekti i sadržaji kao što su: prirodne ljepote, more, jezera, šume, termalni izvori, zelenilo, kvaliteta okoliša, uređeni parkovi, šetnice, objekti u zatvorenom i na otvorenom prostoru za prostorno-rekreacijsku namjenu, prostori i sadržaji za opuštanje i unapređenje „duševnog stanja“, prostori za medicinske usluge te educirano, stručno i ljubazno osoblje.⁶⁷

Tablica br.3. Komponente Welllesa

| | |
|-------------------------------|---|
| Intelektualni wellness | Želja za učenjem i radi boljeg funkcioniranja organizma u funkciji kvalitete života |
| Fizički wellness | Efikasnost u poslu i kvalitetno korištenje slobodnog vremena; obuhvaća fitness i optimalnu razinu tjelesnih sposobnosti |
| Emocionalni wellness | Raspoznaje optimizam i konstruktivna rješenja probema |
| Duhovni wellness | Zadovoljstvo samim sobom i osobnim vrijednostima |
| Socijalni wellness | Sposobnost kvalitetne komunikacije s drugim osobama |

Izvor: Bartoluci, M., Čavlek, N. (2007):: Turizam i sport – razvojni aspekti, Školskknjiga, Zagreb, str. 196.

Wellness ponudom Hrvatske dominiraju hotelski wellness centri koji su postali neizostavan sadržaj hotela viših kategorija (4* i 5*). Najveći se dio hotelske wellness

⁶⁶ Bartoluci, M., Čavlek, N. (2007):: Turizam i sport – razvojni aspekti, Školska knjiga, Zagreb, str. 196.

⁶⁷ Ibidem.

ponude, odnosno oko 60 wellness centara, nalazi na Jadranu. Njihova ponuda tipično uključuje sadržaje poput masaža, tretmana ljepote, sauna, bazena i fitnesa. Bazeni u hotelskim wellness centrima na Jadranu u najvećoj su mjeri punjeni morskom vodom. Ponuda raznih wellness paketa u kojima se kombiniraju usluge wellness centra s režimima prehrane, vježbanja, aromaterapije ili slično vrlo je uobičajena. Uz hotele, manji broj topličkih kompleksa također je u značajnoj mjeri orijentiran na ponudu wellness sadržaja. Riječ je o toplicama koje su sve izvan sustava HZZO-a i nalaze se u kontinentalnom dijelu zemlje. Uz standardne usluge masaža, tretmana ljepote i sauna, u ovim se kompleksima međutim velika pažnja pridaje i bazenskim sadržajima sa sustavima otvorenih i zatvorenih bazena te tzv. 'water fun' (npr. s valovima, toboganima, vodenim topovima i sl.) i/ili tematiziranim (npr. terapijski, relaksacijski i sl.) bazenima (npr. 'Vodeni planet' u Termama Tuhelj).⁶⁸

Dio bazena uobičajeno je punjen termalnom ili ljekovitom vodom. Usluge se tipično kombiniraju i nude u sklopu brojnih tematskih paketa (npr. antistress, detox, programi mršavljenja i sl.). Neki kompleksi surađuju s medicinskim ustanovama šireći svoju ponudu i na medicinske programe (npr. Terme Sv. Martin i Lumbalis centar s tretmanima za kralježnicu). Top Terme, Topusko i Istarske Toplice uključene su u kategoriju 'Lječilišta' s obzirom da koriste prirodne ljekovite činitelje, tako se promoviraju i kao takvi su uključeni u statističke podatke HGK. Navode se Specijalne bolnice koje su već učinile iskorake prema zdravstvenom turizmu i za koje se procjenjuje da imaju značajan potencijal za njegov daljnji razvoj. Postojeća razina uređenja, kvalitete opreme, sadržajnost programa i kvaliteta usluge u wellnessima pretežito su na visokoj razini.⁶⁹

U tom smislu, može se reći da je hrvatska wellness ponuda međunarodno konkurentna. S druge strane, međutim, izostaje regulativa vezana uz medicinsku osposobljenost osoblja u wellnessu (na različitim razinama stručnosti), a, uslijed zakonskih ograničenja, uvođenje medicinske komponente (u pretežito hotelske wellnesse) je ograničeno. Nadalje, samo se manji dio objekata rukovodi standardima brenda. Sve to umanjuje razvojni potencijal hrvatske wellness ponude. Današnji volumen wellness potražnje u Hrvatskoj izrazito je teško prosuđivati. Naime, nijedna

⁶⁸ Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Institut za turizam, Zagreb, https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf, str. 12.

⁶⁹ Ibidem.

hotelska kuća u nas trenutno ne može dati kvalitetne podatke o postotku dominantno wellness motivirane potražnje u ukupnom broju ostvarenih noćenja. Sukladno tome, o volumenu wellness potražnje moguće je posredno prosuđivati samo na temelju kretanje popunjenosti hrvatske hotelske ponude viših kategorija. U tom smislu, a budući da je riječ o korištenju kapaciteta na razini od oko 50%, pri čemu je i dalje izrazita koncentracija na razdoblje od lipnja do rujna, realno je pretpostaviti da su zdravljem motivirani wellness gosti samo mali udio ukupne potražnje te da se wellness još uvijek doživljava kao samo jedan od uobičajenih hotelskih sadržaja i prateća usluga u sklopu drugačije motiviranog boravka.⁷⁰

4.3. Lječilišni turizam

Lječilišni turizam je jedan od najstarijih oblika zdravstvenog turizma koji koristi postupke lječilišne medicine, provodi se i razvija u lječilišnim mjestima i specijalnim bolnicima, a služi za liječenje, oporavak i rehabilitaciju različitih bolesnika i drugih korisnika. Podrazumijeva stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja i postupaka fizikalne terapije u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja te poboljšanje kvalitete života. Naglasak je na revitalizaciji psiho-fizičkih sposobnosti čovjeka u okviru klimatskih, morskih i topličkih destinacija. Ponuda lječilišnog turizma obuhvaća medicinsku rehabilitaciju baziranu na korištenju ljekovitih činitelja te počiva na sadržajima i uslugama specijalnih bolnica i manjeg broja lječilišta. Ovaj oblik liječenja ima tradiciju od 16-og stoljeća u svijetu (Bath u Engleskoj), a u Hrvatskoj Varaždinske toplice datiraju još iz doba antike. Naglasak je na revitalizaciji psihofizičkih sposobnosti u klimatskim, morskim i topličkim destinacijama/lječilištima kroz kure, posebne programe oporavka, uravnoteženu prehranu i selektivni oblik turizma, unutar zdravstvenog turizma, koji koristi postupke lječilišne medicine, razvija se u lječilišnim mjestima, a služi za liječenje, oporavak i rehabilitaciju različitih bolesti.⁷¹

Hrvatska raspolaže obilnim, kvalitetnim i očuvanim prirodnim ljekovitim činiteljima u rasponu od termalnih do talasoterapijskih. Može se ustvrditi da upravo lječilišni turizam predstavlja temelj vjerodostojnosti hrvatske zdravstveno-turističke ponude. Većina specijalnih bolnica i lječilišta nalazi se u kontinentalnom dijelu zemlje te koristi termalne izvore i mineralna ulja (naftalan) u svojim tretmanima, dok je manji

⁷⁰ Ibidem.

