

Stanje i razvoj zdravstvenog turizma Republike Hrvatske na primjeru Thalassoterapije u Crikvenici

Šindrić, Marina

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:851840>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-10**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

MARINA ŠINDRIĆ

**STANJE I RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA
REPUBLIKE HRVATSKE NA PRIMJERU
THALASSOTHERAPIJE U CRIKVENICI**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, listopad 2017.

Marina Šindrić

**STANJE I RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA REPUBLIKE HRVATSKE NA
PRIMJERU THALASSOTHERAPIJE U CRIKVENICI**

ZAVRŠNI RAD

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Kolegij: Osnove specifičnih oblika turizma

Mentor: Mateja Petračić, dipl. oec.

Komentor: Ivan Pukšar, mag. oec.

Matični broj studenta: 0618614010

Karlovac, listopad 2017.

ZAHVALA

Veliku zahvalu upućujem svojim profesorima koji su mi prenijeli mnoga znanja putem svojih predavanja, a prije svega veliko hvala mentorici i komentoru na strpljenju, pomoći i savjetima pri izradi ovoga završnoga rada. Također, veliko hvala upućujem svojoj obitelji koja mi je bila velika podrška tijekom cijelog školovanja.

SAŽETAK

Završni rad navodi i objašnjava zdravstveni turizam kao segment specifičnih oblika turizma. Definiira ga i klasificira te objašnjava njegov nastanak kroz povijesni razvoj. U radu su prikazane i objašnjene terapije prirodnim ljekovitim činiteljima koji čine preduvjet razvoja upravo ovog oblika turizma. Opisuje se i stanje zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj te se navode njeni konkurenti u ovome segmentu. SWOT analizom iznesene su prednosti i nedostaci zdravstvenog turizma Hrvatske te prilike i prijetnje na koje država nailazi na tržištu. Kroz Strategiju razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske do 2020. godine iznesena je vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma te brojne mjere, aktivnosti i programi za provedbu tih ciljeva. Opisan je povijesni razvoj Crikvenice i specijalne bolnice Thalassoterapije sve do danas te se navode strategije kojima ta ustanova nastoji ostvariti svoje ciljeve.

Ključne riječi: zdravstveni turizam, prirodni ljekoviti činitelji, stanje zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, Strategija razvoja zdravstvenog turizma do 2020. godine, Thalassoterapia Crikvenica

SUMMARY

Final paper claims and explains health tourism as a part of specific forms of tourism. It defines, classifies and explains its appearance through historical development. The paper describes and explains methods of treatment with natural healing factors that make preconditions for the development of this particular form of tourism. It also describes the state of health tourism in Croatia and lists its competitors in this segment. What SWOT analysis presented here are the advantages and disadvantages of Croatia's health tourism, as well as the opportunities and threats that the country faces on the market. Through the Strategy for the Development of Health Tourism of the Republic of Croatia by 2020, the vision and objectives for the development of health tourism are set out, and the numerous measures, activities and programs for the implementation of these goals. The historical development of Crikvenica and the special hospital Thalassotherapia has been described until today, also, the strategies that this institution seeks to achieve its goals.

Key words: health tourism, natural healing factors, state of health tourism in the Republic of Croatia, Strategy for development of health tourism by 2020, Thalassotherapia Crikvenica

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja.....	1
1.3. Struktura rada.....	1
2. SPECIFIČNI OBLICI TURIZMA.....	2
2.1. Zdravstveni turizam kao specifičan oblik turizma.....	3
3. POVIJEST ZDRAVSTVENOG TURIZMA.....	4
3.1. Razvoj zdravstvenog turizma u svijetu.....	4
3.2. Razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.....	5
4. ODREĐENJE I KLASIFIKACIJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA.....	11
4.1. Wellness turizam.....	11
4.2. Bolnički (medicinski) turizam.....	12
4.3. Lječilišni turizam.....	13
4.4. Vrste objekata i specifičnih usluga prema podjeli zdravstvenog turizma.....	15
5. PRIRODNI LJEKOVITI ČINITELJI.....	17
5.1. Terapije prirodnim ljekovitim činiteljima.....	20
5.1.1. Klimatoterapija.....	20
5.1.2. Balneoterapija.....	21
5.1.3. Talasoterapija.....	21
6. STANJE ZDRAVSTVENOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	22
6.1. Wellness ponuda.....	23
6.2. Ponuda medicinskog turizma.....	24
6.3. Ponuda lječilišnog turizma.....	25
6.4. Konkurentsko okruženje Republike Hrvatske.....	27
6.4.1. Širi konkurentski krug.....	29
6.5. SWOT analiza zdravstvenog turizma Republike Hrvatske.....	29
7. RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	32
7.1. Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj do 2020. godine....	32
7.1.1. Vizija razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj.....	32
7.1.2. Ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj.....	33

7.2. Mjere/aktivnosti i programi u cilju razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske..	34
7.2.1. Ostale aktivnosti razvoja proizvoda Republike Hrvatske.....	36
7.3. Investicijska ulaganja u razvoj zdravstvenog turizma Republike Hrvatske.....	37
8. THALASSOTHERAPIA CRIKVENICA.....	39
8.1. Pregled povijesnog razvoja turizma u Crikvenici.....	39
8.2. Thalassotherapia Crikvenica- jučer, danas, sutra.....	40
8.2.1. Thalassotherapia danas i sutra.....	41
8.2.2. Poslovna strategija Thalassotherapije Crikvenica.....	46
8.2.3. Ciljevi poslovanja Thalassotherapije Crikvenica.....	47
8.2.4. Aktivnosti za ostvarenje ciljeva.....	48
9. ZAKLJUČAK.....	50
POPIS LITERATURE.....	52
POPIS ILUSTRACIJA.....	54

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet cjelokupnog rada i istraživanja je stanje i razvoj zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj na primjeru Thalassoterapije u Crikvenici. Ciljevi rada su predstavljanje zdravstvenog turizma kao jednog od segmenata specifičnih oblika turizma te njegovog stanja i budućeg razvoja u Republici Hrvatskoj, s posebnim naglaskom na ustanovu Thalassoterapije u Crikvenici.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Podaci u radu prikupljeni su iz razne stručne literature, pretežito iz područja ekonomije, a manjim dijelom iz područja medicine, zatim iz znanstvenih članaka i internetskih stranica. Prilikom izrade rada korištene su metode deskripcije, analize, sinteze i komparacije.

1.3. Struktura rada

Završni rad se sastoji od 9 glavnih dijelova. U uvodnom se dijelu izlažu predmet i cilj rada, zatim izvori podataka i metode prikupljanja te struktura rada. Drugi dio rada govori o specifičnim oblicima turizma kao takvima, te o zdravstvenom turizmu kao segmentu specifičnih oblika turizma. U trećem dijelu, kronološkim redoslijedom opisana je povijest zdravstvenog turizma u svijetu i Hrvatskoj. U četvrtome dijelu, objašnjena je podjela zdravstvenoga turizma, a u petome dijelu prirodnih ljekovitih činitelja. Šesti dio rada namijenjen je opisivanju sadašnjeg stanja zdravstvenog turizma u zemlji kroz samu podjelu zdravstvenoga turizma, a u sedmom dijelu rada obrađen je razvoj zdravstvenoga turizma u Republici Hrvatskoj i njegova budućnost. Osmi dio rada objedinio je šestu i sedmu cjelinu, ali na konkretnome primjeru. U zaključnom dijelu rada, iznosi se kratak sažetak informacija i zaključni stavovi rada.

2. SPECIFIČNI OBLICI TURIZMA

Prema Svjetskoj turističkoj organizaciji (WTO), turist je svaka osoba koja putuje izvan svoje uobičajene sredine, dulje od 24 sata, gdje u destinaciji ostvaruje barem jedno noćenje, te kraće od dvanaest mjeseci gdje glavna svrha putovanja nije vezana uz obavljanje neke gospodarske aktivnosti. Međutim, turisti ne putuju samo zbog užitka kojeg nova i nesvakidašnja destinacija pruža, već i zbog osobnog ispunjenja. Tako se, početkom 21. stoljeća pojavljuje trend kojeg danas nazivamo specifični oblici turizma¹. Specifični oblici turizma potiču i omogućavaju upoznavanje drugih sredina te intenzivno praćenje aktualnih zbivanja, stjecanje novih znanja i usvajanje novih kulturnih vrijednosti te također, na takav način pomažu čovjeku da zauzme određeniji stav prema sebi, ali i drugima. Specifični oblici turizma su oblik turizma gdje turisti, u skladu sa svojim specifičnim motivacijama, odabiru i odlaze na određenu vrstu odmora ili putovanja (Novelli, 2005.). Prema WTO, specifični oblici turizma pojavljuju se kao odraz nove vrijednosti koja uključuje povećanu važnost aktivnosti na otvorenome prostoru, svijest o ekološkim problemima, edukativno napredovanje, estetsko prosuđivanje te napredak društva kao i samoga pojedinca (Genov, 2008.). Kada se govori o karakteristikama proizvoda i turističke motivacije, turizam specijalnih interesa mogao bi se opisati kao pasivan (predstave i gledanje sportskih događaja), aktivan (avanturistički sportovi, ronjenje), doživljajni (tematski parkovi, svemirski turizam), pustolovni (trekking², posjete afričkim plemenima), kreativni (ples, slikarstvo, fotografija), intelektualni (učenje stranih jezika, turizam naslijeđa) ili relaksirajući (wellness turizam, promatranje ptica).³

Na temelju analize trendova i brojnih drugih stavki kao što su promocija, distribucija, ponašanje turista te prema predviđanju Svjetske turističke organizacije, najveći rast turističkoga prometa u narednom razdoblju očekuje se u segmentima: sunce i more (interkontinentalna i kombinirana putovanja), sportski turizam (zimski i ljetni), avanturistički turizam, brodska krstarenja, tematski parkovi, zdravstveni turizam (Mičić, 2007.).⁴

U idućem poglavlju, posebna pažnja posvećena je upravo gore navedenom zdravstvenom turizmu.

¹Specifični oblici turizma nazivaju se još i turizmom specijalnih interesa, selektivnim turizmom te selektivnim turističkim vrstama.

²Zahtjevniji oblik pješaćenja, jača mišiće čitavog tijela, pluća i srce; njime se mogu baviti svi, nevezano za spol i godine.

³Dujmović, M., Kultura turizma, Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, 2014., stranica 102-108

⁴Ibidem

2.1. Zdravstveni turizam kao specifičan oblik turizma

Među najzastupljenije oblike turizma u Hrvatskoj, također spada i zdravstveni turizam, s obzirom da je očuvanje i unaprjeđenje zdravlja najstariji i najjači motiv turističkih kretanja (Hitrec 1998.). Tako je Svjetska zdravstvena organizacija, 1948. godine zdravlje definirala sljedećim riječima: "Zdravlje nije samo odsutnost bolesti i iznemoglosti, već isto tako opće fizičko, mentalno i socijalno blagostanje".⁵ Jedna od definicija zdravstvenoga turizma na hrvatskim prostorima (iz sedamdesetih godina 20. stoljeća) određuje zdravstveni turizam kao širi oblik lječilišnog turizma, to jest, kao privredne i neprivredne aktivnosti kojima se unaprjeđuje turistički promet i optimalno iskorištavaju prirodni ljekoviti činitelji širim korištenjem u terapiji, medicinskoj rehabilitaciji te medicinski upravljanoj rekreaciji uz njihovo istovremeno korištenje u turističko-rekreativne svrhe. (Geić, S., 1971.).⁶

Zdravstveni turizam postaje sve značajniji element, kako svjetskog tako i cjelokupnog hrvatskog turizma sa sve bogatijom ponudom toplica i lječilišta te određenih zdravstveno rekreativnih sadržaja koji nadopunjavaju klasičnu turističku ponudu hotela više kategorije. Tu spadaju sve popularniji programi za dobro raspoloženje, beauty, fitness i antistresni programi, masaže, kupke, kozmetički tretmani, aromaterapije, medicinsko-rekreativni programi u zatvorenim i otvorenim bazenima, liječenja i prevencije sportskih ozljeda, škole mršavljenja i programirane prehrane te medicinska terapija u okviru fizikalne medicine, reumatologije i rehabilitacije te brojni drugi sadržaji.⁷

⁵Čorak, S., Hrvatski turizam: plavo, bijelo, zeleno, Institut za turizam, Zagreb, 2006., str. 221

⁶Geić, S., Menadžment selektivnih oblika turizma, Sveučilište u Splitu, Sveučilišni studijski centar za stručne studije, Split, 2011., str. 244-245

⁷Geić, S., opus citatum, str. 239

3. POVIJEST ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Prije pojave zdravstvenog turizma kakvog ga danas shvaćamo i poznajemo, postoji duga tradicija putovanja radi zdravstvenih razloga ili očuvanja zdravlja. Već su drevni narodi, koji su dosegli odgovarajuću civilizacijsku razinu, kao i određenu razinu zdravstvene kulture, putovali radi odmora i razonode. Ta su putovanja imala zdravstveno i rekreativno obilježje, a to dokazuju pronađena termalna kupališta, ljetnikovci i odmorišta.

3.1. Razvoj zdravstvenog turizma u svijetu

Zdravstveni turizam spada u najstarije oblike turizma te u različitim zemljama ima različito značenje. Terapije koje se danas koriste u lječilištima i toplicama, poput indijske Ayurvede, kineske i tajlandske medicine, koristile su se u drevnim civilizacijama još prije 5000-1000 godina prije Krista.⁸

Rimljani su o vrućim kupeljima i saunama učili od starih Grka i samim time, izgradili neke od prvih termi i lječilišta u Europi.⁹ Dakako, i druge civilizacije bilježe slične pojave. U trećem tisućljeću prije Krista, najstariji kineski pisani dokument spominje rekreaciju te opisuje povezanost vježbi disanja i gimnastike, što govori o elementima zdravstvene kulture. Prema grčkim povjesničarima, Herodotu i Ksenofontu (4. st. pr. Kr.), briga o tjelesnom odgoju u funkciji zdravlja vrlo je važna i široko je rasprostranjena u kulturama drevnih naroda Medijaca i Perzijanaca. O tome govore i povijesni izvori Sumerana, Babilonaca i Egipćana, ali i na dalekom istoku u civilizacijama Inda, Gangesa i slično. Različitim povijesnim komunikacijama sve je preneseno i na tlo Europe, ponajprije u antičku Grčku, a potom i u Rim kroz izraženu brigu o tjelesnoj kulturi u funkciji zdravstvene i tjelesne kondicije mladeži, prvenstveno u vojne svrhe što se poticalo spektakularnim sportskim natjecanjima vezanim i za širi kontekst religijske kulture u čast bogova zaštitnika. Poznate su bile Panatenejske, Nemejske i Pitijske te konačno, danas obnovljene Olimpijske igre sa širokim utjecajem na odgoj, obrazovanje i zdravstvenu kulturu te na kulturu masovnih putovanja koja se danas podrazumijevaju kao fenomen turizma.¹⁰

⁸Dujmović, M., op. cit., str. 130

⁹Ibid.

