

# Stanje i perspektiva razvoja elitnog lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj

---

Tkalčec, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic of Međimurje in Čakovec / Međimursko veleučilište u Čakovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:110:948137>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-24**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Međimurje in Čakovec Repository - Polytechnic of Međimurje Undergraduate and Graduate Theses Repository](#)



MEDIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

MENADŽMENT U TURIZMU I SPORTU

**ANA TKALČEC**

**STANJE I PERSPEKTIVA RAZVOJA ELITNOG LJEČILIŠNOG TURIZMA U  
PRIOBALNOJ HRVATSKOJ**

ZAVRŠNI RAD

ČAKOVEC, 2022.

**MEDIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU  
MENADŽMENT U TURIZMU I SPORTU**

**ANA TKALČEC**

**STANJE I PERSPEKTIVA RAZVOJA ELITNOG LJEČILIŠNOG TURIZMA U  
PRIOBALNOJ HRVATSKOJ**

**CURRENT STATE AND PERSPECTIVE REGARDING DEVELOPMENT OF  
ELITE HEALTH TOURISM IN CROATIAN COSTLINE**

**ZAVRŠNI RAD**

Mentor:

doc. dr. sc. Marina Gregorić, v.pred.

ČAKOVEC, 2022.

## **ZAHVALA**

*Zahvaljujem se svojoj mentorici doc. dr. sc. Marini Gregorić, koja mi je stručnim savjetima i prenesenim znanjem bila od velike pomoći pri izradi ovog završnog rada.*

*Zahvaljujem se svim djelatnicima Međimurskog veleučilišta s kojima sam surađivala za vrijeme studiranja.*

*Također, posebnu zahvalnost dugujem svojoj obitelji na pružanju potpore i podrške tijekom školovanja.*

## SAŽETAK

*Zdravstveni lječilišni turizam smatra se jednim od najstarijih oblika turizma u sklopu kojeg se kontrolirano i stručno rabe ljekoviti prirodni činitelji i postupci fizikalne terapije u cilju unapređenja i očuvanja zdravlja te poboljšanja kvalitete života. Danas zdravstveni turizam godišnje iskazuje iznadprosječne stope rasta na globalnoj razini, a orijentiranje na zdravi život i trendovi starenja populacije ukazuju kako zdravstveni turizam u budućnosti ima perspektivu postati jednim od najvećih motiva putovanja. Priobalna Hrvatska svojim značajnim komparativnim prednostima, od kojih se posebice ističu kvalificirani djelatnici, povoljna klima i prirodne ljepote, sigurnost zemlje, konkurentne cijene i dobra infrastruktura, ima predispoziciju unaprijediti razinu ponude i usluge u lječilišnom turizmu te tako postati prepoznatljiva destinacija elitnog turizma. Trenutna ponuda lječilišnog turizma odvija se u području javnog i privatnog sektora. Nažalost, potencijal koji se u navedene svrhe može ostvariti nije ni približno iskorišten. Budućnost lječilišnog turizma u Republici Hrvatskoj uvelike ovisi o proširenju i unapređenju trenutne ponude, za što su potrebna konstantna ulaganja. Metode rada su povijesna metoda, istraživanje za stolom, analiza, sinteza, komparacija i primarno kvantitativno istraživanje ponude elitnog zdravstvenog turizma. Instrument istraživanja je anketni upitnik s dosadašnjim korisnicima usluga. Cilj je rada istražiti trenutno stanje turističke ponude zdravstvenog turizma i ispitati mogućnosti pozicioniranja Republike Hrvatske u elitnom zdravstvenom turizmu.*

*Ključne riječi: zdravstveni turizam, specijalne bolnice, elitni lječilišni turizam, Republika Hrvatska*

## SUMMARY

Health tourism is one of the oldest specific forms of tourism in which natural healing factors and procedures of physical therapy are used professionally and in a controlled manner in order to preserve and improve health and improve the quality of life. Today, health tourism at the global level shows above-average annual growth rates, and the orientation towards healthy living and population aging trends indicate that health tourism in the future has the prospect of becoming one of the leading motives for travel. Coastal Croatia with its significant comparative advantages, especially skilled workers, favorable climate and natural beauty, country security, competitive prices and good infrastructure, has a predisposition to improve the level of supply and services in health tourism and thus become a recognizable destination for elite tourism. The current offer is based on spa tourism that takes place in the public and private sectors. Unfortunately, the potential that can be realized for these purposes is not even close to being used. The future of health tourism in the Republic of Croatia largely depends on expanding and improving the current offer, which requires continuous investment. The aim of this paper is to investigate the current state of the tourist offer of health tourism and to examine the possibilities of positioning the Republic of Croatia in elite health tourism.

*Keywords: Health tourism, Healing tourism, Special hospitals, Republic of Croatia*

# SADRŽAJ

SAŽETAK .....	4
SUMMARY .....	5
1. UVOD.....	6
1.1. Predmet rada .....	6
1.2. Ciljevi rada .....	6
1.3. Metode istraživanja.....	7
1.4. Struktura rada .....	7
2. KARAKTERISTIKE, OBLICI I OBILJEŽJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ .....	8
2.1. Pojam i karakteristike zdravstvenog turizma.....	8
2.2. Oblici i obilježja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj .....	9
3. AKTUALNO STANJE ZDRAVSTVENOG LJEČILIŠNOG TURIZMA I ZDRAVSTVENE USTANOVE U PRIOBALNOJ HRVATSKOJ .....	11
3.1. Zdravstvene ustanove u Republici Hrvatskoj.....	11
3.2. Statistički podatci boravka turista.....	16
3.3. Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „ Martin Horvat“ Rovinj .....	18
3.3.1. Ciljevi Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju.....	20
3.3.2. Trenutna pozicija na tržištu .....	21
3.3.3. Vizija i strategija razvoja, podizanje kvalitete.....	23
3.3.4. Skrb za djecu s neurozicima.....	25
3.4. Utjecaj pandemije COVID-19 .....	25
4. SWOT ANALIZA i akcijski plan.....	29
4.1. SWOT analiza.....	29
4.2. Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma RH.....	31
4.3. Pravilnici i zakoni prema kojima se regulira zdravstveni turizam .....	31
5. KONKURENTNA ZDRAVSTVENA TURISTIČKA DESTINACIJA – TURSKA	34
5.1. Trendovi koji potiču turiste da putuju iz zdravstvenih razloga .....	35
5.2. Prednosti Turske kao visokopozicionirane zemlje zdravstvenog turizma.....	36
6. ISTRAŽIVANJE I POSTUPAK ISTRAŽIVANJA.....	39

6.1. Istraživačko pitanje i hipoteza rada .....	39
6.2. Interpretacija i analiza rezultata istraživanja .....	39
6.3. Rasprava .....	40
7. ZAKLJUČAK.....	42
POPIS LITERATURE.....	44
POPIS SLIKA .....	48
POPIS TABLICA.....	49



## 1. UVOD

Zdravstveni lječilišni turizam se smatra jednim od najstarijih specifičnih oblika turizma koji godišnje iskazuje iznadprosječne stope rasta na globalnoj razini. Orijentiranje na zdravi život, briga o vlastitom zdravlju i trendovi starenja populacije ukazuju kako zdravstveni turizam iz godine u godinu postaje sve češćim motivom putovanja.

Hipoteza koja se postavlja je: Kvaliteta turističko-zdravstvene ponude na svim razinama utječe na pozicioniranje lječilišnog turizma na tržištu.

- Podhipoteza 1.: Hrvatska unatoč dugoj tradiciji i svim svojim konkurentskim prednostima ne iskorištava potencijale za razvoj elitnog lječilišnog turizma.
- Podhipoteza 2.: U posljednjih je deset godina najperspektivniji selektivni oblik turizma postao zdravstveni lječilišni turizam

### 1.1. Predmet rada

Predmet je rada prikazati kako su potencijali i mogućnosti razvoja elitnog lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj veliki, no nedovoljno iskorišteni.

Priobalna Hrvatska unatoč svojim značajnim prednostima poput kvalificiranih djelatnika, povoljne klime i prirodne ljepote, sigurnosti zemlje, konkurentnih cijena i dobre infrastrukture, ne ulaže dovoljno u proširenje i unapređenje trenutne ponude, za kojom su potražnja i interes sve veći. Trenutna se ponuda bazira na lječilišnom turizmu koji se odvija u području javnog i privatnog sektora. Uz kontinuirana investiranja Hrvatska ima predispoziciju postati prepoznatljiva destinacija elitnog turizma.

### 1.2. Ciljevi rada

Cilj je rada prikazati glavna obilježja zdravstvenog turizma, istražiti trenutno stanje turističke ponude zdravstvenog turizma i ispitati mogućnosti pozicioniranja Republike Hrvatske u elitnom lječilišnom turizmu.

### 1.3. Metode istraživanja

Metode rada su povijesna metoda, istraživanje za stolom i analiza kojima se uz pomoć raspoloživih sekundarnih informacija sagledava dosadašnje ali i trenutno stanje lječilišnog turizma. U radu se koristi metoda komparacije kojom se uz statističke podatke uspoređuje stanje cjelokupnog turizma s lječilišnim turizmom, kao i metoda sinteze kojom se postupak analize objedinjuje. Primarnim kvantitativnim istraživanjem ponude elitnog zdravstvenog turizma prikazuje se realna slika stanja i mogućnosti daljnjeg razvoja. Instrument je istraživanja anketni upitnik s dosadašnjim korisnicima usluga.

### 1.4. Struktura rada

Rad sadrži više temeljnih cjelina. U prvom, uvodnom dijelu, navodi se problem istraživanja i cilj rada, primjena metoda istraživanja koje su u radu korištene te opis strukture rada.

U drugom se dijelu prikazuju karakteristike i oblici zdravstvenog turizma, a potom i suvremeni trendovi.

Aktualno stanje lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj, zdravstvene ustanove, njihove usluge te njihova kvaliteta opisuju se u trećem dijelu rada. Uz to, u trećem se dijelu prikazuje konkretan primjer bolnice „Martin Horvat Rovinj” sa trenutnim stanjem, ciljevima i strategijom razvoja te idejnim projektima koji bi uvelike potaknuli povećanje konkurentnosti.

Četvrti je dio namijenjen SWOT analizi kojom se prikazuju snage, slabosti, prilike i prijetnje lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj. U ovom se dijelu piše i o Nacionalnom programu – Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma.

U petom se kroz primjer prikazuje konkurentna turistička destinacija – TURSKA. Naposljetku se navodi zaključak popraćen rezultatima istraživanja, kao i popis literature te slika.

## 2. KARAKTERISTIKE, OBLICI I OBILJEŽJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Jedan od najbrže rastućih motiva i trendova turističkih putovanja posljednjeg desetljeća svakako predstavlja zdravstveni turizam. Promjene u životu, dohotku, radu uz povećani broj kroničnih respiratornih bolesti, dijabetesa i kardiovaskularnih bolesti doveli su do veće svijesti i želje ljudi za povećanjem slobodnog vremena te brigi za vlastito zdravlje (Gregorić, Musliu, 2015.).

### 2.1. Pojam i karakteristike zdravstvenog turizma

Specifičan oblik zdravstvenih usluga u turizmu pri kojem se rabe različiti terapijski i dijagnostički postupci, postupci zdravstvene njege i medicinske rehabilitacije, naziva se zdravstveni turizam. Uz navedeno, u cilju unapređenja života, poboljšanja zdravlja i liječenja koriste se i prirodni ljekoviti činitelji te se provode raznoliki preventivno-zdravstveni programi.

Zdravstveni turizam najjednostavnije možemo definirati kao svako „putovanje izvan mjesta domicila u cilju unapređenja zdravlja”. (Ivandić N., 2015.) Edelheit je tu definiciju nadopunio konstatirajući kako se pojam zdravstvenog turizma odnosi na „zdravstveno motivirana putovanja u druge zemlje radi bolje i lakše dostupnosti liječnika, bolje kvalitete usluge i/ili prihvatljivijih cijena.” (Edelheit, 2008.)

