

POTENCIJALI ZA RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA U HRVATSKOJ

Čeranić, Petra

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Visoka poslovna škola Zagreb s pravom javnosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:738455>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-14**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



VISOKA POSLOVNA ŠKOLA ZAGREB

s pravom javnosti

Petra Čeranić

**POTENCIJALI ZA RAZVOJ
ZDRAVSTVENOG TURIZMA U HRVATSKOJ**

(završni rad)

Zagreb, rujan 2016.godine

VISOKA POSLOVNA ŠKOLA ZAGREB

s pravom javnosti

Preddiplomski stručni studij marketinga i komunikacija

Smjer manager marketinga

**POTENCIJALI ZA RAZVOJ
ZDRAVSTVENOG TURIZMA U HRVATSKOJ**

(završni rad)

Mentor:

Mr. sc. Neven Šipić, pred.

Student:

Petra Čeranić , MBS 26/13

Zagreb, rujan 2016.godine

Zadatak završnog rada

U ovom radu nastojat će se definirati zdravstveni turizam, navesti povijesni razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj i ostatku Europe te najpoznatije domaće i strane destinacije. Isto tako, navesti će se oblici zdravstvenog turizma te dati detaljan pregled potencijala za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Nadalje, navesti će se prilike i prijetnje tom razvoju i na primjeru Tuheljskih Toplica ukazati na pozitivan primjer iz prakse kako na razini cijele Republike Hrvatske povećati razvoj zdravstvenog turizma.

Glavni fokus će biti na knjigama koje su napisali S. Weber, V.Mikačić, Marina Gregorić, Teuta Musliu te Damir Milinović, čiji je naglasak istraživanja bio na razvoju lječilišta i specijaliziranih bolnica za rehabilitaciju u funkciji razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske. Njihovi radovi su, zbog svoje informativnosti, korišteni kao literatura za ovaj rad. Metoda prikupljanja podataka bila je prvenstveno znanstvena knjižnica i internet te Portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske kako bi se osigurala točnost i relevantnost podataka.

Zagreb, _____ godine

I Z J A V A

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom *Potencijali za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj* izradila samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora mr. sc. Nevena Šipića.

Izjavljujem da sam suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad *Potencijali za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj* u javno dostupnom institucijskom repozitoriju *Visoke poslovne škole Zagreb* i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).

Ime i prezime studenta:

Petra Čeranić

OIB: 264640907

Abstract

Generally, health tourism can be divided into medical, health spa and wellness tourism. Health spa tourism services are provided in special hospitals for medical rehabilitation and health resorts and include, under medical supervision, controlled use of natural healing factors and physical therapy in order to improve and preserve health. There are 13 special hospitals for medical rehabilitation and health resorts in Croatia. Most of them are financed through the state budget and lesser by sale on the market. Once we reach the development level of neighboring countries and realize it is a tourism branch whose development requires serious investments and whose season could last not only through summer months but throughout the whole year, Croatia could become one of the first of the three leading countries in health tourism.. The aim of this paper was to analyze history of health tourism in Croatia and Europe, current situation in Croatian health tourism, medical rehabilitation and health resorts same as positive and negative aspects of current health tourism policy in Croatia. In conclusion were given directions for improvement of health tourism in general, infrastructure, wellness and other services.

Keywords: Croatia; Health tourism, Health resorts; Hospitals, special; Rehabilitation; Wellness.

Sažetak

Općenito, zdravstveni turizam se može podijeliti na onaj medicinskog, zdravstvenog spa te wellness turizma tipa. Toplice, kao pružatelji zdravstveno-turističkih usluga, obično se nalaze u sklopu specijaliziranih bolnicaza medicinsku rehabilitaciju i lječilišta te uključuju, pod liječničkim nadzorom, kontrolirano korištenje prirodnih faktora liječenja i fizikalne terapije s ciljem poboljšanja i očuvanja zdravlja. U Hrvatskoj postoji 13 takvih specijaliziranih bolnica za medicinsku rehabilitaciju i lječilišta. Većina njih se financira iz državnog proračuna, a nešto manje specijaliziranom prodajom na tržištu. Kada zdravstveni turizam u Hrvatskoj dosegne razinu razvoja identičnu onome kod susjednih zemalja i shvatimo da je turizam gospodarska grana čiji razvoj zahtijeva ozbiljne investicije i čija bi sezona mogla trajati ne samo ljetnim mjesecima nego i tijekom cijele godine, Hrvatska bi mogla postati jedna od tri vodeće zemlje u domeni zdravstvenog turizma. Cilj ovog rada bio je analizirati povijest zdravstvenog turizma u Hrvatskoj i Europi, objasniti aktualnu situaciju u hrvatskom spa turizmu, medicinskoj rehabilitaciji i lječilištima isto kao i naglasiti pozitivne i negativne aspekte trenutne politike zdravstvenog turizma politike u Hrvatskoj. U zaključku su dane upute za poboljšanje zdravstvenog turizma općenito, infrastrukturu, wellness i ostale usluge.

Ključne riječi: *Hrvatska,; Lječilišta; Rehabilitacija; Zdravstveni turizam, bolnice, specijalizirane; Wellness.*

Sadržaj

Uvod	1
1. Zdravstveni turizam – pojam i određenje	2
1.1. Oblici zdravstvenog turizma.....	3
1.2. Zdravstveni turizam u Europi	5
2. Povijest zdravstvenog turizma.....	8
2.1. Povijest zdravstvenog turizma u Hrvatskoj	9
3. Oblici zdravstvenog turizma u Hrvatskoj	12
4. Zdravstveni turizam u Hrvatskoj	13
4.1. Potencijali za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj	15
4.2. Kritične stavke zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.....	19
4.3. Terme Tuhelj kao primjer uspješnog koncepta zdravstvenog turizma u Hrvatskoj	20
4.3.1. Tržišna segmentacija Termi Tuhelj	21
5. Prijedlozi za daljnji razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.....	22
Zaključak	26
Literatura i izvori	29
Popis slika.....	31

Uvod

Zdravstveni turizam jedan je od najstarijih specifičnih oblika turizma u okviru kojeg se stručno i kontrolirano koriste prirodni ljekoviti činitelji i postupci fizikalne terapije u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja te poboljšanja kvalitete života. Osnovu zdravstvenog turizma čini korištenje prirodnih ljekovitih činitelja koji mogu biti morski, toplički i klimatski. S obzirom na konstantno opadajuću kvalitetu suvremenog života uzrokovanu stresom i zagađenjem, zdravstveni turizam poprima sve značajniju ulogu u revitalizaciji psiho-fizičkih sposobnosti čovjeka. U lječilištima se nudi uravnotežena prehrana, isključenost od buke i zagađenja zraka, tjelovježbe, društveni i duhovni programi.

Zdravstveni turizam može se nazvati i medicinskim turizmom. Medicinski turizam jedinstvena je kombinacija medicinskih i turističkih usluga. U suštini, radi se o uspješnom kombiniranju zdravstvenih tretmana i hotelskih i drugih usluga u turističkoj destinaciji. Danas, koncept medicinskog turizma razvio se korak dalje od klasičnog koncepta zdravstvenog turizma, toplica i SPA centara, čiji korijeni sežu daleko u prošlost. Pod pojmom medicinskog turizma danas se podrazumijeva pružanje široke palete sofisticiranih i visokokvalitetnih medicinskih usluga. Danas medicinski turizam postaje unosni biznis i ubrzano se razvija u mnogim turističkim zemljama svijeta. Industrija medicinskog turizma vrijedna je 60 milijardi dolara godišnje, na svjetskoj razini, a ta vrijednost iz godine u godinu kontinuirano raste. Izvještaji iz Deloitteova centra za zdravstvene usluge iz 2012. godine navode kako se te godine više od 1,6 milijuna Amerikanaca uputilo u druge zemlje na korištenje nekog oblika medicinskog turizma.

Zdravstvena turistička ponuda može kombinirati s brojnim drugim oblicima turističke ponude, primjerice, kulturnim turizmom ili sportsko-rekreacijskim turizmom. Treba nadodati i to da se broj i širina usluga koje se pružaju u medicinskom turizmu danas sve više razvija, tako da se taj oblik turizma značajno proširuje i na druga područja, primjerice na područje estetske kirurgije.

1. Zdravstveni turizam – pojam i određenje

Turizam je „skup odnosa i pojava koje proizlaze iz putovanja i boravka posjetitelja nekog mjesta, ako se tim boravkom ne zasniva stalno prebivalište i ako s takvim boravkom nije povezana nikakva njihova gospodarska djelatnost“ (International Association of Scientific Experts in Tourism, (n.d.), <http://www.aiest.org/home/>, pristupljeno 3.7.2016.). Zdravstveni turizam jedan je od najstarijih specifičnih oblika turizma u okviru kojeg se stručno i kontrolirano koriste prirodni ljekoviti činitelji i postupci fizikalne terapije u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja, te poboljšanja kvalitete života.