¹⁰Geić, S., op. cit., str. 240

Židovi su, u svrhe zdravlja, prakticirali ritualnu purifikaciju uranjanjem u Mrtvo more. Otomansko carstvo zaslužno je za izgradnju turskih kupelji, a prvi oblici talasoterapije pojavili su se u morskim ljetovalištima u 18. stoljeću. Prva lječilišta javljaju se u Sjedinjenim Američkim državama početkom 19. stoljeća, nakon čega slijedi intenzivan razvoj lječilišnih hotela kao nadogradnja već postojećim kapacitetima u drugome dijelu 20. stoljeća.¹¹

Tradicionalni oblici zdravstvenog turizma u srednjoj i istočnoj Europi još se uvijek primarno sastoje od fizičkih i medicinskih tretmana u lječilištima. Za razliku od Europe, u Aziji se puno više pažnje posvećuje odnosu između tijela, uma i duha. Zbog toga, u tome dijelu svijeta, dio svakodnevnog života i kulture čine aktivnosti poput joge, meditacije i masaže. Za razliku od Skandinavaca koji se kupaju u ledenoj vodi iz zdravstvenih razloga, tradicionalno kupanje u vrućim izvorima iz duhovnih pobuda te upotreba tradicionalne medicine (tj., liječenje biljem) karakteristično je za urođenike i plemenske zajednice u Africi, Australiji, Aziji te Sjevernoj i Južnoj Americi (Američki Indijanci, Aboridžini, Maori). Tu su i saune koje čine dio svakodnevnog života Finaca i Rusa. Unatoč regionalnim i kulturološkim varijacijama zdravstvenog turizma, s pojavom i širenjem globalizacije došlo je do njegove hibridizacije. Veliki dio ovih oblika zdravstvenog turizma danas je lako pronaći svugdje u svijetu (masaže, saune, parne kupelji, fitness i tako dalje). No, bez obzira na laku dostupnost i prisutnost različitih oblika istočnjačke tradicionalne medicine i terapija u domicilnim sredinama, sve veći broj zapadnih turista posjećuje Indiju, Kinu i druge azijske zemlje kako bi iskusili mir i unutrašnju ravnotežu te blagodati istočnjačke tradicionalne medicine na izvornim lokacijama u zemljama porijekla takvih oblika zdravstvenoga turizma (kineska medicina, budistička meditacija, indijska Ayurveda, tajlandska masaža). Osim toga, sve veći broj turista posjećuje prirodne lokalitete i ekološka lječilišta u Australiji, Aziji, Srednjoj i Južnoj Americi, kako bi uživali u organskoj hrani i ljekovitome bilju.¹²

3.2. Razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

Prva faza pojava sličnih turizmu još prije polovice 19. stoljeća, izazvala je zapažene promjene čovjekove okoline izgradnjom odgovarajućih objekata komunalne infrastrukture te pojedinih kapaciteta koji omogućavaju i olakšavaju putovanje i boravak posjetitelja. Godine 1777., H. J. Crantz u svom je djelu o mineralnim vodama opisao prvu provedenu kvalitativnu analizu vode Stubičkih, Sutinskih i Tuheljskih Toplica. Nedugo zatim, neke od hrvatskih

¹¹Dujmović, M., op. cit., str. 130

¹²Dujmović, M., op. cit., str. 133

termalnih vrela opisao je i B. Hacquet (1784. godine). Istaknuo je da se topli izvori koriste već desetljećima te da je njihova ljekovitost odavno poznata hrvatskome puku. Krajem 18. stoljeća, nakon Napoleonova osvajanja Venecije, Mirom u Campoformiju, 1797. godine, Austrija dobiva Istru i Kvarnerske otoke, čime počinje razvoj brodogradnje na Lošinju, što je stvorilo uvjete da se jedrilicama i brodovima populariziraju dolasci posjetitelja na odmor na Lošinju. No, isto tako, time počinje razdoblje dugog i snažnog austrijskog utjecaja na razvoj kontinentalnog područja i sjevernog dijela hrvatskog Jadrana te dolazi do razvoja turizma i u tim dijelovima zemlje.¹³

Slijedi francuska vladavina Dalmacijom, koja je sa stajališta turizma donijela određene zanimljivosti. Između 1806. i 1809. godine, francuski hidrograf Beautemps-Beaupre kod Dubrovnika mjeri dubinu Jadranskog mora te proučava utjecaj morske klime i vegetacije na ljudski organizam. Rezultati ovih istraživanja donijeli su dugoročne pozitivne posljedice na turističku atraktivnost Dubrovnika i njegove okolice. Godine 1824., objavljena je 31 geografska karta Jadrana o utjecaju mora, klime i vegetacije na ljudski organizam, kao rezultat sličnih mjerenja austrijske mornarice u istome području. Nakon svih tih događanja, stvaraju se uvjeti za nastanak pojave koja je obilježila 20. stoljeće- turizma. Zanimljivo je da ti počeci turizma u Hrvatskoj nisu obilježeni kupanjem u moru niti boravkom u lječilištu toplica, već odlaskom u svjetsku metropolu. No ipak, prva faza istinskog razvoja turizma javlja se polovicom 19. stoljeća gdje se počinju razvijati lječilišta, osobito ona na izvorima toplih mineralnih voda. Daruvar je predvodio listu hrvatskih termalnih kupališta koja se pretvaraju u organizirana termalna vrela i lječilišna središta europskoga ugleda. Antunova kupka (sagrađena u Daruvaru 1772. godine) i Ivanova kupka (iz 1810. godine) predstavljaju preteče u povijesti zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Inozemni posjetitelji više nisu predstavljali ništa neobično za pojedina hrvatska naselja pa se polovicom 19. stoljeća uvodi evidencija dolazaka posjetitelja, a negdje se već spominje i riječ turist.¹⁴

¹³Vukonić, B., Povijest hrvatskog turizma, PROMETEJ, Zagreb, 2005., str. 25-29

¹⁴Vukonić, B., op. cit., str. 30-77

Slika 1. Antunova kupka



Izvor: Turistička zajednica Daruvar, preuzeto sa <http://www.visitdaruvar.hr> (7.9.2017.)

Prema teoretičarima, početak turizma nastupa 15. svibnja 1868. godine, kada je u Hvaru osnovano Higijeničko društvo. Bilo je to prvo turističko društvo u Europi. Predsjednik Društva bio je hvarski biskup, dr. Juraj Duboković. Odbor Društva sastojao se od 9 osoba iz javnog života grada Hvara. Higijeničko društvo osnovano je kao dioničko društvo, a vlasnici dionica bili su mnogi Hvarani, ali i osobe iz gotovo svih većih gradova Hrvatske. Dionice je posjedovao i Austrijski Lloyd, parobrodsko društvo iz Trsta te nekoliko gradskih uprava austrijskih gradova (Beča, Graza, Klagenfurta, Linza i drugih). U Pravilniku Društva nalazila se točno određena koncepcija budućeg razvoja turizma na Hvaru. Za razliku od drugih Europskih zemalja koje su svoj turistički identitet krojile na povijesno-arheološkoj baštini ili zabavno-modernom tipu turizma, Hvarani su svoju turističku budućnost vidjeli u promicanju ljekovite i blagotvorne klime. Time su utemeljili novi model takozvanog zdravstvenog turizma.¹⁵

Naredbom austrijskog Ministarstva unutarnjih poslova, 1871. godine, propisano je obavezno vođenje statistike posjetitelja prema nacionalnoj pripadnosti, broju posjetitelja po danima, u kupališnim i lječilišnim mjestima. Takvu odluku, Ministarstvo je donijelo prvenstveno zbog preciznijeg određivanja i ubiranja taksi od turističkih prihoda. No, kontinuirano praćenje turističkih dolazaka na jadransku obalu, prvi put je uvedeno u Opatiji, 1883.godine, a tridesetak godina kasnije, prati se i zadržavanje posjetitelja po danima i tjednima.¹⁶

U razdoblju od 1880. godine do 20. st., pojedina područja uz jadransku obalu izdvajaju se kao izrazito turistička. Na sjeveru je to bila Opatija sa svojom rivijerom od Ike do Voloskog,

¹⁵Ibid.

¹⁶Ibid.

u Hrvatskom primorju- Crikvenica, na srednjem Jadranu Kaštelanska rivijera, a na krajnjem jugu Dubrovnik s Cavtatom. Zanimljivo je da u drugoj polovici 19. stoljeća kupanje u moru još uvijek nije česta navika. Međutim, nije trebalo dugo čekati promjene u tom pogledu. U posljednja dva desetljeća 19. stoljeća postepeno se javljaju kupanje i sunčanje te boravak na moru kao ozbiljniji razlog dolaska turista. Istaknuti bečki liječnik, Leopold Schrötter poduzeo je inicijativu da se Opatija izgradi kao klimatsko lječilište "velikoga stila", koja je prihvaćena 1882. godine od strane Društva južnih željeznica. Iste godine započinje izgradnja hotela Kvarner. U sezoni 1883-1884, Opatija je imala 1 412 posjetitelja, čime se ta sezona smatra početkom modernog turizma u Opatiji. Nakon Opatije, 1903. godine otvara se lječilišni hotel Carica Elizabeta (Kur-hotel Kaiserin Elisabeth) na Hvaru koji raspolaže s 26 soba i 35 postelja, kupaonicama, blagovaonicom, kavanom i čitaonicom. Za razliku od današnjeg vremena, turistički se dolasci bilježe uglavnom zimi.¹⁷

Godine 1889., Opatija je proglašena prvim morskim klimatskim lječilištem na Jadranu te dobiva posebno izabrano lječilišno povjerenstvo. Lječilišna sezona u Opatiji počinjala je 10. listopada, a završavala 15. svibnja, nakon čega je počinjala ljetna sezona. Posebnim Zemaljskim zakonom, 1892. godine klimatskim lječilištima proglašeni su i Crikvenica te Veliki i Mali Lošinj. Crikvenica, 1895. godine dobiva svoj hotel Therapiju (prvobitna naziva Hotel nadvojvode Josipa), kao odraz želje da lječilišni turizam postane jedan od najvažnijih načina turističkog života i razvoja mjesta, s posebnim naglaskom na balneoklimatologiju. Tim činom Crikvenica postaje jedno od najznačajnijih turističkih odredišta na jadranskoj obali.¹⁸

Formiran je pravilnik lječilišta koji je u svojoj nadležnosti imao lječilišni fond, određivanje visine lječilišne takse, nadgledanje svih kupališnih i lječilišnih ustanova, davanje suglasnosti kod podizanja kupališta, gradnje ulica i šetališta, vođenje i unaprjeđenje turističke propagande i slično. Među prvim odlukama bila je i obveza statističkog praćenja zadržavanja posjetitelja u Opatiji, prema danima i tjednima. Tako je, 1899. godine Opatiju posjetilo 14 865 posjetitelja te je ostvareno 333 000 noćenja. Takva statistika dovela je Opatiju na deveto mjesto od 232 klimatska i lječilišna mjesta austrijskog dijela dvojne Monarhije. Pet prvih mjesta zauzimale su toplice Karlovy Vary u Češkoj, Baden kod Beča, Marinske Lazne u Češkoj, Ischl u Salzkammergut u Austriji i Merano u talijanskim Alpama.¹⁹

¹⁷Ibid.

¹⁸Ibid.

¹⁹Ibid.

Neposredno prije Prvog svjetskog rata, Opatiju, tada najpoznatije i najveće turističko odredište u Hrvatskoj, posjetilo je 32 000 posjetitelja, s ostvarenih 551 000 noćenja! Za Crikvenicu je godinu početka suvremenog zdravstvenog turizma označavala 1901. godina. Dr. Ebers, poznat po tome da je uspio uvesti ljetnu i zimsku turističku sezonu, zakupljuje hotel Therapiju koji je za tadašnje prilike bio opremljen najmodernijim spravama za liječenje i rehabilitaciju korištenjem toplih morskih kupki i morskog pijeska te gimnastičkim spravama. Među događaje značajne za turizam treba spomenuti i otvaranje lječilišnog zavoda Thermotherapio, 1. svibnja 1905. godine kao "ljekovitog kupališta jodne, sumporne i mrzle vode" koji je tijekom godine imao prosječno 16 gostiju dnevno.²⁰

Hrvatski sabor, 25. ožujka 1906. godine donosi Zakon o zdravstvu, kasnije dopunjen banskom naredbom, kojom se osnivaju Lječilišna povjerenstva u Toplicama i na moru. Prema navedenom Zakonu, da bi neko mjesto moglo postati "banjsko i klimatsko lječilište" trebalo je dokazati da ima uređeno kupalište, odnosno lječilište, da ima dovoljan broj stanova za prihvata gostiju te da u mjestu postoji liječnik i ljekarna. Posebna obveza lječilišta bila je izrada kućnog reda i cjenika stanova, soba, jela i pića. Na temelju tog zakona, "morskim kupalištem i klimatskim lječilištem" proglašen je i Novi Vinodolski. Prateći broj posjetitelja, najpoznatija jadranska odredišta uglavnom su se izjednačila s toplicama što se može vidjeti u sljedećim podacima: Crikvenica je 1910. godine zabilježila promet od 5 072 posjetitelja, dok su Krapinske Toplice imale 5 137 posjetitelja, a Topusko 4 511 (Alfier, Domanik, 1955, 12). U ovome razdoblju, od 20. stoljeća pa sve do kraja Prvog svjetskog rata možemo zaključiti da je došlo do afirmacije lječilišnog, odnosno zdravstvenog turizma na Jadranu te da su se određena mjesta razvila prvenstveno kroz turizam.²¹

U razdoblju između dva svjetska rata, turizam doživljava svoj najveći rast. Turističke posjete počinju bilježiti i mnoga manja mjesta, osobito na jadranskoj obali. U Kaštel Lukšiću se 1925. godine otvara "Klimatsko lječilište i kupalište" za odmor i oporavak željezničara. Pag i Novalja također su proglašeni klimatskim mjestima iako nisu bila naročito turistički privlačna u razdoblju između dva rata. Kako na Jadranu, tako i u kontinentalnom dijelu Hrvatske zabilježeni su radovi na uređenju pojedinih mjesta. Najveći radovi izvedeni su u Tuheljskim Toplicama gdje su postavljene dodatne kaptaže tople vode te su izgrađena dva otvorena bazena nad mineralnim izvorima. Uz veći bazen podignuto je pedeset drvenih kabina za presvlačenje, pet kabina s jednostavnim kadama i terasa za sunčanje, a posjetiteljima je na raspolaganju

²⁰Vukonić, B. op. cit., str. 87-97

²¹Ibid.

stajala i kuglana kako bi se mogli zabaviti. Na hrvatskoj je obali Dubrovnik prednjačio u broju posjetitelja te tako, 1938. godine bilježi promet od 419 940 noćenja u gradu, odnosno 509 425 noćenja računajući okolicu s Elafitima. Više od 70% posjetitelja bili su strani turisti. Osim Dubrovnika, više od 100 000 posjetitelja u Hrvatskoj primili su te godine Crikvenica (174 910), Rab (126 718), Split (112 571) i Topusko (100 963). Te je godine ostvareno ukupno 2 720 000 noćenja, s udjelom od čak 52% inozemnih noćenja. Konstantno povećanje, naročito inozemnog turističkog prometa, dovelo je do niza akcija povećanja smještajnih kapaciteta i uvođenja različitih manifestacija, čija je zadaća bila privući još veći broj posjetitelja. Posjeti domaćih turista bili su orijentirani uglavnom na toplice, iako Hrvatska u tom prometu nije sudjelovala s istim intenzitetom kao ostali državni prostori. Među hrvatskim toplicama, osim Topuskog, jedino još Lipik bilježi značajniji broj noćenja (64 536).²²

Nakon ovog zlatnog doba hrvatskog turizma, uslijedio je Domovinski rat. U tom je razdoblju razvoj turizma bio gotovo potpuno zaustavljen u cijeloj zemlji. Gotovo potpuni izostanak turizma doživjela je kontinentalna Hrvatska. Nekada vrlo živi i često posjećivani objekti toplica potpuno su opustjeli pa su zatvoreni, a u one koji su ostali otvoreni život se vraća vrlo sporo. Nakon rata počela je obnova prestižnih kontinentalnih središta hrvatskog turizma, toplica Topusko i Varaždinskih Toplica.²³

Godine 1995., osnovana je Zajednica zdravstvenoga turizma Hrvatske pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koja je pružala određenu podršku razvoju zdravstvenoga turizma u Hrvatskoj. Njezini članovi uglavnom su bile specijalne bolnice, prirodna lječilišta te ostale toplice i lječilišta. Zajednica se 2004. godine raskolila u dvije skupine: na Grupaciju specijalnih bolnica i lječilišta te na Grupaciju wellness centara. U 2005. godini objekte zabavnog-wellness karaktera sagradile su Toplice sv. Martin u Međimurju i Terme Tuhelj u Hrvatskome zagorju. Wellness-hoteli tek su dio hrvatske zdravstveno-turističke ponude.²⁴

Važno je napomenuti da su u Hrvatskoj u posljednjih desetak godina znatan doprinos teorijskom aspektu razvoja zdravstvenog turizma dali znanstveno-stručni skupovi i rad Odbora za zdravstveni turizam i prirodne ljekovite činitelje Akademije medicinskih znanosti Hrvatske te međunarodni skupovi o zdravstvenom turizmu u Opatiji.²⁵

²²Vukonić, B., op. cit., str. 107-125

²³Vukonić, B., op. cit., str. 185-194

²⁴Vukonić, B., op. cit., str. 216-218

²⁵Ibid.