*World Tourism Organization* ili skraćeno UNWTO, specijalizirana je međunarodna agencija zadužena za promoviranje univerzalno dostupnog, održivog i odgovornog turizma koja kroz svoj rad ističe kako je turizam važan za održivost sredine i ekonomski rast. Ona definira da „zdravstveni turizam obuhvaća one oblike turizma kojima je primarna motivacija doprinos fizičkom, mentalnom ili duhovnom zdravlju kroz medicinske i *wellness* aktivnosti koje povećavaju sposobnost pojedinaca da zadovolje svoje potrebe i bolje funkcioniraju u svom okruženju i društvu.“ (Belošević, 2008.)

Prema podacima UNWTO-a, zdravstveni je turizam s godišnjim rastom od 15 do 20 posto najbrže rastući oblik turizma u svijetu. On je blisko povezan s ljekovitim i prirodnim čimbenicima zbog čega se prvotno razvijao na područjima s ljekovitim blatom,

ljekovitom geotermalnom ili morskom vodom te povoljnom klimom. Iz njega su proizašle toplice i lječilišta, a zatim i specijalne bolnice namijenjene rehabilitaciji. Temelj je zdravstvenog turizma na „smještajnim kapacitetima, prirodnim lječilištima, medicinskom nadzoru i uvjetima za provođenje zdravstvenih programa.“ (TOMAS, 2018.).

Razvoj tehnologije potaknuo je sjedilački način života, a pritom je utjecaj vidljiv i na većoj količini stresa, manjku aktivnosti i pojavi bolesti. Svjesnošću nedostataka modernog društva povećava se potražnja za putovanjima u zdravstvene svrhe koje uključuju wellness tretmane, plivanje u bazenu, antistres programe, korištenje saune, *fitness* programe, kozmetičke salone, masaže i nutricionističko savjetovanje.

## 2.2. Oblici i obilježja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

Kao što je u prethodnom dijelu navedeno, ponuda zdravstvenog turizma često obuhvaća bazene, lječilišta, toplice i druge rekreativno-zdravstvene sadržaje koji se u sklopu smještajnih jedinica mogu koristiti kao dodatne turističke usluge. Za 2018. godinu prema istraživanju TOMAS ističe se da su kupci turističko-zdravstvenih usluga najčešće oni srednje i starije dobi, od čega su oni najmlađi korisnici do 43. godine većinom zainteresirani za *wellness* usluge, dok su osobe do 60 godina najčešće korisnici usluga u lječilišnom turizmu. Upravo je na području Europe zdravstveni turizam najzastupljeniji. (TOMAS, 2019.).

Postupci medicinske rehabilitacije, zdravstvene njege, preventivni terapijski i dijagnostički postupci spadaju u okvire medicinskih usluga zdravstvenog turizma.

Usluge kod kojih se pruža bolnička rehabilitacija, preventivna zdravstvena zaštita te fizikalna rehabilitacija pomoću ljekovitih prirodnih činitelja spada pod usluge koje pružaju lječilišta zdravstvenog turizma.

Usluge kod kojih se provode programi medicinske rehabilitacije, terapijski i dijagnostički postupci te preventivni postupci s ciljem unaprijeđenja i očuvanja kvalitete života i zdravlja, zajedničkim imenom nazivamo uslugama medicinskog *wellnessa* u zdravstvenom turizmu.

Kao vodeće stupove i potencijale napretka i razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske u budućnosti važno je navesti njene prednosti poput sigurnosti destinacije,

blagotvornog podneblja, ljekovitih voda, ekološke kvalitete prostora, mora, raznolikosti prirodnog bogatstva kao i stručne i kvalitetne djelatnike. Bez obzira što Republika Hrvatska navedeno posjeduje, jednako je važno i konstantno usavršavanje i nadopunjavanje znanja djelatnika, uređenje i briga o prostoru te očuvanje prirodnih bogatstva.

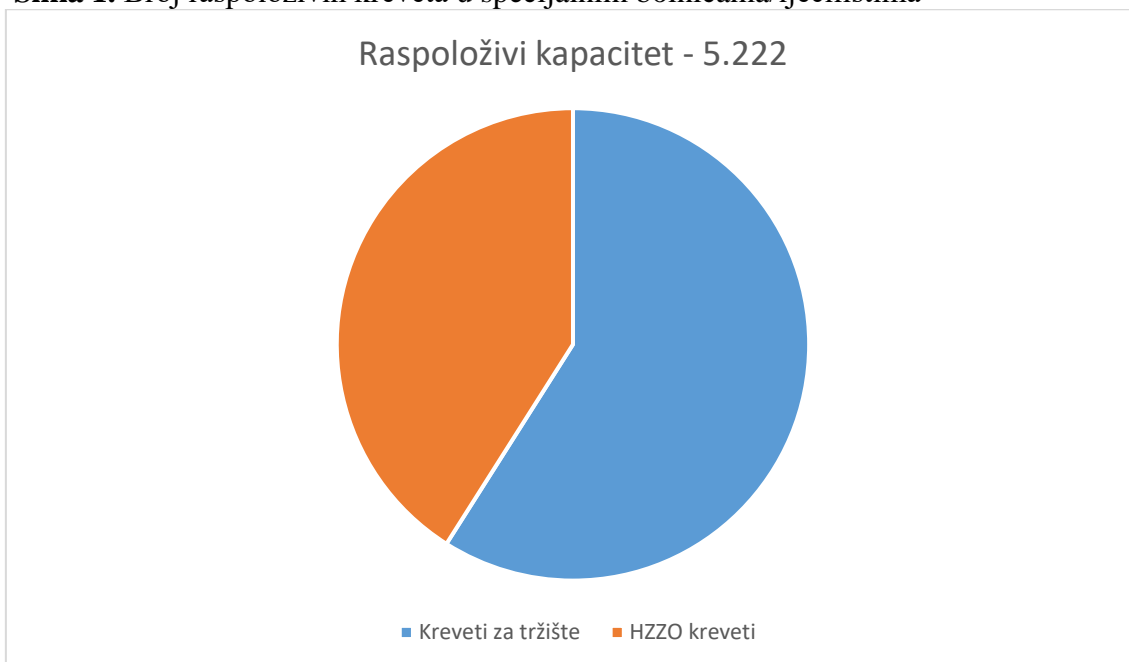
### **3. AKTUALNO STANJE ZDRAVSTVENOG LJEČILIŠNOG TURIZMA I ZDRAVSTVENE USTANOVE U PRIOBALNOJ HRVATSKOJ**

Aktualno stanje lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj, zdravstvene ustanove, njihove usluge te njihova kvaliteta opisuju se u trećem dijelu rada. Uz to, u trećem se dijelu prikazuje konkretan primjer bolnice „Martin Horvat Rovinj” s trenutnim stanjem, ciljevima i strategijom razvoja te idejnim projektima koji bi uvelike potaknuli povećanje konkurentnosti. Veliki bolnički sustavi, specijalne bolnice i lječilišta dio su sustava javnog zdravstva, što znači da su najviše usmjereni prema korisnicima Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO). Veći dio ljekovitih prirodnih činitelja koji se koriste (npr. naftalan, termalne vode), upravo su dio tog sustava. S druge strane, u privatnom su vlasništvu dio toplica, termi i veći dio ponude *wellnessa*, čime predstavljaju tržišno orijentirano poduzetništvo i zauzimaju značajnu ponudu medicinskog turizma. Bez obzira radi li se o javnom ili pak privatnom vlasništvu, ulaganja u stručno znanje djelatnika, obnovu objekata i kvalitetnu ponudu, ključno je kako bi lječilišna turistička ponuda bilo prepoznatljiva i vjerodostojna.

#### **3.1. Zdravstvene ustanove u Republici Hrvatskoj**

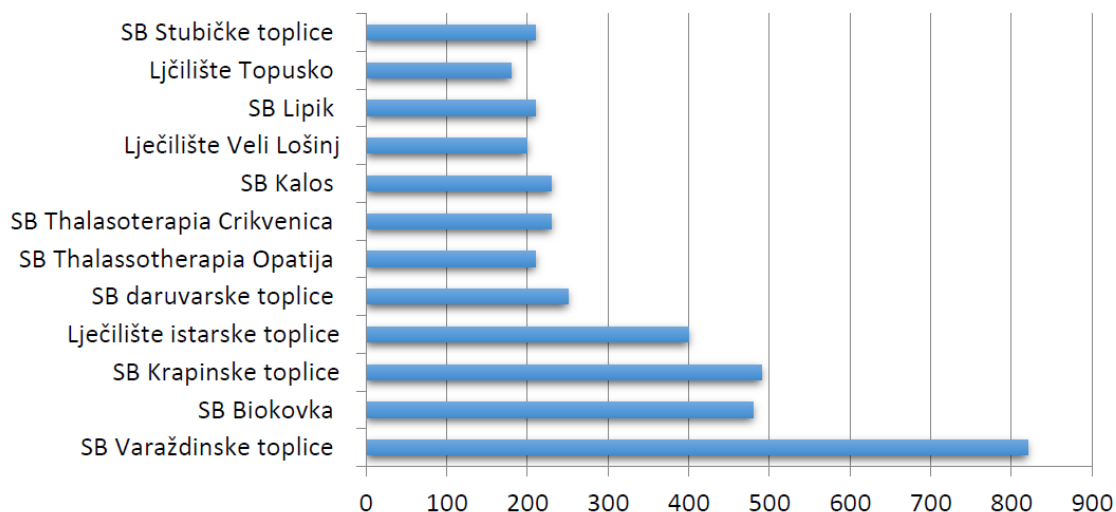
Kao što je u prethodnom dijelu rada navedeno, u Republici Hrvatskoj zdravstvenim lječilišnim turizmom najvećim dijelom bave se trgovačka društva usmjerena na obavljanje zdravstvene djelatnosti, specijalne bolnice namjenjene medicinskoj rehabilitaciji te sama lječilišta.

Prema podacima koji su izravno prikupljeni od lječilišta i specijalnih bolnica, u njima je zaposleno ukupno 3680 nemedicinskog i medicinskog osoblja, a imaju registrirano 5222 ležaja (Ministarstvo zdravstva, 2020.).

**Slika 1.** Broj raspoloživih kreveta u specijalnim bolnicama/lječilištima

Izvor: izradio autor

Kao što prikazuje Slika 1., od ukupnog broja ležaja u specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju i u lječilištima, 2146 ležaja ugovoreno je s zavodom za zdravstveno osiguranje, dok je ostatak namijenjen slobodnom tržištu. Iz tih podataka možemo zaključiti da su ustanove u velikom broju zainteresirane za pružanje usluga lječilišnog turizma na neproračunskom tržištu. Ovdje je važno napomenuti da sadržaji namijenjeni zdravstvenim turistima i HZZO-ovim pacijentima, u objektima koji nude oboje, najčešće nisu razdvojeni. (Ministarstvo zdravstva, 2020.)