„Osnovu zdravstvenog turizma čini korištenje prirodnih ljekovitih činitelja koji mogu biti morski, toplički i klimatski. S obzirom na konstantno opadajuću kvalitetu suvremenog života uzrokovanu stresom i zagađenjem, zdravstveni turizam poprima sve značajniju ulogu u revitalizaciji psiho-fizičkih sposobnosti čovjeka. Tako se u lječilištima nudi uravnotežena prehrana, isključenost od buke i zagađenja zraka, tjelovježbe, društveni i duhovni programi“ (Weber, Mikačić,2010., 45).

„Svaki turist iznimno je važan, no kada je riječ o ciljanim skupinama zdravstvenog turizma, najvažnije potencijale prepoznamo u sljedećim kategorijama:

- Parovi s dvostrukim primanjima, bez djece. Ovaj segment ima financijskih mogućnosti, ali su vremenski ograničeni. Zanimaju ih kraći odmori, a informiraju se u najvećoj mjeri putem interneta, lifestyle časopisa i prijatelja.
- Radno aktivni ljudi čija su djeca napustila roditeljski dom i žive samostalno. U ovaj segment spada dobna skupina od 50 do 60 godina. Oni putuju tijekom cijele godine, često spajaju posao s odmorom te su skloni holističkom pristupu životu (wellness, zdrava hrana, aktivnosti i revitalizacija). Nisu cjenovno osjetljivi, temeljito se pripremaju za putovanja putem preporuka, specijalizirane literature te interneta.
- Zlatna dob, dakle umirovljenici bez većih zdravstvenih problema, segment od 65 i više godina. Oni još uvijek aktivno putuju, a zainteresirani su za obilazak glavnih atrakcija. Cijene

udobnost smještaja, a za starije među njima bitna je dostupnost medicinske skrbi. Cjenovno su osjetljivi, putuju pretežno u proljeće i jesen, a najviše uzimaju u obzir preporuke kao izvor informacija“ (Zane Unicredit Group, Zdravstveni turizam - golema niša u hrvatskom turizmu, (n.d.). Preuzeto s http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE_Bilten_0313.pdf?MOD=AJPERES, pristupljeno 4.7.2016.).

1.1. Oblici zdravstvenog turizma

„S obzirom da destinacije zdravstvenog turizma nude brojne sadžaje za različite tipove gostiju, samim time su se pojavili i specijalni oblici zdravstvenog turizma. Tako se, primjerice, razlikuju sljedeći oblici:

1) Wellness turizam. Wellness je stanje ravnoteže energije tijela, uma i duha, a bazira se na različitim aromaterapijama. Potencijali Hrvatskog wellnesa su aromaterapije, morski ekstrakti, autohtona esencijalna ulja i ekstrakti autohtonih ljekovitih bilja, ljekovite vode, autohtona zdrava hrana, u kombinaciji s jedinstvenim wellness terapijama inspiriranim egzotičnim kulturama. Ovaj oblik turizma odnosi se prvenstveno na hotele i lječilišta, a provodi se u svrhu prevencije bolesti te očuvanja zdravlja uz liječnike, ali i drugo stručno osoblje kao što su fizioterapeuti, kineziolozi, nutricionisti. Dakle, wellnes turizam se odnosi na putovanje kojem je motiv ostvarivanje ravnoteže i harmonije mentalnih, emocionalnih, fizičkih i duhovnih vrijednosti čovjeka.

Programi wellnesa u turizmu su sljedeći:

- prevencija bolesti ili zaštita zdravlja;
- tjelesno vježbanje i fitness;
- programi ljepote;
- prirodni agensi: voda more, zrak, sunce, aromatično bilje;

- vježbanje: jutarnja gimnastika, ciljano vježbanje, korektivno vježbanje, aerobno vježbanje;
- antistresni programi: autogeni trening, masaže, kupke, joga, sauna;
- terapija: dijagnostika, terapijski tretmani, postoperativni programi, rehabilitacija, psihoterapije, zdrava prehrana, ostalo;
- programi ljepote: kozmetički tretman, pedikura, manikura, anticelulitni tretman itd.

2) Lječilišni turizam. Ovaj oblik se odnosi na lječilišta i specijalne bolnice, a podrazumijeva razne oblike fizikalne terapije u svrhu očuvanja zdravlja te poboljšanja kvalitete života. Naglasak je na revitalizaciji u klimatskim, morskim i topličkim destinacijama/lječilištima kroz posebne programe oporavka, uravnoteženu prehranu i tako dalje.

3) Medicinski turizam. Ovaj oblik se odnosi na medicinske ordinacije, klinike, poliklinike, specijalne bolnice, a podrazumijeva putovanja u druga odredišta radi ostvarivanja zdravstvene zaštite kao što su parcijalni kirurški zahvati, stomatološki, kozmetički, psihijatrijski zahvati. Motivacija na takva putovanja su niži troškovi te kraće vrijeme odrade postupka“ (Ministarstvo turizma RH, rujan 2015. Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020.g.. Preuzeto s http://www.mint.hr/UserDocsImages/160120_2-mjere_turist_polit.pdf , pristupljeno 3.7. 2016.).

1.2. Zdravstveni turizam u Europi

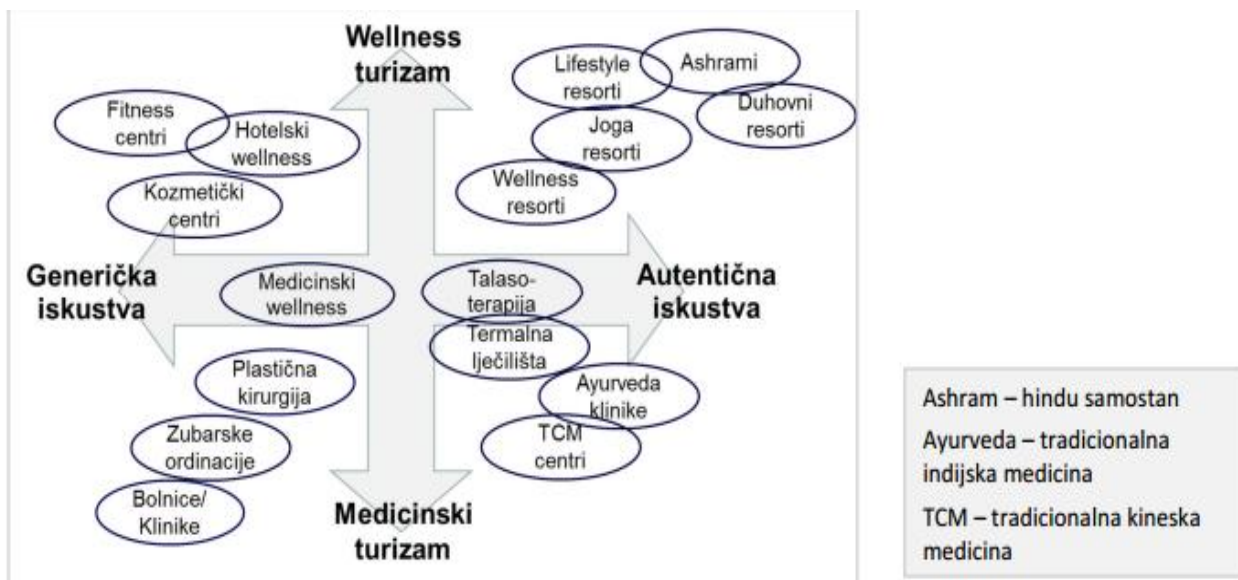
„Europa je najjača svjetska regija zdravstvenog turizma s tradicijom koja seže od doba antike, preko nastanka 'spa gradova' kao što su:

- Bath (Velika Britanija)
- Karlovy Vary (Češka)
- Baden Baden (Njemačka)

Razvojem velikog broja lječilišnih mjesta u 19. stoljeću, do današnjeg vremena u kojem zdravstveno-turističko putovanje postaje sve masovniji i uobičajeniji oblik odmora posvećenog regeneraciji. Cijeli je niz razloga, što proizlaze iz obilježja suvremenih razvijenih društava, koji potiču danas očitu 'eksploziju' industrije zdravlja, uključujući i zdravstveni turizam“ (Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. (n.d.). Preuzeto s www.mint.hr, pristupljeno 4.7.2016).

„Ovdje se mogu spomenuti demografske promjene kao što su sve duži životni vijek stanovništva što rezultira većim udjelom starije populacije. U kontekstu ekonomskih promjena dolazi do rastućeg razvoja srednje klase koja ima dovoljno prihoda za putovanja. Nezdravi životni stil današnjice, stres i tehnologija rezultiraju željom ljudi za zdravijim načinom života“ (Weber, Mikačić,2010., 78).

