

**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA  
FAKULTET AGROBIOTEHNIČKIH ZNANOSTI**

Snježana Rebuš, absolvent

Diplomski studij: Agroekonomika

**MULTIFUNKCIONALNI RAZVOJ  
ZDRAVSTVENOG TURIZMA**

**Diplomski rad**

**Osijek, 2019.**

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA  
FAKULTET AGROBIOTEHNIČKIH ZNANOSTI OSIJEK

Snježana Rebuš, apsolvent

Diplomski studij: Agroekonomika

**MULTIFUNKCIONALNI RAZVOJ  
ZDRAVSTVENOG TURIZMA**

**Diplomski rad**

Povjerenstvo za obranu diplomskog rada:

1. prof.dr.sc.Krunoslav Zmaić
2. izv.prof.dr.sc.Tihana Sudarić
3. prof.dr.sc.Ružica Lončarić

**Osijek, 2019.**

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
<b>2. Pregled literature</b> .....	2
<b>3. Materijali i metode – SWOT analiza zdravstvenog turizma u Hrvatskoj</b> .....	4
<b>4. Rezultati</b> .....	7
<b>5. Rasprava</b> .....	9
<b>5.1. Pojmovna obilježja i značaj zdravstvenog turizma</b> .....	9
5.1.1. Definiranje pojma zdravstvenog turizma i njegove karakteristike.....	9
5.1.2. Potražnja o uslugama zdravstvenog turizma u RH .....	10
<b>5.2. Oblici zdravstvenog turizma</b> .....	15
5.2.1. Wellness turizam .....	15
5.2.1.1. Karakteristike wellness turizma.....	16
5.2.1.2. Deset elemenata wellness turizma .....	17
5.2.1.3. Wellness u Hrvatskoj .....	18
5.2.2. Lječilišni turizam.....	19
5.2.2.1. Upravljanje kvalitetom i ljudskim potencijalima.....	21
5.2.2.2. Stanje lječilišnog turizma u RH i njegovo unaprjeđenje .....	22
5.2.2.3. Prirodni ljekoviti činitelji i načini liječenja: klimatoterapija, talasoterapija i balneoterapija .....	23
5.2.3. Medicinski turizam.....	27
5.2.3.1. Potencijali medicinskog turizma.....	31
5.2.3.2. Vodeće svjetske destinacije medicinskog turizma.....	32
<b>5.3. Institucijska potpora zdravstvenog turizma</b> .....	34
<b>5.4. Međunarodni trendovi</b> .....	36
<b>5.5. Ponuda zdravstvenog turizma u RH</b> .....	37
<b>6. Zaključak</b> .....	39
<b>7. Popis literature</b> .....	41
<b>8. Sažetak</b> .....	44

<b>9. Summary</b> .....	45
<b>10. Popis slika</b> .....	46
<b>11. Popis grafikona</b> .....	47
<b>12. Popis tablica</b> .....	48

**TEMELJNA DOKUMENTACIJSKA KARTICA**

**BASIC DOCUMENTATION CARD**

## **1. Uvod**

Turizam u Hrvatskoj jedan je od glavnih čimbenika gospodarstva, dok je sam zdravstveni turizam jedan od najstarijih oblika specifičnog turizma. Nerijetko dolazi do nerazlikovanja pojmova zdravstvenog i lječilišnog turizma, a upravo će ti pojmovi biti razjašnjeni u narednom tekstu. Zdravlje je najstariji i najjači motiv turističkih kretanja, a zdravstveni turizam obuhvaća široko područje koje se kreće od wellness turizma pa sve do bolničkog, odnosno zdravstvenih ustanova. Najjednostavnija i najstarija definicija zdravstvenog turizma bila bi ta da zdravstveni turizam predstavlja svako putovanje izvan mjesta domicila u cilju unapređenja zdravlja. Posljednjih godina sve više dolazi do promjena potreba turista, odnosno sve je veća potražnja za prirodnim, ekološki osviještenim sredinama. U današnje vrijeme, kada je tempo života prilično ubrzan, gdje su ljudi svakodnevno izloženi stresu, zdravlje je postalo luksuz. Upravo zdravstveni turizam, koji predstavlja fenomen novog doba, koristi prirodne ljekovite činitelje i postupke fizikalne i rehabilitacijske medicine radi očuvanja i poboljšanja zdravlja, ali i kvalitete života te prevencije bolesti. Cilj ovog rada je detaljna razrada pojma, obilježja i značaja zdravstvenog turizma te njegovih karakteristika. Posebna će se pažnja posvetiti podjeli zdravstvenog turizma na wellness, lječilišni i medicinski turizam. Isto tako, biti će riječi o međunarodnim trendovima, kao i o razvoju zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj.