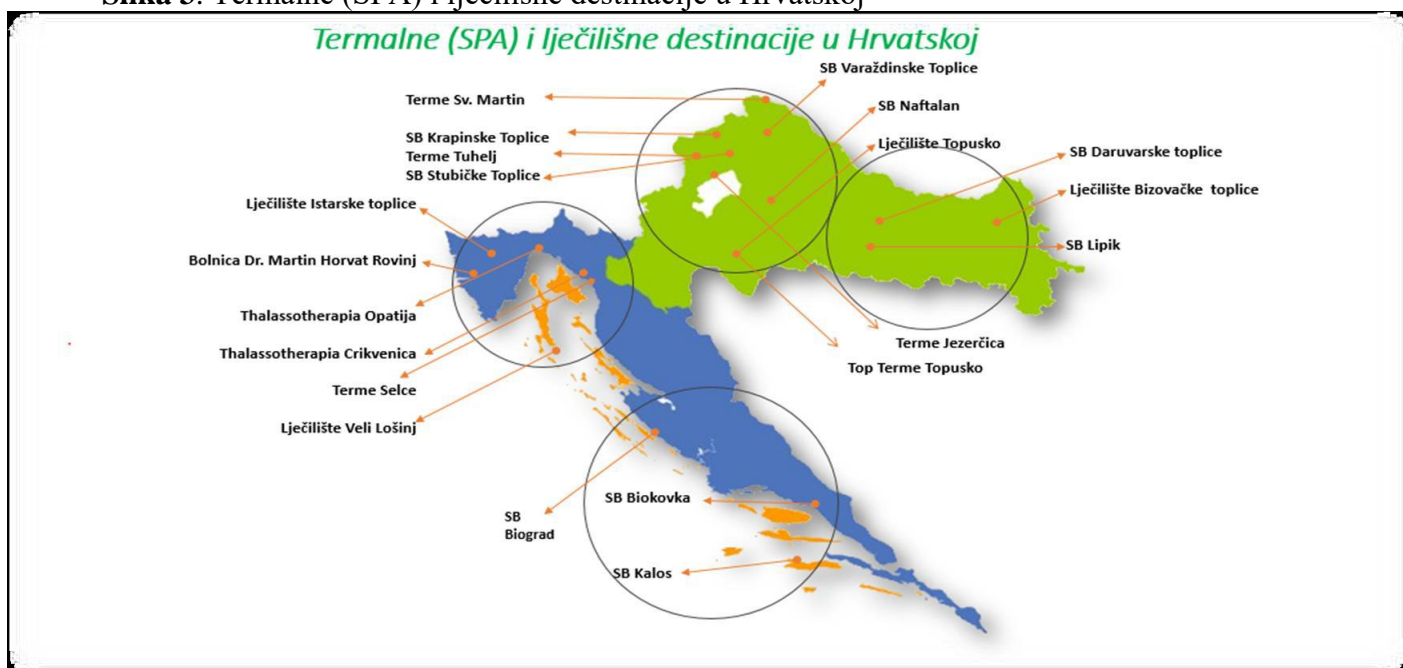
**Slika 2.** Kapacitet smještaja lječilišta i specijalnih bolnica

Izvor : izradio autor

Na Slici 2. prikazan je kapacitet smještaja po pojedinim lječilištima i specijalnim bolnicama prema podacima Nacionalnog programa - Akcijskog plana za razvoj zdravstvenog turizma. (Ministarstvo zdravstva, 2020.)

Bez obzira radi se o javnom ili privatnom vlasništvu objekata, svi oni ulažu trud prema mogućnostima kako bi prilagodili ponudu u skladu s potrebama turističko-zdravstvenog tržišta. Usprkos tome, kvaliteta i standard smještanih sadržaja u javnom vlasništvu, ali i pratećih rekreacijskih i ugostiteljskih sadržaja, u većem dijelu ne odgovara očekivanjima turističke potražnje.



**Slika 3.** Termalne (SPA) i lječilišne destinacije u Hrvatskoj

Izvor:

<https://zdravstvo.gov.hr/UserDocsImages//2020%20Zdravstveni%20turizam//Katalog%20projekata%20zdravstvenog%20turizma%202020.pdf> (20.3.2022.)

Iz Slike 3. vidljiv je smještaj lječilišnih i termalnih destinacija koje su uključene u Katalog projekata zdravstvenog turizma za 2020. godinu.

Služba za zdravstveni turizam Ministarstva zdravstva u dosadašnjem je radu sudjelovala u dijelu investicijskih projekata zdravstvenih ustanova „Grozd projekta“ u iznosu od 215 794 454 eura (uključen PDV). „Grozd projekt“ zdravstvenog turizma obuhvaća sljedeća lječilišta i specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju:

- LIPIK - SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU
- HOTEL SPA GOLFER - LIFECLASS TERME SVETI MARTIN
- SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU VARAŽDINSKE TOPLICE
- LJEČILIŠTE ISTARSKE TOPLICE
- SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU MAKARSKA – BOKOVKA
- LJEČILIŠTE BIZOVAČKE TOPLICE

- SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE
- DARUVARSKE TOPLICE - SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU
- LJEČILIŠTE TOPUSKO
- SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU NAFTALAN
- BOLNICA ZA ORTOPEDIJU I REHABILITACIJU „PRIM. DR. MARTIN HORVAT“ ROVINJ
- TOP-TERME TOPUSKO
- LJEČILIŠTE VELI LOŠINJ
- SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU BOLESTI PLUĆA, SRCA I REUMATIZMA - THALASSOTHERAPIA OPATIJA
- KALOS, SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU, VELA LUKA
- THALASSOTHERAPIA CRIKVENICA
- SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE

**Tablica 1.** Pružatelji usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

<b>ZDRAVSTVENE USTANOVE</b>		
<b>PRIRODNA LJEČILIŠTA</b>		<b>KLINIKE / BOLNICE</b>
<b>Lječilišta</b>	<b>Specijalne bolnice</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Top terme</li> <li>• Bizovačke Toplice</li> <li>• Istarske Toplice</li> <li>• Veli Lošinj</li> <li>• Lječilište Topusko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Makarska, Biokovka</li> <li>• Kalos, Vela Luka</li> <li>• <i>Thalassotherapia</i>, Crikvenica</li> <li>• Lipik</li> <li>• Stubičke Toplice</li> <li>• <i>Thalassotherapia</i>, Opatija</li> <li>• Daruvarske Toplice</li> <li>• Ivanić Grad -Naftalan</li> <li>• Varaždinske Toplice</li> <li>• Krapinske Toplice</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Javne zdravstvene ustanove:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poliklinike</li> <li>• opće bolnice</li> <li>• klinike</li> <li>• kliničke bolnice</li> <li>• klinički bolnički centri</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Privatne zdravstvene ustanove:</b></p> <p>Oko 800 subjekata, par većih primjera su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SB Dr. Nemeč</li> <li>• Poliklinika</li> <li>• Medico</li> <li>• SB Sv. Katarina</li> </ul>

Izvor: vlastita izrada

Tablica 1. prikazuje pružatelje s područja Republike Hrvatske koji su tijekom 2014. godine nudili usluge zdravstvenog turizma. Ponuda *wellness* usluga koja se nudi u sklopu hotela ili pak u samostalnim *wellness* centrima najrazvedenija je usluga koju nude pružatelji usluge zdravstvenog turizma. Wellnessom je obuhvaćeno korištenje saune, masaža, raznih tretmana ljepote, a često i korištenje *fitness* dvorana i bazena. U priobalnoj Hrvatskoj nalazi se nešto više od 60 *wellness* centara. Po svojoj *wellness* ponudi kao elitnu destinaciju važno je istaknuti Opatiju.

Lječilišni turizam priobalne Hrvatske čini veliki i jedinstveni dio ponude. Njime su obuhvaćena brojna lječilišta, toplice, bolnice i ustanove, a neke od njih su: lječilište Istarske Toplice, *Thalassotherapia* Opatija, Vela Luka - Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Kalos, Lječilište Veli Lošinj, bolnica za rehabilitaciju i ortopediju .. Martin Horvat'' Rovinj.

Prema podacima iz Nacionalnog programa - Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma, u 2013. godini u zdravstveno-turističkim objektima ostvareno je više od milijun noćenja, od čega se 37% odnosi na korisnike koji su sami snosili troškove boravka. (Institut za turizam, 2014.)

### **3.2. Statistički podatci boravka turista**

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku je jasno vidljivo da se broj stranih i domaćih turista te broj ostvarenih noćenja povećava iz godine u godinu.

**Tablica 2.** Statistički podatci noćenja i dolazaka turista u razdoblju od 2010. do 2017. godine

Godina	Ukupno dolasci (domaći i strani turisti)	Dolasci domaćih turista	Dolasci stranih turista	Ukupno noćenja (domaći i strani turisti)	Noćenja domaćih turista	Noćenja stranih turista
2010.	10 405 191	1 438 023	8 967 168	56 217 454	5 368 707	50 848 747
2011.	11 211 033	1 488 185	9 722 848	60 109 631	5 562 152	54 547 479
2012.	11 598 993	1 419 098	10 179 895	62 507 296	5 174 490	57 332 806
2013.	12 232 961	1 441 698	10 791 263	64 617 349	5 094 822	59 522 527
2014.	12 914 399	1 461 490	11 452 909	66 269 931	5 116 411	61 153 520
2015.	14 175 484	1 622 516	12 552 968	71 437 476	5 705 007	65 732 469
2016.	15 463 160	1 748 590	13 714 570	77 918 855	5 819 465	72 099 390
2017.	17 430 580	1 837 681	15 592 899	86 200 261	5 978 264	80 221 997

Izvor: Državni zavod za statistiku (24.3.2022.)

Iz priložene se Tablice 2. Državnog zavoda za statistiku može vidjeti broj noćenja i dolazaka stranih i domaćih turista za razdoblje od 2010. godine do 2017. godine. Rast se može vidjeti u svim kategorijama osim 2012. - 2014. godine kod noćenja domaćih turista, no od 2015. godine bilježi se rast i u toj kategoriji.

U 2019. je godini prema podacima turističkog prometa sustava eVisitor zabilježen 21 milijun dolazaka s ukupno 108,6 milijuna noćenja koji su doveli do prihoda od 12 milijardi eura, što je 24,4 % ukupno ostvarene bruto dodatne vrijednosti. Prema podacima Svjetske turističke organizacije Ujedinjenih Naroda, čak je 11,08 % ukupnog BDP-a proizvedeno izravnom turističkom aktivnošću. (Hrvatska turistička zajednica, Informacija o ostvarenim rezultatima u turističkoj sezoni 2016. godine <https://www.htz.hr/hr-HR/informacije-o-trzistima/informacije-o-tijeku-sezone/arhiva-2016> (22.3.2022.)

Uspoređujući s prethodnim godinama, preliminarni rezultati istraživanja TOMAS Hrvatska pokazuju da je u 2019. godini prosječna dnevna potrošnja turista porasla za čak 20 posto. Značajni dio navedenog ukupnog prometa, odnosno 4,16 posto, čini zdravstveni turizam koji godišnje donosi prihod od 500 milijuna eura, a u budućnosti ima i veliki potencijal rasta (<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-10/Indicator-891-data-2020-UNWTO.xlsx> 20.3.2022.)

**Tablica 3.** Noćenja i dolasci turista u lječilištima za period od 2016. do 2017. godine

	Dolasci			Noćenja		
	2016.	2017.	indeks	2016.	2017.	indeks
Ukupno (domaći i strani)	21 024	20145	95,8	154 481	152 249	98,6
Domaći	10 467	8 948	85,5	84 699	78 786	93,0
Strani	10 557	11 197	106,1	69 782	73 463	105,3

Izvor : Državni zavod za statistiku, dolasci i noćenja turista u 2017. godini (25.3.2022.)

U Tablici 3. prikazan je broj noćenja i dolazaka 2016. godine u odnosu na 2017. godinu. U 2016. godini ukupni je broj noćenja iznosio 21.024, što znači da je bio veći za 4,2 % od ukupnog broja noćenja u 2017. godini. Broj dolazaka gomaćih gostiju u 2017. godini smanjio se za 14,5 % a iznosio je 8948 gostiju, dok se broj dolazaka stranih gostiju u istom razdoblju povećao za 6,1 %. Strani su gosti u 2017. godini u lječilištima ostvarili 5,3 % više noćenja nego prethodne 2016. godine.

(<https://vlada.gov.hr/vijesti/konferencija-health-spot-croatia-zdravstveni-turizam-donosi-500-milijuna-eura-godisnje/25258> 20.3.2022.)

### 3.3. Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „ Martin Horvat“ Rovinj

Rovinj je grad smješten na zapadnoj obali Istre, a prepoznatljiv je zbog svoje bogate kulturne baštine i prirodnih ljepota. Lokalno stanovništvo u najvećem broju živi od ugostiteljstva i turizma, čemu doprinosi odlična prometna povezanost sa susjednim državama.