4. ODREĐENJE I KLASIFIKACIJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

U današnjim uvjetima ubrzanog stila života, pored spontane psihofizičke potrebe za privremenim odlaskom iz uobičajene životne sredine, odmorom, rekreacijom ili liječenjem u prirodi, narasli nivo zdravstvene kulture većine ljudi razvijenog svijeta pretpostavlja poznavanje svih štetnih posljedica utjecaja modernog načina življenja te medicinske i biološke nužnosti optimalnog korištenja odmora (dnevnog, tjednog, godišnjeg).²⁶

Zdravstveni turizam smatra se vrstom aktivnosti koja obuhvaća vrlo široko područje (od wellness-turizma do bolničkog turizma te od ugostiteljskih tvrtki do zdravstvenih ustanova koje pružaju zdravstveno-turističke usluge) te u kojoj stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja, postupaka fizikalne medicine i programiranih fizičkih aktivnosti u svrhu održanja i unaprjeđenja fizičkog, psihičkog i/ili duhovnog zdravlja turista s ciljem poboljšanja kvalitete njihova života. Uvjeti koji se moraju osigurati za ovu aktivnost su prirodni ljekoviti činitelji, odgovarajući ugostiteljski, medicinski, paramedicinski i drugi sadržaji, liječnički nadzor te zdravstveno-turistički objekti.²⁷ S obzirom na stalni pad kvalitete suvremenog života uzrokovanog stresom i eko zagađenjem, zdravstveni turizam poprima sve značajniju ulogu u revitalizaciji psihofizičkih sposobnosti čovjeka pa se u lječilištima i okruženju nudi uravnotežena prehrana, isključenost od buke, zagađenja zraka i voda, tjelovježba te brojni drugi društveni i duhovni programi.²⁸

4.1. Wellness turizam

Wellness je proces usmjeren na stvaranje harmonije između mentalnog, fizičkog, duhovnog i biološkog zdravlja te je više povezan s promjenom načina i stila života nego s liječenjem određene bolesti. Wellness turizam pojam je koji u novije vrijeme sve više susrećemo, a podrazumijeva univerzalnu ponudu uvjeta i postupaka za postizanje optimalne tjelesne i duhovne dobrobiti pojedinca (tretmani ljepote, sportovi, holističke aktivnosti poput joge, meditacije i sl.). Wellness ponuda može se realizirati bez upotrebe prirodnih ljekovitih činitelja i bez liječničkoga nadzora. Ona se realizira u turističkim objektima koji nude wellness

²⁶Geić, S., op. cit., str. 234

²⁷Dujmović, M., op. cit., str. 131

²⁸Geić, S., op. cit., str. 245

ponudu, ali se nudi i kao dodatna ponuda zdravstveno-turističkih objekata i prirodnih lječilišta (zdrava prehrana, profesionalni wellness u hotelima, klinikama i sl.).²⁹

Wellness turizam u Hrvatskoj započinje u prvom hotelu kategorije pet zvjezdica- Hotel Milenij, Opatija, 2000. godine. Pokretač prvog wellness centra u Hrvatskoj je tvrtka Ortosan d.o.o. iz Lovrana, danas osnivač Učilišta Lovran-Spa Wellness akademije. Podaci o broju turističkih objekata koji u svojoj ponudi imaju wellness usluge su različiti na internet stranicama Ministarstva turizma Republike Hrvatske, Hrvatske turističke zajednice i Hrvatske gospodarske komore. Taj broj varira od 80 do 200. Wellness ponudom Hrvatske dominiraju hotelski wellness centri koji su postali neizostavan sadržaj hotela viših kategorija (4 i 5 zvjezdica). Najveći se dio hotelske wellness ponude nalazi na Jadranu. Uz hotele, manji broj topličkih kompleksa također je orijentiran na ponudu wellness sadržaja. Riječ je o toplicama koje su izvan sustava HZZO-a i nalaze se u kontinentalnom dijelu zemlje. Postojeća razina uređenja wellness prostora i raznolikost wellness usluga u okviru turističke ponude ponuđenih programa pretežito su na visokoj razini. U tom smislu, može se reći da je hrvatska wellness ponuda međunarodno konkurentna.³⁰

4.2. Bolnički (medicinski) turizam

Medicinski turizam povezan je s fizičkim stanjem i bolestima. Može se sastojati od rehabilitacije i oporavka u lječilištu ili čak podvrgavanja nekom medicinskom zahvatu (kirurškom, zubarskom i sl.).³¹ Prema podacima Hrvatske turističke zajednice, tri vodeće receptivne destinacije medicinskog turizma u svijetu su Malezija, Sjedinjene Američke Države i Tajland, dok je vodeća destinacija Europe Poljska.

U Hrvatskoj, medicinski turizam nude srednje i manje ordinacije specijalizirane u najvećoj mjeri za stomatologiju, plastičnu kirurgiju i dermatologiju, medicinski potpomognutu oplodnju, oftalmologiju, ortopediju i fizikalnu medicinu i/ili rehabilitaciju. U zadnje vrijeme na tržište medicinskog turizma uključuju se i veće privatne poliklinike sa širim spektrom djelatnosti (na primjer Medico) te specijalizirane klinike (klinika Magdalena) i specijalne bolnice (Sv. Katarina). Vrlo mali broj pružatelja usluga među njima je međunarodno certificiran.

²⁹Dujmović, M., op. cit., str. 131

³⁰Akcijnski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma RH, preuzeto sa <http://www.mint.hr>, (10.7.2017.)

³¹Dujmović, M., op. cit., str. 132

Iako su privatne ustanove koje se bave određenim segmentima medicinskog turizma rasprostranjene po cijeloj zemlji, ipak se može govoriti o njihovoj koncentraciji uglavnom na području Zagreba, Istre i Kvarnera. Ponuda medicinskog turizma u Republici Hrvatskoj još je uvijek sporadična, nedovoljno diversificirana, relativno neorganizirana i slabo prepoznatljiva. Između ostaloga, nedostatak predstavlja ne postojanje sustavne nacionalne promocije i snažne prodajne mreže incoming agencija i specijaliziranih facilitatora. Zbog toga, Hrvatska u ovome trenutku još uvijek nije međunarodno prepoznatljiva destinacija medicinskog turizma iako ima mnogo potencijala za razvoj ovog oblika turizma.³²

4.3. Lječilišni turizam

Lječilišni turizam definira se kao vrsta složene zdravstvene i turističke aktivnosti koja se provodi u prirodnim lječilištima, u kojima ključno mjesto zauzima liječenje i rehabilitacija različitih bolesti i bolesnih stanja, oporavak i sprječavanje bolesti uz stručnu primjenu prirodnih ljekovitih činitelja i postupaka fizikalne medicine i rehabilitacije.³³ Ovaj oblik zdravstvenoga turizma ima dugu tradiciju u Hrvatskoj koja raspolaže velikim brojem kvalitetnih i očuvanih prirodnih ljekovitih činitelja, od termalnih do talasoterapijskih. Tako, u Hrvatskoj postoji 18 lječilišnih mjesta.

³²Akcijnski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma RH, preuzeto sa <http://www.mint.hr>, (10.7.2017.)

³³Dujmović, M., op. cit., str. 131-132

Tablica 1. Lječilišna mjesta u Republici Hrvatskoj

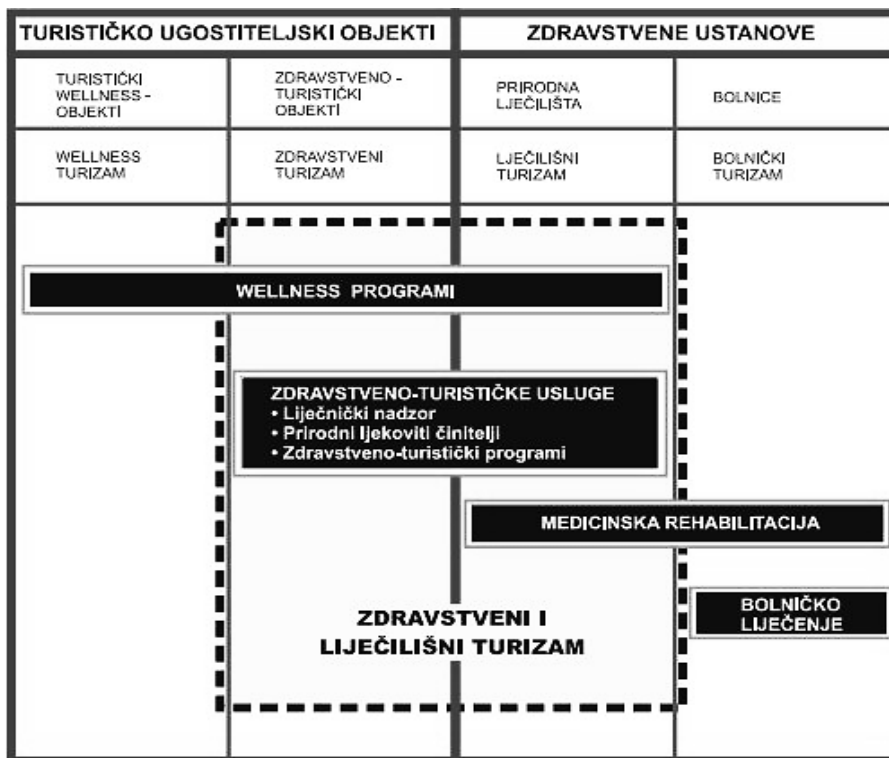
MJESTO	VRSTA ZDRAVSTVENE USTANOVE	LJEKOVITI ČINITELJI*
Biograd	Specijalna bolnica za ortopediju	KT
Bizovac	Poliklinika "Bizovačke Toplice-medicinska rehabilitacija"	Btmv
Crikvenica	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Thalassotherapia	KT
Daruvar	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske Toplice	Btv
Ivanić Grad	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Naftalan	Btmvn
Krapinske Toplice	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju	Btv
Lipik	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju	Btmv
Makarska	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Biokovka	KT
Nin	Specijalistička ambulanta	KTl
Opatija	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju, bolesti srca, pluća i reumatizam Thalassotherapia	KT
Rovinj	Bolnica za ortopediju i rehabilitaciju "Prim. dr. Martin Horvat"	KTps
Sv. Stjepan, Livade	Lječilište Istarske Toplice	Btmvp
Stubičke Toplice	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju	Btv
Topusko	Lječilište	Btv
Tuheljske Toplice	Turističko-rekreacijski centar Mihanović	Btvp
Varaždinske Toplice	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju	Btmp
Vela Luka	Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Kalos	KTl
Veli Lošinj	Lječilište za bolesti dišnih organa i kože	KT

*K-klimatoterapijski, T-talassoterapijski, B-balneoterapijski, tv-termalna voda, tmv-termalnomineralna voda, p-peloid, l-liman, ps-pijesak, n-naftalan

Izvor: Narodni zdravstveni list, preuzeto sa <http://www.zzzjzpgz.hr> (7.9.2017.)

4.4. Vrste objekata i specifičnih usluga prema podjeli zdravstvenog turizma

Tablica 2. Prikaz značajki ponude zdravstvenog i lječilišnog turizma te njihova kontaktnog okruženja



Izvor: Čorak, S. Hrvatski turizam: plavo, bijelo, zeleno, Institut za turizam, Zagreb, 2006., str. 227, prema Kušen, E., 2002.

U Tablici 2. prikazan je slijed od četiri vrste turizma- wellness turizma, zdravstvenog, lječilišnog i bolničkog turizma, gdje se neke specifične usluge protežu kroz više vrsta turizma. Svakoj vrsti turizma pridružuje se odgovarajuća vrsta objekta: turistički wellness-objekti, zdravstveno-turistički objekti, prirodna lječilišta i bolnice. Formacijski, prve dvije vrste objekata pripadaju skupini turističko-ugostiteljskih objekata, a druge dvije, skupini zdravstvenih ustanova. Međutim, zdravstveno-turistički objekti i prirodna lječilišta, objedinjeni su sintagmom zdravstveni i lječilišni turizam. U tablici se može vidjeti da se neke specifične usluge mogu pružati u tri, dvije ili u samo jednoj vrsti objekta. Tako se aktivnost wellness-programi može javljati u turističkim wellness-objektima, zdravstveno-turističkim objektima i u prirodnim lječilištima. Zdravstveno-turističke usluge (liječnički nadzor, prirodni ljekoviti činitelji i zdravstveno-turistički programi) javljaju se u zdravstveno-turističkim objektima i u

prirodnim lječilištima. Medicinska rehabilitacija karakteristična je za prirodna lječilišta i bolnice, a bolničko liječenje, samo za bolnice.³⁴

Sada se postavlja se pitanje koja je razlika između zdravstveno-turističkih objekata i prirodnih lječilišta. U zdravstveno-turističkim objektima nude se pretežito turističko-ugostiteljske usluge (smještaj i prehrana), ali i specifične usluge, dok se u prirodnim lječilištima nude pretežito medicinske i paramedicinske usluge.³⁵

³⁴Čorak, S., op. cit., str. 227-228

³⁵Ibid.

5. PRIRODNI LJEKOVITI ČINITELJI

Prirodni ljekoviti činitelji čine resursnu osnovu zdravstvenoga turizma jer je zbog njihovog korištenja potrebno putovati izvan uobičajene životne sredine, to jest, u zdravstveno-turističku destinaciju. Prirodni ljekoviti činitelji povoljno djeluju na očuvanje i unaprjeđenje zdravlja, poboljšanje kvalitete života, sprječavanje i liječenje određenih bolesti te oporavak i rehabilitaciju nakon njih (Ivanišević, 2001).³⁶ Aktualna klasifikacija zdravstveno-turističkih destinacija razlikuje: odmorišna turistička mjesta, lječilišna turistička mjesta (toplička, klimatsko (morska) primorska, klimatsko planinska), gradska i ostala turistička mjesta. Određenje lječilišnog mjesta pretpostavlja posjedovanje turističke privlačnosti zbog prirodnih ljekovitih činitelja uz mogućnosti njihova korištenja putem odgovarajućih zdravstveno lječilišnih i ugostiteljskih smještajnih objekata uz određenu razinu zdravstvene kulture te turističko komunalne infrastrukture i suprastrukture.³⁷

Osobito je velika potražnja za termalno-mineralnim vodama kao prirodnim ljekovitim činiteljima. Na tim se vodama, ali i na ljekovitome blatu (peloidi, limani) počela razvijati specifična turistička ponuda, najčešće obilježena engleskim nazivom "spa"³⁸, što prema definiciji Europskog udruženja toplica (The European Spas Association, ESPA) znači termalni izvor ili mjesto, odnosno ljetovalište u kojemu se izvor nalazi. Uz termalne izvore i ljekovita blata najčešće se veže i wellness-ponuda.³⁹

More kao ljekovita voda (dermatološko djelovanje, inhalacija, pijenje), mediteranska klima, mediteransko raslinje i eterična ulja imaju vrlo važnu ulogu u razvoju zdravstvenog i wellness turizma. Takva vrsta oporavka i rehabilitacije uobičajena je za europske destinacije kao što je Mrtvo more, koje je glavni prirodni lječilišni resurs na Srednjem istoku. Takvi prirodni ljekoviti činitelji uglavnom su prepušteni stihijskoj turističkoj upotrebi tijekom kupališne sezone. Izvan kupališne sezone morski prirodni ljekoviti činitelji slabo se koriste.⁴⁰

³⁶Čorak, S., op. cit., str. 221-223

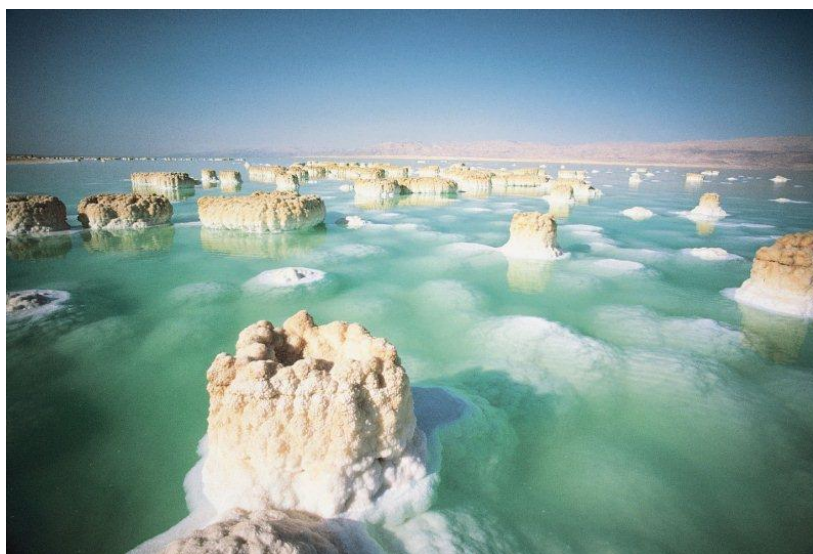
³⁷Geić, S., op. cit., str. 246

³⁸Termin "spa" u engleski jezik stigao je iz latinskog jezika, od sintagme "Salus per aquam"- Vodom do zdravlja, koja izražava stav starih Rimljana o djelotvornosti ljekovite vode.

³⁹Dujmović, M., op. cit., str. 130

⁴⁰Ibid.

Slika 2. Mrtvo more



Izvor: Zanimljiva geografija, preuzeto sa <http://www.zanimljivageografija.org> (7.9.2017.)

Planinski prirodni ljekoviti činitelji su u zdravstvenom smislu ostali najzanemareniji. Posebno treba izdvojiti Alpe u Europi, koje oduvijek privlače značajan broj zdravstvenih turista.⁴¹

S obzirom na specifičnosti pojedinih lječilišnih lokaliteta, u tablici će biti prezentiran pregled osnovnih prirodnih činitelja u pojedinim centrima zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, koji mogu zadovoljiti odgovarajuću potražnju u segmentu zdravstvenog turizma.

⁴¹Ibid.