⁷¹ Ivanišević, G., (2014) ur. *Hrvatska – Potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam: Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 5.-6. rujna 2014.* Zagreb: Hrvatski liječnički zbor, str.10.

broj, smješten na jadranskoj obali, usmjeren na korištenje ljekovitog blata, mora, zraka i klime kao ljekovitih činitelja. Neovisno o njihovoj lokaciji i razlikama u korištenju prirodnih ljekovitih činitelja, riječ je o ustanovama specijaliziranim za rehabilitaciju nakon širokog spektra oboljenja (kao što su kardiovaskularne, respiratorne, neurološke, ortopedske, lokomotorne i/ili dermatološke bolesti). Uz to, neke specijalne bolnice razvijaju dodatnu ekspertizu u specifičnim domenama kao što su suzbijanje rizičnih činitelja (npr. pretilost, pušenje) ili liječenje ozljeda sportaša. Sve ustanove raspolažu visoko stručnim, specijalističkim medicinskim kadrom i uglavnom suvremenom medicinskom opremom. Uz izuzetak Istarskih i, odnedavno, Bizovačkih Toplica specijalne bolnice i lječilišta nalaze u javnom, odnosno županijskom vlasništvu. Budući da se nalaze u javnom vlasništvu, njihovo je korištenje moguće uz podršku HZZO-a. Ukupno raspoloživ smještajni kapacitet specijalnih bolnica i lječilišta iznosio je u 2013. godini 4.719 kreveta, od toga je HZZO zaokupio 42%, a ostalih 58% bilo je namijenjeno slobodnom tržištu.⁷²

Slika 2. Broj kreveta po lječilištima i specijalnim bolnicama



Izvor: Ivandić, N., Kunst, I. i dr. (2014.), Nacionalni program-akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Institut za turizam, Zagreb, str. 14. Dostupno na http://www.mint.hr/UserDocsImages/150608_AP_%20Zdravstveni%20turizam.pdf, (21.08.2018.)

⁷²

Iz grafa se može zaključiti kako je HZZO ponajviše obuhvatio SB Varaždinske Toplice te SB Krapinske Toplice, dok su Lječilište Top Terme Topusko i Istarske Toplice orijentirani na neproračunsko tržište, u vrlo velikoj mjeri to je i orijentacija Lječilišta Veli Lošinj te SB Biokovka, dok SB Daruvarske Toplice te talasoterapije u Crikvenici i Opatiji pokazuju značajniji odmak od 'čistog' HZZO usmjerenja. U ostalim ustanovama oko 70% potražnje ili više vezano je u potpunosti ili djelomično uz HZZO. Udio kapaciteta u zakupu HZZO-a tijekom proteklih godina kontinuirano se smanjuje. Orijentacija pojedinih specijalnih bolnica i lječilišta na HZZO, odnosno na slobodno tržište varira od slučaja do slučaja. Tijekom 2013. godine u svim hrvatskim lječilištima i specijalnim bolnicama ostvareno je oko milijun noćenja, pri čemu su, uz iznimku SB Thalassotherapia Opatija, Lječilišta Istarske Toplice i SB Stubičke Toplice, sve ostale ustanove registrirale smanjenje broja noćenja u odnosu na prethodnu godinu. Gotovo dvije trećine ili 63% svih noćenja u 2013. godini ostvarili su 'čisti' HZZO korisnici, 15% su realizirali korisnici koji sami plaćaju noćenje i boravak dok troškove rehabilitacije snosi HZZO, dok se 22% odnosi na 'čiste' zdravstveno motivirane turiste koji samostalno snose sve troškove i čiji je boravak u potpunosti izvan sustava HZZO-a. Ukupni prihod ostvaren u lječilištima i specijalnim bolnicama u 2013. godini iznosio je 576,3 milijuna kuna. Veći dio prihoda, u udjelu od 57%, ostvaren je od HZZO-a, a 43% su prihodi ostvareni iz drugih izvora.⁷³

⁷³

5. SUVREMENI TRENDovi NA TRŽIŠTU ZDRAVSTVENOG TURIZMA I KONKURENTSKO OKRUŽENJE RH

Izrazito brz razvoj zdravstvenog turizma na globalnoj razini u posljednjih dvadesetak godina rezultat je ponajviše eksplozivnog rasta potražnje u visokorazvijenim svjetskim ekonomijama, ali i kontinuiranog jačanja potražnje u sve većem broju srednje razvijenih zemalja svijeta. Cijeli je niz razloga, što proizlaze iz obilježja suvremenih razvijenih društava, koji potiču danas očitu 'eksploziju' industrije zdravlja, uključujući i zdravstveni turizam, a razloge rasta globalne potražnje za zdravstveno-turističkim uslugama valja tražiti ponajviše u sljedećim činjenicama⁷⁴:

- Demografske promjene, odnosno sve duži životni vijek stanovništva i nikada u povijesti razvijenih zemalja toliko velik udio starije populacije. U Europi je danas oko 18% stanovništva starije od 65 godina, prognozira se porast njihovog udjela na 28% u 2020., odnosno na oko 1/3 populacije do 2060.9
- Ekonomske promjene, odnosno razvoj 'društva blagostanja' s rastućom srednjom klasom koja raspolaže dovoljnim prihodom i slobodnim vremenom za zdravljem motiviranim putovanjima.
- Mentalni sklop 'baby boom' generacije, kao danas najveće i ekonomski najpotentnije demografske skupine, koja želi ostati 'vječno mlada' te je izrazito orijentirana na vlastito zdravlje i zdravstvenu prevenciju.
- Nezdravi životni stilovi, odnosno manjak slobodnog vremena, izloženost stresu, tehnologija koja nas 'ne pušta na miru' te loše prehrambene navike koje zajedno pridonose nizu 'novih' bolesti poput pretilosti, dijabetesa B, nesаницe i psiholoških problema.

Ovo je kontekst u kojem dolazi do ne samo sve izraženije orijentacije na 'zdrav život', već proaktivnost na održavanju fizičkog i mentalnog zdravlja postaje nova društvena vrijednost i životni stil. Zdravstveni turizam u Europi razvio se do danas u izrazito kompleksan proizvod s velikim brojem 'modaliteta' između polova medicinskog (liječenje kao reakcija na bolest) i wellness (proaktivna prevencija bolesti kao stil života) turizma. Europa je jedna od najjačih svjetskih regija zdravstvenog turizma s tradicijom koja seže od doba antike, preko nastanka 'spa gradova' kao što su Bath,

⁷⁴ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 17

Karlovy Vary ili Baden Baden tijekom 16. i 17. stoljeća, razvoja velikog broja lječilišnih mjesta u 19. stoljeću, do današnjeg vremena u kojem zdravstveno-turističko putovanje postaje sve masovniji i uobičajeniji oblik odmora posvećenog regeneraciji.⁷⁵

Iako je uslijed međunarodne neusklađenosti terminologije i statistike teško pouzdano govoriti o veličini zdravstvenog turizma u Europi, određeni raspoloživi izvori koji prate turizam 'zdravlja i wellnesa' ukazuju da se radi o oko 200 milijuna (domaćih i inozemnih) putovanja godišnje i ukupnoj potrošnji od oko 115 milijardi Eura, s projekcijom godišnjeg rasta od 7%. Pri tome, najveća europska emitivna tržišta uključuju Njemačku, koja generira gotovo polovicu ukupnih putovanja i trećinu potrošnje, a zatim Francusku, Veliku Britaniju, Austriju, Švicarsku i Rusiju. Prosječan europski zdravstveni turist je dobrostojeći, obrazovan pojedinac srednjih godina. Orijentiran je na zdravstveno-turističku ponudu u vlastitoj zemlji ili u drugim europskim zemljama i spreman je potrošiti i do 130% više po putovanju od prosječnog odmorišnog gosta.⁷⁶