Istarski su gradovi Poreč i Rovinj prema podacima Turističke zajednice Istrarske županije vodeće turističke destinacije po broju ostvarenih noćenja. Među posjetiocima grada Rovinja iz europskih su država najbrojniji Talijani, Nizozemci, Austrijanci i Nijemci. Uz brojne apartmane i turistička naselja, na prostoru grada nalazi se 11 hotela koji zajedno imaju 1.714 smještajnih jedinica. Prvi hotel s 5 zvjezdica, hotel Monte Mulini, otvoren je 2009. godine. Uz njega se svojom kvalitetnom izdvajaju Hotel Adriatic koji se nalazi u samom središtu grada i hotel Istra s prestižnom *wellness ponudom*. Među hotelima s 4 zvjezdice ističe se hotel Eden, koji je već niz godina proglašen najboljim hotelom s 4 zvjezdice na području Hrvatske. (Državni zavod za statistiku, 2017.)

Kompleks Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj nalazi se na mirnom djelu Rovinja na poluotoku Sv. Pelagije. Specijalna bolnica nalazi se uz more i obuhvaća prostor od 20 hektara koji je okružen park šumom bogatom mediteranskim biljkama.

**Slika 4.** Poluotok Sv.Pelagije s kompleksom bolnice



Izvor: <https://www.bolnica-rovinj.hr/o-nama/> (20.3.2022.)

Cijeli kompleks vidljiv je na Slici 4. a nalazi se na svega 3 kilometara udaljenosti od samog središta grada, do kojeg se osim cestovnom prometnicom može doći i šetnicom uz samo more. Objekat je prilagođen i za osobe s posebnim potrebama, a za prilagođavanjem smještajnih jedinica, šetnica i plaža ima potrebe i u ostatku Hrvatske. Kako bi turisti s posebnim potrebama doživjeli i uživali u svojem boravku jednako kao i turisti bez posebnih potreba, potrebno je još mnogo ulaganja u poslove koje uključuju konstrukcijske radove, prilagođene rampe, taktilne mape i drugo. (Gregorić, Skryl, 2019.)

### **3.3.1. Ciljevi Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju**

Specijalna bolnica za rehabilitaciju i ortopediju „Martin Horvat“ Rovinj zdravstveni je centar registriran za djelatnosti iz područja medicinske rehabilitacije, zdravstvene njege, terapijskih i dijagnostičkih postupaka, djelatnost telemedicine, fizikalne terapije, specijalističko-konzilijarnih djelatnosti iz područja rehabilitacije i fizikalne medicine te područja traumatologije, ortopedije, neurologije, ali i za pružanje ugostiteljskih usluga u turizmu. U sklopu bolnice nude se predoperativni i postoperativni programi rehabilitacije, dijagnostike, preventive kao i terapije za kronična bolna i akutna stanja kako za pojedince, tako i za grupe rekreativaca, sportaša i sve druge zainteresirane koji zbog svojih tegoba

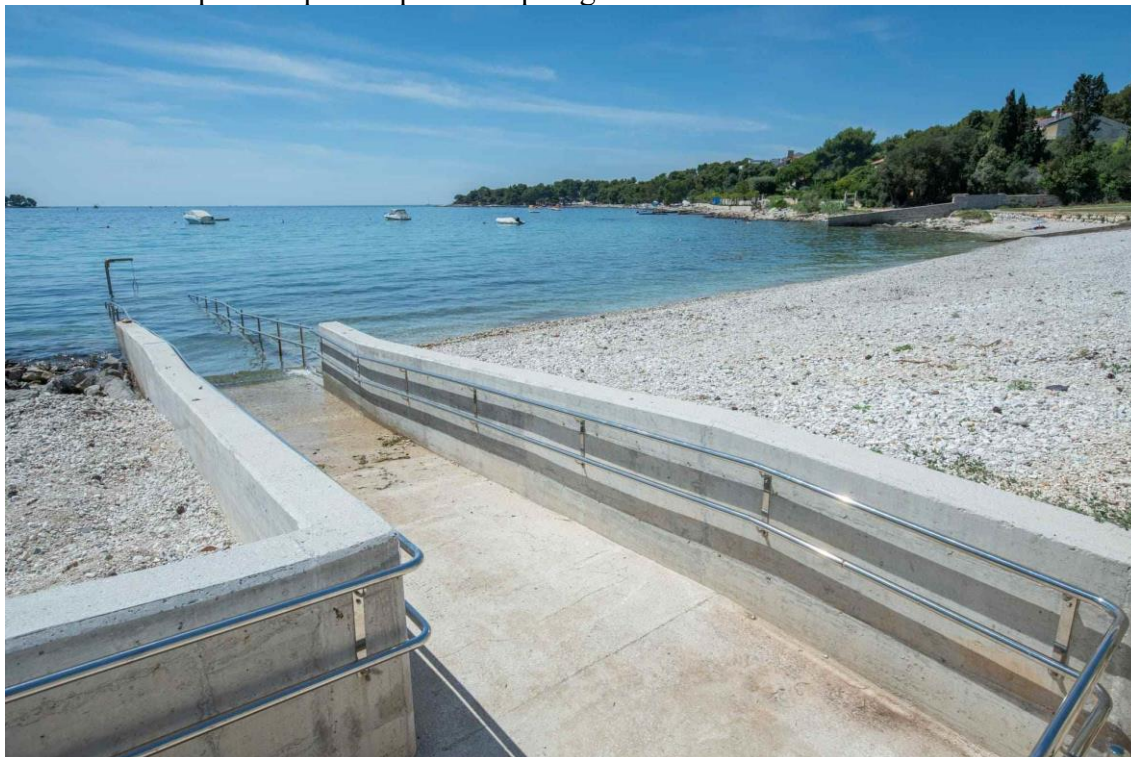
žele poboljšati svoje zdravlje i kvalitetu života. Glavni je cilj rada bolnice da svoj boravak svi korisnici iskoriste za maksimalno poboljšanje zdravstvenog stanja.

### 3.3.2. Trenutna pozicija na tržištu

Smještaj preko HZZO-a dostupan je u dvokrevetnim, trokrevetnim, četverokrevetnim i šesterokrevetnim sobama, koje zajedno imaju 80 kreveta. Tržištu su namjenjene 83 sobe s ukupnim kapacitetom od 143 kreveta. Sobe su osim pacijentima na rapolaganju i njihovim pratiteljima – primjerice članovima obitelji. Uz navedene sobe s zasebnim paviljonima dostupni su i apartmani.

Osim pozitivnih učinaka grupnih i individualnih vježba metodama poput elektroterapije, hidroterapije i kinezi terapije, kao i raznih medicinskih masaža, veliki pozitivan utjecaj na fizičko i psihičko stanje nosi i sam boravak korisnika na području sa blagotvornom mediteranskom klimom i blizinom mora. Osim toga, važno je istaknuti da je unutar kompleksa 2017. godine izgrađena terapijska plaža, jedinstvena svojim dizajnom i sportsko- rekreativnim sadržajima.

**Slika 5.** Terapijska plaža s prilazom prilagođenim osobama s invaliditetom



Izvor: <https://www.bolnica-rovinj.hr/o-nama/> (20.3.2022.)



Mehanizirano dizalo kojim je plaža opremljena prikazana je na Slici 5., a olakšava ulazak u more osobama u invalidskim kolicima. U samo opremanje i uređenje plaže uloženo je oko 2 milijuna kuna od strane Istarske županije i Ministarstva turizma. (Ministarstvo zdravstva, 2020.)

**Slika 6.** Broj zaposlenih, ostvareni broj noćenja i struktura klijenata za 2019. godinu

Kapacitet ustanove (broj kreveta)	Slobodni kapacitet	Ukupno zaposlenih		Ostvareni broj noćenja (2019. god.)		Struktura klijenata (tržište)				Struktura klijenata (HZZO)	Ukupni prihodi u 2019. godini		
		Medicinski djelatnici	Ostali djelatnici	Stacionarni pacijenti (HZZO) i ambulanti pacijenti	Komercijalni gosti	Domaći – broj gostiju	Inozemni – broj gostiju	Domaći – broj noćenja	Inozemni – broj noćenja	Ukupni broj stacionarnih pacijenata (HZZO) i ambulanti pacijenata	Prihod vezan uz ugovor sa HZZO-m i decentralizirana sredstva iz državnog proračuna	Tržišni prihod	Namjenski i ostali prihodi (EU fondovi)
223	143	66	54	23.677	19.653	59	1.136	779	18.874	15.865	12.391.518,00	10.105.196,00	0,00
		UKUPNO		UKUPNO	UKUPNO	UKUPNO	UKUPNO	UKUPNO	UKUPNO	UKUPNO	UKUPNO		
		120		43.330	1.195	19.653	15.865	22.496.714,00					

Izvor: Katalog projekata zdravstvenog turizma (2020.)

Na Slici 6. prikazan je broj zaposlenih, broj ostvarenih noćenja i struktura klijenata za 2019. godinu. Iz navedenog jasno možemo vidjeti kako su komercijalni gosti ukupno ostvarili 19 653 noćenja, dok je broj stacioniranih pacijenata bio nešto veći, tj. ostvarili su 23 677 noćenja. Od ukupnog broja noćenja komercijalnih gostiju (izvan sustava HZZO-a), čak 18 874 noćenja ostvarili su inozemni klijenati, dok je od strane domaćih komercijalnih gostiju ostvareno samo 779 noćenja. Prihodi vezani za sredstva iz državnog proračuna i ugovora sa HZZO-om su iznosili 12 391 518 kn, dok su tržišni prihodi nevezani za sredstva iz proračuna i HZZO-a iznosili 10 105 196 kn. (Ministarstvo zdravstva, 2020.)

**Slika 7.** Cjenik smještaja

		PERIOD			
	SMJEŠTAJ	25.09. - 31.05.	01.06. - 02.07.	03.07. - 31.08.	01.09 - 24.09.
1	Smještaj na privatnom II/A odjelu u jednokrevetnoj i dvokrevetnoj sobi bez klime za pacijenta ili pratitelja iznosi po osobi dnevno:				
	*sa punim pansionom/osoba	270,00 kn	350,00 kn	420,00 kn	350,00 kn
	*samo sa doručkom/osoba	243,00 kn	315,00 kn	378,00 kn	315,00 kn
2	Smještaj u Apartmanu-STUDIO za 2 osobe iznosi po osobi dnevno:				
	*sa punim pansionom/osoba	330,00 kn	395,00 kn	480,00 kn	395,00 kn
	*samo sa doručkom/osoba	298,00 kn	357,00 kn	434,00 kn	357,00 kn
3	Smještaj u Apartmanu-STUDIO za 3 osobe iznosi po osobi dnevno:				
	*sa punim pansionom/osoba	320,00 kn	385,00 kn	470,00 kn	385,00 kn
	*samo sa doručkom/osoba	288,00 kn	347,00 kn	424,00 kn	347,00 kn

U cijenu smještaja za pacijenta ili pratitelja je uračunat jedan pregled ili konzultacija liječnika specijaliste te korištenje terapijske plaže.

Za djecu do 3 godine u pratnji roditelja bez korištenja dodatnog ležaja i prehrane ne naplaćuje se boravak.

Izvor: <http://docplayer.rs/201486779-Cjenik-specijalne-bolnice-za-ortopediju-i-rehabilitaciju-martin-horvat-rovinj-rovigno-za-godinu.html> (23.3.2022.)

Slika 7. prikazuje cjenik smještaja za pacijenta ili pratitelja. U tu su cijenu uračunate konzultacije specijalista ili pak jedan pregled, a uz to je za sve slobodno korištenje terapijske plaže. Korisnici smještaja i terapija obroke na bazi doručka ili punog pansiona mogu imati uključene u samom smještaju, prema čemu se formira daljnja cijena ovisno o terminu boravka. (<http://docplayer.rs/201486779-Cjenik-specijalne-bolnice-za-ortopediju-i-rehabilitaciju-martin-horvat-rovinj-rovigno-za-godinu.html> 21.3.2022.)