Tablica 3. Prirodni ljekoviti činitelji u pojedinim centrima zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

JADRANSKA OBALA I OTOCI	KONTINENTALNA HRVATSKA
<ul style="list-style-type: none"> Crikvenica- klimato-talasoterapijsko mjesto u kojoj djeluje Specijalna bolnica Thalassotherapia za bolesti gornjih dišnih putova i reumatske bolesti 	<ul style="list-style-type: none"> Bizovac- nalazište mineralne, jodne (J), natrijeve (Na), hidrogen karbonatne (HCO_3), kloridne (Cl) i hipertermne (84°C) vode koje se koriste u poliklinici za fizikalnu terapiju te u rekreaciji
<ul style="list-style-type: none"> Hvar- klimato-talasoterapijsko mjesto na jugozapadnoj obali istoimenoga otoka 	<ul style="list-style-type: none"> Daruvar- nalazište kalcijeve (Ca), magnezijeve (Mg), hidrogen karbonatne (HCO_3) i hipertermne (47°C) vode i mineralnog peloida koje se koriste u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice
<ul style="list-style-type: none"> Istarske Toplice- nalazište mineralne, sumporne (S), natrijeve (Na), kalcijeve (Ca) i kloridne (Cl), radonske (Rn), hipertermne (36°C) vode i mineralnog peloida 	<ul style="list-style-type: none"> Ivanić Grad- nalazište mineralne, fluorne (F), jodne (J), natrijeve (Na), kloridne (Cl), hipertermne (60°C) vode i naftalana koje se koriste u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju
<ul style="list-style-type: none"> Makarska- klimato-talasoterapijsko mjesto u kojemu djeluje Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Biokovka 	<ul style="list-style-type: none"> Krapinske Toplice- nalazište kalcijeve (Ca), magnezijeve (Mg), hidrogen karbonatne (HCO_3), hipertermne (41°C) vode, koje se koriste u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju
<ul style="list-style-type: none"> Nin- klimato-talasoterapijsko mjesto i nalazište ljekovitog peloida mulja koji se koristi ljeti pod fizijatrijskim nadzorom 	<ul style="list-style-type: none"> Lipik- nalazište mineralne, fluorne (F), natrijeve (Na), hidrogen karbonatne (HCO_3), hipertermne (60°C) vode koje se koriste u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju
<ul style="list-style-type: none"> Opatija- klimato-talasoterapijsko mjesto u kojoj djeluje Specijalna bolnica Thalassotherapia osposobljena za kardiovaskularne i reumatske bolesti 	<ul style="list-style-type: none"> Stubičke Toplice- nalazište kalcijeve (Ca), magnezijeve (Mg), hidrogen karbonatne (HCO_3), sulfatne (SO_4), hipotermne (21°C) vode koje se koriste u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju
<ul style="list-style-type: none"> Solaris- hotelsko naselje kod Šibenika, u kojemu je 1981. godine osnovan Zavod za talasoterapiju 	<ul style="list-style-type: none"> Topusko- nalazište kalcijeve (Ca), magnezijeve (Mg), hidrogen karbonatne (HCO_3), sulfatne (SO_4), hipertermne (54°C) vode i treseta koje se koriste u organiziranom lječilištu
<ul style="list-style-type: none"> Split- klimato-talasoterapijsko mjesto sa nalazištima mineralne, sumporne (S), natrijeve (Na), kloridne (Cl), hipotermne (21°C) vode i izvorskog mulja 	<ul style="list-style-type: none"> Tuheljske Toplice- nalazište kalcijeve (Ca), magnezijeve (Mg), hidrogen karbonatne (HCO_3), hipotermne (33°C) vode i peloida koji se koriste u lječilišnom turizmu
<ul style="list-style-type: none"> Vela Luka (Korčula)- klimato-talasoterapijsko mjesto u Dalmaciji na zapadnoj obali otoka Korčule, nalazište mineralne, natrijeve (Na), kalcijeve (Ca), kloridne (Cl), hidrogen karbonatne (HCO_3), hladne (16°C) vode i morskog mulja koji se koriste u specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju 	<ul style="list-style-type: none"> Varaždinske Toplice- mineralne, sumporne (S), kalcijeve (Ca), magnezijeve (Mg), hidrogen karbonatne (HCO_3), kloridne (Cl), hipertermne (58°C) vode i peloida koje se koriste u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju
<ul style="list-style-type: none"> Veli Lošinj- klimato-talasoterapijsko mjesto u kojemu djeluje i lječilišna ustanova 	

Izvor: Geić, S. Menadžment selektivnih oblika turizma, Sveučilište u Splitu, Sveučilišni studijski centar za stručne studije, Split, 2011., str. 247

Hrvatska obiluje prirodnim resursima koji predstavljaju veliki potencijal za razvitak zdravstvenoga turizma na moru i u kontinentalnom dijelu zemlje. Prema do sada publiciranim podacima u zemlji postoje čak 222 lokaliteta s povoljnim potencijalnim uvjetima za razvoj zdravstvenoga turizma od kojih je tek oko 10% u eksploataciji u okviru organiziranih lječilišnih centara.⁴²

5.1. Terapije prirodnim ljekovitim činiteljima

U medicini, prema vrsti korištenih prirodnih ljekovitih činitelja, razlikujemo tri načina liječenja: klimatoterapiju, balneoterapiju i talasoterapiju.

5.1.1. Klimatoterapija

Klima kao prosječan slijed vremena s elementima temperature, vjetra, padalina i sl., jedan je od glavnih prirodnih atraktivnih faktora u turizmu. Izučavanje utjecaja klime, vremena i kozmičkih faktora na čovjeka dio je medicinske klimatologije ili bioklimatologije. Klimatologija se kao znanost u turizmu koristi posredstvom klimatoterapije koja predstavlja koncept optimalnog doziranja klimatskih podražaja radi izazivanja ljekovitih reakcija funkcionalno poremećenog organa. Za uspješnu klimatoterapiju osnovni uvjet je poznavanje opće reaktivne sposobnosti organizma jer se svaki organizam različito ponaša u pojedinim klimatskim uvjetima.⁴³

Općenito je poznato da je morska klima ljeti blago ili jako podražajna pa se u terapijske svrhe obično koristi u ostalim godišnjim dobima. Visinska klima (800-1000 metara nadmorske visine) indicirana je kod anemija, bolesti dišnih putova, alergija i sl., srednje gorska klima (500-800 m/nv) vrlo je ujednačena i umirujuća, pogodna za neuroze, psihoneuroze, oporavak iscrpljenih osoba te poboljšanje općeg zdravstvenog stanja (Ivanišević, G., Potrebić, S., 2002.). U skladu rečenim, kod indikacije po bolestima, osim općeg stanja organizma treba uzeti u obzir svrhu korištenja ljekovite klime (rekreacija, kurativa, profilaksa i rehabilitacija), godišnje doba, mjesto izbora (more, planine) i sadržaje u mjestu izbora (hoteli, kampovi, bolnice).⁴⁴

⁴²Geić, S., op. cit., str. 239

⁴³Geić, S., op. cit., str. 237

⁴⁴Ibid.

5.1.2. Balneoterapija

Balneoterapija predstavlja korištenje termalne, obične vode i peloida u svrhu liječenja. Još od davnih dana to je najpoznatiji i najzastupljeniji oblik fizikalne terapije u lječilištima i toplicama koje nemaju pristup moru. Balneoterapija poboljšava kretanje u zglobovima, jača mišiće, smanjuje grčeve mišića i ublažava bol. Terapije se odvijaju pod strogom kontrolom fiziostručnjaka. To je prirodna metoda liječenja gdje se ljudsko tijelo izlaže različitim vrstama kupelji- vodenim, zračnim i peloidnim. Toplice su mjesta koja najviše koriste balneoterapiju radi primjene termalnih voda i peloida. Hrvatska je bogata mjestima gdje se primjenjuje balneoterapija, a njih je preko 220.⁴⁵

5.1.3. Talasoterapija

Talasoterapija podrazumijeva sunčane i zračne kupke, hladne (prirodne) i tople morske kupke, morski peloid ili ljekovito blato, psamoterapiju (upotreba toplog pijeska u terapiji), morsku vodu te najvažnije od svega, samu klimu primorja i otoka koja može biti od velike koristi ako se primjenjuje zimi. Talasoterapija se primjenjuje kod kardiovaskularnih bolesti, kroničnih plućnih oboljenja, kod bolesti uha, nosa i grla, ortopedskih oboljenja te bolesti kože, kirurških i ginekoloških oboljenja. Trajanje talasoterapije treba obuhvaćati bar tri do četiri tjedna poslije postignute aklimatizacije. Aklimatizacija na primorju traje četiri do dvanaest dana, što znači da trajanje talasoterapijskog boravka ne bi trebalo biti kraće od četiri tjedna. (Geić, S., 1973.)⁴⁶

⁴⁵Gregorić, M., Musliu, T., Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, Međimursko veleučilište u Čakovcu, Čakovec, preuzeto sa <http://hrcak.srce.hr> (10.7.2017.)

⁴⁶Geić, S., op. cit., str. 252

6. STANJE ZDRAVSTVENOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Hrvatska je zemlja u kojoj turizam čini jednu od najvažnijih ekonomskih i gospodarskih grana te segment zdravstvenog turizma predstavlja izrazito potentnu nišu koja još uvijek nije dovoljno iskorištena, unatoč postojanju povoljnih prirodnih resursa za sve vrste ovoga oblika turizma.⁴⁷ Prema registru Odbora za zdravstveni turizam, Akademije medicinskih znanosti Hrvatske, u zemlji postoje 103 registrirana toplička lječilišna mjesta, od kojih je zdravstvena ponuda organizirana samo u njih 10 (Bizovac, Daruvar, Istarske Toplice, Ivanić-Grad, Krapinske Toplice, Nin, Stubičke Toplice, Topusko, Vela Luka, Varaždinske Toplice). Kako bi ova lječilišta doživjela značajniji tržišni iskorak, potrebno je unaprijediti kvalitetu smještajnih kapaciteta te prateće ugostiteljske ponude, ponude wellnesa i modernizaciju zdravstvene infrastrukture za što im nedostaje investicijskog kapitala, a nerijetko i menadžerskog znanja.⁴⁸

Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj danas obuhvaća skup pružatelja usluga wellnesa, lječilišnog i medicinskog turizma u sferi privatnog i javnog sektora. Gotovo cjelokupna ponuda wellnesa, manji broj toplica i značajan dio ponude medicinskog turizma pretežito je u privatnome vlasništvu, predstavljajući tržišno orijentirano malo i srednje poduzetništvo. Specijalne bolnice, lječilišta i veliki bolnički sustavi koji su svojom veličinom i koncentracijom stručnog znanja ključni činitelji vjerodostojnosti i prepoznatljivosti zdravstveno turističke ponude Hrvatske, dio su sustava javnoga zdravstva te su maksimalno usmjereni na korisnike državnog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO). Postojeća zdravstveno turistička ponuda disperzirana je diljem zemlje, iako je nešto više koncentrirana u primorskoj (Kvarner, Istra) i sjevero-zapadnoj Hrvatskoj (županije sjeverne Hrvatske i područje Zagreba).⁴⁹

⁴⁷Zane, preuzeto sa <http://www.zane.hr> (10.7.2017.)

⁴⁸Institut za turizam, preuzeto sa <http://www.redea.hr> (10.7.2017.)

⁴⁹Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (10.7.2017.)

Tablica 4. Pružatelji usluga zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

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: prema Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, <http://www.mint.hr> (1.9.2017.) iz: 1) Ministarstvo zdravlja RH; 2) HTZ, Brošura Wellness Hrvatska, www.business.croatia.hr; 3) HGK, Sektor za turizam/ Zajednica zdravstvenog turizma

6.1. Wellness ponuda

Wellness ponudom Hrvatske dominiraju hotelski wellness centri koji su postali neizostavan sadržaj hotela viših kategorija (4* i 5*). Oko 60 wellness centara nalazi se na Jadranu, što ujedno čini i najveći dio hotelske wellness ponude. Njihova ponuda uključuje tipične wellness sadržaje poput masaža, tretmana ljepote, sauna, fitnesa i bazena koji su u takvim centrima na Jadranu u najvećoj mjeri punjeni morskom vodom. U wellness ponudu spadaju i razni wellness paketi u kojima se kombiniraju usluge wellness centra s režimima prehrane, vježbanja, aromaterapije i slično. Uz hotele, manji broj topličkih kompleksa također je u značajnoj mjeri orijentiran na ponudu wellness sadržaja. Riječ je o toplicama koje su izvan sustava HZZO-a i koje se nalaze u kontinentalnom dijelu zemlje.⁵⁰

Postojeća razina uređenja, kvalitete opreme, sadržajnost programa i kvaliteta usluge u wellness centrima pretežito je na visokoj razini. U skladu s tim, može se reći da je hrvatska wellness ponuda međunarodno konkurentna. No, s druge strane, izostaje regulativa vezana uz medicinsku osposobljenost djelatnika u wellnessu (na različitim razinama stručnosti), a, uslijed zakonskih ograničenja uvođenje medicinske komponente (pretežito u hotelske wellness centre)

⁵⁰Akcijnski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (10.7.2017.)

je ograničeno. Također se samo manji dio objekata rukovodi standardima brenda (npr. Energy Clinic, Five Elements, SPAeVITA i sl.). Sve to umanjuje razvojni potencijal hrvatske wellness ponude.⁵¹

Današnji opseg wellness potražnje u Hrvatskoj izrazito je teško procijeniti, s obzirom na to da niti jedna hotelska kuća u Hrvatskoj trenutno ne može dati kvalitetne podatke o postotku dominantno motivirane wellness potražnje u ukupnom broju ostvarenih noćenja. U skladu s time, opseg wellness potražnje moguće je posredno procijeniti isključivo na temelju kretanja popunjenosti hotela više kategorije. Budući da je riječ o korištenju kapaciteta na razini od oko 50%, pri čemu je i dalje izražena sezonalnost, tj. veća koncentracija gostiju hotela u razdoblju od lipnja do rujna; realno je pretpostaviti da su zdravljem motivirani wellness gosti samo mali udio ukupne potražnje te da se wellness još uvijek doživljava kao samo jedan od uobičajenih hotelskih sadržaja i prateća usluga u sklopu drugačije motiviranog boravka.⁵²

6.2. Ponuda medicinskog turizma

Velike javne medicinske ustanove, poput kliničkih bolničkih centara, općih bolnica ili poliklinika, u ovome trenutku ne pokazuju interes za medicinskim turizmom. Drugim riječima, medicinski turizam u Hrvatskoj moguće je u ovome trenutku poistovjetiti ponajviše s ponudom rastućeg broja specijaliziranih privatnih zdravstvenih ustanova. Radi se uglavnom o srednjim i manjim ordinacijama specijaliziranim u najvećoj mjeri za stomatologiju, plastičnu kirurgiju i dermatologiju, oftalmologiju, ortopediju, fizikalnu medicinu i/ili rehabilitaciju, iako se razvijaju i veće privatne poliklinike sa širim spektrom djelatnosti (npr. Medico, Rijeka), specijalizirane klinike (npr. Klinika Magdalena za kardiovaskularne bolesti) te specijalne bolnice (npr. Dr. Nemeč, Akromion, Sv. Katarina). Vrlo mali broj među njima je međunarodno certificiran (Medico, Rijeka s TEMOS certifikatom; Klinika Magdalena; Krapinske Toplice u postupku su certifikacije s Accreditation Canada; Sv. Katarina, Zabok član je Leading Hospitals of the World). Iako su privatne ordinacije/ustanove koje se bave određenim segmentima medicinskog turizma rasprostranjene po cijeloj zemlji, ipak se može govoriti o njihovoj koncentraciji uglavnom na području Zagreba, Istre i Kvarnera.⁵³

Postojeća tržišna pozicija medicinskog turizma u Hrvatskoj ponajviše ovisi o pojedinačnim naporima privatnih ordinacija i klinika u probijanju tržišta, pristupačnim

⁵¹Ibid.

⁵²Ibid.