## 2. Pregled literature

Postoje različita mišljenja oko definiranja pojma i vrsta zdravstvenog turizma. Preteča današnje Svjetske turističke organizacije (UNWTO), Međunarodna unija turističkih organizacija, definirala je zdravstveni turizam kao „zdravstvene objekte koji koriste prirodne resurse zemlje, a posebno mineralne vode i klime“ (Milićević, S., 2013.).

Zdravstveni turizam predstavlja vrstu turizma gdje je glavna motivacija turistima poboljšanje ili očuvanje njihovog zdravstvenog stanja, odnosno liječenje ili prevencija. Destinacije zdravstvenog turizma danas nude integralni zdravstveno turistički proizvod izuzetno dinamičnog rasta, koji obuhvaća raznovrsnu ponudu lječilišnog turizma, wellnessa, medicine u kombinaciji sa kvalitetnim smještajem, gastro ponudom, zabavnim, sportskim, kulturnim i drugim aktivnostima koje upotpunjuju turistički boravak. (Milićević, S., 2013.)

Zdravstveni turizam može se definirati kao putovanje osobe izvan svog mjesta boravka kako bi se dobila najbolja zdravstvena usluga. Zdravstveni turizam današnjice je najbrže rastuća grana turizma s najviše potencijala ekspanzije i kvalitete. Kombinacija zdravstvene usluge i turizma relativno je novi tip turizma koji obećava veliki porast. (Gregorić, M., Musliu, T., 2015.)

Među ključne čimbenike zdravstvenog turizma spada stručno osoblje zaposleno u lječilištima, specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju i ostalim toplicama. Ulaganjem u kvalitetu zdravstvene usluge, u kvalitetno zdravstveno i turističko obrazovanje i u samu obnovu i infrastrukturu kako bi se usluga i ponuda podigle na viši nivo, a zadržavajući relativno niske cijene, za razliku od cijena zdravstvenih usluga u Europskoj Uniji, postali bismo konkurentni na turističkom tržištu, kako na međunarodnom tako i na domaćem (Gregorić, M., Musliu, T., 2015.).

Wellness turizam odnosi se na turistička putovanja motivirana željom za postizanjem tjelesne i duhovne ravnoteže kroz organizirano provođenje zdravstveno-preventivnih i kurativnih programa u svrhu prevencije bolesti, odnosno očuvanja i/ili unapređenja zdravlja. (Ivandić, N. Kunst, I., Telišman-Košuta, N., 2015.) Programi wellnessa u ruralnim područjima pokazuju veliki potencijal u njihovoj učinkovitosti i ekonomičnosti (Saleh, SS., Alameddine, MS., Hill, D., Darney-Beuhler, J., Morgan, A., 2010.).

S druge strane, lječilišni se turizam odnosi na putovanja motivirana ponajviše revitalizacijom psiho-fizičkih sposobnosti u klimatskim, morskim i topličkim destinacijama/lječilištima

kroz različite kure, specijalno dizajnirane programe oporavka, uravnoteženu prehranu i slično (Ivandić, N. Kunst, I., Telišman-Košuta, N., 2015.).

Za razliku od wellness i lječilišnog turizma, medicinski turizam podrazumijeva odlazak izvan mjesta stalnog boravka u cilju obavljanja pregleda i/ili jednokratnog medicinskog zahvata (Ivandić, N. Kunst, I., Telišman-Košuta, N., 2015.).

### 3. Materijali i metode – SWOT analiza zdravstvenog turizma u Hrvatskoj

SWOT analizom sagledavaju se snage i slabosti zdravstvenog turizma u Hrvatskoj te razvojne prilike i prijetnje iz okruženja (Ivandić i sur., 2014.).

Temeljem sagledanih obilježja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj s jedne strane i kretanja u međunarodnom okruženju s druge strane, sljedećim tablicama prikazana je SWOT matrica sa kratkim prikazom postojećih 'jakih' i 'slabih' strana hrvatskog zdravstveno-turističkog proizvoda, odnosno 'prilika' i 'prijetnji' njegovom daljnjem razvoju u budućnosti (Ivandić i sur., 2014.).