### 3.3.3. Vizija i strategija razvoja, podizanje kvalitete

S obzirom na to da je prijašnje stanje bolnice bilo uistinu loše, donesen je Strateški plan razvoja bolnice koji je 2019. i prihvaćen. Važni dio strateškog plana bio je usmjeren na educiranje svih zaposlenika – kako medicinskog osoblja, tako i u nemedicinskog, jer je ravnateljstvo smatralo da su obje ‘karike jednako važne za cijeli lanac’. Konkretnije, djelatnicima u tehničkoj službi dodatni certifikati i edukacije pomažu u svakodnevnom

radu, dok se djelatnicima kuhinje plaća škola koja im ujedno dosnosi i mogućnost napredovanja. Uz poseban naglasak na ljubaznost i gostoprimstvo osoba, poboljšanje će biti vidljivo i kod obroka, s mogućnošću nutricionistički bogatijih obroka kao i dijetalne prehrane. Veliki dio novaca je investiran u onaj neophodni dio – infrastrukturu.

Slika 8. Obnova fasade glavne zgrade bolnice



Izvor: <https://istra.in.hr/index.php/istra.in-arhiva/2161-rovinjska-bolnica-primarijus-doktor-martin-horvat-ne-staje-s-investicijama> (20.3.2022.)

Za obnovu glavne zgrade osigurano je 7 milijuna kuna, dok je za obnovu odjela gdje borave austrijski pacijenti osigurano 5 milijuna kuna. Taj je objekt kategoriziran s 4 zvjezdice, a ujedno je u cijelosti prilagođen osobama s poteškoćama koji na raspolaganju imaju smještaj u trokrevetnim, dvokrevetnim i jednokrevetnim sobama sa ukupno 58 kreveta. To je ujedno prva bolnička investicija koja se veže uz zdravstveni turizam. Tim je radovima obuhvaćena opsežna promjena koja uključuje obnavljanje fasade, zamjene lož ulja plinom, zamjenu krovišta, promjenu djela stolarije te ugradnju lifta. Kako bi klijenti što više vremena provodili na svježem zraku, otvara se i terapijski park te bolnička knjižnica. S obzirom na to da su pacijenti u samoj bolnici tijekom čitave

godine, time je otežan postupak obnove i samo trajanje obnove. No ipak, kako je zbog situacije s COVID-19 virosom zbog mjera broj osoba na odjelima bio manji, radovi se mogu odvijati brže od planiranog. U samom parku bolnice odrađuje se njegovo pošumljavanje, a na plaži će za osobe s invaliditetom biti dograđena još dva spusta. (<https://www.glasistre.hr/istra/investicijski-tsunami-u-rovinjskoj-bolnici-martin-horvat-ukljucujuci-gradnju-bazenskog-kompleksa-ulaganja-su-vrijedna-cak-80-milijuna-kuna-739516>, 22.3.2022.)

### **3.3.4. Skrb za djecu s neurorizicima**

Kako bi poticanje lječilišnog turizma unutar bolnice bilo moguće provoditi, važno je uzeti u obzir programe, ulagače, vlasništvo, tržište, konkurenciju i zakonske regulative. (Kelemen, Kraml, 2015.)

S obzirom na to da je analizom uočeno da u medicinskom sustavu veoma nedostaje kvalitetna skrb namjenjena djeci s neurorizicima, specijalna je bolnica u zajedničkom projektu s županijom krenula s organizacijom tima za ranu intervenciju što predstavlja multidisciplinarni pristup sa velikim brojem liječnika, rehabilitatora, psihologa, terapeuta i brojnih drugih specijalista. U budućnosti bi vodstvo specijalne bolnice željelo raspraviti i potaknuti pregovore o samoj izgradnji odjela namijenjenog za skrb za djecu s neurorizicima.

## **3.4. Utjecaj pandemije COVID-19**

Najveću svjetsku krizu unazad 100 godina uzrokovala je pojava virusa COVID-19. Ona je imala negativan utjecaj na čitavo svjetsko gospodarstvo. Kako je u Hrvatskoj turizam jedna od najvažnijih djelatnosti, jasno je da je upravo tamo vidljiva negativna promjena, posebice zbog brojnih epidemioloških mjera koje su nametnutne dolaskom pandemije. U 2019. je godini prema podacima sustava eVisitor zabilježen 21 milijun dolazaka s ukupno 108,6 milijuna noćenja koji su doveli do prihoda od 12 milijardi eura. Uspoređujući s prethodnim godinama, preliminarni rezultati istraživanja TOMAS Hrvatska pokazuju da je u 2019. godini prosječna dnevna potrošnja turista porasla za čak 20 posto, što po danu iznosi 97 eura. To dokazuje veliku važnost i doprinos ulaganja u

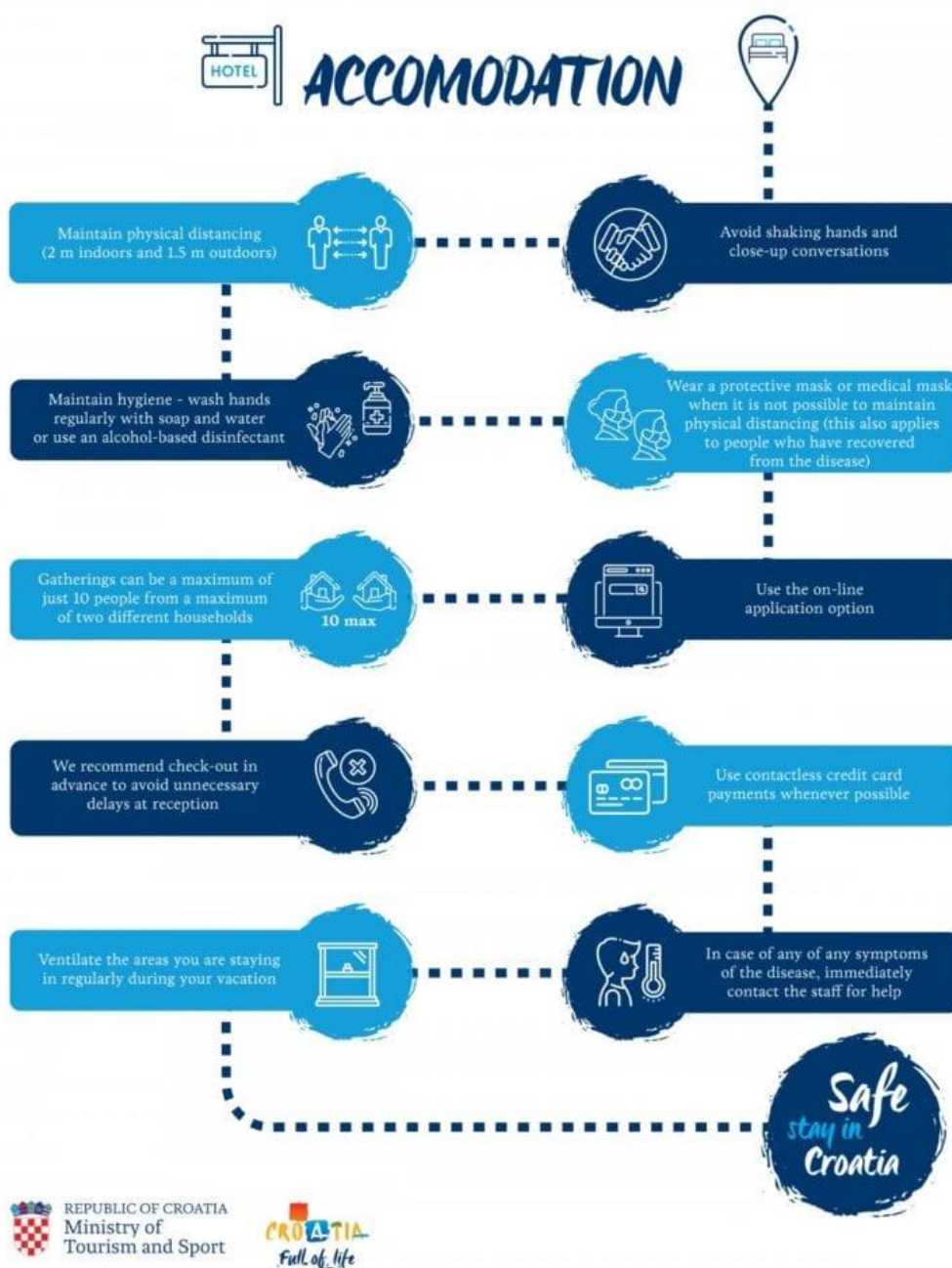
smještajni kapacitet, poboljšanje kvalitetne ponude i novih motiva poticanja turista na dolazak u Hrvatsku.

S druge strane, dolaskom pandemije u turizmu je za 2020. godinu u odnosu na prethodnu godinu ostvareno samo 50 posto dolazaka. Godišnji je prihod od zdravstvenog turizma prije pojave pandemije iznosio približno 500 milijuna eura. Negativno se stanje uzrokovano pandemijom nastavilo i tijekom 2021. godine. (Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, 2021.)

Daljnijim trajanjem pandemije jačala je i svijest za očuvanjem zdravlja, što je utjecalo i na razvitak lječilišnog turizma. Uz brojne važne činitelje opće atraktivnosti poput mora, povoljne klime, bogate kulturne i prirodne baštine, kvalitetnih zdravstvenih usluga, kvalificiranog osoblja i dobre prometne povezanosti, sigurnost destinacije sa strane zdravstvene sigurnosti ključan je čimbenik za stvaranje povjerenja i donošenje konačne odluke o kretanju na putovanje.

Prepoznavši važnost osjećaja sigurnosti kao važnog čimbenika pri odluci o kretanju na putovanje, kreiran je projekt Ministarstva turizma i sporta pod nazivom „Stay safe in Croatia“. Cilj samog projekta je upoznavanje posjetitelja s epidemiološkim protokolima i mjerama koje su važne za sve vrste turističkih djelatnosti. Aktualne sigurnosne i zdravstvene preporuke HZZO-a dužne su provoditi sve zdravstvene ustanove prijavljene u sustav. (<https://www.safestayincroatia.hr/hr/protokoli/sport-rekreacija-i-zdravlje/zdravstveni-turizam> , 24.3.2022.)

Slika 9. Epidemiološke preporuke prema projektu „Stay safe in Croatia“



Izvor: <https://www.safestayincroatia.hr/hr/protokoli/sport-rekreacija-i-zdravlje/zdravstveni-turizam> (23.3.2022.)

Slika 9. prikazuje preporuke od kojih su naistaknutije održavanje fizičke udaljenosti, provjera tjelesne temperature, prozračivanje prostora, obveza nošenja zaštitne maske, ograničen broj ljudi u prostorijama te dezinficiranje ruku. (<https://www.safestayincroatia.hr/hr/protokoli/sport-rekreacija-i-zdravlje/zdravstveni-turizam> , 24.3.2022.)

Četiri smjernice pružanja zdravstvenih usluga za post-COVID razdoblje su : mentalna i fizička rehabilitacija s uključenim post-COVID programom, preventivni pregledi te lifestyle koji se sastoji od 3 djela – dentalnog, zatim aktivnog i zdravog starenja. (<https://mints.gov.hr/vijesti/tz-kvarnera-kvarner-kao-destinacija-zdravlja/22317> , 23.3.2022.)

## 4. SWOT ANALIZA i akcijski plan

Četvrti je dio rada namijenjen SWOT analizi kojom se prikazuju snage, slabosti, prilike i prijetnje elitnog lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj. U ovom se dijelu piše i o Nacionalnom programu – Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma.

### 4.1. SWOT analiza

SWOT analiza naziv je za matricu s četiri aspekta kojima su istaknute snage, slabosti, prilike i prijetnje za napredak i razvoj elitnog lječilišnog turizma Hrvatske. Unutarnji su čimbenici slabosti i snage, može ih se spriječiti i na njih utjecati značajnije, a nastaju unutar djelatnosti zdravstvenog turizma. Vanjski čimbenici su prijetnje i prilike, na njih se značajnije ne može utjecati jer proizlaze iz vanjske okoline.