⁵³Ibid.

cijenama za međunarodno prihvatljivu kvalitetu te o vjerodostojnosti kadra i opremljenosti. Ponuda medicinskog turizma, gledajući na razini zemlje u cjelini, još je uvijek nedovoljno diversificirana, relativno neorganizirana te slabo prepoznatljiva. Također valja napomenuti nedostatak sustavne nacionalne promocije kao i odsustvo snažne prodajne mreže incoming agencija i specijalnih facilitatora. Stoga, Hrvatska trenutno još uvijek nije međunarodno prepoznatljiva destinacija medicinskog turizma. Isto tako, nije ni približno moguće utvrditi broj njegovih trenutnih korisnika zbog nedostatka statističkog praćenja ovog segmenta zdravstvenog turizma.⁵⁴

6.3. Ponuda lječilišnog turizma

Ponuda lječilišnog turizma u Hrvatskoj obuhvaća medicinsku rehabilitaciju temeljenu na korištenju prirodnih ljekovitih činitelja te sadržaje i usluge specijalnih bolnica⁵⁵ i manjeg broja lječilišta. S obzirom da Hrvatska raspolaže obilnim, kvalitetnim i očuvanim prirodnim ljekovitim činiteljima (od termalnih do talasoterapijskih), može se zaključiti da upravo lječilišni turizam predstavlja temelj razvoja hrvatske zdravstveno-turističke ponude.⁵⁶

U kontinentalnom dijelu zemlje nalazi se većina specijalnih bolnica i lječilišta koja u svojim tretmanima koriste termalne izvore i mineralna ulja (naftalan), dok je manji broj smješten na jadranskoj obali, koristeći se ljekovitim blatom, morem, zrakom i klimom kao ljekovitim činiteljima. Sve ustanove raspolažu visoko stručnim, specijalističkim medicinskim kadrom i suvremenom medicinskom opremom. Sve specijalne bolnice i lječilišta nalaze se u javnom, odnosno županijskom vlasništvu (uz izuzetak Istarskih, Tuheljskih i Bizovačkih Toplica). Osim pružanja usluga posredstvom Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO), sve su ustanove zainteresirane i za pružanje usluga zdravstvenog turizma na neproračunskom tržištu. Takvo je usmjerenje vidljivo i iz dostupnih podataka o njihovom poslovanju.⁵⁷ Prema istraživanju provedenom 2015. godine, broj kreveta u lječilištima iznosio je 202 575 (13%), a u specijalnim bolnicama 1 330 790 (87%), od toga broj kreveta ugovoren s HZZO-om činio je 30 295 (15%), a u specijalnim bolnicama 702 625 (53%). Prosječna iskorištenost kapaciteta namijenjena zdravstveno-turističkoj ponudi čini 62,8% (stupanj

⁵⁴Ibid.

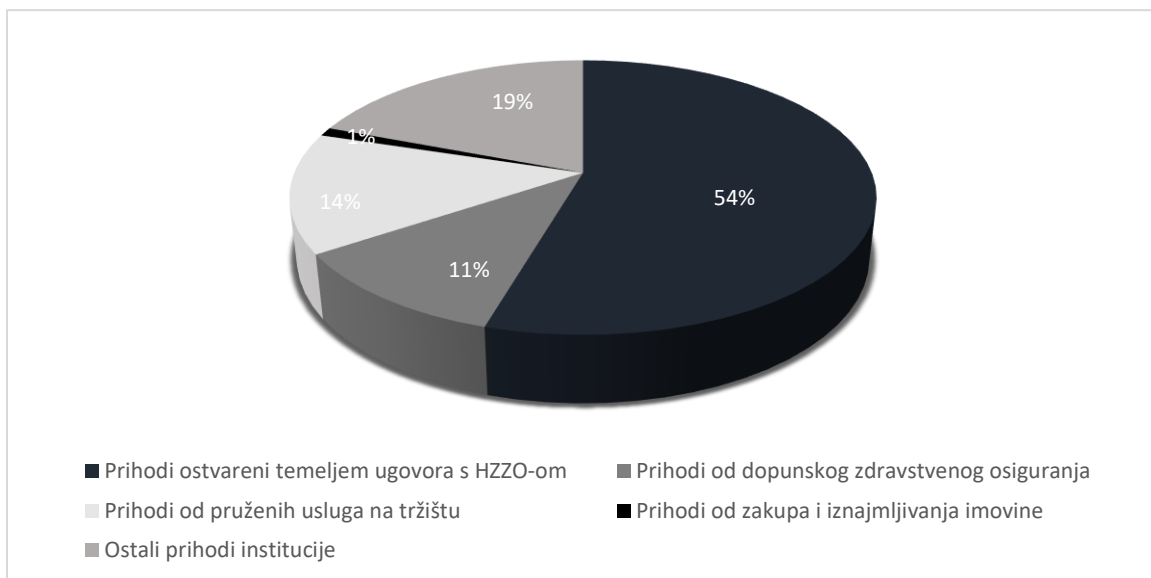
⁵⁵Iz analize su izuzete specijalne bolnice za psihijatriju, kronične dječje bolesti, plućne bolesti i sl.

⁵⁶Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (10.7.2017.)

⁵⁷Ibid.

iskorištenja ukupnog kapaciteta u lječilištima (54,4%) niži je u odnosu na onaj u specijalnim bolnicama (65,6%), a kapacitet ugovoren s HZZO-om 85%.⁵⁸

Grafikon 1. Struktura ukupno ostvarenih prihoda u lječilištima i specijalnim bolnicama RH u 2015. godini



Izvor: Hrvatska gospodarska komora, preuzeto sa <https://www.hgk.hr> (1.9.2017.)

Iako sva lječilišta i specijalne bolnice ulažu značajan napor prilagođavanju svoje ponude potrebama zdravstveno-turističkog tržišta, standard kvalitete, osobito smještajnih te pratećih ugostiteljskih i rekreacijskih sadržaja, (uz nekoliko iznimki) uglavnom ne odgovara očekivanjima (međunarodne) turističke potražnje. Uostalom, u objektima nerijetko dominira "bolnička" atmosfera, a sadržaji namijenjeni HZZO pacijentima i zdravstvenim turistima nisu razdvojeni (ili nisu odvojeni u dovoljnoj mjeri).⁵⁹

Raspoložujući certifikatima kao što su uvriježeni ISO standardi⁶⁰ i zakonski obavezan HACCP⁶¹ koji reguliraju samo poslovne i higijenske procedure, ovim ustanovama nedostaju tržišno relevantni certifikati iz domene zdravstvene i medicinske stručnosti. Izostaje i interesno povezivanje, primjerice s drugim pružateljima zdravstvenih i/ili ugostiteljskih usluga, znanstvenim institucijama i slično, te je tako, danas nemoguće govoriti o stvaranju cjelovitog lanca vrijednosti u segmentu lječilišnog turizma. Drugim riječima, ponuda specijalnih bolnica

⁵⁸Hrvatska gospodarska komora, preuzeto sa <https://www.hgk.hr> (1.9.2017.)

⁵⁹Ibid.

⁶⁰Internacionalna organizacija za standardizaciju (ISO- engleski: International Organization for standardization) je međunarodna institucija za standarde, koju čine predstavnici zavoda za standardizaciju iz različitih zemalja.

⁶¹"The Hazard Analysis and Critical Control Points System", u prijevodu označava analizu opasnosti na ključnim kontrolnim točkama što predstavlja sustav osiguranja zdravstvene ispravnosti proizvoda.

i lječilišta u Hrvatskoj nije konkurentna na današnjem, izuzetno zahtjevnom, zdravstveno-turističkome tržištu.⁶²

6.4. Konkurentsko okruženje Republike Hrvatske

Republika Hrvatska okružena je vrlo jakim konkurentima u segmentu zdravstvenog turizma, uključujući prije svega susjednu Sloveniju, Mađarsku i Austriju, koje su u ovaj sektor značajno ulagale tijekom proteklih dvadesetak godina. Uz njih, zdravstveni, a posebno medicinski turizam, postaje fokus zemljama poput Poljske, Češke, ali i Rumunjske, Bugarske te naročito Turske.⁶³

U nastavku slijedi kratak prikaz obilježja zdravstveno turističkog proizvoda zemalja koje čine neposredno konkurentsko okruženje Hrvatske.

Tablica 5. Neposredno konkurentsko okruženje Hrvatske

SLOVENIJA	Zdravstveni turizam najbrže je rastući segment slovenskog turizma. Nakon osamostaljenja, Slovenija je prošla dva ciklusa u razvoju ponude. Sredinu 1990-tih obilježila je privatizacija i prvi val investicija, a sredinu 2000-tih, nakon ulaska u Europsku Uniju, drugi investicijski ciklus.
	<ul style="list-style-type: none"> • Lječilišta/Terme: 15 "naravnih zdravilišča" ili velikih topličkih kompleksa s objedinjenom ponudom zdravstvenih, wellness, rekreacijskih i smještajnih sadržaja. • Wellness/Spa: oko 90 wellness centara pretežito u hotelima i u sklopu lječilišta. • Medicinski turizam: Slovenija se pozicionira kao nova destinacija medicinskoga turizma, ističući specijalizaciju u stomatologiji, ortopediji i sportskoj medicini te oftalmologiji. U tijeku su nova, značajna ulaganja u objekte i opremu.
	Smatra se da daljnji razvoj zdravstvenog turizma u Sloveniji podrazumijeva jaču orijentaciju na medicinu, kako u kontekstu snažnijeg razvoja medicinskog turizma, tako i u smislu veće prisutnosti medicine u ponudi postojećih terma i wellnessa. Također se smatra da se ponuda zdravstvenog turizma mora dodatno internacionalizirati u pogledu tržišta, upravljanja i investicijskog kapitala.

⁶²Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, op. cit.

⁶³Ibid.

MADARSKA	<p>Tradicionalno orijentirana na termalnu lječilišnu ponudu, Mađarska od 1990-tih kontinuirano ulaže u revitalizaciju i razvoj zdravstvenog turizma.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Lječilišta/Terme: 12 "spa" gradova (uključujući Budimpeštu); tradicionalna lječilišna ponuda nadograđena je wellness sadržajima i rekreacijom baziranoj na vodi (npr. Aaquapolis, Aquapark). • Wellness/Spa: ponuda je široko prisutna u hotelima. • Medicinski turizam: intenzivan razvoj i promocija medicinskog turizma. Mađarska se pozicionira kao "europsko središte stomatologije", uz koju se također ističu specijalizacije u plastičnoj kirurgiji, oftalmologiji, ortopediji i IVF tretmanima⁶⁴.

AUSTRIJA	<p>Austrija se ubraja među najrazvijenije destinacije zdravstvenog turizma, ne samo u Europi, već i u svijetu te se njezini modeli razvoja ovog turističkog proizvoda koriste i u razvoju drugih zemalja.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Lječilišta/Terme: 30 "bad" gradova s ponudom kombiniranih lječilišnih, wellness, rekreacijskih i zabavnih sadržaja. • Wellness/Spa: vrlo široko prisutna ponuda u sklopu lječilišta i svih oblika smještaja (od visoko kategoriziranih hotela do obiteljskog smještaja). • Medicinski turizam: visoko cijenjena destinacija uz priznatu stručnost kadrova i suvremeno opremljene poliklinike i ordinacije. Ističu se kirurgija, onkologija⁶⁵, ortopedija i IVF. Ponudu predvodi privatni sektor (javno zdravstvo je usmjereno na domaću populaciju).
	<p>Svoju leadersku poziciju Austrija nastoji očuvati fokusom na besprijekornu kvalitetu te stalnim inovacijama turističkog proizvoda (npr. nadopunjavanje klasičnih tretmana edukacijom ili kulinarstvom kako bi se pridonijelo promjeni životnog stila i "trajnijim" koristima zdravstveno-turističkog boravka).</p>

Izvor: prema: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma RH, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (10.7.2017.), iz: 1) www.slovenia.info; 2) www.hr.slovenia-terme.si; 3) Vesenjaj, P., 4th Balkan Spa Summit, 2014.; 4) www.spa.gotohungary.com; 5) www.austria.info; 6) www.besthealthaustria.com; 7) www.health-and-spa.at

⁶⁴Metoda potpomognute oplodnje

⁶⁵Onkologija je područje medicine koje se bavi prevencijom, dijagnostikom i terapijom raka i tumora.

6.4.1. Širi konkurentski krug

Koristeći fondove Europske Unije, Poljska i Češka značajno su podigle kvalitetu svojih medicinskih ustanova te se uz dobru kvalitetu medicinskih usluga (uz bitno niže cijene od onih u Zapadnoj Europi- čak u rasponu od 50% do 70%) i promociju vođenu s nacionalne razine (EU financiran Polish Medical Tourism Promotion Consortium) pozicioniraju kao nova europska središta za plastičnu kirurgiju, stomatologiju, ortopediju i IVF. Ciljani segment potrošača ovim dvjema zemljama čine pacijenti iz SAD-a, Velike Britanije, Njemačke i Rusije.⁶⁶

Turska, kao jedan od najagresivnijih ponuđača medicinskog turizma, jednako snažno ulaže u objekte, kvalitetu usluge te prepoznatljivost. Danas, ova zemlja raspolaže s najviše prestižnih JCI certifikata za bolnice u Europi (Turska 49; Austrija 5; Slovenija 2).⁶⁷

Rumunjska, Bugarska i Srbija mogu se ubrojiti u buduće potencijalne konkurente na tržištu zdravstvenoga turizma na temelju njihove resursne osnove i tradicije. Rumunjska raspolaže s oko 3 000 termalnih i mineralnih izvora u 70-tak lječilišnih destinacija; Bugarska je zemlja s velikim brojem mineralnih izvora i ljekovitim blatom, a Srbija također obiluje termalnim izvorima.⁶⁸

6.5. SWOT analiza zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

Temeljem sagledanih obilježja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj s jedne strane i kretanja u međunarodnom okruženju s druge strane, u nastavku je prikazana SWOT analiza sa sažetim prikazom postojećih prednosti i slabosti hrvatskog zdravstveno-turističkog proizvoda, odnosno prilika i prijetnji njegovom daljnjem razvoju u budućnosti.⁶⁹

⁶⁶Akcijnski plan razvoja zdravstvenog turizma, op. cit.

⁶⁷Ibid.

⁶⁸Ibid.

⁶⁹Ibid.

Tablica 6. SWOT analiza zdravstvenog turizma Republike Hrvatske

PREDNOSTI	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> • Povoljan geoprometni položaj u odnosu na emitivna tržišta • Atraktivnost i ekološka očuvanost • Raspoloživost, kvaliteta i tradicija u korištenju prirodnih ljekovitih činitelja • Stručnost medicinskog i lječilišnog kadra te dobra reputacija zdravstvenih usluga • Konkurentne cijene • Sigurnost zemlje 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatak jasne strategije razvoja na nacionalnoj i lokalnoj razini • Neusklađenost zakona s područja zdravlja i turizma • Zastarjeli objekti lječilišta i specijaliziranih bolnica (SB) • Ograničen razvojni potencijal lječilišta i SB zbog postojeće vlasničke strukture • Kategorizacija i opremljenost objekta u destinacijama • Koncesijska politika za termalne izvore • Nepostojanje akreditacije i nedostatno certificiranje • Nedovoljna snaga klastera i udruga • Ovisnost o domaćim gostima
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> • Svijest o potrebi očuvanja zdravlja • Diversifikacija potrošačkih segmenata i proizvoda zdravstvenog turizma • Povećanje kvalitete usluga • Rastuća uloga kompetencija u medicini • Međunarodna prepoznatljivost Hrvatske kao destinacije • Uvođenje europskih standarda • Raspoloživost EU fondova/programa • Povezanost zdravstvenog s drugim specifičnim oblicima turizma 	<ul style="list-style-type: none"> • Nemogućnost brze prilagodbe promjenjivim turističkim potrebama • Visoka fiskalna i parafiskalna davanja • Spora izgradnja turističke infrastrukture zbog nedostatka financijskih sredstava • Brzi razvoj tehnologije koji nameće potrebu za stalnim visokim investicijama • Neriješeni vlasnički odnosi • Veliki gubitci zdravstvenih centara akumulirani izostankom poslovanja (npr. Bizovac) • Sve veći broj konkurentskih destinacija

Izvor: prema: Bartoluci, M., Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 224., iz: Bartoluci, Hendija, Upravljanje investicijama u zdravstvenom turizmu, Zbornik radova, Hrvatski računovođa, Split, 2011., str. 285-300; prema: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma RH, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (10.7.2017.)

SWOT analiza ukazuje na to da su ključni pravci djelovanja u daljnjem razvoju zdravstvenog turizma u Hrvatskoj podizanje njegove kvalitete i prepoznatljivosti. To podrazumijeva repozicioniranje zdravstveno-turističke ponude, odnosno:⁷⁰

- snažniju valorizaciju hotelske wellness ponude na Jadranu kroz njezinu djelomičnu transformaciju u medicinske wellness centre;

⁷⁰Ibid.

- transformaciju specijalnih bolnica i lječilišta u visoko kvalitetne, medicinski specijalizirane i diferencirane centre uz boravak u kvalitetnim smještajnim objektima i razvijenim turističkim destinacijama;
- jačanje tržišne pozicije medicinskog turizma interesnim udruživanjem u veće stručne i/ili regionalne klastere.

7. RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Suradnjom Ministarstva turizma i Ministarstva zdravlja nastao je dokument pod nazivom Nacionalni program- Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj koji predstavlja zajedničku međuresornu platformu za sustavno podizanje konkurentnosti zdravstveno-turističke ponude i jednu od ključnih mjera za unaprjeđenje zdravstvenog turizma RH. Najvažniji koncepti u oblikovanju ponude zdravstvenog turizma uključuju "inovativno, autentično, zeleno i holističko".⁷¹

Trenutno je u Strategiji razvoja hrvatskog turizma do 2020. godine, zdravstveni turizam tek na trećem mjestu, ali sagledavajući cijelu sliku, ova grana turizma bi se trebala nalaziti na visokome prvome mjestu. Prirodne i povijesne atrakcije same po sebi nisu dovoljne da bi se turizam razvio u cijelosti, već je za to nužna vlasnička transformacija (privlačenje novog kapitala, povlačenje kapitala iz EU fondova), stvaranje visokoobrazovnog kadra, odnosno pružatelj zdrastveno-turističkih usluga, certificiranje lječilišta/specijalnih bolnica te poslovno udruživanje.⁷²

7.1. Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj do 2020. godine

Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj moraju uvažavati dostignuti stupanj razvoja i različitu razinu tržišne spremnosti ponude u segmentu wellness turizma te lječilišnog i medicinskog turizma kao i tržišne trendove relevantne za svaki od ovih segmenata. Isto tako, vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma RH moraju biti usklađeni s temeljnim odrednicama razvoja hrvatskog turizma definiranim Strategijom razvoja turizma RH do 2020. godine.⁷³

7.1.1. Vizija razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

"U 2020. godini zdravstveni turizam bit će međunarodno prepoznat najviše po poželjnosti svoje raznolike i visokokvalitetne wellness ponude, ali i po znatno unaprijeđenoj kvaliteti ponude lječilišnog turizma te stalno rastućoj globalnoj konkurentnosti za tržište

⁷¹Vlada Republike Hrvatske, Prijedlog strategije razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (1.9.2017.)

⁷²Gregorić, M., Musliu, T., Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, Međimursko veleučilište u Čakovcu, Čakovec, preuzeto sa <http://hrcak.srce.hr> (1.9.2017.)

⁷³Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, op. cit.

spremnih medicinskih ustanova.⁷⁴ Također je naglašen bitan iskorak u segmentu medicinskog turizma, fokusirajući se na usluge stomatologije, plastične kirurgije, ortopedije i fizioterapije te na usluge "dugog boravka". 2020. godine Hrvatska je posebno prepoznatljiva kao nova destinacija za turističku talasoterapiju.⁷⁵ Osim kontinuiranog podizanja standarda usluživanja, sustavno unaprjeđivanje tržišne pozicije zdravstvenog turizma RH rezultat je i raznolikosti te dokazane djelotvornosti prirodnih ljekovitih činitelja, korištenja pozitivnog imidža Hrvatske kao etablirane turističke zemlje, ambijentalnosti prostora, očuvanosti okoliša te širini/dubini cjelokupne destinacijske ponude."⁷⁶

7.1.2. Ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

Ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj postavljaju se pojedinačno za wellness turizam, lječilišni i medicinski turizam.

Gledajući razvojne ciljeve wellness turizma, posebno treba istaknuti sljedeće:⁷⁷

- unaprjeđenje međunarodne prepoznatljivosti i poželjnosti integralne wellness ponude kroz njegovanje kulture kvalitete i unaprijeđenu komunikaciju s ciljnim tržišnim nišama,
- povećanje razine stručne osposobljenosti djelatnika, osobito u sferi menadžmenta i marketinga,
- kontinuirano obogaćivanje wellness ponude kako u sferi kvalitete "hardware-a" (broj pružatelja usluga i njihova opremljenost), tako i u sferi širenja palete wellness proizvoda kroz specijalizaciju, posebice jačajući komponentu medicinskih usluga.

Razvojna vizija medicinskog turizma ukazuje na sljedeće strateške ciljeve:⁷⁸

- unaprjeđenje međunarodne prepoznatljivosti izabраниh ustanova kroz međunarodno certificiranje,
- unaprjeđenje međunarodne poželjnosti RH kao destinacije za medicinski turizam kroz uspostavu učinkovite strategije tržišnog nastupa,
- proširivanje dubine i širine ponude za tržište spremnih medicinskih usluga.

⁷⁴Ibid.

⁷⁵Vlada Republike Hrvatske, op. cit.

⁷⁶Akcijnski plan razvoja zdravstvenog turizma, op. cit.

⁷⁷Ibid.

⁷⁸Ibid.

Konačno, kada je riječ o razvojnim ciljevima lječilišnog turizma, valja istaknuti:⁷⁹

- unaprjeđenje postojeće ponude u smislu kvalitete i tehnološke opremljenosti medicinsko-lječilišnog poslovanja te smještajno-ugostiteljskog segmenta poslovanja,
- učinkovito diferenciranje lječilišne ponude kroz naglašenu specijalizaciju pojedinih lječilišnih ustanova, ali i međunarodno certificiranje,
- povećanje razine stručne osposobljenosti djelatnika, naročito u sferi menadžmenta i marketinga
- unaprjeđenje međunarodne prepoznatljivosti pojedinih ustanova
- sustavno unaprjeđivanje tržišne poželjnosti lječilišnih destinacija, što podrazumijeva podizanje njihove ambijentalnosti i dubine/širine uslužne ponude.

7.2. Mjere/aktivnosti i programi u cilju razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske

Akcijski plan predlaže 30 razvojnih aktivnosti ili programa koji su posebno usmjereni na:⁸⁰

- unaprjeđenje institucionalnog okvira,
- unaprjeđenje međunarodne prepoznatljivosti Hrvatske kao zdravstveno turističke destinacije,
- razvoj proizvoda, proizvodnu specijalizaciju i unaprjeđenje kvalitete zdravstveno turističkog proizvoda,
- unaprjeđenje stručnih i menadžerskih vještina djelatnika u zdravstvenome turizmu.

Prijedlog programa u cilju konkurentskog zdravstvenog turizma RH na međunarodnom tržištu podrazumijeva provođenje određenih istovjetnih aktivnosti koje se provode u sva tri segmenta zdravstvenoga turizma (wellness, lječilišni i medicinski turizam), ali isto tako, potrebno je provoditi programe ciljno usmjerene za svaki poseban segment zdravstvenog turizma.⁸¹

⁷⁹Ibid.

⁸⁰Ibid.

⁸¹Ibid.

Tablica 7. Programi podizanja konkurentnosti u wellness turizmu (prema područjima djelovanja)

INSTITUCIONALNI OKVIR	TRŽIŠNA PREPOZNATLJIVOST	RAZVOJ PROIZVODA	PODIZANJE ZNANJA I VJEŠTINA
Reguliranje pružanja usluga holističkog i medicinskog wellnessa	Međunarodno certificiranje	Unaprjeđenje postojeće ponude	Cjeloživotno obrazovanje zaposlenih
Prilagodba obrazovnog sustava potrebama wellness turizma	Promocija i prodaja	Tematsko/proizvodno udruživanje	

Izvor: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma RH, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (1.9.2017.)

Tablica 8. Programi podizanja konkurentnosti medicinskog turizma

INSTITUCIONALNI OKVIR	TRŽIŠNA PREPOZNATLJIVOST	RAZVOJ PROIZVODA	PODIZANJE ZNANJA I VJEŠTINA
Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije zdravstvenih ustanova	Međunarodno certificiranje	Unaprjeđenje kvalitete ponude javnog sektora u sferi medicinskog turizma	
	Promocija i prodaja usluga medicinskog turizma u sferi javnog sektora	Unaprjeđenje dubine i širine ponude privatnog sektora u sferi medicinskog turizma	
	Promocija i prodaja usluga medicinskog turizma u sferi privatnog sektora	Tematsko/proizvodno udruživanje privatnih pružatelja usluga medicinskog turizma	
	Povezivanje s međunarodnim facilitatorima medicinskog turizma		

Izvor: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma RH, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (1.9.2017.)

Tablica 9. Programi podizanja konkurentnosti lječilišnog turizma

INSTITUCIONALNI OKVIR	TRŽIŠNA PREPOZNATLJIVOST	RAZVOJ PROIZVODA	PODIZANJE ZNANJA I VJEŠTINA
Proširenje djelatnosti specijalnih bolnica (registracija)	Specijalizacija- tematsko profiliranje	Unaprjeđenje postojeće ponude	Cjeloživotno obrazovanje djelatnika lječilišta/SB
Vlasničko, organizacijsko i tržišno restrukturiranje lječilišta/SB u javnom vlasništvu	Međunarodno certificiranje lječilišnih institucija	Razvoj nove zdravstveno-lječilišne ponude	
Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije zdravstvenih ustanova	Promocija i prodaja	Tematsko/proizvodno udruživanje	
Prilagodba obrazovnog sustava potrebama lječilišnog turizma	Povezivanje s međunarodnim facilitatorima lječilišnog turizma	Osnivanje nacionalnog Zavoda za balneologiju	
Statističko praćenje učinaka lječilišnog (zdravstvenog) turizma	Certificiranje lječilišnih destinacija		

Izvor: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma RH, preuzeto sa <http://www.mint.hr> (1.9.2017.)

7.2.1. Ostale aktivnosti razvoja proizvoda Republike Hrvatske

Pod ostalim aktivnostima razvoja proizvoda Republike Hrvatske, podrazumijeva se:⁸²

- sadržajno profiliranje i tržišna specijalizacija hrvatskih lječilišta kako bi se smanjila njihova 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,
- stvaranje zdravstveno usmjerenog destinacijskog lanca 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 i povezivanja članova.

⁸²Vlada Republike Hrvatske, op. cit.

7.3. Investicijska ulaganja u razvoj zdravstvenog turizma Republike Hrvatske

Usprkos općenito nepovoljnoj investicijskoj klimi koja destimulira ulaganja u Hrvatskoj, ipak, u pojedinim destinacijama zdravstvenoga turizma postoje vizije i strategije razvoja te pokušaji unaprjeđenja ovog segmenta turističke ponude.⁸³ Tako se, ove godine u Hrvatskoj očekuje oko 800 milijuna eura investicija u turizmu. Rezultati su to ankete koju je provelo Ministarstvo turizma. Preko 500 milijuna eura investicija odnosi se na privatni sektor, što je oko 160 milijuna više nego lani. S druge strane, oko 300 milijuna eura investirat će županije, gradovi i općine. Mali podsjetnik na to da je tijekom 2016. godine u Hrvatskoj bilo najavljeno 676 milijuna eura investicija, od kojih se polovica iznosa odnosila na investicije u javnom, a polovica na investicije u privatnom sektoru.⁸⁴

Neka od ulaganja za tekuću godinu odnose se na Bizovačke toplice u koje vlasnik koncerna Sunce, Jako Andabak ulaže 100 milijuna kuna. Također, predviđena ulaganja za 2017. godinu odnose se i na Međimursku županiju. U Termama Sveti Martin renovirat će se apartmansko naselje Regina. U Krapinskim toplicama ruski investitori grade novi hotel s četiri zvjezdice koji će uz brojne ugostiteljske sadržaje imati i wellness centar s unutarnjim i vanjskim bazenom. Prošle godine krenula je i rekonstrukcija hotela Villa Magdalena u Krapinskim Toplicama, gdje je planirano povećanje broja smještajnih jedinica s 9 na 24. Vrijednost ove investicije, tvrtke iVIZIJA iznosi dva milijuna eura te je planiran dovršetak ove godine. No, najveći projekt u Zagorju zasigurno je rehabilitacijsko-turističko središte Stubičke Toplice. Izgradnja komunalne infrastrukture već je započela, a ovaj projekt uključuje kompleks od jednog hotela s pet zvjezdica, dva hotela s četiri zvjezdice, wellness centra i termalne rivijere. Kompletan završetak ovog kompleksa očekuje se kroz tri godine, a unutar njega je predviđena i izgradnja specijalne bolnice za rehabilitaciju. Projekt se financira javno-privatnim partnerstvom te iznosi 74,7 milijuna eura. Što se tiče ostalih investicija, to su investicije u Termama Jezerčica te hotelu SE-MI u Velikom Trgovišću gdje se planira izgradnja depandansa hotela s 30 soba, wellness centrom, salom za sastanke i brojnim drugim dodatnim sadržajima.⁸⁵

Zavod za zdravstvene usluge u turizmu, također je identificirao razvojne projekte zdravstvenih ustanova specijalnih bolnica i lječilišta u ukupnoj visini od približno 300 milijuna

⁸³ Međunarodna konferencija o menadžmentu u turizmu i sportu, Stanje i mogućnosti zdravstvenog i sportsko-rekreacijskog turizma, preuzeto sa <https://konferencija.mev.hr> (1.9.2017.)

⁸⁴ Indeks.hr, preuzeto sa www.index.hr (1.9.2017.)

⁸⁵ Ibid.

aura („Grozd projekt“ zdravstvenog turizma). „Grozd projekt“ zdravstvenog turizma obuhvaća sljedeće specijalne bolnice i lječilišta:⁸⁶

1. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Varaždinske Toplice
2. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Lipik
3. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske Toplice
4. Lječilište Istarske Toplice
5. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Biokovka Makarska
6. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice
7. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Naftalan
8. Lječilište Veli Lošinj
9. Thalassotherapia specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju bolesti srca, pluća i reumatizma, Opatija
10. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Kalos
11. Lječilište Topusko
12. Thalassotherapia Crikvenica
13. Bolnica za ortopediju Biograd
14. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice
15. Top Terme Topusko
16. Terme Tuhelj
17. Bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Prim. dr. Martin Horvat“ Rovinj
18. Terme Selce
19. Lječilište Bizovačke Toplice

Da bi se takvi investicijski projekti mogli razviti potrebne su detaljne studije i projekti kako bi se utvrdila ekonomska efikasnost novih investicija. Investicije u zdravstvenom turizmu Republike Hrvatske izravno doprinose razvoju ukupnog turizma koji značajno pridonosi gospodarskom rastu zemlje i blagostanju njezinih građana, bazirajući se na održivom korištenju prirodnih i kulturno-povijesnih potencijala, aktivno sudjelujući u njihovom očuvanju i razvoju, stvarajući okruženje privlačno za investitore (Strategija razvoja hrvatskog turizma do 2010., MTRH, 2003.).⁸⁷

⁸⁶Katalog projekata zdravstvenog turizma, preuzeto sa <https://zdravlje.gov.hr> (1.9.2017.)

⁸⁷Međunarodna konferencija o menadžmentu u turizmu i sportu, op. cit.

8. THALASSOTHERAPIA CRIKVENICA

U makroregiji zvanj Sjevorno Hrvatsko primorje, na Kvarneru, smještena je Crikvenica. Visoka brda u zaleđu štite ju od jakih sjevernih vjetrova. U ovome se području izmjenjuju morske i kontinentalne klimatske značajke. Prevladava stabilna, zdrava i blaga sredozemna klima s istodobnom prisutnošću morskih i planinskih zračnih struja, ugodno toplim, vedrim i suhim ljetima te oblačnim, kišovitim i ne previše hladnim zimama.⁸⁸

Slanost mora od 4% i neprekidna strujanja od jugoistoka prema sjeverozapadu čine more čistim, a Plava zastava, međunarodno priznanje za čistoću mora i okoliša, na crikveničkim plažama Gradsko kupalište, Balustrada i Omorika, najbolji je pokazatelj da more svojim mikrobiološkim sastavom udovoljava strogim kriterijima Međunarodne zaklade za odgoj i obrazovanje za okoliš.⁸⁹

8.1. Pregled povijesnog razvoja turizma u Crikvenici

Knez Nikola IV. Frankopan izgradio je samostan kojega je poklonio redovnicima sv. Pavla Pustinjaka (pavlinima), 14. kolovoza 1412. godine. Pavlini su ga u 17. st. dogradili te dio pretvorili u konačište za putnike (hospicium), što je označilo svojevrsan začetak turizma. Crikvenički pavlini imali su značajnu ulogu u obrazovanju i opismenjavanju lokalnog stanovništva, a posebnu pozornost posvećivali su medicini i ljekarništvu. Proučavali su medicinske rukopise, knjige i pučku medicinu, uzgajali ljekovito bilje te dio samostana koristili kao sklonište i bolnicu za svoju bolesnu braću, hodočasnike, siromahe i druge bolesnike.⁹⁰

Potkraj 19. stoljeća, Crikvenica se nalazi u sastavu Austro-Ugarske Monarhije, a njen preobražaj od skromnog i malog ribarskog i težačkog naselja do jednog od vodećih mjesta na turističkoj karti Hrvatske započinje 1888. godine, gradnjom prvog javnog morskog drvenog kupališta, odobrenog i službeno priznatog od kotarskih vlasti. Sve do Prvog svjetskog rata Crikvenica se intenzivno razvija u svim segmentima: uređuju se parkovi i infrastruktura, otvaraju nova kupališta, knjižnica i kinematografi, osnivaju sportski klubovi i društva, redovito se organiziraju i održavaju razna natjecanja, folklorne priredbe, plesne zabave, festivali, opere, kazališne predstave i slično. U to je vrijeme mogla u potpunosti zadovoljiti potrebe

⁸⁸Car, A., Thalassotherapia Crikvenica, Adamić, Rijeka- Crikvenica, 2009., str. 8

⁸⁹Ibid.