Slika 1: Ponuda zdravstvenog turizma na europskom tržištu



Izvor slike: Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. (n.d.). Preuzeto s www.mint.hr, pristupljeno 4.7.2016.).

Može se reći kako na području Europe Njemačka generira gotovo polovicu putovanja te trećinu potrošnje, a slijede Francuska, Velika Britanija, Austrija, Švicarska te Rusija.

Slika 2: Popularnost usluga zdravstvenog turizma na području Europe

MEDICINSKI TURIZAM		WELLNESS
		Najpopularniji tradicionalni programi:
- Estetska kirurgija	25% - 34%	- Tretmani tijela
- Stomatologija	30% - 50%	- Sport i fitness
- Ortopedska kirurgija	7%	- Saune
- Tretmani pretilosti	7%	- Joga i meditacija
- IVF tretmani	3% - 6%	- Nutricionizam i detoks
- Oftalmološka kirurgija	3%	Popularni programi 'nove generacije':
		- Holistički 'tijelo-um-duh' programi
		- Programi učenja o zdravoj prehrani, osobnom rastu, kvaliteti života i sl.)
		- Fizički izazov (npr. triatlon, cross-fit i sl.)

Izvor slike: Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. (n.d.). Preuzeto s www.mint.hr, pristupljeno 4.7.2016.).

Za razvoj medicinskog turizma u Europi važno je spomenuti „Direktivu Europske komisije, koja je u pripremi, i koja definira prava pacijenata i podjednake mogućnosti za korištenje zdravstvenih usluga u svim zemljama EU, čime je ujedno stvorena osnova za jačanje suradnje između zemalja EU s ciljem usuglašavanja zdravstvenih sustava na razini EU. Na taj će se način zapravo stvoriti jedinstveno tržište zdravstvenih usluga na razini EU. No s druge strane, kao ekonomska posljedica ovoga ujednačavanja, vjerojatno će se umanjiti i razlika u cijeni zdravstvenih usluga koja trenutno postoji između različitih zemalja Europe“ (Weber, Mikačić, 2010., 67).

„Vodeće svjetske destinacije zdravstvenog turizma su sljedeće:

- Njemačka: Baden-Baden, Brenner's Park-Hotel & SPA, Crowne Plaza Heidelberg;
- Italija: Abano, Montecatini, Riminiterme, Siena;
- Francuska: Vichy, Evian, Divonnes-les-Bains;
- Švicarska: Drei Konige am Rhein, Luzern;

- Austrija: Loipersdorf, Park terme, Burgenland;
- Češka: Karlovy Vary, Marianske Lazne;
- Mađarska: Balaton –Heviz, Zalakaros, Siofok;
- Slovenija: terme Čatež, Rogaška, Radenci, Maribor, Laško, Podčetrtek, Zreče.“(Weber, Mikačić,2010: 97)

2. Povijest zdravstvenog turizma

Zapaženiji razvoj mjesta s ljekovitim čimbenicima događa se krajem 19. i početkom 20. stoljeća. „Prije pojave zdravstvenog turizma kako ga danas shvaćamo, postoji duga tradicija putovanja radi zdravstvenih razloga ili očuvanja zdravlja. Drevni narodi, koji su dosegli odgovarajuću civilizacijsku razinu, kao i određenu razinu zdravstvene kulture, putovali su radi odmora i razonode. Ta su putovanja imala zdravstveno i rekreativno obilježje, a to dokazuju pronađena termalna kupališta, ljetnikovci i odmorišta, posebice na području stare rimske države (uključujući prostore Hrvatske)“ (Kratka povijest zdravstvenog turizma, 4.6.2015. Preuzeto s <http://www.ksitta.mojweb.com.hr/destinacije/kratka-povijest-zdravstvenog-turizma-ili-kako-je-sve-pocelo/> , pristupljeno 3.7.2016.).

Elementi zdravstvene kulture gdje zapravo počinje prvi zdravstveni turizam, na području Europe, mogu se pronaći u antičkoj Grčkoj i Rimu. Na primjeru Olimpijskih igara može se vidjeti kako su ljudi i u antičkom periodu pridavali veliku važnost sportu, rekreaciji i razvili svijest o zdravom načinom života. „Zanimljivo je da su već prije otprilike 4000 godine stari Sumerani gradili komplekse zdravstvenog karaktera oko vrućih izvora, kao i hramove s bazenima. Spomenuti Rimljani gradili su naselja s termalnim lječilištima i hramove lječilišnog karaktera. Grci su poznati po svojim putovanjima i hodočasnicima s cijelog Mediterana, koji su putovali u Epidauru, mali prostor u Saronskom zaljevu. Bila su to putovanja u svetište boga Asklepija, iscjeljujućeg boga. Tada se smatralo da bog Asklepije otkriva lijekove za različita oboljenja u snovima hodočasnika. Smatra se da je upravo Epidaura kolijevka današnjeg zdravstvenog

turizma“ (Kratka povijest zdravstvenog turizma, 4.6.2015. Preuzeto s <http://www.ksitta.mojweb.com.hr/destinacije/kratka-povijest-zdravstvenog-turizma-ili-kako-je-sve-pocelo/> , pristupljeno 3.7.2016.).

Zaključno se može reći kako su „Europljani zaslužni za razvoj zdravstvenog turizma kakav poznajemo danas. U 16. i 17. stoljeću na području Europe prepoznaje se važnost i značaj morske vode i zraka te se upravo tada grade prvi turistički objekti uz obalu. Švicarska, Austrija, Njemačka, Mađarska se razvijaju oko mineralnih izvora. Tako su nastale toplice koje su se tada koristile za liječenje raznih bolesti“ (Gregorić, Musilu,2013., 9.).

2.1. Povijest zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

„Na području Hrvatske se zdravstveni turizam razvio prvenstveno u mjestima s ljekovitim čimbenicima gdje se ubrajaju:

- kupališna mjesta s ljekovitom vodom;
- mjesta s naročito povoljnom klimom (klimatska lječilišta);
- morske zone s razvijenom talasoterapijom;
- mjesta s ljekovitim blatom itd“ (Gregorić, Musilu,2013., 9.-10.).

„Najprije su se razvijala lječilišta i lječilišni turizam u kojem se provodi liječenje (kurativa) i rehabilitacija u okviru zdravstvene zaštite – na trošak zdravstvenog osiguranja (plaćeno liječenje). To su ponajprije lječilišta u Opatiji, Lošinj, Crikvenici, Lipiku, Varaždinskim toplicama, Topuskom, Daruvaru itd.Konsekventno tome, pojavljuje se segment stalnih gostiju s područja tadašnje Austro-Ugarske i to tijekom cijele godine gdje je bio organiziran intenzivan društveni život za goste“ (Gregorić, Musilu,2013., 11.).

„Nakon Drugog svjetskog rata sve su toplice postale tzv. “društveno vlasništvo”, a većina lječilišta pretvorena je u specijalne bolnice (za medicinsku rehabilitaciju). Klijenti su bile osobe koje su dolazile preko zdravstvenog osiguranja te lječilišta nisu pridavala pažnju stvaranju i oblikovanju kompleksne turističko-zdravstvene ponude. Oko 1977. Godine dolazi do ukidanja širokog korištenja lječilišta od strane socijalnog osiguranja te samim time država smanjuje zakup kapaciteta za zdravstvene osiguranike.

Posljedično se naglo smanjuje udio plaćenih liječenja i povećava udio privatnih klijenata. Usprkos tome, povećana briga za vlastito zdravlje omogućava lječilištima okretanje klijentima koji sami plaćaju usluge. Dakle, privatni klijenti (turisti) dolaze u vrijeme odmora te koriste i preventivne programe. Samim time pojedina lječilišta djelomično prilagođavaju ponudu svojih programa novim trendovima i pretvaraju se u zdravstveno-turističke centre tako da se ukazuje potreba stvaranja dodatne ponude u destinaciji, a ne više samo u lječilištima.

Od osamostaljenja Republike Hrvatske 1991. Godine događaju se nove promjene u konceptu zdravstvenog turizma. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje značajno smanjuje kapacitete u zakupu, a Ministarstvo zdravlja vrši sve veći pritisak na lječilišta da prijeđu na tržišno poslovanje. Naime, od lječilišta se traži da se orijentiraju prema zdravstveno-rekreacijskim sadržajima, odnosno prema zdravstvenom turizmu. Samim time destinacije potaknute konkurentskim okruženjem ponudu prilagođavaju svjetskim trendovima –ponuda sve više sadržava usluge od čisto medicinskih do sve do potpuno turističkih usluga te se razvijaju surrogati - zabavni vodeni parkovi i wellness centri.