Činjenica je, međutim, da su putovanja motivirana zdravljem danas izražena među svim generacijskim skupinama iako se njihove potrebe ipak razlikuju. 'Tiha generacija', danas između 70 i 90 godina, pretežito su lojalni klijenti lječilišta i to onih bližih svom domicilu, zanimaju ih osnovni i provjereni zdravstveni tretmani i bitna im je personalizirana usluga; 'baby boomer generacije', ili današnji 50 i 60-godišnjaci, najviše su skloni tretmanima za pokretljivost i kožu, spremni su na eksperimentiranje i vrlo su mobilni; mlađe skupine, odnosno 'X' i 'Y' generacije, vole iskušati sve novo, očekuju instant rezultate, vole kombinirati wellness ili spa iskustvo s fizičkim aktivnim odmorom, okolišno su osjetljivi te im je, uz vlastito zdravlje, bitno i 'zdravlje destinacije'. Zemlje Bliskog Istoka i bivšeg SSSR-a danas također generiraju značajnu potražnju za zdravstveno-turističkim uslugama u Europi i to posebice za uslugama medicinskog turizma. Potražnja za uslugama zdravstvenog turizma u Europi koncentrirana je na nekoliko specijalnosti. Iako podaci o značaju pojedinih specijalističkih usluga variraju ovisno o izvoru, nedvojbeno je da su estetska kirurgija i stomatologija najtraženije medicinske usluge, a tretmani tijela i fitness najpopularniji segmenti wellnesa. Wellness potražnja motivirana je sustavom vrijednosti u kojima su briga o zdravlju,

⁷⁵ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 18

⁷⁶ Ibidem.

održavanje fizičke i psihičke sposobnosti, učenje o unapređenju i, čak, o promjeni stila života izrazito važni. Faktori koji utječu na odluku o putovanju u drugu zemlju radi liječenja najčešće uključuju bitno niže cijene zahvata, dugačke liste čekanja u zemlji domicila te rizik od niske kvalitete medicinske usluge ili nedostatak kvalitetnih zdravstvenih institucija u zemlji domicila.⁷⁷

5.1. Suvremeni tržišni trendovi u zdravstvenom turizmu

Starenje populacije, rast životnog standarda i društvene vrijednosti koje pridaju veliki značaj zdravom stilu života megatrendovi su koji danas karakteriziraju razvijene svjetske ekonomije pridonoseći, između ostalog, i snažnom rastu zdravstvenog turizma prije svega u Europi i Sjevernoj Americi. No, uz ove glavne pokretače rasta, koji će i u narednih 10-20 godina određivati industriju zdravstvenog turizma, niz je drugih trendova koji će ju oblikovati:⁷⁸

- Demokratizacija potražnje i diversifikacija proizvoda – predviđa se, prije svega, daljnja 'demokratizacija' zdravstvenog turizma, odnosno ciljanje novih skupina potrošača s rastućim interesom i sklonosti za ovaj proizvod kao što su mlađi korisnici, obitelji, čak i poslovni subjekti. To su segmenti koji će poticati daljnju diversifikaciju, u prvom redu, preventivne zdravstvenoturističke ponude u smjeru daljnjeg rasta proizvoda kao što su, primjerice, 'holistički programi' za zdravlje duha i tijela, 'lifestyle programi' reprogramiranja životnih navika u cilju zdravijeg života, digitalni 'detox programi', 'budget lječilišni i wellness programi'.
- Podrška osiguravajućih društava za programe zdravstvene preventive – s obzirom da je prevencija jeftinija od liječenja, a u uvjetima rastućeg broja rizičnih osiguranika, zdravstvena osiguranja će ju sve više podržavati dodatno pridonoseći rastu preventivnih programa.
- Rastuća uloga i značaj medicine te daljnja specijalizacija, standardizacija i regulacija medicinskih usluga – rastuće cijene medicinske skrbi u zapadnim zemljama te rastuća potražnja za medicinskim zahvatima iz Rusije i niza istočnih zemalja vodit će ka većoj internacionalizaciji medicinskog turizma. Istovremeno, sve veća konkurencija preventivnih wellness programa vodit će ka većem oslanjanju na medicinu kao faktoru diferencijacije. U tom se smislu predviđa da će

⁷⁷ Ibidem.

⁷⁸ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 26

medicina imati sve veću ulogu i značaj u zdravstvenom turizmu. Pri tome se, s obzirom na preduvjet vjerodostojnosti kao ključnim obilježjem medicinskog turizma, posebno ističe očekivani trend daljnje specijalizacije, standardizacije i regulacije medicinskih usluga u sklopu zdravstveno-turističke ponude.

- Brendiranje – konkurencija će nametati potrebu brendiranja u funkciji veće prepoznatljivosti.
- Tehnološke inovacije – kontinuiran i brz razvoj zdravstvene tehnologije od, primjerice, brže i jednostavnije dijagnostike, preko 'pametnih sustava' za individualizirano kalibriranje tretmana, do smanjivanja potrebe za invazivnim kirurškim zahvatima, utjecat će i na brojne aspekte zdravstveno–turističke ponude, a prije svega na opremu, stručnost i kontinuiranu edukaciju osoblja te na 'izvanbolnička' mjesta odvijanja tretmana. Zdravstveni turizam prestaje biti samo 'high touch', već se razvija i u smjeru 'high tech' proizvoda.
- Autentičnost – u turizmu toliko bitan 'osjećaj za mjesto' sve će se više prenositi i u sferu zdravstveno-turističke ponude te će lokalni identitet, hrana, ljekoviti činitelji i znanje u njihovoj primjeni biti sve prisutniji u tretmanima, na menijima i u uređenju objekata.
- Okolišna osjetljivost – ponuda zdravstvenog turizma, kao proizvoda motiviranog osobnim zdravljem, nužno će morati voditi brigu i o zdravlju okoliša te se, u tom kontekstu, predviđa snažan zaokret ka sveobuhvatnoj zelenoj praksi, od korištenja prirodnih sastojaka u tretmanima i prehrani, preko korištenja prirodnih materijala, svijetla ili ventilacije u uređenju prostora do okolišno odgovornog upravljanja energijom, vodom i otpadom na razini objekata i cijelih destinacija. Tržišni trendovi govore u prilog daljnjeg rasta zdravstvenog turizma, ali ukazuju i na promjene njegovih obilježja u smjeru izraženije medicinske utemeljenosti i specijalizacije, okolišne osjetljivosti te veće povezanosti s autentičnim lokalnim ambijentom.