⁹⁰Car, A., op. cit., str. 9-10

najzahtjevnijih i elitnih gostiju te se uzdigla u sam vrh europskog turizma, posebno zdravstvenoga.⁹¹

8.2. Thalassotherapia Crikvenica- jučer, danas, sutra

Godine 1959. započelo je preuređenje, a 15. travnja 1960. godine je u hotelu Therapia otvoren Zavod za talasoterapiju odraslih, u kojemu se stacionarno ili ambulantno provodila prevencija i rehabilitacija kroničnih i akutnih oboljenja uha, grla te gornjih i donjih dišnih putova. Zavod je radio cijele godine, a na raspolaganju je imao bazen s toplom morskom vodom, inhalatorij za individualnu i grupnu aerosolterapiju, jonozon i vlažne inhalacije, gimnastičku dvoranu, malu operacijsku salu s traheobronhoskopijom⁹², elektroterapije, masaže, eudermiju, a za dijagnostiku su služili rendgen, audiometar⁹³, hematološki laboratorij i alergološko testiranje. Pacijenti su dolazili iz cijele tadašnje Jugoslavije, a terapije su u prosjeku trajale tri tjedna, u pojedinim slučajevima od četiri do pet tjedana. Boravak marokanske kraljice u Therapiji utjecao je na porast ugleda ustanove u turističkom, ali i zdravstvenom segmentu.⁹⁴

Reforme i financijska ograničenja u zdravstvu, ukidanje klimatskog faktora te nagli pad broja pacijenata, doveli su 1967. godine do spajanja Zavoda za talasoterapiju Crikvenica i Dječje bolnice za alergijske bolesti Primorka u jedinstvenu bolnicu pod nazivom Bolnica za liječenje i rehabilitaciju dišnih organa Crikvenica za djecu i odrasle. Bolnica je u početku raspolagala s 50 kreveta za odrasle i 75 za djecu. S vremenom se Ustanova sve više širi i postaje priznata u zemlji i inozemstvu, a 1979. godine dobiva status interkomunalne bolnice i novi naziv Thalassotherapia Crikvenica- specijalna bolnica za rehabilitaciju i liječenje bolesti dišnih organa i reumatizma. 1980. godine se uređuje novi medicinski trakt i otvaraju nove ambulante za specijalističke preglede. Thalassotherapia prva je, koja je u Crikvenici uvela mehanografiju (poluautomatsku obradu podataka), što je omogućilo veliki napredak računovodstvenog sektora.⁹⁵

Što se tiče inozemnih pacijenata, prevladavali su Švedski i Ruski pacijenti. Turistički dio Ustanove u početku je surađivao s poslovnica agencije Yugotours u Milanu, Frankfurtu, Londonu, Beču, Bruxellesu, Stockholmu, a kasnije i s Kvarner Expressom, Atlasom i

⁹¹Ibid.

⁹²Način direktnog pregleda dušnika i bronhija pomoću cijevi.

⁹³Mjerni instrument ili uređaj za ispitivanje osjeta sluha.

⁹⁴Car, A., op. cit., str. 40

⁹⁵Car, A., op. cit., str. 41-46

Kompasom. Do devedesetih godina u strukturi pacijenata najzastupljeniji su bili pacijenti iz Hrvatske, potom Bosne i Hercegovine te Srbije. Njihov boravak i liječenje financirali su fondovi tadašnje države Jugoslavije. Liječnici crikveničke Thalassoterapije među prvima su u Jugoslaviji provodili i publicirali rezultate talasoterapije u otorinolaringologiji u Češkoj i Italiji.⁹⁶

Samoupravni sporazum o znanstveno-nastavnoj suradnji Thalassoterapije i Doma zdravlja Općine Crikvenica s Medicinskim fakultetom u Rijeci, potpisan je 20. svibnja 1987. godine. Sklopljen je i sporazum o suradnji u području otorinolaringologije i reumatologije s Medicinskim fakultetom u Zagrebu. Liječnici, sestre i fizioterapeuti se konstantno usavršavaju i sudjeluju na raznim predavanjima, simpozijima i kongresima, pa je Thalassoterapia 1996. godine, za uspješan rad i kvalitetne programe razvoja dobila nagradu Euro market award, koju dodjeljuje European market research center, čije je sjedište u Bruxellesu.⁹⁷

Thalassoterapia i njeni otorinolaringolozi, 2003. godine dobili su vrijedno europsko priznanje- srebrnu plaketu za doprinos u unaprjeđenju i poboljšanju kvalitete života laringektomiranih pacijenata. U okviru službe (otorinolaringološke) je i moderno opremljeni inhalacijski trakt, čija je potpuna rekonstrukcija i prilagodba suvremenim zahtjevima inhalacijske terapije završena u lipnju 2006. godine, a posjeduje najmodernije ultrazvučne inhalacijske aparate. Današnje indikacije za liječenje su: akutne, subkronične i kronične bolesti nosa, sinusa i grla, alergijske i vazomotorne bolesti gornjeg dišnog sustava, funkcionalne bolesti glasiljki, stanja nakon kirurških zahvata u području gornjeg dišnog sustava te stanja nakon radioterapije i kemoterapije zbog zloćudnih bolesti ovog područja.⁹⁸

8.2.1. Thalassoterapia danas i sutra

Thalassoterapia Crikvenica, specijalna bolnica za liječenje i rehabilitaciju bolesti dišnih organa i reumatizma, neprofitna je organizacija, što znači da nema za cilj stvaranje dobiti, već zadovoljavanje i ispunjavanje društvenih potreba.⁹⁹ Ustanova se nalazi na adresi: Gajevo šetalište 21, 51 260 Crikvenica, Hrvatska. Položaj na samoj uvali kristalno čistog mora,

⁹⁶Car, A., op. cit., str. 46-47

⁹⁷Car, A., op. cit., str. 48-49

⁹⁸Car, A., op. cit., str. 60-61

⁹⁹Car, A., op. cit., str. 89

šljunčanoj plaži i šest kilometara dugoj šetnici, u parku mediteranskog zelenila idealan je za talasoterapijsko liječenje, oporavak i odmor.¹⁰⁰ Njen osnivač i vlasnik je Primorsko-goranska županija. Predmet poslovanja Thalassoterapije je dijagnostika, terapija i rehabilitacija pacijenata primljenih na stacionarno i ambulantno liječenje, rekreacija za domaće i inozemne korisnike u okviru zdravstvenoga turizma, pružanje ugostiteljskih usluga, organizacija i održavanje predavanja, stručnih simpozija te edukacija medicinskih kadrova.¹⁰¹

Slika 3. Thalassoterapia Crikvenica



Izvor: Novi list <http://www.novolist.hr> (22.9.2017.)

Programi rehabilitacije koje Ustanova Thalassoterapia provodi dijele se na četiri skupine:¹⁰²

- Fizikalna medicina i rehabilitacija (specijalistički pregled fizijatra, pregled ultrazvukom, kontrolni specijalistički pregled fizijatra):
 - talasoterapija- grupne vježbe u terapijskom bazenu s toplom morskom vodom u pratnji fizioterapeuta, grupne i individualne vježbe na otvorenome ili dvorani, hidroterapija u Hubbard kadi, hidromasaža,
 - magnetoterapija, elektrotterapija, terapija ultrazvukom, termoterapija, kinezitaping, dijatermija¹⁰³, terapija infracrvenim svjetlom, vibracijska masaža, galvanska kupka, limfna drenaža, medicinska masaža.

¹⁰⁰Thalassoterapia Crikvenica, preuzeto sa <http://www.rivieracrikvenica.com> (18.9.2017.)

¹⁰¹Car, A., op. cit., str. 89

¹⁰²Thalassoterapia Crikvenica, op. cit.

¹⁰³Bezbolni terapijski postupak kojim se primjenom visokofrekventne električne struje, koja prolazi kroz organizam, zagrijava tkivo.

- Rehabilitacija dišnih organa (specijalistički pregled pulmologa ili otorinolaringologa):
 - dijagnostičke pretrage: spirometrija¹⁰⁴, spirometrija s farmakodinamskim testom, plućna oscilometrija, tjelesna pletizmografija, FeNo, pulsna oksimetrija, tonska audiometrija, otomikroskopija¹⁰⁵, alergološka testiranja,
 - terapijski postupci: inhalacije morske vode (suha i vlažna), inhalacije eteričnih ulja, inhalacije medikamenata, IPPB inhalacije medikamenata, tretman bolesti nosa Bonainovom otopinom, aspiracija po Proetzu, posturalna drenaža, elektrostimulacija glasiljki, vibracijska masaža, vježbe disanja.
- Kardiološki pregled i dijagnostika (specijalistički pregled specijalista interne medicine): EKG, ergometrija, UZV srca, Holter EKG, Holter RR.
- Baromedicina- u sklopu Thalassoterapije Crikvenica djeluje i odjel baromedicine koji je pod stručnim vodstvom Poliklinike za baromedicinu i medicinu rada OXY iz Pule.

Ukupna površina zemljišta iznosi 1,82 hektara, a neto površina korisnih kvadratura unutar objekata iznosi 7 800 četvornih metara. Ustanova se neprestano proširuje novim zdravstvenim sadržajima, ulaže u izobrazbu i usavršavanje zdravstvenih djelatnika te prilagođava izazovima i razvoju suvremene medicine.¹⁰⁶ Danas u njoj djeluju četiri odjela: otorinolaringološki, pulmološko-interni, fizikalni i dječji. Indikacije za liječenje svakog pojedinog odjela su sljedeće:¹⁰⁷

- Odjel fizikalne medicine i rehabilitacije- reumatoidni artritis, artroze zglobova, kuka i kralježnice, bolovi u leđima i vratu (spondiloza, išijas, lumbago, bolesti intervertebralnog i cervikalnog diska), stanja nakon operacija i ozljeda na zglobovima i mišićima, stanja nakon cerebralnog inzulta, stanja nakon ugradnje endoproteza i implantata zglobova, neurološke bolesti mišićno-koštanog sustava (multipla skleroza, neuropatije, hemiplegija, paraplegija, tetraplegija).
- Interno-pulmološki odjel- bronhijalna astma, alergijska i nealergijska, kronična opstruktivna plućna bolest (KOPB), pneumonije, bronhitis (kronični, akutni, mukopurulentni, obični), profesionalne plućne bolesti, stanja nakon operacija, radio i kemoterapije na prsištu, bronhima i plućima.

¹⁰⁴Osnovna pretraga za ispitivanje plućne funkcije, kojom se mjeri volumen i brzina izdahnutog zraka. Na temelju mjerenja se može donijeti zaključak o različitim smetnjama, suženim nosnim putovima ili smetnjama širenja prsnog koša.

¹⁰⁵Metoda za dijagnosticiranje bolesti vanjskog i srednjeg uha.

¹⁰⁶Car, A., op. cit., str. 89

¹⁰⁷Thalassoterapia Crikvenica, op. cit.

- Odjel otorinolaringologije- kronične, alergijske i vazomotorne upale nosne sluznice i sinusa, kronične i akutne upale grkljana, dušnika, ždrijela, tonzila i adenoida, bolesti glasnica, stanja nakon operativnih zahvata, radio i kemoterapije na gornjem dišnom sustavu.
- Odjel pedijatrije (za djecu do 18 godina)- alergijske i kronične bolesti dišnog sustava, bronhalna astma i alergijska upala nosne sluznice, recidivirajuće respiratorne infekcije praćene bronhoopstrukcijom, sindrom nepokretnih cilija, cistična fibroza, reumatoidni artritis, stanja nakon operativnih zahvata mišićno-koštanog sustava, alergijski i atopični dermatitis, ihtioza, psorijaza.

Smještajni kapacitet čini 330 kreveta raspoređenih po objektima Dalmacija*** (udaljen 20 metara od šljunčane plaže) i Istra sa po 100 kreveta (jednokrevetne i dvokrevetne sobe), gdje je svaka soba opremljena kupaonicom (tuš/wc/sušilo za kosu), TV-om sa satelitskim programom i telefonom te balkonom s pogledom na more, također, objekt Dalmacija je povezan toplim hodnikom s medicinskim i terapijskim odjelima lječilišta i zatvorenim bazenom s toplom morskom vodom. Objekt Ružmarinka, kapaciteta 70 kreveta u trokrevetnim i četverokrevetnim sobama s etažnim kupaonicama, namijenjen je smještaju djece. Objekti, Smiljka s 60 i Lovorka s 40 kreveta, opremljeni su također trokrevetnim i četverokrevetnim sobama s etažnim kupaonicama. Hostel Smiljka nalazi se na samoj morskoj obali uz šljunčanu plažu i šetnicu. Nudi izvrsnu mogućnost smještaja za djecu i mlade, ali i njihove pratitelje. Unutar objekta nalazi se i društvena sala s TV-om, a neposredno uz objekt nalazi se i dječje igralište. Vila Lovorka*** koja je smještena uz samo more posjeduje namještene apartmane koji mogu prihvatiti od dvije do pet osoba. Apartmani su opremljeni kupaonicom (tuš/wc/sušilo za kosu), kuhinjom, dnevnim boravkom, klima uređajem, grijanjem, Internetom, TV/SAT, terasom (neki apartmani nemaju terasu), pogledom na more ili na park.¹⁰⁸ Od ukupnog kapaciteta, 82 kreveta su ugovorena s HZZO-om. U sklopu bolnice nalazi se i polivalentna dvorana koja je multimedijalno opremljena za seminare i razne skupove, a može prihvatiti do 100 korisnika. Prateće objekte čine dva caffè bara, restoran s tri sale i moderno opremljenom kuhinjom (HACCP), vanjska igrališta sa sadržajima za djecu, zatim malo igralište za košarku i odbojku.¹⁰⁹

¹⁰⁸Ibid.

¹⁰⁹Thalassotherapiea Crikvenica- specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju- Hrvatska, preuzeto sa <http://www.thalassotherapie.hr> (1.9.2017.)

Ustanova je organizacijski podijeljena na upravu- ravnateljstvo, medicinske službe i nemedicinske službe (recepција, smještajni odjel, ugostiteljski odjel, nabavna i prodajna služba, služba održavanja, financijsko-računovodstvena služba). Trenutno je stalno zaposleno 128 djelatnika, od čega polovicu čine medicinski stručnjaci, a drugu polovicu osobe ugostiteljske, tehničke i ekonomske struke. Thalassoterapia, kao i ostale zdravstvene ustanove, primjenjuju proračunsko računovodstvo i sastavljanje izvještaja. Njezini izdaci nisu osigurani u državnom proračunu ili proračunu jedinica lokalne i regionalne samouprave, već se podmiruju naplatom realiziranih usluga od HZZO-a, privatnih zdravstvenih osiguranja ili krajnjih korisnika (građana, poduzeća, udruga i sl.). Prihodi koji se ostvaruju od HZZO-a ograničeni su godišnjim ograničenjem- ugovorenim opsegom usluga i financijskim limitom, a Ustanova nije obveznik poreza na dobit, niti poreza na dodanu vrijednost. Tijekom godine zdravstvene usluge koristi 10 do 11 tisuća ambulantnih pacijenata. Pored ugovora s HZZO-om, ostvaruje se značajan broj stacionarnih i ambulantnih usluga prema korisnicima koji usluge plaćaju sami ili preko drugih osiguranja. Broj korisnika stacionarne zdravstvene zaštite, za koje račune ne podmiruje HZZO, iznosi od 2 500 do 2 700, a uz prosječan boravak od 10,5 dana ostvare 26 do 28 tisuća noćenja. Dakle, ukupno se godišnje ostvari 70 do 80 tisuća bolnoopskrbnih dana, odnosno noćenja, što predstavlja prosječnu iskorištenost kapaciteta od 65%. Ako se uzme u obzir činjenica da dio kapaciteta (sobe u objektima Smiljka i Lovorka) nije u funkciji tijekom zimskoga dijela godine, iskorištenost kapaciteta se podiže na prosjek od 75%, a najmanja popunjenost se ostvaruje u prosincu, siječnju i veljači. Korisnici usluga za koje troškove ne snosi HZZO su hrvatski građani pretežito starije životne dobi, zatim Česi, Slovaci, Danci, Austrijanci, građani Bosne i Hercegovine i drugi.¹¹⁰

Crikvenica ima jaku konkurenciju među ostalim specijalnim bolnicama i lječilištima koja pružaju usluge fizikalne medicine i rehabilitacije. Rehabilitacijom respiratornog sustava i liječenjem alergijskih bolesti bavi se svega nekoliko ustanova u Makarskoj, Velom Lošinju, Crikvenici, Bizovačkim i Istarskim toplicama. Među morskim lječilištima koja koriste klimatoterapijske i talasoterapijske ljekovite činitelje nalaze se specijalne bolnice u Biogradu, Makarskoj, Opatiji, Veloj Luci i Velom Lošinju. Thalassoterapia Crikvenica ima vrlo mali udio na tržištu. Udio instaliranih kreveta iznosi 3%, a ugovorenih postelja od strane HZZO-a u ukupnom broju ugovorenih postelja, 2,6%. Ustanove pružaju medicinske usluge po jedinstvenom cjeniku za pacijente koji dolaze na teret HZZO-a, dok na slobodnom tržištu