Zdravstveni aspekt klime u turizmu može se stupnjevati kroz tri načina uporabe – liječenje, preventivu i zdravo okruženje. Klimatska lječilišta lociraju se tamo gdje klimatske značajke djeluju blagotvorno na ozdravljenje i/ili preveniranje određenih bolesti. Klimatska lječilišta bila su izuzetno popularna krajem 19. i početkom 20. stoljeća, u eri industrijalizacije kada je urbana populacija obolijevala od bolesti respiratornog sustava. Međutim, s vremenom su gotovo u cijelosti izgubila na popularnosti. S druge strane, evidentne klimatske promjene globalnog karaktera, sa sve izraženijim dnevnim temperaturnim razlikama, s jedne strane, odnosno sve

starije stanovništvo Europe koje ima problema s termoregulacijom, s druge strane, može utjecati na ponovni rast popularnosti klimatskih lječilišta. U tom kontekstu, mikrolokaliteti poznati po blagotvornim klimatskim karakteristikama postaju važne potencijalne turističke atrakcije, a upravo nekoliko takvih nalazi se na projektom području.

Posebno valja istaknuti sljedeće lokalitete:

- obronci Papuka (od 300m n/v) s blagom planinskom klimom i odgovarajućom ružom vjetrova u Virovitičko-podravskoj županiji;
- obronci Kalnika (650m n/v) u Koprivničko-križevačkoj županiji;
- područje podno Ružice grada (400m n/v) u Orahovici predstavlja mikrolokalitet s visokom koncentracijom ozona što pogoduje liječenju bolesti respiratornog sustava (Gregorić, Musilu,2013., 11.).

Za kraj, potrebno je spomenuti ostala poznata lječilišna mjesta u Hrvatskoj:

- Biograd: Specijalna bolnica za ortopediju;
- Bizovac: Poliklinika Bizovačke toplice, medicinska rehabilitacija;
- Crikvenica: Thalassotherapia, specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Daruvar: Daruvarske toplice, specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Ivanić Grad: Naftalan, specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Krapinske Toplice: Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Lipik: Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Livade: Termalno lječilište Istarske toplice;
- Makarska: Biokovka, specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Opatija: Thalassotherapia, specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju, bolesti srca, pluća i reumatizam;
- Rovinj: Bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Prim. dr. Martin Horvat“;
- Stubičke Toplice: Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;

- Lječilište u Topuskom;
- Varaždinske Toplice: Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Vela Luka: Kalos, specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju;
- Veli Lošinj: Lječilište za bolesti dišnih organa i kože“ (Gregorić, Musilu,2013., 12)

3. Oblici zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

„Postojeća zdravstveno turistička ponuda disperzirana je diljem zemlje, iako je očigledna pojačana koncentracija u primorskoj i sjeverno-zapadnoj Hrvatskoj, osobito na Kvarneru, u Istri, županijama Sjeverne Hrvatske te na području Zagreba“ (Ministarstvo turizma RH , prosinac 2013. Akcijski plan podizanja konkurentnosti hrvatskog turizma. Preuzeto s http://www.mint.hr/UserDocsImages/131210-p_konkurentnost.pdf, pristupljeno 3.7.2016.).

Slika 3.: Prikaz oblika zdravstvenog turizma u RH

OBJEKTI UGOSTITELJSKE PONUDE		ZDRAVSTVENE USTANOVE	
Wellness ponuda (hoteli, toplice)	Prirodna lječilišta		Klinike/ Bolnice
	Lječilišta ⁴	Specijalne bolnice ⁵	
Hoteli: – Oko 80 hotela s wellness sadržajima Toplice (sa smještajem): – Terme Tuhelj – Terme Jezerčica – Terme Sveti Martin – Toplice Lešće	– Lječilište Topusko – Top Terme, Topusko – Bizovačke Toplice – Veli Lošinj – Istarske Toplice	– Varaždinske Toplice – Stubičke Toplice – Krapinske Toplice – Daruvarske Toplice – Lipik – Naftalan, Ivanić Grad – Thalassotherapie, Opatija – Thalassotherapie, Crikvenica – Kalos, Vela Luka – Biokovka, Makarska	Javne zdravstvene ustanove: – Klinički bolnički centri (5) – Kliničke bolnice (3) – Klinike (5) – Opće bolnice (20) – Poliklinike Privatne zdravstvene ustanove: – Oko 800 subjekata; Veći: – SB Sv. Katarina – SB Akromion – SB Dr. Nemeč – Klinika Magdalena – Poliklinika Medico

Izvor slike: Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. (n.d.). Preuzeto s www.mint.hr, pristupljeno 4.7.2016.).

4. Zdravstveni turizam u Hrvatskoj

„Područje Hrvatske spada među jedne od najrazvijenijih regija u Europi što rezultira vrlo jakim konkurentima kao što su Slovenija, Mađarska i Austrija. Navedene zemlje imaju dugogodišnju tradiciju u zdravstvenom turizmu, ali i značajno ulažu u tu granu. Možemo reći da su nam ove zemlje primarna konkurencija, dok pod sekundarnu konkurenciju ubrajamo Poljsku, Češku, Rumunjsku, Bugarsku te Tursku koja bilježi znatan razvoj na području zdravstvenog turizma“ (Gregorić, Musilu, 2013., 2.).

Svakako je zanimljiv podatak da „zdravstveni turizam u Hrvatskoj u ukupnim noćenjima sudjeluje sa samo oko 0,5 posto, a udio smještajnih kapaciteta (soba/ kreveta) u lječilištima u odnosu na ukupne smještajne kapacitete iznosi samo 0,4 posto“ (Zane Unicredit Group, Zdravstveni turizam - golema niša u hrvatskom turizmu, (n.d.). Preuzeto sa http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE_Bilten_0313.pdf?MOD=AJPERES, pristupljeno 8.7.2016.).

Budući da je Hrvatska zemlja u kojoj turizam čini jednu od najvažnijih ekonomskih i gospodarskih grana, segment zdravstvenog turizma predstavlja izrazito potentnu nišu koja još uvijek nije ni približno dovoljno iskorištena, iako postoje izrazito povoljni prirodni resursi za sve vrste zdravstvenog turizma koji se sastoje od ugodne klime, kvalitetnog zraka, bujne vegetacije, mora, termalnih voda i ljekovitog blata. Zdravstveni turizam podrazumijeva putovanje zbog medicinskih ili zdravstvenih usluga, a obuhvaća medicinski turizam (liječenje bolesti, operativne zahvate i lijekove), preventivski turizam (odgovornost svakog čovjeka u brizi za vlastito zdravlje i prevenciju) i wellness turizam (kombinaciju putovanja te wellness i spa ponude). Unutar toga zdravstveni turizam obuhvaća mnoštvo usluga poput fizikalne medicine i rehabilitacije, masaže, fitnessa, dijetalnih i antistresnih terapija, detoksikacijskih tretmana i tretmana ljepote, bio-tržišta, lifestyle lijekova te jednostavnijih i složenijih usluga s područja stomatologije, ortopedije i plastične kirurgije. Osnovu zdravstvenog turizma, kao jednog od najstarijih specifičnih oblika turizma, predstavlja primjena prirodnih ljekovitih činitelja koji mogu biti morski (liječenje morem – talasoterapija), toplički (termomineralne vode, ljekovita blata, naftalan) i klimatski (mjesto s različitom klimom, kvaliteta zraka i sunčevo zračenje, biljni pokrov, šetnice). Tijekom boravka u lječilištima slobodno vrijeme korisnika ispunjava se organiziranim izletima u mjesta bogate povijesne tradicije, sudjelovanjem u kulturnim manifestacijama mjesta, posjetima izložbama i galerijama, što otvara dodatne mogućnosti za razvoj turističkih destinacija zasnovanih na zdravstvenom turizmu (Gregorić, Musilu, 2013., 5.).

4.1. Potencijali za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

„Zdravstveni turizam u Republici Hrvatskoj danas se susreće s nizom izazova. Pored primjene marketinške koncepcije u poslovanju postojećih lječilišta i drugih poslovnih subjekata koji se bave zdravstvenim turizmom, kao i donošenja kvalitetne zakonske regulative koja bi se ovoj gospodarskoj grani dala poticaj u razvoju, potrebno je pronaći vlastiti razvojni put kako bi se očuvale sve specifičnosti društveno-ekonomskog razvoja i resursa kojima Republika Hrvatska raspolaže” (Milinović, 2012, 1.).

„Velika prednost zdravstvenog turizma u Hrvatskoj su geografski položaj, blizina velikim tržištima i dostupnost. Također ugodna klima, toplo more, morski zrak, morska vegetacija, ali i brojni izvori mineralnih termalnih voda na području kontinentalne Hrvatske. U Hrvatskoj postoji dugogodišnja tradicija korištenja prirodnih termalnih izvora. Ima kvalitetno medicinsko osoblje te dobru reputaciju zdravstvenih usluga. Hrvatska se može pohvaliti i konkurentskim cijenama. Isto tako, sve je veći broj renoviranih toplica s wellness uslugom te rastući broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom kako u primorskom predjelu tako i kontinentalnom. Raste i broj privatnih zdravstvenih ustanova koje pogoduju razvoju medicinskog turizma. Važno je napomenuti da pojedini gradovi poput Crikvenice, Velog Lošinja, Opatije i Rovinja prepoznali su mogućnosti zdravstvenog turizma još krajem 19. Stoljeća“ (Gregorić, Musilu, 2013., 10.-12.).