5.2. Konkurentsko okruženje Hrvatske

Zdravstveni turizam je najbrže rastuća grana turizma s godišnjim rastom od 15 do 20% na svjetskoj razini, što bi značilo kako je 15% svih putovanja na svijetu motivirano upravo zdravstvenim razlozima. Od toga 203 milijuna putovanja godišnje čine Europljani od čega je ukupna potrošnja oko 115 milijarde eura. Hrvatska predstavlja tržište na kojem 10.000 zaposlenih stvara otprilike 300 milijuna eura prihoda od zdravstvenih usluga, bez usluga smještaja i ostale prateće potrošnje, dok

„grube“ procjene prikazuju mogući potencijal veći od 1 milijarde eura.⁷⁹ Hrvatska je dio jedne od najrazvijenijih regija zdravstvenog turizma u Europi. Istovremeno to znači da je okružena vrlo jakim konkurentima, uključujući prije svega susjedne Sloveniju i Mađarsku, a zatim i Austriju, koje, uz dugogodišnju tradiciju zdravstvenog turizma, također značajno ulažu u ovaj sektor tijekom proteklih dvadesetak godina. Uz njih, zdravstveni, a posebice medicinski turizam, postaje fokus i u širem okruženju, odnosno u zemljama poput Poljske, Češke, ali i Rumunjske, Bugarske te, naročito, Turske. U nastavku se iznosi kratak prikaz obilježja zdravstveno turističkog proizvoda zemalja koje čine neposredno i šire konkurentsko okruženje Hrvatske.⁸⁰

5.2.1. Slovenija

Zdravstveni turizam najbrže je rastući segment slovenskog turizma. Nakon osamostaljenja, Slovenija je prošla dva ciklusa u razvoju ponude. Sredinu 1990.-tih obilježila je privatizacija i prvi val investicija, a sredinu 2000.-tih, nakon ulaska u EU, slijedio je drugi investicijski ciklus. Danas se 85% noćenja u topličkim kompleksima realizira iz komercijalnih kanala (umjesto državnog zdravstvenog osiguranja):⁸¹

- Lječilišta/Terme: 15 'naravnih zdravilišča' ili velikih topličkih kompleksa s objedinjenom ponudom zdravstvenih, wellness, rekreacijskih i smještajnih sadržaja
- Wellness/Spa: Oko 90 wellness centara pretežito u hotelima i u sklopu lječilišta
- Medicinski turizam: Slovenija se pozicionira kao nova destinacija medicinskog turizma, ističući specijalizaciju u stomatologiji, ortopediji i sportskoj medicini te u oftalmologiji. U tijeku su značajna nova ulaganja u objekte i u opremu. Smatra se da daljnji razvoj zdravstvenog turizma u Sloveniji podrazumijeva jaču orijentaciju na medicinu, kako u kontekstu snažnijeg razvoja medicinskog turizma, tako i u smislu veće prisutnosti medicine u ponudi postojećih terma i wellnessa. Smatra se, nadalje, da se ponuda zdravstvenog turizma mora dodatno internacionalizirati u pogledu tržišta, upravljanja i investicijskog kapitala.

⁷⁹ Narodne novine: Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine. Dostupno na https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_55_1119.html

⁸⁰ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 19

⁸¹ Ibidem.

5.2.2. Mađarska

Tradicionalno orijentirana na termalnu lječilišnu ponudu, Mađarska od 1990.-tih kontinuirano ulaže u revitalizaciju i razvoj zdravstvenog turizma.

- Lječilišta/Terme: 12 'spa' gradova (uključujući Budimpeštu); tradicionalna lječilišna ponuda nadograđena je wellness sadržajima i rekreacijom baziranoj na vodi (npr. Aaquapolis, Aquapark)
- Wellness/Spa: Ponuda je široko prisutna u hotelima
- Medicinski turizam: Intenzivan razvoj i promocija medicinskog turizma. Mađarska se pozicionira kao 'europsko središte stomatologije', uz koju se također ističu specijalizacije u plastičnoj kirurgiji, oftalmologiji, ortopediji i IVF

5.2.3. Austrija

Austrija se ubraja među najrazvijenije destinacije zdravstvenog turizma ne samo u Europi, već i na svijetu te se njezini modeli razvoja ovog proizvoda koriste i u razvoju drugih zemalja.

- Lječilišta/Terme: 30 'bad' gradova s ponudom kombiniranih lječilišnih, wellness, rekreacijskih i zabavnih sadržaja.
- Wellness/Spa: Vrlo široko prisutna ponuda u sklopu lječilišta i svih oblika smještaja (od visoko kategoriziranih hotela do obiteljskog smještaja)
- Medicinski turizam: Visoko cijenjena destinacija uz priznatu stručnost kadrova i suvremeno opremljene poliklinike i ordinacije. Ističu se kirurgija, onkologija, ortopedija i IVF.

Ponudu predvodi privatni sektor (javno zdravstvo je usmjereno na domaću populaciju). Usmjerava se na potražnju iz CEE država i s Bliskog Istoka. Svoju leadersku poziciju Austrija nastoji očuvati fokusom na besprijekornu kvalitetu i stalnom inovacijom proizvoda kao što je, primjerice, u ovo vrijeme prisutna tendencija nadopunjavanja klasičnih tretmana s edukacijom ili kulinarstvom kako bi se pridonijelo promjeni životnog stila i 'trajnijim' koristima zdravstveno-turističkog boravka.

Medicinski turizam smatra se proizvodom s visokim potencijalom rasta i budućim važnim usmjerenjem.⁸²

5.2.4. Širi konkurentski krug

Usmjerenost na medicinski turizam može se smatrati dominantnim obilježjem sadašnjih kretanja u zemljama poput Poljske, Češke i Turske koje u širem konkurentskom okruženju Hrvatske razvijaju zdravstveni turizam. Koristeći EU fondove, Poljska i Češka značajno su podigle kvalitetu svojih medicinskih ustanova te se uz percipiranu dobru kvalitetu medicinskih usluga, uz bitno niže cijene od onih u Zapadnoj Europi (čak u rasponu od 50%-70%) i uz promociju vođenu s nacionalne razine pozicioniraju kao novi europski 'hubovi' za plastičnu kirurgiju, stomatologiju, ortopediju i IVF ciljajući pacijente iz SAD-a, Velike Britanije, Njemačke i Rusije. Turska se pokazuje kao jedan od najagresivnijih ponuđača medicinskog turizma koja jednako snažno ulaže u objekte, kvalitetu usluge i prepoznatljivost te danas raspolaže s najviše prestižnih JCI certifikata za bolnice u Europi. Temeljem njihove resursne osnove i tradicije, Rumunjska, Bugarska i Srbija mogu se ubrojiti u potencijalne buduće konkurente na tržištu zdravstvenog turizma. Naime, iako njihov potencijal za sada nije razvijen niti međunarodno prepoznat, Rumunjska raspolaže s oko 3000 termalnih i mineralnih izvora u 70-tak lječilišnih destinacija, Bugarska je zemlja s velikim brojem mineralnih izvora i izdašnosti ljekovitog blata, a Srbija također njeguje tradiciju termalizma.⁸³

Konkurentska pozicija Hrvatskog zdravstvenog turizma uspoređivana sa zdravstvenim turizmom u Austriji, Mađarskoj i Sloveniji, ocjenjuje se kroz tri cjeline. Prva cjelina je ponuda tradicionalnih lječilišta u kontinentalnom djelu, cijeni, kvaliteti prirodnih ljekovitih činitelja, kvaliteti medicinskog kadra, oprema i uređenje. Zaključeno je da navedena ponuda zaostaje u odnosu na promatrane konkurente. Druga se cjelina odnosi na kvalitetnu hotelsku i wellness ponudu u primorskim destinacijama koja je osim Opatije, malobrojna i neprepoznatljiva jer je wellness ponuda važna, ali bez osiguravanja prepoznatljivosti kao zdravstveno turističkih objekata. U trećoj se cjelini zaključuje da je hrvatski zdravstveno-turistički proizvod još nerazvijen. Ili ne odgovara