¹¹⁰Car, A., op. cit., str. 89-100

samostalno formiraju cijene, uvažavajući minimalni cjenik liječničke komore. Pored specijalnih bolnica, na tržištu se pojavljuju i brojne privatne klinike te centri koji pružaju usluge u području fizikalne medicine i rehabilitacije, a konkurencija postoji i u inozemstvu. Mnoge toplice u susjednoj Sloveniji pružaju vrlo kvalitetan smještaj i medicinske usluge za određene medicinske indikacije, kao i sportsko-rekreativne programe. Nadalje, konkurenciju predstavljaju i hoteli na području Crikveničko-vinodolske rivijere u segmentu pružanja usluga smještaja.¹¹¹

Osim snažnog razvoja informacijske tehnologije, evidentan je i razvoj tehnologije za medicinsku dijagnostiku i liječenje. Primjenom suvremene tehnologije pojednostavljaju se i ubrzavaju postupci dijagnostike i terapije u medicinskoj rehabilitaciji što zahtijeva kontinuirana ulaganja u tehnologiju kako bi se zadržali vrhunski specijalisti, koji svojom stručnošću, profesionalnošću i ugledom privlače klijente. Napredak tehnologije iziskuje kontinuirana kapitalna ulaganja, kako bi se ispunila očekivanja klijenata i povećala konkurentnost na tržištu. Thalassotherapia Crikvenica kontinuirano ulaže u informatičku opremu i softverske aplikacije od kraja osamdesetih godina.¹¹²

8.2.2. Poslovna strategija Thalassoterapije Crikvenica

Misija Thalassoterapije Crikvenica je unaprjeđenje kvalitete života korisnika uz pomoć klimatskih i talasoterapijskih ljekovitih činitelja. Liječenjem alergijskih bolesti, bolesti dišnog sustava i sustava za kretanje, kao i pružanjem drugih medicinskih, turističko-rekreativnih i ugostiteljskih usluga, nastoji se poboljšati opće zdravstveno stanje djece, odraslih i osoba starije životne dobi. Optimalna poslovna strategija Thalassoterapije je strategija diferencijacije, utemeljena na konkurentskih prednostima Ustanove, a zasniva se na nastojanju da se organizacija usredotoči na postizanje vrhunskog dostignuća u području značajnom za klijente, odnosno, da postane vodeća u kvaliteti, pružanju usluga, tehnologiji i sl. Bolnice se mogu diferencirati kvalitetom i ugledom medicinskog osoblja, raspoloživošću najmodernije opreme i tehnologije, ugledom i percipiranim dojmom određenih specijalista. Diferencijacija se može postići na dva osnovna načina:¹¹³

- biti drugačiji- imati kvalitetu i postupke koji ustanovu razlikuje od ostalih,

¹¹¹Ibid.

¹¹²Car, A., op. cit., str. 101

¹¹³Ibid.

- raditi drugačije- pružati usluge i komunicirati s klijentima na drugačiji način.

S ciljem provedbe poslovne strategije potrebno je provesti odgovarajući program marketinških aktivnosti, koje se odnose na formuliranje specifičnih programa usluga, kreiranje cijena te programa distribucije i promocije. Za implementaciju marketing strategije potreban je sinergijski učinak svih organizacijskih, materijalnih i ljudskih resursa.¹¹⁴

8.2.3. Ciljevi poslovanja Thalassoterapije Crikvenica

Ciljevi poslovanja Thalassoterapije Crikvenica su razdoblju od 2009. do 2020. godine bit će sljedeći:¹¹⁵

- održavanje stabilnog poslovanja ustanove,
- povećanje ukupnog prihoda uz veću kontrolu troškova,
- unaprjeđenje kvalitete usluga,
- uvođenje novih dijagnostičkih i terapijskih medicinskih postupaka,
- jačanje suradnje s drugim medicinskim i znanstvenim institucijama,
- afirmacija komparativnih prednosti Thalassoterapije Crikvenica,
- povećanje udjela na tržištu zdravstvenog turizma,
- ugovaranje godišnjeg zakupa kapaciteta s HZZO-om i privatnim osiguranjima na razini 150 kreveta,
- ostvarivanje iskorištenosti kapaciteta od najmanje 70%,
- popunjenost kapaciteta tijekom zimskih mjeseci na minimum razni 50%,
- izgradnja kapitalnih objekata sukladno usvojenom detaljnom planu uređenja i razvojnoj strategiji ustanove,
- produljenje prosječnog boravka svih korisnika na 21 dan.

¹¹⁴Car, A., op. cit., str. 103

¹¹⁵Car, A., op. cit., str. 103-105

8.2.4. Aktivnosti za ostvarenje ciljeva

Spomenute ciljeve moguće je realizirati timskim radom i kreiranjem godišnjih operativnih planova. U nastavku slijede neke od ključnih aktivnosti za realizaciju predloženog programa:¹¹⁶

- izrada Razvojnog projekta ustanove do 2020. godine- projekt i investicijski elaborat. Razvojni projekt obuhvaća kapitalna ulaganja u podizanje razine kvalitete smještajnih kapaciteta, ulaganje u kvalitetan prostor za pružanje medicinsko-terapeutskih usluga, izgradnja garaže, izgradnja toplih hodnika za povezivanje svih objekata te podizanje razine kvalitete na prostoru plaže ispred ustanove. Realizacija Razvojnog projekta ustanove planira se u četiri faze:¹¹⁷

1. faza- nadogradnja zgrade Uprave, kako bi se dobila polivalentna dvorana za provođenje fizikalne terapije djece, nadogradnja smještajnog objekta Istra, Medicinskog trakta, spojnog hodnika između objekata Istra i Dalmacija.

2. faza- rekonstrukcija i nadogradnja objekta Lovorka, adaptacija objekta Ružmarinka.

3. faza- izgradnja novog Medicinsko-terapeutskog trakta, uz prethodno uklanjanje objekta Smiljka, izgradnja toplih spojnih hodnika između svih objekata kompleksa, izgradnja trafostanice, energetske postrojenja, hidrantske mreže, dovoda vode i odvodnje, hortikulturno uređenje.

4. faza- izgradnja garaže za automobile, uređenje i opremanje prostora plaže ispred ustanove.

- dobivanje dugogodišnje koncesije za korištenje pomorskoga dobra ispred ustanove,
- investiranje u postojeće kapacitete radi podizanja razine kvalitete usluge (medicinska i nemedicinska oprema, tekuće i investicijsko održavanje),
- kontinuirano ulaganje u unaprjeđenje rada i života zaposlenika kroz obrazovanje, timski rad i motivaciju,
- uvođenje visokog stupnja informatizacije radnih procesa (mrežni rad uz vođenje troškova po mjestu nastanka- menadžersko računovodstvo),
- uvođenje funkcije marketinga u organizacijsku shemu,
- stvaranje novog vizualnog identiteta u funkciji unaprjeđenja imidža ustanove,

¹¹⁶Car, A., op. cit., str. 105-106

¹¹⁷Ibid.

- povećanje korištenja elektronske komunikacije s tržišnim partnerima i korisnicima usluga,
- kreiranje prepoznatljivog brenda na tržištu zdravstvenog turizma, temeljenog na medicinskoj djelatnosti ustanove,
- kontinuirane aktivnosti na praćenju stanja gospodarstva, poglavito zdravstva u Hrvatskoj, s ciljem osiguranja boljeg ugovora o poslovanju s državnim i privatnim zdravstvenim osiguranjem te rad na unaprjeđenju kvalitete usluga ustanove kroz verifikaciju međunarodnim standardom kvalitete.

9. ZAKLJUČAK

Specifični oblici turizma su oblik turizma gdje turisti, u skladu sa svojim specifičnim motivacijama, odabiru i odlaze na određenu vrstu odmora ili putovanja. Jedan od najpoznatijih specifičnih oblika turizma je zdravstveni turizam. On predstavlja širi oblik lječilišnog turizma, to jest, privredne i neprivredne aktivnosti kojima se unaprjeđuje turistički promet i optimalno iskorištavaju prirodni ljekoviti činitelji širim korištenjem u terapiji, medicinskoj rehabilitaciji te medicinski upravljanoj rekreaciji uz njihovo istovremeno korištenje u turističko-rekreativne svrhe. Zdravstveni turizam postaje sve značajniji element, kako svjetskog tako i cjelokupnog hrvatskog turizma sa sve bogatijom ponudom toplica i lječilišta te određenih zdravstveno rekreativnih sadržaja koji nadopunjavaju klasičnu turističku ponudu hotela više kategorije.

Prirodni ljekoviti činitelji čine resursnu osnovu zdravstvenoga turizma jer je zbog njihovog korištenja potrebno putovati izvan uobičajene životne sredine, to jest, u zdravstveno-turističku destinaciju. Aktualna klasifikacija zdravstveno-turističkih destinacija razlikuje: odmorišna turistička mjesta, lječilišna turistička mjesta (toplička, klimatsko (morska) primorska, klimatsko planinska), gradska i ostala turistička mjesta. U medicini, prema vrsti korištenih prirodnih ljekovitih činitelja, razlikujemo tri načina liječenja: klimatoterapiju, balneoterapiju i talasoterapiju.

Hrvatska je zemlja u kojoj turizam čini jednu od najvažnijih ekonomskih i gospodarskih grana te segment zdravstvenog turizma predstavlja izrazito potentnu nišu koja još uvijek nije dovoljno iskorištena, unatoč postojanju povoljnih prirodnih resursa za sve vrste ovoga oblika turizma. Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj danas obuhvaća skup pružatelja usluga wellnessa, lječilišnog i medicinskog turizma u sferi privatnog i javnog sektora. Gotovo cjelokupna ponuda wellnessa, manji broj toplica i značajan dio ponude medicinskog turizma pretežito je u privatnome vlasništvu, predstavljajući tržišno orijentirano malo i srednje poduzetništvo. Specijalne bolnice, lječilišta i veliki bolnički sustavi koji su svojom veličinom i koncentracijom stručnog znanja ključni činitelji vjerodostojnosti i prepoznatljivosti zdravstveno turističke ponude Hrvatske, dio su sustava javnoga zdravstva te su maksimalno usmjereni na korisnike državnog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO). Postojeća zdravstveno turistička ponuda disperzirana je diljem zemlje, iako je nešto više koncentrirana u primorskoj (Kvarner, Istra) i sjevero-zapadnoj Hrvatskoj (županije sjeverne Hrvatske i područje Zagreba).

Republika Hrvatska okružena je vrlo jakim konkurentima u segmentu zdravstvenog turizma, uključujući prije svega susjednu Sloveniju, Mađarsku i Austriju, koje su u ovaj sektor značajno ulagale tijekom proteklih dvadesetak godina. Uz njih, zdravstveni, a posebno medicinski turizam, postaje fokus zemljama poput Poljske, Češke, ali i Rumunjske, Bugarske te naročito Turske. SWOT

analiza zdravstvenog turizma Hrvatske ukazuje na to da su ključni pravci djelovanja u daljnjem razvoju zdravstvenog turizma podizanje njegove kvalitete i prepoznatljivosti. Vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj moraju uvažavati dostignuti stupanj razvoja i različitu razinu tržišne spremnosti ponude u segmentu wellness turizma te lječilišnog i medicinskog turizma kao i tržišne trendove relevantne za svaki od ovih segmenata. Isto tako, vizija i ciljevi razvoja zdravstvenog turizma RH moraju biti usklađeni s temeljnim odrednicama razvoja hrvatskog turizma definiranim Strategijom razvoja turizma RH do 2020. godine. Usprkos općenito nepovoljnoj investicijskoj klimi koja destimulira ulaganja u Hrvatskoj, ipak, u pojedinim destinacijama zdravstvenoga turizma postoje vizije i strategije razvoja te pokušaji unaprjeđenja ovog segmenta turističke ponude. Tako se, ove godine u Hrvatskoj očekuje oko 800 milijuna eura investicija u turizmu. Da bi se takvi investicijski projekti mogli razviti potrebne su detaljne studije i projekti kako bi se utvrdila ekonomska efikasnost novih investicija. Investicije u zdravstvenom turizmu Republike Hrvatske izravno doprinose razvoju ukupnog turizma koji značajno pridonosi gospodarskom rastu zemlje i blagostanju njezinih građana, bazirajući se na održivom korištenju prirodnih i kulturno-povijesnih potencijala, aktivno sudjelujući u njihovom očuvanju i razvoju, stvarajući okruženje privlačno za investitore.

Izradom Strategije razvoja turizma u RH do 2020. godine, nastala je čvrsta podloga za razvoj ovog oblika turizma. Također, 2014., Akcijskim planom prikazane su analize trenutne pozicije RH na tržištu turističkih proizvoda, programi i mjere koje bi Hrvatsku dovele do željene pozicije.

POPIS LITERATURE

STRUČNE KNJIGE

1. Bartoluci, M., Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva, Školska knjiga, Zagreb, 2013.
2. Car, A., Thalassotherapia Crikvenica, Adamić, Rijeka- Crikvenica, 2009.
3. Čorak, S., Hrvatski turizam: plavo, bijelo, zeleno, Institut za turizam, Zagreb, 2006.
4. Dujmović, M., Kultura turizma, Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, 2014.
5. Geić, S., Menadžment selektivnih oblika turizma, Sveučilište u Splitu, Sveučilišni studijski centar za stručne studije, Split, 2011.
6. Gržinić, J., Bevanda, V., Suvremeni trendovi u turizmu, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, 2014.
7. Magaš, D., Razvoj Hrvatskog turizma, Adamić, Rijeka, 2000.
8. Vukonić, B., Povijest hrvatskog turizma, PROMETEJ, Zagreb, 2005.

ČLANCI IZ ČASOPISA

1. Gregorić, M., Musliu, T., Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, Međimursko veleučilište u Čakovcu, Čakovec, preuzeto sa <http://hrcak.srce.hr> (10.7.2017.)

INTERNETSKE STRANICE

- Hrvatska gospodarska komora, <https://www.hgk.hr> (1.9.2017.)
- Indeks.hr, www.index.hr (1.9.2017.)
- Institut za turizam, <http://www.redea.hr> (10.7.2017.)
- Katalog projekata zdravstvenog turizma, <https://zdravlje.gov.hr> (1.9.2017.)
- Međunarodna konferencija o menadžmentu u turizmu i sportu, Stanje i mogućnosti zdravstvenog i sportsko-rekreacijskog turizma, <https://konferencija.mev.hr> (1.9.2017.)
- Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, <http://www.mint.hr> (1.9.2017.)
- Ministarstvo turizma RH, Akcijski plan razvoja turizma, <http://www.mint.hr>, (10.7.2017.)
- Narodni zdravstveni list, <http://www.zzjzpgz.hr> (7.9.2017.)
- Thalassotherapia Crikvenica- specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju- Hrvatska, <http://www.thalasso-ck.hr> (1.9.2017.)
- Thalassotherapia Crikvenica, <http://www.rivieracrikvenica.com> (18.9.2017.)
- Turistička zajednica Daruvar, <http://www.visitdaruvar.hr> (7.9.2017.)
- Vlada Republike Hrvatske, Prijedlog strategije razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, <http://www.mint.hr> (1.9.2017.)
- Zane, <http://www.zane.hr> (10.7.2017.)

Zanimljiva geografija, <http://www.zanimljivageografija.org> (7.9.2017.)

POPIS ILUSTRACIJA

POPIS SLIKA

Slika 1. Antunova kupka.....	7
Slika 2. Mrtvo more.....	18
Slika 3. Thalassoterapia Crikvenica.....	42

POPIS TABLICA

Tablica 1. Lječilišna mjesta u Republici Hrvatskoj.....	14
Tablica 2. Prikaz značajki ponude zdravstvenog i lječilišnog turizma te njihova kontaktnog okruženja.....	15
Tablica 3. Prirodni ljekoviti činitelji u pojedinim centrima zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.....	19
Tablica 4. Pružatelji usluga zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj.....	23
Tablica 5. Neposredno konkurentsko okruženje Hrvatske.....	27
Tablica 6. SWOT analiza zdravstvenog turizma Republike Hrvatske.....	30
Tablica 7. Programi podizanja konkurentnosti u wellness turizmu (prema područjima djelovanja)...	35
Tablica 8. Programi podizanja konkurentnosti medicinskog turizma.....	35
Tablica 9. Programi podizanja konkurentnosti lječilišnog turizma.....	36

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Struktura ukupno ostvarenih prihoda u lječilištima i specijalnim bolnicama RH u 2015. godini.....	26
---	----