Tablica 1. Swot analiza

JAKE STRANE	SLABE STRANE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Blizina velikim emitivnim tržištima i dostupnost Hrvatske</li><li>• Atraktivnost i ekološka očuvanost Hrvatske</li><li>• Raspoloživost, kvaliteta i tradicija korištenja prirodnih ljekovitih činitelja</li><li>• Kvaliteta medicinskog kadra i dobra reputacija zdravstvenih usluga</li><li>• Konkurentne cijene</li><li>• Rastući broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom</li><li>• Rastući broj kvalitetnih privatnih zdravstvenih ustanova zainteresiranih za zdravstveni/medicinski turizam</li><li>• Početak samoorganiziranja privatnog sektora •Rast broja privatnih zdravstvenih osiguravatelja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nedostatak razvojne vizije</li><li>• Nedostatak razvojnog modela</li><li>• Neusklađenost zakona s područja zdravlja i turizma</li><li>• Zastarjeli/potkapitalizirani objekti lječilišta i specijalnih bolnica (SB)</li><li>• Ograničen razvojni potencijal lječilišta i SB zbog postojeće vlasničke strukture</li><li>• Nedostatak tržišne usmjerenosti lječilišta i SB (prevelika ovisnost o HZZO sustavu)</li><li>• Nedovoljna snaga specijaliziranih posrednika</li><li>• Manjkav destinacijski lanac vrijednosti</li><li>• Nedovoljna multidisciplinarnost obrazovanja</li><li>• Ograničena nacionalna promocija</li><li>• Koncesijska politika za termalne izvore</li><li>• Nepostojanje akreditacije i nedostatno certificiranje</li><li>• Nedostatak kontrole kvalitete usluge</li><li>• Nedovoljna snaga klastera i udruga</li></ul>



<b>PRILIKE</b>	<b>PRIJETNJE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Starenje populacije</li> <li>• Rizik profesionalnih bolesti</li> <li>• Svijest o potrebi očuvanja zdravlja</li> <li>• Komplementarnost EU sustava zdravstvenog osiguranja</li> <li>• Proširenje zdravstvenog osiguranja na usluge preventive u EU</li> <li>• Diverzifikacija potrošačkih segmenata i proizvoda zdravstvenog turizma</li> <li>• Rastuća uloga kompetencija u medicini</li> <li>• Međunarodna prepoznatljivost Hrvatske kao turističke destinacije</li> <li>• Prepoznatljivost Srednje Europe kao zdravstveno-turističke destinacije</li> <li>• Razvoj specijaliziranih facilitatora</li> <li>• Raspoloživost EU fondova/programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urušavanje nacionalnih sustava zdravstvenog osiguranja</li> <li>• Sve veći broj konkurentskih destinacija</li> <li>• Brzi razvoj tehnologije koji nameće potrebu za stalnim visokim investicijama</li> <li>• Sve veći zahtjevi/očekivanja (međunarodnih) potrošača</li> </ul>

Izvor: Ivandić i sur., 2015.

Što se tiče snaga, valja istaknuti raspoloživost i kvalitetu prirodnih ljekovitih činitelja, kvalitetu medicinskog kadra, kao i dugogodišnju tradiciju u pružanju zdravstveno turističkih usluga. Uz to, ističe se i rastući broj privatnih zdravstvenih ustanova zainteresiranih za zdravstveni turizam, kao i sve veći broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom. Ono što doprinosi zdravstveno-turističkoj konkurentnosti Hrvatske jest to da je ona još uvijek prilično ekološki očuvana zemlja (Ivandić i sur., 2014.).

No, usprkos prethodno navedenom, ipak su dominantnije one slabije strane. U skladu s tim, ističe se činjenica da još uvijek ne postoji razrađena razvojna vizija zdravstvenog turizma, a tako niti razvojni model koji bi omogućio priljev novog razvojnog kapitala. Uz to, većina specijalnih bolnica je još uvijek u vlasništvu svojih osnivača (županije). Također, veliki je nedostatak nefunkcionalan sustav akreditacije zdravstvenih ustanova. Dakle, usluge zdravstvenih ustanova u nas još uvijek nije moguće adekvatno kontrolirati, a i sama zamisao da sustav akreditacije zdravstvenih ustanova u Hrvatskoj bude dobrovoljan, a ne obvezujući ne predstavlja prednost (Ivandić i sur., 2014.). Isto tako, kao nedostatak se ističe i loša koncesijska politika u sferi eksploatacije mineralnih izvora, nedostatak suvisle nacionalne

promocije i nedostatak specijaliziranih posrednika u prodaji zdravstveno-turističkih usluga (Ivandić i sur., 2014.).