⁸² Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 19

⁸³ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 20

međunarodnim kriterijima ili je još uvijek neprimjetan.No, Hrvatska ima napretek pozitivnih obilježja potrebnih za razvoj zdravstvenog turizma kao što su atraktivni prirodni resursi priobalne, otočne, nizinske i planinske Hrvatske, duga tradicija lječilišnih destinacija, visokokvalitetno stručno medicinsko osoblje priznato i izvan naših granica, turistička atraktivnost destinacija.⁸⁴

5.3. Odabrane značajke konkurentske prakse

Uvid u ponudu i praksu konkurentskih destinacija ukazuje na više važnih tendencija relevantnih za budući razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Moguće ih je sumirati na sljedeći način:

- Integracija ponude – dolazi do 'koketiranja' medicine, wellnesa i rekreacije na način da se ovi sadržaji i usluge prožimaju u okviru istog centra. Primjerice, 'model' strukturiranja lječilišta (terme ili bad) uključuje medicinske sadržaje kao 'jezgru' na koju se nadovezuju wellness, a potom rekreacijski sadržaji uz široku paletu smještajne ponude.
- Naglasak na kvaliteti – dokazi kvalitete opreme i usluga preduvjet su konkurentnosti na međunarodnom tržištu i jamče se kroz nacionalne i/ili međunarodne sustave akreditacije medicinskih ustanova, kroz velik broj nacionalnih i/ili međunarodnih certifikata kojima se postavljaju standardi za usluge, objekte, čak i cijele destinacije (npr. Best Health Austria, ISO, DNV, JCI, ISPA, ESPA) te kroz kontinuiranu edukaciju osoblja na svim razinama odgovornosti (npr. austrijski BFI sustav te više fakultetskih programa iz upravljanja zdravstvenim turizmom)
- Specijalizirana prodaja i promocija – ponuda se predstavlja i prodaje, osim na Internet stranicama samih ponuđača, i na portalima NTO-a i nacionalnih marketinških alijansi ili udruga. Rasprostranjene su usluge specijaliziranih 'incoming' agencija i agencija 'facilitatora'.
- Kontinuirane investicije – obuhvaćaju stalno osuvremenjivanje opreme, interijera i okoliša.⁸⁵

⁸⁴ Ibidem.

⁸⁵ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 20

5.4. SWOT analiza zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Temeljem sagledanih obilježja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj s jedne strane i kretanja u međunarodnom okruženja s druge strane, u nastavku se iznosi SWOT matrica sa sažetim prikazom postojećih 'jakih' i 'slabih' strana hrvatskog zdravstveno-turističkog proizvoda, odnosno 'prilika' i 'prijetnji' njegovom daljnjem razvoju u budućnosti.

Slika 3. Swot analiza hrvatskog zdravstvenog turizma

| JAKE STRANE | SLABE STRANE |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 |
| PRILIKE | PRIJETNJE |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 |

Izvor: Ivandić, N., Kunst, I. i dr. (2014.), Nacionalni program-akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Institut za turizam, Zagreb, str. 28., (21.08.2018.)

SWOT analiza ukazuje da su ključni pravci djelovanja u daljnjem razvoju zdravstvenog turizma u Hrvatskoj podizanje njegove kvalitete i prepoznatljivosti. U osnovi to podrazumijeva repozicioniranje zdravstveno-turističke ponude, odnosno:

- Snažniju valorizaciju hotelske wellness ponude na Jadranu kroz njezinu djelomičnu transformaciju u medicinske wellness centre čime će se kapitalizirati na prirodnim ljekovitim činiteljima mora i morske klime, ugodni boravka u kvalitetnim

smještajnim objektima i razvijenim turističkim destinacijama te na medicinskoj ekspertizi raspoloživoj u Hrvatskoj;

- Transformaciju specijalnih bolnica i lječilišta u visoko kvalitetne, medicinski specijalizirane i diferencirane centre preventivnih i rehabilitacijskih usluga uz visoku ugodu boravka u kvalitetnim smještajnim objektima i razvijenim turističkim destinacijama;
- Jačanje tržišne pozicije medicinskog turizma snagom interesnog udruživanja u veće stručne i/ili regionalne klastere.

Navedeni pomaci omogućit će izgradnju imidža Hrvatske kao poželjne zdravstveno-turističke destinacije koja spaja morske i termalne prirodne ljekovite činitelje s medicinskom ekspertizom u izuzetno lijepim, sadržajnim i ugodnim turističkim mjestima. U skladu s navedenim pravcima djelovanja u nastavku dokumenta se razrađuju vizija i ciljevi te aktivnosti, mjere i/ili projekti razvoja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.⁸⁶

⁸⁶ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 28

6. PLANIRANI BUDUĆI RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA RH

„Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u nas moraju uvažavati dostignuti stupanj razvoja i različitu razinu tržišne spremnosti ponude u segmentu wellness turizma te lječilišnog i medicinskog turizma kao i tržišne trendove relevantne za svaki od ovih segmenata integralne zdravstveno turističke ponude Hrvatske. Isto tako, vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma RH moraju biti usklađeni s temeljnim odrednicama razvoja hrvatskog turizma definiranim Strategijom razvoja turizma RH do 2020. godine.“⁸⁷

6.1. Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma RH do 2020. godine

U Hrvatskoj zdravstveni turizam sačinjavaju tri prethodno pojašnjena, međusobno različita oblika, medicinski i holistički wellness te lječilišni i medicinski turizam, prilikom čega svakog od njih karakterizira različit stupanj konkurentne sposobnosti i tržišne spremnosti. Iz tog razloga za svaki je taj oblik potrebno definirati zasebnu razvojnu funkciju i tek naknadno, prepoznavanjem njihovih zajedničkih sastavnica, osmisliti integralnu viziju razvoja zdravstvenog turizma koja bi trebala sadržavati ključne ključne attribute poželjne budućnosti lječilišnog wellnessa, medicinskog/holističkog wellnessa, lječilišnog turizma i medicinskog turizma.

Vizija medicinskog wellness turizma je prepoznatljivost talasoterapije kao zdravstveno-turističke ponude, povećanje konkurentnosti, cjelogodišnja dostupnost, visoka ambijentalnost, ekološka očuvanost i dubina destinacijskog lanca vrijednosti koji predstavlja osnovu za međunarodnu prepoznatljivost i poželjnog turističkog brenda. Vizija razvoja lječilišnog turizma je osuvremenjivanje ponude u kontinentalnom prostoru te će u 2020. godini lječilišni turizam biti tehnološki konkurentan, stopljen sa srednjoeuropskim konkurentskim okruženjem pri čemu će lječilišna specijalizacija, kvaliteta prirodno ljekovitih lječilišta u kombinaciji s ambijentom i cjelokupnim okruženjem predstavljati razlikovne elemente i osnovu za učinkovito i održivo tržišno pozicioniranje. Vizija medicinskog turizma je da će on u 2020. godini biti vertikalno integriran, kvalitetom konkurentan i cijenom atraktivan turistički proizvod koji je fokusiran na odabrane segmente potražnje na globalnom tržištu.⁸⁸

⁸⁷ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 30

⁸⁸ Ibidem.

