

## AKCIJSKI PLAN RAZVOJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA RH

### 3. Međunarodni turistički forum „Kvarner – 365(6) dana zdravlja”

Crikvenica, 26.11.2015.

## KLJUČNA RAZVOJNA USMJERENJA HRVATSKOG TURIZMA DO 2020.



# OBLICI ZDRAVSTVENOG TURIZMA I PRUŽATELJI ZDRAVSTVENO-TURISTIČKIH USLUGA

- Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012.-2020. godine
- Strategija razvoja turizma RH do 2020. godine

OBJEKTI UGOSTITELJSKE PONUDE		ZDRAVSTVENE USTANOVE	
Wellness ponuda (hoteli, toplice, centri)	Prirodna lječilišta		Klinike/ Bolnice
	Lječilišta	Specijalne bolnice	
Holistički wellness Medicinski wellness	Holistički wellness Medicinski wellness Lječilišni turizam	Medicinski wellness Lječilišni turizam	Medicinski turizam
Wellness usluge			
	Lječilišne usluge		
		Medicinske usluge	

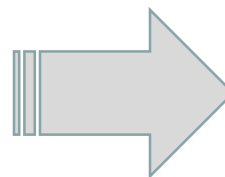
## EUROPA: NAJJAČA SVJETSKA REGIJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

**Duga tradicija**

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

**Današnje 'zlatno doba'**

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



**Eksplozivan rast u Europi:**

- 203 milijuna putovanja Europljana godišnje (D+I)
- Očekivan iznadprosječan rast od 7% godišnje do 2017.
- Ukupna potrošnja oko 115 milijardi Eura
- Ukupan utjecaj na europsko gospodarstvo oko 328 milijardi Eura

## KLJUČNI ČINITELJI USPJEHA (1)

### Usluga

- Razina cijena
- Kvaliteta liječnika, stručnog osoblja (kvalifikacije, iskustvo)
- Mogućnost komunikacije s osobljem na stranim jezicima
- Mogućnost konzultacije, detaljno objašnjenje zahvata prije dolaska
- Transparentna informacija o sadržaju kupljene usluge
- Postojanje jasne politike/procedure u slučaju komplikacija
- Odnos prema gostu i pratitelju (prepoznavanje potreba, uslužnost)

### Institucija/ centar

- Akreditacija i certifikacija (međunarodna, ovisno o potražnji)
- Ugled
- Osiguranje institucije u slučaju neželjenog ishoda zahvata/tretmana
- Kvaliteta i kontinuirano osuvremenjivanje opreme
- Higijenske procedure (niska razina bolničkih/ambulantnih infekcija)
- Ambijent prostora ('smirujuće', 'opuštajuće' i sl.)

## KLJUČNI ČINITELJI USPJEHA (2)

### Destinacija

- Laka dostupnost, lagan ulaz u zemlju (bez viza, brza procedura)
- Karakter i razvojna koncepcija destinacije (uređenost, komunalna infrastruktura, pješačke zone, ne-konfliktne djelatnosti)
- Raspoloživost kvalitetnog ne-bolničkog smještaja prihvatljive cijene
- Raspoloživost raznovrsnih pratećih sadržaja i usluga (kulturni, sportsko-rekreacijski, ugostiteljski, zabavni sadržaji)
- Dokazana i priznata ljekovita svojstva prirodnih činitelja
- Dostupnost besplatnog WIFI

### Sustav prodaje i promocije

- Specijalizirani facilitatori i incoming turističke agencije
- Mogućnost organizacije zdravstvenog i turističkog dijela boravka
- Jednostavan način plaćanja usluga
- Ažurne informacije o destinaciji (sustav zdravstva, prirodni ljekoviti, činitelji, ekologija, kultura, hrana)
- Efikasna nacionalna promocija (e-marketing, PR, specijalizirani sajmovi)

## SWOT

### Jake strane

- Blizina velikim emitivnim tržištima i dostupnost Hrvatske
- Atraktivnost i ekološka očuvanost Hrvatske
- Raspoloživost, kvaliteta i tradicija korištenja prirodnih ljekovitih činitelja
- Kvaliteta medicinskog kadra i dobra reputacija zdravstvenih usluga
- Konkurentne cijene
- Rastući broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom
- Rastući broj kvalitetnih privatnih zdravstvenih ustanova zainteresiranih za zdravstveni/medicinski turizam
- Početak samoorganiziranja privatnog sektora
- Rast broja privatnih zdravstvenih osiguravatelja