**Tablica 4.** SWOT analiza elitnog lječilišnog turizma

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Povoljan geografski smještaj,</li> <li>• dobra prometna povezanost,</li> <li>• bogata povijest i tradicija,</li> <li>• školovani medicinski djelatnici,</li> <li>• povećanje broja kvalitetnih hotela usmjerenih na lječilišni turizam,</li> <li>• nautički turizam,</li> <li>• pogodna klima,</li> <li>• konkurentne cijene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativan utjecaj turizma na okoliš,</li> <li>• gubitak identiteta mjesta,</li> <li>• sezonsko zapošljavanje osoba,</li> <li>• nedovoljna izvansmještajna ponuda događanja tokom cijene godine,</li> <li>• neusklađenost zakonskih regulativa u području turizma i zdravstva,</li> <li>• ovisnost o sustavu HZZO-a</li> <li>• zastarijeli i nedovoljno održavani objekti bolnica i lječilišta,</li> <li>• slaba kvaliteta kontrole usluge</li> </ul>
PRILIKE	PRIJETNJE



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepoznatljivost zemlje kao elitne lječilišne turističke destinacije,</li> <li>• Očuvanje zdravlja,</li> <li>• izgradnja kvalitetnih smještajnih objekata</li> <li>• dostupnost EU fondova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Povećanje broja konkurentskih destinacija,</li> <li>• potreba za visokim i stalnim investicijama,</li> <li>• visoka očekivanja potrošača</li> <li>• nedostatak financijskih sredstava</li> <li>• brzi razvitak tehnologije</li> </ul>
--	--

Izvor: izrada autora

U Tablici 4. prikazana je SWOT analiza elitnog lječilišnog turizma u Republici Hrvatskoj. Prvi aspekt, tj. snage koje utječu pozitivno na razvoj elitnog turizma u Hrvatskoj jesu povoljan geografski smještaj, dobra povezanost sa unutarnjim i međunarodnim destinacijama, bogata povijest i tradicija, školovani medicinski djelatnici koji utječu na dobru reputaciju usluge u zdravstvu, povećanje broja i interesa kvalitetnih hotela usmjerenih na lječilišni turizam, nautički turizam, klimatske pogodnosti, prihodi koji se ostvaruju razvojem ovakve vrste turizma te konkurentne cijene.

Drugi aspekt, tj. slabosti koje utječu na razvoj elitnog turizma jesu negativan utjecaj na okoliš i gubitak identiteta mjesta koji povećanje broja turista i moderniji stil gradnje može izazvati, sezonsko zapošljavanje osoblja, nedovoljna izvansmještajna ponuda raznovrsnih događaja tijekom cijele godine, neusklađenost zakonskih regulativa u području turizma i zdravlja, ovisnost o sustavu HZZO-a, nedovoljan broj stručnjaka koji bi vizijom i znanjem planski poticali na unapređenje, zastarjeli i nedovoljno održavani objekti bolnica i lječilišta, slaba kvaliteta kontrole usluge.

Treći aspekt čine prilike tj. mogućnosti koje elitni lječilišni turizam može ostvariti, a najvažniji je prepoznatljivost zemlje kao elitne lječilišne turističke destinacije. Starenje stanovništva, potrebe za kvalitetnim zdravstvenim uslugama i očuvanjem zdravlja, izgradnja kvalitetnih smještajnih objekata također je važan čimbenik prilika.

Prijetnje predstavljaju četvrti aspekt, a neke od njih su povećanje broja konkurentskih destinacija, potreba za visokim i stalnim investicijama, ubrzani razvoj tehnologije koja također stvara potrebu za visokim i stalnim investicijama, visoka očekivanja potrošača te nedostatak financijskih sredstava.

## 4.2. Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma RH

Izradu Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske potaknule su Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012. - 2020. i Strategija razvoja turizma do 2020. kao jednu od mjera za poboljšanje zdravstvenog turizma. Dakle, time je izrađen dokument koji kroz provedbu aktivnosti dionika predstavlja zajedničku jedinstvenu platformu za sustavno poboljšanje konkurentnosti turističko-zdravstvene ponude. Mjere Akcijskog plana usmjerene su najviše na povećanje kvalitete usluge, povećanje profitabilnosti poslovanja gospodarskih subjekata te učinkovito i kvalitetno upravljanje turističkim proizvodom. (Institut za turizam, 2014.)

Zbog bolje prezentacije ponude na tržištu i unaprjeđenja prepoznatljivosti, u 2021. godini dolazi do identifikacije turističkih resursa. Sve veći značaj Hrvatska turistička zajednica pridaje lječilišnom turizmu i organizaciji specijaliziranih događanja. Primjer je navedenog konferencija čiji su organizatori bili Klaster zdravstvenog turizma i TZ Grada Crikvenice. Sama konferencija održana 2020. godine predstavlja najveću regionalnu konferenciju o zdravstvenom turizmu. (<https://hrturizam.hr/18319-2> 24.3.2022.)

## 4.3. Pravilnici i zakoni prema kojima se regulira zdravstveni turizam

Ministarstvo turizma i Ministarstvo zdravlja donose zakonske regulative u području turizma i zdravlja. Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj i Strategiju razvoja turizma u Republici Hrvatskoj do 2020. godine izradilo je Ministarstvo turizma. Njima se jednim od tri glavna čimbenika važna za razvoj hrvatskog turizma smatra upravo zdravstveni turizam te se zbog toga on u Strategiji razvoja vodi kao prioritetni turistički proizvod. Zakone vezane uz reguliranje zdravstvenih ustanova, zdravstveno osiguranje i zaštite donosi Ministarstvo zdravstva. Ono je izdalo Nacionalnu strategiju razvoja zdravstva 2012. - 2020. godine, a usko je vezana za potencijal zdravstvenog turizma. S ciljem daljnjeg razvoja zdravstvenog turizma i podizanje kvalitete zdravstvenih usluga, u sklopu Ministarstva zdravlja 2014. godine ustrojen je Zavod za zdravstvene usluge. Pravilnici i zakoni kojima se regulira zdravstveni turizam su:

- Pravilnik o uvjetima za unutarnji ustroj specijalnih i općih bolnica uređuje način poslovanja u specijalnim i općim bolnicama te njihov način poslovanja,
- Pravilnik o kategorizaciji, razvrstavanju i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „hoteli“- uređuju vrste u skupini „Hoteli“. Postoje „Lječilišni turistički apartmani“, „Lječilišni hotel baština“, „Lječilišni difuzni hotel“, „Lječilišni hotel“, „Lječilišni aparthotel“, „Lječilišno turističko naselje“, „Lječilišni pansion“, i „Lječilišni integralni hotel“,
- Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite uređuje sustav mjera i načela u Republici Hrvatskoj, kako bi se mogla ostvariti kvalitetna zdravstvena zaštita,
- Zakon o liječništvu – utvrđuje uvjete otvaranj privatnih klinika i ordinacija, uređuje pojam, ustrojstvo i uvjete za obavljanje liječničkog zvanja,
- Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj – njime se uređuju uvjeti, način zaštite stranaca, financiranje njihove zdravstvene zaštite, opseg prava te obveze stranaca u obveznom zdravstvenom osiguranje,
- Zakon o zaštiti prava pacijenata utvrđuje prava pacijenata tijekom korištenja zdravstvenih usluga.
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti – uređuje mjere i načela, organizacijske oblike, prava i obveze te mjere zdravstvene zaštite, kao i samo pružanje usluge u zdravstvenom lječilišnom turizmu,
- Zakon o pružanju usluga u turizmu – regulira uvjete i način pružanja usluge u turizmu. On ima posebnu važnost jer utvrđuje da lječilišta i specijalne bolnice mogu svoje usluge provoditi u zdravstvenom turizmu,
- Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti – uređuje da trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstvene ustanove mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost.

Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti – utvrđuje da fizioterapeuti, maseri, fizioterapeutski tehničari, radni terapeuti mogu provoditi fizioterapeutsku djelatnost i izvan sustava zdravstvene zaštite. (<https://zakon.hr> , 24.3.2022.)

Nedostaci vezani uz pravilnike i zakone istaknuti su u samoj Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva 2012. - 2020. Neki od manjkavosti i nedostataka su ispravljani. Primjerice, u Pravilniku o kategorizaciji, razvrstavanju i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „hoteli“ bili su izostavljeni objekti koji pružaju usluge zdravstvenog turizma (specijalne bolnice, wellness centri i lječilišta), što je naknadno izmjenjeno. Također, prethodno je u Zakonu o ugostiteljstvoj djelatnosti bilo navedeno kako pružanje ugostiteljskih usluga mogu pružati samo ugostiteljske usluge, pri čemu nisu bile spomenute specijalne bolnice. Navedeno je izmjenjeno te tako specijalne bolnice mogu od 2013. pružati i ugostiteljske usluge.

Zakon o zdravstvenoj zaštiti ističe se kao najveća kočnica razvoja zdravstvenog turizma danas jer onemogućava kategorizaciju bolničkih ustanova za turističku djelatnost. Lječilišta i specijalne bolnice u mogućnosti su pružati zdravstvene usluge u turizmu sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti te u skladu s propisima. (<http://www.mint.hr/default.aspx?id=31818>, 25.3.2022.)

## 5. KONKURENTNA ZDRAVSTVENA TURISTIČKA DESTINACIJA – TURSKA

Kako je sama statistika i terminologija glede zdravstvenog turizma međusobno neusklađena, o samoj je veličini lječilišnog turizma u Europi brojčano teško točno govoriti. Izvori koji prate zdravstveni turizam ukazali su da ukupna potrošnja godišnje iznosi oko 115 milijardi eura, pri čemu se godišnje radi o broju od oko 203 milijuna putovanja u vidu zdravstvenog turizma. Potrošači u zdravstvenom turizmu dnevno troše između 220 i 270 eura, što je čak 4 puta veća potrošnja dnevno u usporedbi s klasičnim turistima. Navedeno potvrđuje kako zdravstveni, a time i lječilišni turizam, predstavlja unosan oblik turizma. (<http://izbori.slobodnadalmacija.hr/od-medicinskog-turizma-2-milijarde-e/>, 25.3.2022.)

Kao najbolje europske destinacije turizma, prema podacima koje je 2015. izdalo Svjetsko udruženje lječilišnog turizma, navode se Velika Britanija, Njemačka, Italija, Francuska, Malta, Poljska i Španjolska. U ovom segmentu turizma najbrži rast ima Turska. Velika Britanija najveći naglasak stavlja na medicinski turizam koji se odnosi na operativne zahvate te liječenja bolesti. Gotovo polovica ukupnih putovanja zbog zdravstvenog turizma usmjerenja je prema Njemačkoj, a najveći je naglasak stavljen na prirodne ljekovite činitelje i jedinstvene tretmane poput primjene naftalana i talasoterapije, zatim na *wellness* i termalne terapije. *Wellness* usluge najzastupljenije su kod osoba od 50 godina na više, no i kod klijenata dobnog raspona od 30 do 40 godina *wellness* turizam sve više dobiva na važnosti. Češka i Poljska aktivno razvijaju zdravstveni turizam, a uz pomoć EU fondova značajno su povisile kvalitetu ustanova i usluge, dok su im cijene u odnosu na Zapadnu Europu znatno niže. Prosječan zdravstveni europski turist je obrazovan i dobrostojeći pojedinac srednje životne dobi, a usluge koje potražuje u inozemstvu često su one koje nisu pokrivene državnim zdravstvenim osiguranjima ili pak one koje su u državi iz koje turist potječe znatno skuplje nego u inozemstvu. (<http://www.mint.hr/default.aspx?id=31818>, 25.3.2022.)