Cjelokupna vizija zdravstvenog turizma je njegova međunarodna prepoznatljivost, dok svaki oblik zdravstvenog turizma ima svoju viziju. Osim međunarodne prepoznatljivosti, vizija je unaprjeđenje kvalitete i konkurentnosti, podizanje standarda usluživanja te korištenje imidža Hrvatske kao turističke zemlje s ambijentom i očuvanim okolišem. Sukladno tome, integralna vizija razvoja zdravstvenog turizma RH, koja je osmišljena prvotnim definiranjem pojedinačnih vizija od sva tri oblika zdravstvenog turizma u RH do 2020. godine, glasi⁸⁹:

- *„U 2020. godini zdravstveni turizam bit će međunarodno prepoznat ponajviše po poželjnosti svoje raznolike i visokokvalitetne wellness ponude, ali i po znatno unaprijeđenoj kvaliteti ponude lječilišnog turizma te stalno rastućoj globalnoj konkurentnosti za tržište spremnih medicinskih ustanova. Osim kontinuiranog podizanja standarda usluživanja, sustavno unapređivanje tržišne pozicije zdravstvenog turizma RH rezultat je i raznolikosti te dokazane djelotvornosti prirodnih ljekovitih činitelja, korištenja pozitivnog imidža Hrvatske kao etablirane turističke zemlje, ambijentalnosti prostora, očuvanosti okoliša te širini/dubini cjelokupne destinacijske ponude.“*

Imajući na umu različite razvojne vizije, a što je posljedica različite tržišne spremnosti i konkurentske sposobnosti pojedinih podvrsta zdravstvenog turizma RH, strateški ciljevi razvoja postavljaju se specifično za medicinski/holistički wellness, lječilišni turizam i medicinski turizam.

Svaki oblik zdravstvenog turizma ima svoj cilj:

- Ciljevi medicinskog wellnessa su povećanje međunarodne prepoznatljivosti i poželjnosti wellness ponude kroz kulturu kvalitete i unaprjeđenu komunikaciju s ciljnim tržištem. Slijedeći cilj je unaprjeđenje osposobljenost djelatnika s naglaskom na menadžment i marketing te obogaćivanje wellness ponude jačajući komponentu medicinskih usluga.
- Ciljevi lječilišnog turizma su unaprjeđenje ponude i tehnološke opremljenosti, diferenciranje lječilišne ponude kroz specijalizaciju ustanova i međunarodno certificiranje, kao i u wellness turizmu povećati osposobljenost djelatnika s

⁸⁹ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 30

naglaskom na menadžment i marketing, povećanje ambijentalnosti s ciljem unaprjeđenja tržišne poželjnosti lječilišnih destinacija.

- Ciljevi medicinskog turizma su, kao i kod lječilišnog turizma, unaprjeđenje međunarodne prepoznatljivosti kroz međunarodno certificiranje koje omogućuje međunarodnu poželjnost RH te proširivanje dubine i širine ponude za tržište medicinskih usluga.⁹⁰

6.2. Aktivnosti i mjere u cilju razvoja zdravstvenog turizma

Polazeći od vizije i ciljeva razvoja zdravstvenog turizma RH do 2020. godine, a u želji da se njegov budući razvoj u što je većoj mogućoj mjeri osloni na raspoloživa sredstva različitih EU fondova, prijedlog ključnih mjera i aktivnosti unapređivanja konkurentnosti sva tri segmenta zdravstvenog turizma RH usklađen je s ključnim inicijativama te razvojnim prioritetima i ključnim polugama EU politike u sferi turizma. Na osnovu prepoznatih komparativnih prednosti Hrvatske u SWOT analizi, dokumenti Strategija razvoj turizma RH do 2020. godine i Nacionalna strategija razvoja zdravstva Hrvatske 2012.-2020. prognoziraju daljnji razvoj svih oblika turizma, te su obje strategije poslužile kao odlična baza za izradu Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma RH kao međuresorne platforme za sustavno podizanje konkurentnosti zdravstveno turističke ponude Hrvatske. Strateški dokument je nastao u suradnji dvaju ministarstava te Instituta za turizam, a na temelju strateških dokumenata za razvoj ovog proizvoda Akcijski plan predlaže 30 razvojnih aktivnosti ili mjera koji su posebno usmjereni na⁹¹:

- Unapređenje institucionalnog okvira
- Unapređenje međunarodne prepoznatljivosti Hrvatske kao zdravstveno turističke destinacije
- Razvoj proizvoda i njihova specijalizaciju
- Unapređenje kvalitete zdravstveno turističkog proizvoda
- Unapređenje stručnih i menadžerskih vještina djelatnika zdravstvenom turizmu

Zbog različite konkurentne sposobnosti pojedinih oblika zdravstvenog turizma potrebno je svaku od prethodno spomenutih horizontalnih aktivnosti detaljnije

⁹⁰ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf, str. 33

⁹¹ Ibidem.

specifično razraditi po karakterističnim oblicima zdravstvenog turizma, što je u nastavku i prikazano.

Područja djelovanja i programi podizanja konkurentnosti u sferi wellnessa. Kad je riječ o aktivnostima podizanja konkurentnosti u segmentu wellnessa naglasak treba staviti na realizaciju sedam operativnih programa (Tablica 4).

Tablica 4. Programi podizanja konkurentnosti u sferi wellnessa (prema područjima djelovanja)

| Institucionalni okvir | Tržišna prepoznatljivost | Razvoj proizvoda | Podizanje znanja i vještina |
|--|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| Reguliranje pružanja usluga holističkog i medicinskog wellnessa | Međunarodno certificiranje | Unapređenje postojeće ponude | Cjeloživotno obrazovanje zaposlenih |
| Prilagodba obrazovnog sustava potrebama wellness turizma | Promocija i prodaja | Tematsko/proizvodno udruživanje | |

Izvor: Ministarstvo turizma. Dostupno na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf str.35.

Područja djelovanja i programi podizanja konkurentnosti u sferi lječilišnog turizma Kad je riječ o aktivnostima podizanja konkurentnosti u segmentu lječilišnog turizma naglasak treba staviti na realizaciju 13 operativnih programa (Tablica 5).