Isto tako, „najveća prilika u segmentu zdravstvenog turizma u Hrvatskoj nalazi se u nužnoj adaptaciji postojećih kapaciteta u moderne centre s novim sadržajima zdravstvenog turizma i u izgradnji novih kapaciteta, što će pridonijeti i oporavku građevinske industrije. U razvoju kapaciteta imperativ je praćenje ubrzanoga tehnološkog razvoja koji uvjetuje visoke standarde kvalitete, učinkovitosti i sigurnosti poslovanja. Priliku za uspjeh zasigurno će imati informatička industrija (trenutačno smo po izdvajanjima za informatiku u zdravstvu znatno ispod svjetskog prosjeka, samo 3,2 posto). Veći opseg posla svakako će bilježiti i farmaceutska industrija, proizvođači zdrave hrane i pružatelji vezanih usluga (prijevoznici, turističke agencije, agencije za nekretnine, osiguravajuća društva, servisi). Znanstvenicima i medicinskim radnicima otvara se

prostor za dodatno stručno usavršavanje čime se kvaliteta usluga podiže na još višu razinu, a u zemlji se zadržava stručan medicinski kadar. Banke i lizing društva već su prepoznali isplativost medicinskih i hotelskih wellness-centara pa nude različite oblike financiranja projekata, uključujući i posebne kreditne linije u suradnji HBOR-a i komercijalnih banaka“ (Zane Unicredit Group, Zdravstveni turizam - golema niša u hrvatskom turizmu, (n.d.). Preuzeto s http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE_Bilten_0313.pdf?MOD=AJPERES, pristupljeno 6.7.2016.).

Nadalje, „stvaranje zakonskog okvira u području zdravstvenog turizma, razvoj cjelogodišnje ponude i afirmacija Hrvatske na međunarodnom tržištu uz intenzivnu promociju rezultirat će pozitivnom investicijskom klimom, ravnomjernim regionalnim razvojem, otvaranjem velikog broja novih radnih mjesta i pokretanjem gospodarstva u cjelini. Sudionici domaćeg tržišta zdravstvenog turizma članstvom u Udruzi poslodavaca u zdravstvu, Zajednici zdravstvenog turizma pri HGK i Klasteru medicinskog turizma već sada ulažu znatne napore u promociji, poboljšanju uvjeta i razvoju zdravstvenog turizma u Hrvatskoj“ (Zane Unicredit Group, Zdravstveni turizam - golema niša u hrvatskom turizmu, (n.d.). Preuzeto s http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE_Bilten_0313.pdf?MOD=AJPERES, pristupljeno 6.7.2016.).

Slika 4: Najveći planirani projekti - ulaganja u specijalne bolnice, lječilišta i toplice

NAJVEĆI PLANIRANI PROJEKTI - ULAGANJA U SPECIJALNE BOLNICE, LJEČILIŠTA I TOPLICE		
Ustanova	Vrijednost investicije (EUR)	Vrsta radova
Nerežišća, Brač	275 milijuna (475 milijuna)	- novi centar zdravstvenog turizma „Medis Brachia“: - izgradnja objekata, krajobrazno uređenje i infrastruktura - potencijalno: klinika za tumore s izvorom ionskih čestica (dodatnih 200 milijuna eura); investitor: Medis Investments, Švicarska
Projekt Stubaki	105 milijuna	- gradnja budućega zdravstveno-turističkog kompleksa na 125.000 četvornih metara; investitor: Koncern Sunce
Varaždinske toplice	70 milijuna	- izgradnja hotela Jupiter (48 milijuna eura) i bolnice Junona (10,4 milijuna eura) - rekonstrukcija hotela Minerva (20 milijuna eura)
Daruvarske toplice	20 milijuna	- izgradnja novih objekata (bolnički stacionar sa 140 postelja), adaptacija postojećih u wellness-centre, uređenje apart hotela i sportskog hotela, podizanje kategorije smještaja
Lječilište Veli Lošinj	10 milijuna	- I. faza: rekonstrukcija objekta Park, infrastruktura i hortikultura - II. faza: rekonstrukcija objekta Park V i medicinskog trakta - III. faza: rekonstrukcija objekata Park II i Park III
Istarske toplice	1,3 milijuna	- rekonstrukcija fizikalne terapije i radovi na unutarnjem bazenu s termalnom i ljekovitom vodom - novi sustav grijanja/hlađenja (inovativnim sustavom upotrebe topline iz otpadnih voda bazena)
Stubičke Toplice	1,1 milijuna	- uređenje hidroterapije i wellnessa (600 četvornih metara novih prostora i oprema)

Izvor: Zane Unicredit Group, Zdravstveni turizam- golema niša uhrvatskom turizmu, (n.d.). Preuzeto s <http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE+Bilten+0313.pdf?MOD=AJPERES> , pristupljeno 3.7.2016.)

„U Strategiji turizma RH do 2020. Potrebno je istaknuti zdravstveni turizam kao proizvod s izraženom perspektivom razvoja (koji na globalnoj razini raste po stopi između 15% i 20% godišnje, a 2011. godine promet na ovom tržištu premašio je 120 milijardi dolara). Planirana ulaganja u turizam Hrvatske u 2013. godini iznositi će oko 2,6 mlrd. kuna, od čega će ulaganja privatnog sektora iznositi oko 2 mlrd., javnog sektora oko 200 milijuna, a malog i srednjeg poduzetništva oko 400 milijuna kuna. S projektima rekonstrukcije postojećih te gradnjom novih

hotelskih i lječilišnih kapaciteta započinju i zdravstveno-medicinske ustanove. Većina je u fazi pripreme projektne dokumentacije, pronalaženju strateških partnera i iznalaženju načina financiranja (primjerice, Daruvarske toplice nositelj su jednoga od 20 projekata odobrenih u Ministarstvu regionalnog razvoja te se planiraju natjecati za programe strukturnih fondova EU već 1. srpnja 2013. godine)“ (Zane Unicredit Group, Zdravstveni turizam - golema niša u hrvatskom turizmu. Preuzeto sa http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE_Bilten_0313.pdf?MOD=AJPERES, pristupljeno 3.7.2016.).

„Isto tako, veliki potencijal zdravstvenog turizma u Hrvatskoj može biti strateško iskorištavanje trenutačne demografske situacije, a to je činjenica da je najveći udio starijeg stanovništva koji i čine osnovnu ciljnu skupinu. Nadalje, ostale prilike se odnose na iskorištavanje ubrzanog ritma života koji rezultira stresom, nepravilnom prehranom te raznim modernim bolestima današnjice te poticanje svijesti o važnosti očuvanja zdravlja. Kao prilika se može navesti i mogućnost prepoznavanja Hrvatske na međunarodnoj razini kao zemlje poželjne za odlazak ne samo na odmor ljeti već i tijekom cijele godine te iskorištavanje kontinentalnog dijela Hrvatske koji je ipak malo u zaostatku u odnosu na primorski dio. Za kraj, treba spomenuti i renovaciju starih toplica i pretvaranje istih u poželjna mjesta koja će privući turiste svojoj inovacijom s čime su neka mjesta već i krenula.

Zaključno je važno naglasiti da je u dosadašnjem razvoju, kao i u procjenama budućeg razvoja lječilišnog turizma Hrvatske, glavni potencijali i oslonci su raznolikost prirodnog bogatstva, ekološke kvalitete prostora Hrvatske, ljekovite vode, more, blagotvorno podneblje i zdrava hrana, što su komparativne prednosti koje su razvile novi hrvatski proizvod - wellness turizam“ (Gregorić, Musilu, 2013., 12.).

4.2. Kritične stavke zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Među najznačajnije slabosti zdravstvenog turizma u Hrvatskoj je trenutnačno općenito nedovoljan razvoj ove vrste turizma. „Iako bi Hrvatska mogla biti, zahvaljujući brojnim termalnim izvorima i geografskom položaju, vodeća zemlja u ovoj grani turizma, to je još uvijek samo vizija koja se vrlo sporo razvija, prvenstveno zbog nedovoljno ulaganje države i privatnih ulagatelja. Ograničen je razvojni potencijal zbog zastarjelih objekata lječilišta i bolnica te nedovoljne specijalizacije u ovom području. Promocija je također ograničena, vrši se samo unutar nacionalne kampanje Hrvatske turističke zajednice za promociju cijele zemlje, a ne individualno kako bi istaknuli zdravstveni turizam kao posebnu granu. Isto tako, sve je veći broj konkurenata kako primarnih tako i sekundarnih. Rastom tehnologije i inovacije rastu i potrošačeve želje i ambicije stoga je nužno pratiti trendove i biti u koraku s njima. Ekonomska kriza je bila prijetnja posljednjih nekoliko godina, ali postepeno sve europske države izlaze iz krize“ (Gregorić, Musilu, 2013., 4.).