## 5.1. Trendovi koji potiču turiste da putuju iz zdravstvenih razloga

Trendovi koji potiču turiste da iz zdravstvenih razloga putuju u druge zemlje su:

- COVID-19 – pandemija imala je utjecaj na povećanje potražnje usluge u lječilišnom turizmu, posebice kod liječenja respiratornog sustava. Primjena talasotrapije i liječenje je često bila potrebna osobama koje su preboljele COVID-19 te su zbog toga imale negativne posljedice na plućima.
- Podrška od strane osiguravajućih društva – s obzirom na to da su liječenja često skupa, prevencija je svakako jeftinija te je veći broj osiguranja podržava kod rizičnih klijenata te time ujedno pridonose rastu lječilišnog turizma.
- Brzi tempo i nezdravi stil života – blisko su povezani sa zdravljem. Sve se više konzurima brza hrana sa niskom nutritivnom vrijednosti, a manjak aktivnosti i sjedilački način života uz stresno okruženje negativno utječu na zdravlje populacije, koja zatim u slobodno vrijeme nastoji uključiti razna liječenja, tretmane i terapije što dovodi do novih društvenih vrijednosti.
- Starenje stanovništva – zbog starenja populacije povećava se potreba za zdravstvenim uslugama. Starije stanovništvo u odnosu na mlađu ima veće zdravstvene probleme. Među njima su bolesti mišićno-koštanog sustava najčešće, a slijede ih bolesti kardiovaskularnog i dišnog sustava. Korisnici se tada često odlučuju na odlazak u specijalne bolnice i lječilišta kako bi krenuli s procesom oporavka i liječenja.
- „Baby boom“ generacija – skupni je naziv za stanovništvo srednje dobi koje sve više koristi tretmane poput oftamoloških, kirurških, dentalnih, kozmetičkih, plastičnih i drugih. Niža cijena i veća kvaliteta ovih usluge razlog je zašto se korisnici često odluče na putovanje u inozemstvo kako bi te usluge koristili.
- Diversifikacija proizvoda i demokratizacija potražnje – dovode do skupine korisnika koji imaju sklonost prema korištenju *lifestyle* programa, *wellness* programa, *detox* programa i drugih holističkih programa za zdravlje tijela i duha. Ti su korisnici najčešće poslovni ljudi, obitelji i mlađa populacija.
- Autentičnost - ljekoviti prirodni činitelji sve su prisutniji u tretmanima, a pozitivan utjecaj na dojam o destinaciji ima ponuda lokalne hrane i samo uređenje objekata.

([https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-01/HTZ\\_2018\\_HR\\_zdravstvena-brosura.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-01/HTZ_2018_HR_zdravstvena-brosura.pdf) , 26.3.2022.)

## 5.2. Prednosti Turske kao visokopozicionirane zemlje zdravstvenog turizma

Kao primjeri sličnosti Turske i Hrvatske može se navesti pogodna klima, mediteransko okruženje, dobra prometna povezanost, prirodne ljepote, kultura, kvalitetan turistički i zdravstveni kadar. No, prednost je Turske što su postigli visoku razinu suradnje između javnog i privatnog sektora i što se vlada u procese razvoja lječilišnog turizma uključila s brojnim reformama i time potpomogla privatnim investitorima. To je uvelike pomoglo pozicioniranju Turske u sam vrh ponude usluga u zdravstvenom turizmu.

Usluge koje su najtraženije su iz područja onkologije, oftamologije, kardikirurgije, plastične kirurgije i umjetne oplodnje. Usluge umjetne oplodne najviše koriste talijani zbog strogih zakona koje imaju po tom pitanju. Ministarstvo zdravstva Turske bolnice kontrolira dva puta godišnje kako bi osigurali visoke standarde usluge, sigurnosti i kvalitete. Većina bolnica posjeduje certifikat ISO 9001 koji predstavlja međunarodni standard za Sustave upravljanja kvalitetom a objavila ga je ISO (Međunarodne organizacije za standardizaciju). Uz to čak 54 zdravstvene institucije posjeduju certifikat Joint Commission International, tj. skraćeno JCI, što među 58 zemalja na svijetu koje ga posjeduju zauzima 21 posto. Osim same stručnosti i kvalitetnog kadra, bolnice svojim klijentima nude smještaj kategoriziran sa 5 zvjezdica. U 2020. godini otvoreno je 11 novih bolnica opremljenih najnovijom tehnologijom koje imaju kapacitet od 14 tisuća kreveta, a zbog povoljnij klimatskih uvjeta, dostupni su i tijekom zimskog i tijekom ljetnog razdoblja. (<https://www.curebooking.com/hr/health-tourism-in-turkey-top-destination/> , 25.3.2022.)

Pod nadzorom Ministarstva zdravstva otvaraju se integrirani zdravstveni kampusi pod upravljanjem javno-privatnog partnerstva. To su objekti koji su ekološki prihvatljivi i održivi, seizmički su izolirani te opremljeni najsuvremenijim radnim sustavima. Osim napredne tehnologije, luksuznih smještaja, kvalitetne usluge i bogate ponude, veoma bitan faktor jest i konkurentna cijena koja posebno privlači sve one koji traže usluge

zdravstvene njege. Primjerice, cijena operacija koronarnih krvnih žila srca u Europi iznosi od 39 do 43 tisuće dolara, dok u Turskoj ista operacija košta od 8 do 20 tisuća dolara.

Emin Cakmak, predsjednik Globalnog vijeća za zdravstveni turizam istaknuo je kako je cilj da Turska postane prva u svijetu na području zdravstvenog turizma. Brojke pokazuju da su na dobrom putu da Turska to i postane, a mjere poput snošenja troškova liječenja od strane Vlade u iznosu od 70 posto u privatnim i državnim bolnicama potaknule su brže ostvarivanje toga cilja. Turski grad u kojem se stranci najviše liječe je Istanbul, a nakon njega su to Antalija, Ankara, Mugla i Izmir. (<https://doctorsofturkey.com/tr/hastaneler/68/ozel-bayindir-sogutozu-hastanesi> (25.3.2022.))

Turske su bolnice poznate i po stručnim i uspješnim stručnjacima iz područja liječenja matičnim stanicama, a neke od bolnica su : Medicinski centar Anadolu i Bayindir Hospital Sogutozu koja se nalazi u Ankari. Ona je prva privatna bolnica u Turskoj u kojoj se provodila transplantacija matičnih stanica, ima kapacitet od 180 kreveta i 320 zaposlenih djelatnika i vanjskih suradnika. Slika 10. prikazuje interijer bolnice Bayindir Hospital Sogutozu koja svoja financijska sredstva redovito ulaže u unaprjeđenje interijera. Usluge koje se nude su iz područja :dentalne medicine, dermatologije, kozmetičkih tretmana, onkologije, kardiologije, gastroenterologije, imunologije, ginekologije, presađivanja kose, neurologije, infektivnih bolesti i mnogih drugih. (Ministarstvo zdravstva, 2020.)



**Slika 10.** Interijer bolnice Bayindir Hospital Sogutozu u Ankari

Izvor : <https://doctorsofturkey.com/tr/hastaneler/68/ozel-bayindir-sogutozu-hastanesi>  
(25.3.2022.)

Strah od dobivanja zdravstvene usluge koja nije adekvatna činila se kao najveća prijetnja za donošenje odluke o korištenju medicinskih usluga u drugim zemljama, no istraživanja su pokazala da taj strah ipak ne uzrokuje pad prometa kod lječilišnog turizma. Razlog tome je kontrola kvalitete i standardizacija medicinskih usluga na međunarodnoj razini. (<https://doctorsofturkey.com/tr/hastaneler/68/ozel-bayindir-sogutozu-hastanesi> , 25.3.2022.) Ovaj oblik turizma bez obzira na međunarodne standard, nosi rizike od komplikacija poput infektivnih bolesti do kojih može doći nakon tretmana zbog toga što klijenti ubrzo nakon zahvata kreću na put.

## 6. ISTRAŽIVANJE I POSTUPAK ISTRAŽIVANJA

Instrument primarnog kvantitativnog istraživanja anketni je upitnik s dosadašnjim korisnicima usluge, sastavljen posebno za potrebe ovog istraživanja. Upitnik se sastoji od 15 pitanja a poveznica ispitanicima bila je poslana putem društvenih mreža WhatsApp, Viber i Facebook. Od 15 je pitanja njih 14 bilo zatvorenog tipa, što znači da su bili ponuđeni konkretni odgovori od kojih je bilo potrebno odabrati jedan. Jedno je pitanje bilo otvorenog tipa, a ispitanici su u njemu mogli izraziti osobni stav glede poboljšanja za koje smatraju da je potrebno u objektu u kojem su bili smješteni. U samom anketnom upitniku sudjelovalo je 162 ispitanika, a anketiranje je bilo aktivno u periodu od 15.4.2022. do 20.6.2022. Samo prikupljanje podataka, a zatim i njihovo analiziranje, rađeno je putem Google Docs programa.

### 6.1. Istraživačko pitanje i hipoteza rada

Istraživačko pitanje glasi: „Postoji li potreba i interes za unaprijeđenje i proširenje trenutne ponude lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj?“

Hipoteza koje se postavlja je: Kvaliteta turističko- zdravstvene ponude na svim razinama utječe na pozicioniranje lječilišnog turizma na tržištu.

- Podhipoteza 1: Hrvatska unatoč dugoj tradiciji i svim svojim konkurentskim prednostima ne iskorištava potencijale za razvoj elitnog lječilišnog turizma
- Podhipoteza 2: U posljednjih je deset godina najperspektivniji selektivni oblik turizma postao zdravstveni turizam

### 6.2. Interpretacija i analiza rezultata istraživanja

U anketnom je upitniku od 162 ispitanika sudjelovalo 78 muškaraca i 84 žena. Od ukupnog broja ispitanika njih 36,7 % u dobi od 18 do 26 godina, 9,4 % od 27 do 35 godina, 38,7 % od 36 do 45 godina te u 15,2 % u dobi od 46 do 60 godina. Od 162 ispitanika njih je 104 u random odnosu. S obzirom na to da je anketa bila ciljano poslana osobama koje su posjetile neki od objekata koji nude lječilišne usluge a nalaze se u priobalnoj Hrvatskoj, podatak da je 100 posto ispitanika posjetilo navedeno nije

iznenadio. Unazad 3 godine 91 ispitanik boravio je u smještaju lječilišnog kompleksa priobalne Hrvatske u ukupnom trajanju od 3 tjedna godišnje, dok je 71 ispitanik unazad 3 godine boravio u ukupnom trajanju od 2 tjedna. U smještaju je 87 ispitanika boravilo uz cijelokupno ili djelomično pokrivanje troškova od strane HZZO-a, dok je 75 ispitanika samostalno plaćalo sve troškove boravka.

Svih 162 dosadašnjih korisnika sadržaja javnog lječilišnog turizma u priobalnoj Hrvatskoj, odgovorilo je kako smatraju da je kvaliteta na svim razinama zdravstveno – turističke ponude važna za pozicioniranje Hrvatske na tržištu elitnog zdravstveno – lječilišnog turizma. Time je ujedno potvrđena hipoteza rada. U anketi je 152 korisnika navelo da su objekti loše održavani, interijer je često dotrajali te prevladava ‘bolnička’ atmosfera. Od ukupnog broja ispitanika njih se 70 % izjasnilo da bi bili spremni doplatiti veće troškove boravka ukoliko bi stanje bilo na višoj razini od trenutne. Svi su se ispitanici složili oko tvrdnje da u objektima nedostaje bolja suradnja s ugostiteljskim uslugama koje se nude u sklopu i u okolici objekata. Također smatraju da bi povezivanje s turističkim posrednicima koji nude sadržaje u slobodno vrijeme boravka uvelike doprinjelo boljitku usluge i samom zadovoljstvu boravka korisnika. S druge strane, velikom prednošću smatraju neposrednu blizinu mora i prirodne značajke koje primorska Hrvatska ima.

Iz svega prethodno navedenog možemo zaključiti da se na prostoru priobalne Hrvatske ne iskorištavaju dostupni potencijali za razvoj lječilišnog turizma unatoč konkurentskim prednostima i tradiciji, a sustavna bi briga i rad na kvaliteti usluge doveli do boljeg pozicioniranja na tržištu.