Tablica 5. Programi podizanja konkurentnosti lječilišnog turizma (po područjima djelovanja)

| Institucionalni okvir | Tržišna prepoznatljivost | Razvoj proizvoda | Podizanje znanja i vještina |
|--|---|--|---|
| Proširenje djelatnosti specijalnih bolnica (registracija) | Specijalizacija – tematsko profiliranje | Unapređenje postojeće ponude | Cjeloživotno obrazovanje djelatnika lječilišta/SB |
| Vlasničko, organizacijsko i tržišno restrukturiranje lječilišta/SB u javnom vlasništvu | Međunarodno certificiranje lječilišnih institucija | Razvoj nove zdravstveno-lječilišne ponude | |
| Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije zdravstvenih ustanova | Promocija i prodaja | Tematsko/proizvodno udruživanje | |
| Prilagodba obrazovnog sustava potrebama lječilišnog turizma | Povezivanje s međunarodnim facilitatorima lječilišnog turizma | Osnivanje nacionalnog Zavoda za balneologiju | |
| Statističko praćenje učinaka lječilišnog (zdravstvenog) turizma | Certificiranje lječilišnih destinacija | | |

Izvor: Ministarstvo turizma. Dostupno na: https://mint.gov.hr/UserDocImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf str. 43

Iako se određen broj programa, slično kao i u sferi wellnessa, odnosi na potrebu ubranog stjecanja međunarodne prepoznatljivosti kroz: (proces međunarodnog certificiranja, intenziviranja i inoviranja postojećih marketinških aktivnosti, razvoj nove i unapređenje postojeće ponude kao i tematskog/proizvodnog udruživanja te podizanja razine znanja i vještina zaposlenih, posebno valja istaknuti pet dodatnih programa koja bi trebali stvoriti pretpostavke ne samo za novi razvoj već i za tržišni iskorak koji može odgovoriti na sve specifične i stalno rastuće/mijenjajuće potrebe različitih segmenata zdravstveno-turističke potražnje. U tom smislu, najvažniji programi odnose se na potrebu usklađivanja zakonskih propisa u sferi registracije lječilišta/specijalnih bolnica te pokretanja procesa njihovog vlasničkog restrukturiranja bez kojeg neće biti moguće osigurati novi kapital potreban kako za unapređenje postojeće ponude, tako i za proširenje sustava doživljaja kroz izgradnju novih sadržaja/kapaciteta zdravstveno-turističke i njoj komplementarne ponude. Ostalih pet programa povezani su: ⁹²

- osiguranjem/propisivanjem/uspostavljanjem primjerene kvalitete usluge (nacionalna akreditacija kao i međunarodno certificiranje institucija)
- sadržajnom diferencijacijom (specijalizacija) pojedinih lječilišta/specijalnih bolnica za medicinsku rehabilitaciju
- strateškim povezivanjem s međunarodnim facilitatorima lječilišnog turizma
- uspostavom specijaliziranih visokoškolskih programa u cilju stvaranja različitih profila zdravstveno-turističkih stručnjaka bez kojih neće biti moguće osigurati dugoročno održivo pozicioniranje hrvatskih pružatelja usluga lječilišnog turizma na međunarodnom tržištu
- uspostavom kvalitetne međunarodno relevantne statističke osnove za praćenje konkurentnosti hrvatskih pružatelja usluga lječilišnog (zdravstvenog) turizma.

Područja djelovanja i programi podizanja konkurentnosti u sferi medicinskog turizma
Što se tiče aktivnosti podizanja konkurentne sposobnosti pružatelja usluga medicinskog turizma naglasak se stavlja na realizaciju 8 operativnih programa (Tablica 6).

⁹² Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf str.43

Tablica 6. Programi podizanja konkurentnosti medicinskog turizma (po područjima djelovanja)

| Institucionalni okvir | Tržišna prepoznatljivost | Razvoj proizvoda | Podizanje znanja i vještina |
|--|--|--|------------------------------------|
| Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije zdravstvenih ustanova | Međunarodno certificiranje | Unapređenje kvalitete ponude javnog sektora u sferi medicinskog turizma | |
| | Promocija i prodaja usluga medicinskog turizma u sferi javnog sektora | Unapređenje dubine i širine ponude privatnog sektora u sferi medicinskog turizma | |
| | Promocija i prodaja usluga medicinskog turizma u sferi privatnog sektora | Tematsko/proizvodno udruživanje privatnih pružatelja usluga medicinskog turizma | |
| | Povezivanje s međunarodnim facilitatorima medicinskog turizma | | |

Izvor: Ministarstvo turizma. Dostupno na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf str.59

Slično kao i u sferi lječilišnog turizma, programi podizanja konkurentnosti medicinskog turizma usmjereni su na ubrzano stjecanje međunarodne prepoznatljivosti kroz: proces obveznog nacionalnog akreditiranja, međunarodnog certificiranja, intenziviranja i/ili inoviranja postojećih marketinških aktivnosti kako za ustanove u privatnom tako i javnom vlasništvu, uključujući i povezivanje s međunarodnim facilitatorima putovanja motiviranih medicinskim uslugama/zahvatima. Posebno valja naglasiti važnost programa usmjerenih na razvoj nove ponude medicinskog turizma u privatnom vlasništvu te poticanja njihovog tematsko-proizvodnog udruživanja.⁹³

⁹³ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf str.59

Kako bi se ostvarili ciljevi potrebno je pokrenuti neke aktivnosti. U svrhu povećanja međunarodne prepoznatljivosti i oslanjanja na EU fondove, aktivnosti su usmjerene na unaprjeđenje institucionalnog okvira unaprjeđenje međunarodne prepoznatljivosti, razvoj proizvoda, unaprjeđenje kvalitete i unaprjeđenje vještina djelatnika u zdravstvenom turizmu. Zbog toga treba akreditirati zdravstvene ustanove s ciljem povećanja sigurnosti i zadovoljstva korisnika, međunarodnim certifikatima povećala bi se njegova vjerodostojnost i stjecanje tržišne prepoznatljivosti, edukacijom zaposlenih povećala bi se veća kvaliteta i inovativnost hrvatske-zdravstvene turističke ponude. Svaka od navedenih aktivnosti treba se razraditi na svaki pojedinačni oblik turizma. U skladu s prethodnim naznakama, prijedlog programa u cilju povećanja konkurentnosti zdravstvenog turizma RH na međunarodnom tržištu podrazumijeva provođenje određenog broja istovjetnih aktivnosti koje bi trebalo provoditi u sva tri segmenta zdravstvenog turizma (wellness turizam, lječilišni turizam, medicinski turizam), kao i većeg broja programa ciljno usmjerenih na pojedine segmente zdravstvenog turizma. Što se tiče sličnih aktivnosti koje valja provoditi u dva ili sva tri segmenta zdravstvenog turizma, riječ je ponajprije o programima usmjerenim na izgradnju cjelovitog sustava:⁹⁴

- akreditiranja hrvatskih zdravstvenih ustanova, a čime bi se trebala osigurati uspostava/zaštita minimalno prihvatljivog standarda usluživanja/kvalitete zdravstvene usluge, sve u cilju povećanja sigurnosti i stupnja zadovoljstva korisnika;
- međunarodnog certificiranja hrvatskih zdravstvenih ustanova, a čime bi se trebala osigurati njihova veća međunarodna vjerodostojnost, a time i ubrzano stjecanje veće tržišne prepoznatljivosti;
- edukacije zaposlenih bilo kroz uvođenje obveze cjeloživotnog obrazovanja, bilo kroz prilagodbu hrvatskog obrazovnog sustava, a što bi trebalo osigurati veću kvalitetu, ali i inovativnost hrvatske zdravstveno-turističke ponude; odnosno
- marketinga i promocije hrvatskog zdravstvenog turizma, koje bi trebalo osmišljavati vodeći računa o različitoj tržišnoj spremnosti pojedinih vrsta hrvatskog zdravstvenog turizma, ali i današnjem stupnju prepoznatljivosti različitih zdravstveno-turističkih proizvoda i/ili pružatelja usluge.