### Slabe strane

- Nedostatak razvojne vizije
- Nedostatak razvojnog modela
- Neusklađenost zakona s područja zdravlja i turizma
- Zastarjeli/potkapitalizirani objekti lječilišta i specijalnih bolnica (SB)
- Ograničen razvojni potencijal lječilišta i SB zbog postojeće vlasničke strukture
- Nedostatak tržišne usmjerenosti lječilišta i SB (prevelika ovisnost o HZZO sustavu)
- Nedovoljna snaga specijaliziranih posrednika
- Manjkav destinacijski lanac vrijednosti
- Nedovoljna multidisciplinarnost obrazovanja
- Ograničena nacionalna promocija
- Koncesijska politika za termalne izvore
- Nepostojanje akreditacije i nedostatno certificiranje
- Nedostatak kontrole kvalitete usluge
- Nedovoljna snaga klastera i udruga

## SWOT

### Prilike

- Starenje populacije
- Rizik profesionalnih bolesti
- Svijest o potrebi očuvanja zdravlja
- Komplementarnost EU sustava zdravstvenog osiguranja
- Proširenje zdravstvenog osiguranja na usluge preventive u EU
- Diversifikacija potrošačkih segmenata i proizvoda zdravstvenog turizma
- Rastuća uloga kompetencija u medicini
- Međunarodna prepoznatljivost Hrvatske kao turističke destinacije
- Prepoznatljivost Srednje Europe kao zdravstveno-turističke destinacije
- Razvoj specijaliziranih facilitatora
- Raspoloživost EU fondova/programa

### Prijetnje

- Urušavanje nacionalnih sustava zdravstvenog osiguranja
- Sve veći broj konkurentskih destinacija
- Brzi razvoj tehnologije koji nameće potrebu za stalnim visokim investicijama
- Sve veći zahtjevi/očekivanja (međunarodnih) potrošača



## VIZIJA RAZVOJA WELLNESS TURIZMA



## VIZIJA RAZVOJA LJEČILIŠNOG TURIZMA

**Kakva bi ponuda  
trebala biti?**

Tehnološki konkurentan  
Specijaliziran (tematiziran)  
Srednjeeuropski integriran

**Koji su ključni  
preduvjeti razvoja?**

Vlasničko restrukturiranje i  
odmak od HZZO sustava  
Osvremenjivanje ponude  
Okretanje inozemnoj potražnji

**Čime će privlačiti  
potražnju?**

Kvalitetom prirodnih ljekovitih  
činitelja  
Vizualnom i ambijentalnom  
poželjnosti  
Kvalitetom destinacijskog lanca

**tehnološki  
konkurentan**  
**ambijentalan i vizualno  
poželjan**  
**specijaliziran**  
**uklopljen u okruženje i  
ojačan bogatim  
destinacijskim lancem  
vrijednosti**

## VIZIJA RAZVOJA MEDICINSKOG TURIZMA



## CILJEVI RAZVOJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Wellness	Lječilišni turizam	Medicinski turizam
Unapređenje prepoznatljivosti	Unapređivanje ponude	Unapređenje međunarodne prepoznatljivosti
Povećanje stručne osposobljenosti	Diferenciranje ponude	Unapređenje međunarodne poželjnosti RH
Obogaćivanje ponude	Povećanje tržišne poželjnosti destinacija	Proširenje ponude

# Aktivnosti, mjere i/ili projekti

Neven Ivandić

**55**

godina u službi turističkog razvoja  
years in the service of tourism development

# VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Financiranje (EU)	Vrsta/ Prioritet	Godina					
			2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI WELLNESS TURIZMA</b>								
<b>Program 1: Reguliranje pružanja usluga wellnessa</b>	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konkurentnosti MSP	In - I						
<b>Program 2: Međunarodno certificiranje</b>	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konkurentnosti MSP	Tp - I						
<b>Program 3: Unapređenje postojeće ponude</b>	OP KK; PO 1; TO 1 Jačanje istraživanja, ...	Rp - III						
<b>Program 4: Cjeloživotno obrazovanje zaposlenih</b>	OP KK; PO 9; TO 10 Ulaganje u obrazovanje ...	Pzv - II						
<b>Program 5: Prilagodba obrazovnog sustava potrebama wellness turizma</b>	OP KK; PO 9; TO 10 Ulaganje u obrazovanje ...	In - II						
<b>Program 6: Promocija i prodaja</b>	OP KK; PO 2 i 3 ; TO 2 i 3 Poboljšanje dostupnosti IKT	Tp - I						
<b>Program 7: Tematsko/proizvodno udruživanje</b>	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ..	Rp - II						

# VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Financiranje (EU)	Vrsta/ Prioritet	Godina					
			2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI LJEČILIŠNOG TURIZMA</b>								
<b>Program 1: Proširenje djelatnosti specijalnih bolnica (registracija)</b>		In – I	■					
<b>Program 2: Restrukturiranje lječilišta/SB u javnom vlasništvu</b>	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konkurentnosti MSP	In – I	■	■				
<b>Program 3: Specijalizacija – tematsko profiliranje</b>	OP KK, PO 1 i 3, TO 1 i 3 Jačanje istraživanja...	Tp – II	■	■				
<b>Program 4: Unapređenje postojeće ponude</b>	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ...	Rp – I	■	■	■			
<b>Program 5: Razvoj nove zdravstveno-lječilišne ponude</b>	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ...	Rp – III			■	■	■	
<b>Program 6: Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije</b>	OP ULJP, PO 4, TO 11 Jačanje kap. Javnih tijela	In – II	■					
<b>Program 7: Međunarodno certificiranje</b>	OP KK, PO 2 i 3, TO 2 i 3 Poboljšanje dostupnosti IKT	Tp - II			■	■		

# VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Programi prema područjima	Vrsta/ Prioritet	Godina			
			2015	2016	2017	2018
<b>PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI LJEČILIŠNOG TURIZMA</b>						
Program 8: Cjeloživotno obrazovanje djelatnika lječilišta/SB	OP KK, PO 9, TO 10 Ulaganje u obrazovanje....	Pzv – II				
Program 9: Prilagodba obrazovnog sustava potrebama lječilišnog turizma	OP KK, PO 9, TO 10 Ulaganje u obrazovanje....	In – II				
Program 10: Tematsko/proizvodno udruživanje	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ..	Rp – II				
Program 11: Promocija i prodaja	OP KK; PO 2 i 3; TO 2 i 3 Poboljšavanje dostupnosti IKT	Tp – III				
Program 12: Povezivanje s međunarodnim facilitatorima		Tp – III				
Program 13: Statističko praćenje učinaka zdravstvenog turizma	OP KK, PO 2 i 3, TO 2 i 3 Poboljšanje dostupnosti IKT	In – I				
Program 14: Nacionalni zavod za balneologiju	OP KK; PO 1; TO 1 Jačanje istraživanja ..	Rp – II				
Program 15: Certificiranje hrvatskih lječilišnih destinacija		Tp - III				



## VREMENSKA DINAMIKA I PRIORITET PROGRAMA

Programi prema područjima	Programi prema područjima	Vrsta/ Prioritet	Godina				
			2015	2016	2017	2018	2019
<b>PROGRAMI U FUNKCIJI POVEĆANJA KONKURENTNOSTI MEDICINSKOG TURIZMA</b>							
<b>Program 1: Operacionalizacija hrvatskog sustava akreditacije</b>	OP ULJP, PO 4, TO 11 Jačanje kapac. jav. sek.	In – II	■	■			
<b>Program 2: Međunarodno certificiranje</b>	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konk.MSP	Tp – I	■	■			
<b>Program 3: Unapređenje kvalitete ponude javnog sektora</b>	OP KK, PO 1 i 3, TO 1 i 3 Jačanje istraživanja	Rp – III			■	■	■
<b>Program 4: Unapređenje dubine i širine ponude privatnog sektora</b>	OP KK; PO 3; TO 3 Poboljšanje konk.MSP	Rp – I	■				
<b>Program 5: Tematsko/proizvodno udruživanje privatnih pružatelja</b>	OP KK; PO 1 i 3; TO 1 i 3 Jačanje istraživanja ..	Tp – II	■	■			
<b>Program 6: Promocija i prodaja usluga u sferi javnog sektora</b>	OP KK; PO 2 i 3; TO 2 i 3 Poboljšavanje dostup. IKT	Tp – III			■	■	
<b>Program 7: Promocija i prodaja usluga u sferi privatnog sektora</b>	OP KK; PO 2 i 3; TO 2 i 3 Poboljšavanje dostup. IKT	Tp – I	■				
<b>Program 8: Povezivanje s međunarodnim facilitatorima</b>		Tp - I	■	■			

# KONTAKTI

**neda.kosuta@izt.zg.hr**

**neven.ivandic@izt.zg.hr**

**ivo.kunst@izt.zg.hr**