### 6.3. Rasprava

Lječilišta su u Hrvatskoj dostupna desetljećima, a veliki interes gostiju, bogati prirodni resursi, prirodne ljepote i duga tradicija Hrvatsku čine destinacijom s velikim potencijalom za napredak u navedenom polju. Kako bi se neka destinacija izdvojila od ostalih i istaknula kao elitna, potrebno je prethodno zadovoljiti čimbenike koji uvjetuju njezin potencijalni razvoj, a to su:

- geografski smještaj

- infrastruktura
- broj stanovnika i veličina mjesta
- mogućnost razvoja i rasta
- kvalitetni i stručni djelatnici
- kvalitetna gastronomska ponuda,
- ponuda objekata kategoriziranih s 5 zvjezdica
- dodatni sadržaji (Mintel, 2014.)

Iz same je ankete jasno vidljivo mišljenje sudionika kako su za elitni lječilišni turizam priobalne Hrvatske potrebne brojne infrastrukturne promjene i ulaganja uz koje bi Hrvatska postala destinacija prepoznatljiva po kvalitetnom turizmu, a zatim, uz dodatna ulaganja i destinacija prepoznatljiva po kvalitetnom elitnom turizmu. Bez obzira što potrebe ima, samo objekti, kao ni prednosti lokacije na kojoj se objekti nalaze, nisu dovoljno iskorišteni ni prilagođeni tržištu i potrebama gostiju. Upravo je zbog toga važno da postoji jasna strategija, da dionici imaju jasno određenu misiju, viziju i ciljeve rada. Kako bi to mogli odrediti, prethodno je potrebno okupiti stručnjake s prijašnjim iskustvom u području luksuznog turizma, analizirati potrebe turista, raditi na slabostima, ali jednako tako biti svjestan prednosti koje imamo. Sve to zajedno doprinosi jačanju objekta koji svoje usluge nudi, što dovodi do jačanja tržišne pozicije, kao i povećanju dobiti.

## 7. ZAKLJUČAK

Turizam je dugi niz godina ključni sektor hrvatske ekonomije. Sagledavši načine i odluke koje se provode u uspješnim turističkim destinacijama, vidljivo je da se velika pažnja usmjerava na provođenje investicija, poboljšanje ponude, specijaliziranu prodaju, naglašavanje kvalitete te promociji.

Danas, turističko- zdravstveni kompleks u manjem ili većem opsegu sadrži širok spektar proizvoda i usluge, a uključuje tri osnovne cjeline:

- wellness dio u kojem se odvijaju tretmani bazirani na zdravstvenoj preventivi s svrhom poboljšanja mentalnog i fizičkog stanja,
- zdravstveni dio gdje se pružaju nadgledane liječničke terapije,
- rekreacijski dio koji u ponudi ima prostore za rekreaciju i sadržaje na vodi u otvorenom i zatvorenom prostoru, a svi su oni prvenstveno namjenjeni zabavi.

Zdravstveni lječilišni turizam nudi širok spektar usluga vezanih uz oporavak i liječenje potrošača. Suvremeni način života dovodi do povećanja potražnje za uslugama u zdravstvenom lječilišnom turizmu. Kako bi ta potražnja i dalje rasla, važno je pratiti promjene na tržištu i oslušivati potrebe i želje posjetitelja.

Analiza istraživanja pokazala je kako stupanj razvoja zdravstvenog turizma još nije na zadovoljavajućoj razini bez obzira što Hrvatska posjeduje brojne resurse koji su preduvjeti za uspješnost i razvoj. Iz praktičnih i teoretskih primjera vidljiva je istinitost tvrdnje kako kvaliteta turističko- zdravstvene ponude na svim razinama utječe na pozicioniranje lječilišnog turizma koji je u posljednjih deset godina postao najperspektivniji selektivni oblik turizma. Time se prihvaća hipoteza rada i potvrđene su podhipoteze rada navedene u uvodu. Vrhunska hrana, luksuzni smještaj, kvalitetna ponuda dodatnih kulturnih manifestacija i zabavnih sadržaja te školovano osoblje neki su od preduvjeta koji moraju biti ispunjeni kako bi gosti destinaciju smatrali elitnom. Dodatna prepreka za razvoj proizlazi iz samog Zakona o zdravstvenoj zaštiti, no same promjene toga zakona nisu dovoljne za poboljšanje rezultata ako se uz njih sustavno ne radi na kvaliteti cjelokupne ponude. Kako bi se kapitalizirale prednosti koje Hrvatska posjeduje, potrebno je još mnogo ulaganja i truda. Pružatelji usluga u lječilišnom turizmu imaju mogućnosti koristiti sredstva iz fondova Europske Unije kako bi financirali

projekte. HAVOR, što je skraćena za Hrvatsku banku za obnovu i razvitak, također je jedna od mogućnosti za osiguravanje sredstava za financiranje projekata.

Iz svega je navedenog jasno vidljivo da Hrvatska nema dovoljno razvijenu ponudu kako bi bila smatrana elitnom destinacijom. Razvoj lječilišnog turizma kompleksan je zadatak kod kojeg pozitivne efekte za ekonomiju i društvo može potaknuti samo promišljeno, sustavno i odgovorno djelovanje.

## POPIS LITERATURE

### Znanstveni radovi:

1. Gregorić, M., i Musliu, T. (2015). *Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj*, Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 6(2), str. 59-66.
2. Ivandić N., Kunst I., Telišman-Košuta N.,(2015) *Pretpostavke održivosti zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj-načela razvoja i ključni činitelji uspjeha*, HAZU Varaždin, str. 2
3. EDELHEIT, (2008), *Medical Tourism System Model, International Journal of Tourism Sciences*, Vol 11, No. 1, pp. 17-51.
4. Belošević B., *Konkurentnost turističke destinacije i vrste turizma: Prijedlog prijevoda UNWTO-ovih definicija*, Institut za turizam (2018), Zagreb
5. TOMAS, *Stavovi i potrošnja korisnika usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj*, Zdravstveni turizam 2018. (2019), Zagreb
6. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Institut za turizam, (2014), Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Zagreb, str. 14.
7. Gregoric, M., Skryl, T. V., & Drk, K. (2019). Accessibility of tourist offer in republic of Croatia to people with disabilities. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 10(4), 903–915.
8. Ministarstvo zdravstva, (2020.), *Katalog projekata zdravstvenog turizma*, Zagreb, str. 84-87.
9. Kelemen, D., Kraml, O., *Lipik vas zove: Stvaranje pretpostavki za daljnji razvoj zdravstvenog turizma, Hrvatska -zdravstveni i lječilišni turizam*, Knjiga izlaganja

- na znanstvenom skupu na Velom Lošinju 4.-5.9.2015., Hrvatski liječnički zbor, Zagreb, 2015.str. 75.
10. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, *Komunikacijska strategija i komunikacijski akcijski plan za proces usvajanja strategije razvoja održivog turizma do 2030. godine i nacionalnog plana razvoja održivog turizma od 2021. do 2027. godine (2021)*, Zagreb, str.2
  11. Ministarstvo zdravstva, *Strateški plan Ministarstva zdravlja za razdoblje 2020.-2022.*, Zagreb
  12. Mintel (2014), *Health and Wellness Tourism in Europe*, London; (2) SPAA (2014), *2014 SPAA Trends*
  13. Kunst, I., Tomljenović, R., *Uloga zdravstvenog turizma u jačanju konkurentnosti ruralnih područja RH*, Zagreb, Institut za turizam, 2011.
  14. Pilzer, P. Z. (2006). *Wellness revolucija*, Katarina Zrinska, Varaždin

#### **Internetski izvori:**

1. Državni zavod za statistiku; Priopćenje DZZS: Dolasci i noćenja turista u 2017., <http://www.dzs.hr/> (10.03.2022.)
2. TOMAS, *Zdravstveni turizam 2018.* (2019), Stavovi i potrošnja korisnika usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, Zagreb, <https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-07/Tomas%20ZDRAVSTVENI%20TURIZAM%202018.pdf> (21.03.2022.)
3. Hrvatska turistička zajednica, *Informacija o ostvarenim rezultatima u turističkoj sezoni 2016. godine:* <https://www.htz.hr/hr-HR/informacije-o-trzistima/informacije-o-tijeku-sezone/arhiva-2016> (22.03.2022.)



4. World Tourism Organization (UNWTO), <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-10/Indicator-891-data-2020-UNWTO.xlsx> (20.03.2022.)
5. Vlada Republike Hrvatske, <https://vlada.gov.hr/vijesti/konferencija-health-spot-croatia-zdravstveni-turizam-donosi-500-milijuna-eura-godisnje/25258> (20.03.2022.)
6. Institut za turizam (2019.), Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, <http://www.iztg.hr/> (20.03.2022.)
7. Specijalna bolnica Martin Horvat, cjenik specijalne bolnice Martin Horvat Rovinj: <http://docplayer.rs/201486779-Cjenik-specijalne-bolnice-za-ortopediju-i-rehabilitaciju-martin-horvat-rovinj-rovigno-za-godinu.html> (21.03.2022.)
8. Glas Istre, [https://www.glasistre.hr/istra/investicijski-tsunami-u-rovinjskoj-bolnici-martin-horvat-\[16\]\\_ukljucujuci-gradnju-bazenskog-kompleksa-ulaganja-su-vrijedna-cak-80-milijuna-kuna-739516](https://www.glasistre.hr/istra/investicijski-tsunami-u-rovinjskoj-bolnici-martin-horvat-[16]_ukljucujuci-gradnju-bazenskog-kompleksa-ulaganja-su-vrijedna-cak-80-milijuna-kuna-739516) (22.03.2022.)
9. Stay in Croatia, <https://www.safestayincroatia.hr/hr/protokoli/sport-rekreacija-i-zdravlje/zdravstveni-turizam> (24.03.2022.)
10. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske: <https://mints.gov.hr/vijesti/tz-kvarnera-kvarner-ka-destinacija-zdravlja/22317> (23.03.2022.)
11. HrTurizam, <https://hrturizam.hr/18319-2> (24.03.2022.)
12. Zakon, <https://zakon.hr> (24.03.2022.)
13. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, <http://www.mint.hr/default.aspx?id=31818>, (25.03.2022.)
14. Slobodna dalmacija, <http://izbori.slobodnadalmacija.hr/od-medicinskog-turizma-2-milijarde-e/> (25.03.2022.)

15. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske,  
<http://www.mint.hr/default.aspx?id=31818>, (25.03.2022.)
16. Hrvatska turistička zajednica, Zdravstveni turizam u Hrvatskoj (2018),  
raspoloživo na: [https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-01/HTZ\\_2018\\_HR\\_zdravstvena-brosura.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-01/HTZ_2018_HR_zdravstvena-brosura.pdf) (26.03.2022.)
17. Curebooking, <https://www.curebooking.com/hr/health-tourism-in-turkey-top-destination/> (25.03.2022.)
18. Dostors of Turkey, <https://doctorsofturkey.com/tr/hastaneler/68/ozel-bayindir-sogutozu-hastanesi> (25.03.2022.)

## POPIS SLIKA

**Slika 1.** Broj raspoloživih kreveta u specijalnim bolnicama/lječilištima

**Slika 2.** Kapacitet smještaja lječilišta i specijalnim bolnicama

**Slika 3.** Termalne (SPA) i lječilišne destinacije u Hrvatskoj

**Slika 4.** Poluotok Sv. Pelagije sa kompleksom bolnice

**Slika 5.** Terapeutska plaza s prilazom prilagođenim osobama s invaliditetom

**Slika 6.** Broj zaposlenih, ostvareni broj noćenja i struktura klijenata za 2019. godinu

**Slika 7.** Cjenik smještaja

**Slika 8.** Obnova fasade glavne zgrade bolnice

**Slika 9.** Epidemiološke preporuke prema projektu „*Stay safe in Croatia*“

**Slika 10.** Interijer bolnice Bayindir Hospital Sogutozu u Ankari

## **POPIS TABLICA**

**Tablica 1.** Pružatelji usluga zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

**Tablica 2.** Statistički podatci noćenja i dolazaka turista u razdoblju od 2010. do 2017. godine

**Tablica 3.** Noćenja i dolasci turista u lječilištima za period od 2016. do 2017. godine

**Tablica 4.** SWOT analiza elitnog lječilišnog turizma