Dakle, iako „naša zemlja posjeduje iznimne, ali nažalost i nedovoljno iskorištene lječilišne resurse temeljene na prirodnim ljekovitim činiteljima (termo-mineralne vode, ljekovito blato, klima, zrak, more, ljekovito bilje i dr.) Za usporedbu Njemačka realizira preko 100 milijuna noćenja (trećinu noćenja) i 30 milijardi eura prihoda, Primjerice 15-ak slovenskih termi realizira 3 milijuna noćenja i oko 200 milijuna eura prihoda (samo Terme Olimia ostvaruju 365 tisuća noćenja i 20 milijuna eura prihoda). Nasuprot tome od ukupno 12 milijuna noćenja i sedam milijardi eura prihoda, hrvatska lječilišta realiziraju svega 200 tisuća noćenja i 0,6 milijuna eura prihoda. Ipak, većini naših lječilišta tek predstoje značajni investicijski ciklusi u čemu očekujemo da će iskoristiti mogućnosti koje pružaju EU fondovi“ (Hrvatska gospodarska komora, Zdravstveni turizam najveći potencijal rasta u Hrvatskoj, 5.03.2013. Preuzeto s <http://www.hgk.hr/press/zdravstveni-turizam-najveci-potencijal-rasta-u-hrvatskoj>, pristupljeno 7.7.2016.).

4.3. Terme Tuhelj kao primjer uspješnog koncepta zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

„Terme Tuhelj smještene su u centru Hrvatskog zagorja, na samom izvoru termalne vode i ljekovitog blata. Okružene su zelenilom prekrasne prirode zagorskih brežuljaka, udaljene tek 40-tak kilometara od Zagreba. Te Terme su danas predvodnik zagorskog turizma, kao jedan od najkompletnijih turističko rekreativnih centara kontinentalnog turizma u Hrvatskoj.

Osnovna vizija poslovanja je biti najpoželjnija destinacija za odmor u kontinentalnom dijelu Hrvatske. Cilj ili misija Terma Tuhelj je biti suvremeno poduzeće s prepoznatljivom uslugom, što znači pružati gostima vrhunsku kvalitetu suvremenih usluga od strane zadovoljnih zaposlenika, razvijati poslovanje i rasti, postavljati standarde topličkog i wellness turizma na domaćem tržištu te kreativno komunicirati s okolinom.

Razvoj Terma Tuhelj u smislu izgradnje i preuređenja objekta te u smislu osmišljavanja ponude vođen je s ciljem stvaranja prvog pravog wellness & spa resorta u kontinentalnoj Hrvatskoj.

Ponuda Terma Tuhelj sastoji se od:

- **Vodeni planet.** Konstrukcija koju čine unutarnje i vanjsko kupalište, a svi bazeni punjeni su termalnom vodom s izvora;
- **Bazeni na izvoru.** To su jedinstveni bazeni u Hrvatskoj s obzirom na to da se dva međusobno spojena bazena nalaze na samom izvoru termalne vode i čine prirodno kupalište. Tuheljska termalna voda pripada skupini sumpornih ljekovitih voda s temperaturom na izvoru od 32 – 33°C i kao takva je idealna za opuštanje;
- **Svijet sauna.** Svijet sauna najveći je prostor sauna u Hrvatskoj s bogatom ponudom dodatnih sadržaja za relaksaciju i opuštanje. Gosti mogu uživati u brojnim programima, wellness baru, relax prostorijama, vodenim krevetima i ljuljačkama;
- **SPAeVITA centar.** Kompleks od jedanaest vrhunsko opremljenih prostorija, široke ponude njege tijela, lica ili masaža;

- **Restorani;**
- **Hotel;**
- **Kamp;**
- **Posebne ponude** - *last minute* ponude, blagdanski paketi, Valentinovo;
- **Dodatne usluge** - sport i animacija, poslovni turizam i vjenčanja.

4.3.1. Tržišna segmentacija Terma Tuhelj

Geografska segmentacija: Geografska lokacija Terma jedna je od najpoželjnijih destinacija u kontinentalnoj Hrvatskoj, koja obuhvaća nekoliko županija i velikih gradova te najnaseljeniji prostor RH.

Demografska segmentacija: Terme Tuhelj su razvile raznoliku ponudu tako da svoje usluge može pružiti i muškarcima i ženama, djeci, adolescentima, mladima, zrelim te osobama treće životne dobi. Pogodne su za obitelji s djecom koja dolaze na cjelodnevno druženje ili individualce koji dolaze na trosatno kupanje.

Psihografska segmentacija: Terme Tuhelj je cjenovno prihvatljiv pa si odlazak u Terme mogu priuštiti i kupci slabije platežne moći. Možemo uživati u bazenu s valovima, opuštati se u „sporoj rijeci“, zadovoljiti sportske potrebe aktivnostima u olimpijskom bazenu, koristiti adrenalinske tobogane ili probati jedan od masažnih bazena.

Ponašanje potrošača: Stav kupaca prema određenom proizvodu će se mijenjati sukladno ostalim kategorijama segmentacije. Trenutačno je stav kupaca prema Terme Tuhelju pozitivan i većina ljudi rado odlazi tamo kako bi uživali; ljeti kako bi se rashladili, a zimi opustili i relaksirali. Iako su u posljednje vrijeme okolnosti potrošnje bile nepovoljne zbog recesije, to nije umanjilo dolazak potrošača u Terme.

Dakle, ciljno tržište Terme Tuhelju su potrošači svih životnih dobi željni kupanja, relaksiranja, zabave, rekreacije, romantike, teambuildinga, uživanja u životnim radostima“ (Terme Tuhelj Art & Spa (n.d.). Preuzeto s <http://www.terme-tuhelj.hr/>, pristupljeno 3.7.2016.).

5. Prijedlozi za daljnji razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Kada promatramo kompleksnost zdravstvenog turizma, poglavito iz perspective strateškog opredjeljenja daljnjeg razvoja turizma u Republici Hrvatskoj, postojeća istraživanja u svakom slučaju ne daju dostatan uvid za potrebe upravljanja kvalitetom (usluga) zdravstvenog turizma. Kao što je jedino istraživanje provedeno u RH pokazalo (Marković et.al., 2014.), zadovoljstvo „zdravstvenih turista“ u najznačajnijoj mjeri determiniraju usluge i aspekti boravka koji nisu direktno vezani za samu zdravstvenu uslugu. Stoga su svakako potrebna daljnja istraživanja koja bi iz perspective „integralnog zdravstvenog turizma RH“, dali uvid ključne izvore zadovoljstva i nezadovoljstva turista, pri čemu fokus svakako ne bi trebao biti samo na jednoj vrsti zdravstvene ili medicinske usluge. Nadalje, potrebna su svakako i dodatna istraživanja kojima bi se detaljno ispitala očekivanja i percepcije vezanih za same zdravstvene usluge. Temeljem ovakve informacijske osnove bilo bi moguće odrediti prioritete razvoja proizvoda zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, te odrediti odgovornosti pojedinim zdravstveno – turističkim dionicima njegove ponude (Madžar, Lazibat, Mukulić, 2016., 12.).

Najveći potencijal u razvoju hrvatskog zdravstvenog turizma nalazi se u „nužnoj adaptaciji postojećih kapaciteta u moderne centre s novim sadržajima zdravstvenog turizma i u izgradnji novih kapaciteta, što će pridonijeti i oporavku građevinske industrije. U razvoju kapaciteta imperativ je praćenje ubrzanoga tehnološkog razvoja koji uvjetuje visoke standarde kvalitete, učinkovitosti i sigurnosti poslovanja. Priliku za uspjeh zasigurno će imati informatička industrija (trenutačno smo po izdvajanjima za informatiku u zdravstvu znatno ispod svjetskog prosjeka,

samo 3,2 posto). Veći opseg posla svakako će bilježiti i farmaceutska industrija, proizvođači zdrave hrane i pružatelji vezanih usluga (prijevoznici, turističke agencije, agencije za nekretnine, osiguravajuća društva, servisi). Znanstvenicima i medicinskim radnicima otvara se prostor za dodatno stručno usavršavanje čime se kvaliteta usluga podiže na još višu razinu, a u zemlji se zadržava stručan medicinski kadar.“ (izvor: <http://ow.ly/RNOF302p0Qc>, pristupljeno 10.7.2016.). Nadalje, „potrebno je preurediti zapuštene toplice i lječilišta te ih pretvoriti u moderne destinacije, kao i obogatiti ponudu novim programima i sadržajima, ali je nužna i izgradnja novih centara koji bi ujedno omogućili dulji rad hotela i privatnog smještaja. Premda je većinu domaćih ulagača zaustavio strah i neizvjesnost zbog recesije, a strani unatoč potencijalnom interesu još uvijek nisu spremni investirati u Hrvatskoj, izdvajamo neke od njih koji su prepoznali potencijale zdravstvenog turizma na našim područjima: „Spa & Golf Resort Sveti Martin, Terme, Terme Jezerčica u Donjoj Stubici, Aquapark Adamovec te hotel Adria u Biogradu“ (izvor: <http://ow.ly/IQ1K302p113>, pristupljeno 10.7.2016.).