⁹⁴ Ministarstvo turizma. Vidi više: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/006_150608_akc_p_zdravst.pdf

7. ZAKLJUČAK

Uobičajno je za svaki razvoj da ima svoju evoluciju, no ono što se događalo s razvojem turizma u posljednjih šezdesetak godina može se opisati kao revolucionarni proces. Naime, mnoge su zemlje, kako razvijene tako i one u razvoju, uvidjele mogućnost rješenja sveprisutnih rastućih problema nezaposlenosti, manjka investicija i izvoza, kroz veliki porast putovanja odnosno razvijanjem turizma koji s vremenom prerasta u jednu od najvećih svjetskih industrija. No, unatoč brojnim ekonomskim koristima u obzir treba uzeti i rastuće negativne utjecaje turizma u kulturološkom, ekološkom te društvenom smislu, zbog čega je bila potrebna temeljita analiza transformacijskih procesa na globalnome masovnom turističkom tržištu, te se u posljednjih nekoliko desetljeća obilježen intenzivnim rastom u svim dijelovima svijeta diversificirao na različite oblike koje turistička teorija još naziva specifičnim, alternativnim, posebnim ili selektivnim oblicima suvremenog turizma.

Zdravstveni turizam selektivni je oblik turizma i jedan od sve traženijih turističkih proizvoda današnjice, te najbrže rastuća grana turizma s godišnjim rastom od 15 do 20% na svjetskoj razini. No, zdravlje u interakciji s fenomenom turizma i zdravstvenom kulturom čine zdravstveni turizam podosta kompleksnom pojavom i oblikom selektivnog turizma, što dodatno otežava mogućnosti njegova definiranja. Hrvatska predstavlja tržište na kojem 10.000 zaposlenih stvara otprilike 300 milijuna eura prihoda, dok je mogući potencijal veći od 1 milijarde eura. Hrvatska posjeduje neupitne prirodne ljepote, povoljnu klimu, sigurnost, dugu tradiciju, konkurentne cijene i općenito dobru reputaciju, no dosadašnja suradnja između Ministarstva zdravlja i Ministarstva turizma uzrokovala je nedovoljnu iskorištenost svih prednosti i snaga ključnih za razvoj ovog posebnog oblika turizma, stoga prihodi od zdravstvenog turizma čine tek 4% ukupnih prihoda od turizma. Iz tog razloga neophodno je regulirati status lječilišnih mjesta i specijalnih bolnica, odnosno izraditi odgovarajuću zakonsku regulativu koja će im omogućiti nesmetano obavljanje turističke i zdravstvene djelatnosti zajedno, te odrediti njihovu kategorizaciju, masterplan, obrazovati kadrove, razvijati turistički proizvod i promociju. Potencijal zdravstvenog turizma je neupitan iako on nije iskorišten, te je izložen velikoj konkurenciji iz zemalja u okruženju, kao što su Austrija, Slovenija i Mađarska koje su lideri u toj vrsti turizma.

Suradnjom Ministarstva turizma i Ministarstva zdravlja i nastankom Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma u RH, dokumenta koji predstavlja zajedničku međuresornu platformu za sustavno podizanje konkurentnosti zdravstveno-turističke ponude i jednu od ključnih mjera za unapređenje zdravstvenog turizma RH. U navedenom dokumentu definirani su specifični ciljevi i prioriteti za svaki pojedini segment zdravstvenog turizma te se predlaže 30 razvojnih aktivnosti i programa koji bi omogućili izgradnju imidža Hrvatske kao poželjne zdravstveno-turističke destinacije koja spaja morske i termalne prirodne ljekovite činitelje s medicinskom ekspertizom u izuzetno lijepim, sadržajnim i ugodnim turističkim mjestima i tako utjecali na povećanje prepoznatljivost i konkurentnosti hrvatskog zdravstvenog turizma u uvjetima njegove rastuće potražnje na globalnoj razini.

LITERATURA

1. Bartoluci M., Čavlek N. (2007) Turizam i sport – Razvojni aspekti
2. Dujmović M. (2014) Kultura turizma
3. Čorak S., Mikačić V. (2006) Hrvatski turizam: plavo, bijelo, zeleno
4. Geić, S. (2011) Menadžment selektivnih oblika turizma
5. Hall, C.M. (1992) Adventure, sport and Health Tourism, Special Interest Tourism. London :Belhaven Press, 141-158.
6. Hitrec, T. (1988) Zdravlje kao trajna odrednica i razvojna šansa hrvatskog turizma, u: Mirić D, Vlahović D, ed. Zdravlje i turizam. Split :Hrvatsko kardiološko društvo, turistička zajednica Splitsko-dalmatinske županije, 17-27.str
7. Kušen, E., Klarić, Z. (1997) Resurna Osnova zdravstvenog turizma. U: Rožanić I. ed. I. međunarodni simpozij Opatija promotor zdravstvenog turizma. Zbornik radova. Opatija: Hotelijerski fakultet, 233-244.str
8. Kušen E. (2002b) Zdravstveni turizam, Turizam, 50 (2), 177-190.
9. Skupnjak, B. (1997) Izglednost razvitka i konceptualno-organizacijski okvir zdravstvenog turizma u nas. U: Rožanić, međunarodni simpozij Opatija promotor zdravstvenog turizma, Zbornik radova. Opatija: Hotelijerski fakultet. 321-334.
10. Lickorish Leonard J., Jenkic Carson L. (2006) Uvod u turizam
11. Jadrešić V. (2001) Turizam u interdisciplinarnoj teoriji i primjeni, zbornik istraživanja
12. Ivanišević, G. (2008) Lječilišna medicina, hidroterapija, aromaterapija: knjiga izlaganja na znanstvenom skupu: Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, 91. str.
13. Ivanišević, G. (2012) Zdravlje i turizam u Hrvatskoj. U: Ivanišević, G., ur. Zdravlje i turizam u Hrvatskoj: Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli lošinj, 7.-8. rujna 2012. Zagreb: Akademija medicinskih znanosti Hrvatske, str. 13.
14. Ivanišević G. (2013) Zdravlje, lječilišta i priroda. Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Klanjec, 12.-13- travnja.
15. Ivanišević, G., (2014) ur. Hrvatska – Potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam: Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 5.-6. rujna 2014.
16. Ivanišević G. (2015) Hrvatska - zdravstveni i lječilišni turizam, Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu Veli Lošinj, 4.-5. rujna 2015.
17. Službena web stranica Državnog zavoda za statistiku: <http://www.dzs.hr>
18. Službena web stranica Ministarstva turizma: <https://mint.gov.hr/>
19. Službena web stranica Narodnih Novina: <https://www.nn.hr/>

POPIS SLIKA I TABLICA

| SLIKA | STRANICA |
|---|----------|
| 1. Oblici zdravstvenog turizma su i pružatelji zdravstveno-turističkih usluga | 25 |
| 2. Broj kreveta po lječilištima i specijalnim bolnicama | 34 |
| 3. Swot analiza hrvatskog zdravstvenog turizma | 44 |
| TABLICA | STRANICA |
| 1. Prirodni ljekoviti činitelji | 20 |
| 2. Prirodni oblici liječenja | 21 |
| 3. Komponente wellnessa | 31 |
| 4. Programi podizanja konkurentnosti u sferi wellnessa (prema područjima djelovanja) | 49 |
| 5. Programi podizanja konkurentnosti lječilišnog turizma (po područjima djelovanja) | 50 |
| 6. Programi podizanja konkurentnosti medicinskog turizma (po područjima djelovanja) | 52 |