Isto tako, „wellness se u hrvatskom turizmu pojavio prije desetak godina, većinom u hotelima, toplicama i u sklopu kozmetičkih i fitness salona, te je sada, prema grubim procjenama, na tržištu 200 wellness centara, čiji broj raste i u koji s obzirom na regiju u kojoj posluju razlikuju po ponudi. Mnogima je temelj voda, termalna ili morska, a gotovo svi razvijaju ponudu wellness terapija, od aromaterapije s autohtonim uljima i biljem, do raznih masaža, sauna, parnih kupelji, kozmetičke usluge, razna vježbanja i drugo“ (Milinović, 2012., 6).

S obzirom na stoljetnu tradiciju, „Hrvatska bi se trebala jako visoko pozicionirati na turističkom tržištu zdravstvenih usluga. U tu svrhu potrebno je osmisliti marketinške aktivnosti, poboljšati ponudu, osuvremeniti i modernizirati postojeće kapacitete te dodatno educirati zaposlenike u tom sektoru s ciljem postizanja konkurentnosti na međunarodnom turističkom tržištu“ (Gregorić, Musilu, 2013., 12.).

Kada je medicinski i zdravstveni turizam u pitanju, potrebno je naglasiti kako je velika prednost Hrvatske kombinacija izvrsne medicinske usluge, dostupnosti, konkurentnih cijena i ugone

boravka u turistički orijentiranoj zemlji. Nadalje, Hrvatska je posebno prepoznatljiva kao nova destinacija za turističku talasoterapiju. Ipak, ekonomisti prepoznaju i neka nerealna očekivanja koja se stavljaju pred hrvatski medicinski turizam. Prvo, tu je očekivanje kako medicinski turizam može riješiti pitanje sezonalnosti, a drugo, isti se smatra za ključ rješavanja problema niske popunjenosti smještajnih kapaciteta. Usporedimo sa razvojem medicinskog turizma, situacija u zdravstvenom turizmu znatno je lošija. Zdravstveni turizam koji je većinom razvijan u kontinentalnom dijelu (Varaždinske Toplice, Stubičke Toplice, Krapinske Toplice, Daruvar, Lipik, Topusko), kao i obali (Opatija, Rovinj, Crikvenica, Veli Lošinj, Veli Brijun) u opadanju je praktički od II. svjetskog rata pri čemu je većina objekata pretvorena u državne rehabilitacijske bolnice. Zaključno treba napomenuti da, za sada, u Republici Hrvatskoj ne postoji dovoljan broj studija o kvaliteti usluga u zdravstvenom turizmu (Madžar, Lazibat, Mukulić, 2016., 9.).

Kako bi se postigla željena pozicija i poboljšala situacija u zdravstvenom turizmu, prema mišljenju stručnjaka savjetuje se sljedeće:

- Postojeću ponudu je potrebno dodatno obogatiti sadržajima primjerenim potrebama

različitih segmenata potencijalnih korisnika medicinskih, zdravstvenih i wellness te rekreacijskih usluga.

Osim što se radi o osuvremenjivanju i izgradnji dijagnostičkih i terapijskih centara, to se posebno odnosi na podizanje kvalitete smještajnih kapaciteta. Dakle, potrebno je izjednačavanje s hotelskim standardima više kategorije, kao i na uređenje, odnosno izgradnju, određenog broja zabavnih sadržaja („*water fun*“ parkovi, sportski sadržaji, sadržaji za provođenje slobodnog vremena i sl.); Pri tome bi važnu ulogu koordinatora povezivanja parcijalnih usluga te razvoja integralnih i atraktivnih proizvoda zdravstvenog i medicinskog turizma mogle igrati destinacijske menadžment kompanije koje su specijalizirane na ovaj specifični oblik turizma;

- Isto tako, uz nekoliko potpuno novih zdravstveno-turističkih centara, tj. destinacija, ponudu postojećih lječilišta valja upotpuniti izgradnjom nove hotelske ponude. Novoizgrađenim hotelima valja osigurati ravnopravan pristup prirodnim ljekovitim faktorima; Prilikom izgradnje

novih sadržaja zdravstvenog turizma posebna se pažnja mora posvetiti okolišno odgovornog ponašanja i naglašavanja ambijentalnih značajki prostora.

Za kraj, donosimo prioritete aktivnosti razvoja proizvoda hrvatskog zdravstvenog turizma, a to su sljedeće:

- Izrada Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma u suradnji Ministarstva zdravlja i Ministarstva turizma;
- Uspostavljanje sustava minimalnih standarda za wellness centre, centre lječilišnog turizma i centre medicinskog turizma, uključujući standard opremanja, sigurnosti, kvalitete usluge i okolišno odgovornog 'zelenog' poslovanja;
- Hrvatske lječilišne destinacije je potrebno strateški povezivati i umrežavati s međunarodno prepoznatljivim pružateljima usluga zdravstvenog i medicinskog turizma u zemljama relevantnog konkurentskog kruga (Austrija, Italija, Njemačka, Mađarska, Slovenija);
- Hrvatska lječilišta sadržajno se moraju sadržajno profilirati i tržišno specijalizirati (po specifičnostima prirodnih ljekovitih faktora kvaliteti medicinskih programa, holističkom pristupu zdravlju i sl. i to s ciljem kako bi se smanjila njihova poslovna ovisnost o korisnicima HZZO sustava te kako bi se u većoj mjeri privukla platežno sposobna turistička potražnja, uključujući osiguranike domaćih i inozemnih društava zdravstvenog osiguranja;
- Potrebno je stvaranje zdravstveno usmjerenih destinacijskih lanaca vrijednosti (npr. smještaj, ugostiteljstvo, komunalni standardi, pojačano zdravstvo);
- Uvođenje wellness ponude u odabrane kampove;
- Profesionalno vođenje nacionalne udruge zdravstvenog turizma s funkcijama istraživanja tržišta, informiranja, edukacije, lobiranja, povezivanja članstva.

Zaključak

„Zbog starenja svjetske populacije, ubrzanog i stresnog životnog ritma, nezdrave i neuravnotežene prehrane te ekoloških zagađenja zdravstveni turizam sve više postaje jednim od glavnih motiva putovanja. Zdravstveni turizam u Hrvatskoj predstavlja polugu za ravnomjerni regionalni razvoj kontinentalnog dijela države. Od svih sadržaja zdravstvenog turizma, Hrvatska je do danas najviše razvila wellness: iako je prije deset godina postojalo tek pet wellness centara u hotelima, danas ih je oko 90 i teško je pronaći hotel s četiri zvjezdice koji nema integriranu wellness ponudu. Ipak, najbrže rastući segment je medicinski turizam u kojem smo cjenovno vrlo konkurentni, pogotovo ulaskom u EU. Najveći potencijal imaju stomatologija, plastična kirurgija, ortopedija, fizioterapija i talasoterapija te produženi boravak stranih gostiju starije dobi. Ulaskom u EU, inozemni pacijenti se mogu liječiti u našim ustanovama i potom refundirati trošak od svoje osiguravajuće kuće. Isto tako, suradnjom HAK-a i HZZO-a postala je dostupna online interaktivna karta Hrvatske s informacijama o svim ustanovama zdravstvene skrbi, hotelima, wellness centrima i mnogim drugim turističkim sadržajima“ (Zane Unicredit Group, Zdravstveni turizam - golema niša u hrvatskom turizmu. Preuzeto s http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE_Bilten_0313.pdf?MOD=AJPERES, pristupljeno 10.7.2016.). „Budući da je Hrvatska zemlja u kojoj turizam čini jednu od najvažnijih ekonomskih i gospodarskih grana, segment zdravstvenog turizma predstavlja izrazito potentnu nišu koja još uvijek nije ni približno dovoljno iskorištena, iako postoje izrazito povoljni prirodni resursi za sve vrste zdravstvenog turizma koji se sastoje od ugodne klime, kvalitetnog zraka, bujne vegetacije, mora, termalnih voda i ljekovitog blata. Zdravstveni turizam podrazumijeva putovanje zbog medicinskih ili zdravstvenih usluga, a obuhvaća medicinski turizam (liječenje bolesti, operativne zahvate i lijekove), preventivski turizam (odgovornost svakog čovjeka u brizi za vlastito zdravlje i prevenciju) i wellness turizam (kombinaciju putovanja te wellness i spa ponude). Unutar toga zdravstveni turizam obuhvaća mnoštvo usluga poput fizikalne medicine i rehabilitacije, masaže, fitnessa, dijetalnih i antistresnih terapija, detoksikacijskih tretmana i tretmana ljepote, bio-tržišta, lifestyle lijekova te

jednostavnijih i složenijih usluga s područja stomatologije, ortopedije i plastične kirurgije. Osnovu zdravstvenog turizma, kao jednog od najstarijih specifičnih oblika turizma, predstavlja primjena prirodnih ljekovitih činitelja koji mogu biti morski (liječenje morem – talasoterapija), toplički (termomineralne vode, ljekovita blata, naftalan) i klimatski (mjesto s različitom klimom, kvaliteta zraka i sunčevo zračenje, biljni pokrov, šetnice). Tijekom boravka u lječilištima slobodno vrijeme korisnika ispunjava se organiziranim izletima u mjesta bogate povijesne tradicije, sudjelovanjem u kulturnim manifestacijama mjesta, posjetima izložbama i galerijama, što otvara dodatne mogućnosti za razvoj turističkih destinacija zasnovanih na zdravstvenom turizmu. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO) još uvijek je glavni kupac medicinskih usluga specijalnih bolnica koje za pacijente koji dolaze na teret države pružaju usluge prema jedinstvenom cjeniku, a na slobodnom tržištu cijene formiraju samostalno, uzimajući u obzir minimalni cjenik Liječničke komore. Lječilišta i specijalne bolnice u vlasništvu su županija i pod ingerencijom su Ministarstva zdravstva, a zdravstveni turizam pod ingerencijom je Ministarstva turizma. Zapuštene toplice i lječilišta potrebno je preurediti u moderne destinacije te ponudu obogatiti novim programima i sadržajima, ali nužna je izgradnja novih centara koji bi ujedno omogućili dulji rad hotela i privatnog smještaja. Iako nema točnih i sistematiziranih podataka o vrijednosti spa i wellness tržišta u Hrvatskoj, gdje se to često veže i za zdravstveno-lječilišni turizam, primjetan je rast takve ponude u ukupnom turizmu i zdravstvu, bilo kroz sve češće otvaranje takvih sadržaja u postojećim hotelskim objektima i kroz revitalizaciju domaćih toplica, kao i u specijalnim bolnicama, lječilištima, privatnim klinikama te kozmetičkim i fitness centrima. Procjene Hrvatske gospodarske komore iz 2015. godine ističu da se u Hrvatskoj ostvaruje oko 300 milijuna eura prihoda od usluga u zdravstvenom turizmu bez uključene vrijednosti noćenja, ali i da je potencijal te turističke grane i veći od milijardu eura godišnje, čemu bi, prema njihovim nadanjima, mogli pomoći i fondovi EU-a. Spomenute procjene prihoda odnose se najviše na usluge u lječilištima, specijalnim bolnicama i privatnoj zdravstvenoj praksi, dok je spa i wellness tu znatno manje zastupljen jer se to tržište slabije statistički i tek parcijalno strukovno prati. Ipak, prema ocjenama iz Udruge hrvatskih putničkih agencija (UHPA), primjetan je rast putovanja domaćih i stranih turista na wellness i sličnim aranžmanima“ (Gregorić, Musilu, 2013., 7.). Za kraj je važno napomenutu da zbog složenosti ekonomske krize i recesije kroz koje je Hrvatska prolazila posljednjih godina još uvijek nije realno očekivati

značajniju investicijsku aktivnost u zdravstvenom turizmu, posebno ne u kratkom roku. Gospodarska situacija u našoj zemlji obilježena je realnim padom BDP-a, kao i rastom nezaposlenosti, nepovoljnom ulagačkom klimom, ograničenim priljevom kapitala, padom izvoza i otežanim kreditiranjem (Čavlek et al, 2010.).

Zaključno, može se reći kako cjelovita turistička politika mora biti u skladu s politikom i provedbom opće funkcionalizacije neiskorištenih prirodnih i materijalnih resursa. Prijedlozi za poboljšanje situacije u zdravstvenom turizmu Republike Hrvatske počivaju na političnoj regulativi, odnosno, usvajanjem Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma u suradnji Ministarstva zdravlja i Ministarstva turizma te, na operativnoj razini, uspostavljanje sustava minimalnih standarda za wellness centre te strateško povezivanje i umrežavanje hrvatskih zdravstveno – turističkih destinacija s onima u zemljama relevantnog konkurentnog kruga.

Na taj način područja koja posjeduju prirodne preduvjete za zdravstveni turizam, neće samo stvoriti toliko željenu novu vrijednost, nego će i dugoročno doprinijeti etabliranju na sve konkurentnijem tržištu Europske Unije. U tom kontekstu neophodna je suradnja svih javnih i privatnih pružatelja zdravstvenih usluga, djelatnika u turizmu i ostalim djelatnostima, a koji na bilo koji način mogu doprinijeti razvoju zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj i to sve uz koordinaciju nositelja javne vlasti na državnoj i regionalnoj razini.

Uz angažman timova sačinjenih od neovisnih i etabiliranih stručnjaka, potrebna je i prikladna promocija ponude hrvatskog zdravstvenog turizma u domaćim i međunarodnim okvirima, kao i pronalazak strateških partnera koji će u realizaciji investicija utvrditi svoj interes i mogućnost za realan profit.

Literatura i izvori

1. Aiest, (n.d.). <http://www.aiest.org/>, pristupljeno 3.7.2016.
2. Čavlek, N., Bartoluci, M., Kesar, O., Čižmar, S., Hendija, ., Prilog novim odrednicama turističke politike u Hrvatskoj, Acta turistica , vol. 1, 2010., br. 22., str. 137-160.
3. Gregorić M., Musilu T., Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, Stručni rad, Međimursko veleučilište u Čakovcu, str. 5.-12.
4. Hrvatska gospodarska komora, Zdravstveni turizam najveći potencijal rasta u Hrvatskoj, 5.03.2013. Preuzeto s <http://www.hgk.hr/press/zdravstveni-turizam-najveci-potencijal-rasta-u-hrvatskoj>, pristupljeno 7.7.2016.
5. Kratka povijest zdravstvenog turizma, <http://www.ksitta.mojweb.com.hr/destinacije/kratka-povijest-zdravstvenog-turizma-ili-kako-je-sve-pocelo/> , 4.6.2015., pristupljeno 3.7.2016.
6. Marković, S., Lončarić, D., Lončarić, D., Service Quality and Customer Satisfaction in the Health Care Industry - Towards Health Tourism Market, Tourism and Hospitality Management, vol. 20, 2014., br. 2, str. 155-170.

7. Milinović, D. Strategija razvoja lječilišta i specijaliziranih bolnica za rehabilitaciju u funkciji razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske, Acta turistica nova, Vol.6, 2012., No.1, str. 1.
8. Ministarstvo turizma RH, (n.d.). www.mint.hr, pristupljeno 4.7.2016.
9. Ministarstvo turizma RH, prosinac 2013. Akcijski plan podizanja konkurentnosti hrvatskog turizma, http://www.mint.hr/UserDocsImages/131210-p_konkurentnost.pdf, pristupljeno 5.7.2016.
10. Madžar T., Lazibat T., Mikulić. J.: Mjerenje kvalitete usluga u zdravstvenom turizmu, Poslovna izvrsnost, vol.10, 2016., br.1, str. 9. – 12.
11. Ministarstvo turizma RH, rujan 2015. Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020.g., http://www.mint.hr/UserDocsImages/160120_2-mjere_turist_polit.pdf, pristupljeno 3.7.2016.
12. Terme Tuhelj Art & Spa (n.d.). <http://www.terme-tuhelj.hr/>, pristupljeno 3.7.2016.
13. Zane Unicredit group, Zdravstveni turizam - golema niša u hrvatskom turizmu, <http://www.zane.hr/wps/wcm/connect/d6d9cab6-5855-4988-9d0d-f3a69b669364/ZANE+Bilten+0313.pdf?MOD=AJPERES>, pristupljeno 3.7.2016.
14. Weber, S., Mikačić, M., Osnove turizma, Školska knjiga, Zagreb, 2010.

Popis slika

Slika 1: Ponuda zdravstvenog turizma na europskom tržištu6

Slika 2: Popularnost usluga zdravstvenog turizma na području Europe7

Slika 3.: Prikaz oblika zdravstvenog turizma u RH13

Slika 4: Najveći planirani projekti - ulaganja u specijalne bolnice, lječilišta i toplice17