Bez obzira, na prethodno navedene slabosti, brojne su prilike na kojima bi Hrvatska ipak mogla kapitalizirati. Ponajprije, uzimajući u obzir starenje populacije, pojačan rizik od profesionalnih bolesti i jačanje svijesti o potrebi očuvanja zdravlja, to se zaključuje upravo zbog sve povoljnijeg međunarodnog imidža Hrvatske kao turističke destinacije te zbog sve veće komplementarnosti EU sustava zdravstvenog osiguranja. (Ivandić i sur., 2014.) U takvim uvjetima, uz pretpostavku razvoja specijaliziranih agenata zdravstvenog turizma u RH i efikasnog korištenja sredstava iz EU fondova u cilju modernizacije postojećih lječilišta, kao i izgradnje novih objekata zdravstveno-turističke ponude, Hrvatska bi se već u relativno kratkom roku mogla uspješno uključiti na globalno zdravstveno-turističko tržište (Ivandić i sur., 2014.).

#### 4. Rezultati

Prethodno navedena SWOT analiza ukazuje da je ključan pravac za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj razvijanje zdravstveno-turističke ponude. Prethodno navedeno znači: snažniju procjenu hotelske wellness ponude na Jadranu kroz njezinu djelomičnu transformaciju u medicinske wellness centre čime će se kapitalizirati na prirodnim ljekovitim činiteljima mora i morske klime, ugodi boravka u kvalitetnim smještajnim objektima i razvijenim turističkim destinacijama te na medicinskoj ekspertizi raspoloživoj u Hrvatskoj. Isto tako, podrazumijeva se transformacija specijalnih bolnica i lječilišta u visoko kvalitetne, medicinski specijalizirane i diferencirane centre preventivnih i rehabilitacijskih usluga uz visoku ugodu boravka u kvalitetnim smještajnim objektima i razvijenim turističkim destinacijama. Naposljetku, očekuje se razvoj kroz jačanje tržišne pozicije medicinskog turizma snagom interesnog udruživanja u veće stručne i/ili regionalne klastere (Ivandić i sur., 2014.).

Navedeni pomaci omogućit će izgradnju imidža Hrvatske kao poželjne zdravstveno-turističke destinacije koja spaja morske i termalne prirodne ljekovite činitelje s medicinskom ekspertizom u izuzetno lijepim, sadržajnim i ugodnim turističkim mjestima (Ivandić i sur., 2014.).

S druge strane, tijekom 2015. godine pristupilo se ocjenjivanju problematike stanja i mogućnosti razvoja zdravstvenog turizma u onim lječilištima, specijalnim bolnicama i termama, koji su svojim djelovanjem orijentirani na tržište zdravstvenog turizma. Uzorkom je bilo obuhvaćeno 17 institucija. Time su obuhvaćena lječilišta, specijalne bolnice i terme te uz to i odrednice iz onih strateških dokumenata, koji se bave problematikom zdravstvenog turizma, a proučavalo se stanje obrazovanja službenika u zdravstvenom turizmu (Sinergija znanja u razvoj zdravstvenog turizma, 2015.).

Akcijskim planom definirana je jasna vizija i postavljeni ciljevi razvoja svih oblika zdravstvenog turizma. Realne mogućnosti postizanja predviđenih ciljeva se temelje na spoznaji da zdravstvene institucije uključene u ponudu usluga zdravstvenog turizma zapošljavaju visoko kompetentne liječnike i drugo medicinsko osoblje, raspolazu visoko kvalitetnom opremom. Bilježi se pozitivna orijentacija na stjecanje relevantnih certifikata i akreditacija, te pružanje raznolikih, prepoznatljivih i visoko kvalitetnih usluga temeljenih na prirodnoj resursnoj osnovici i prilagođenih različitim ciljnim skupinama. Međutim, zaposlenici u ovim institucijama uglavnom ne posjeduju relevantna znanja o turizmu, što je

pretpostavka kvalitetnijeg tržišnog pozicioniranja. Istovremeno u termama i spa-hotelima nedostaju relevantna medicinska znanja pa je kroz interdisciplinarni pristup nužno navedene nedostatke premostiti (Sinergija znanja u razvoj zdravstvenog turizma, 2015.).

Temeljem rezultata istraživanja provedenog na izabranom uzorku lječilišta, specijalnih bolnica i termi, ocjenjivala se struktura zaposlenih, uz uvažavanje polazišta iz akcijskog plana. Tako je utvrđeno da liječnici u strukturi sudjeluju sa 6%, a specijalisti za pružanje zahtjevnijih wellness i spa usluga samo 2%, ostalo medicinsko osoblje sudjeluje sa 40%, dok je ostatak zaposlenih ostalih struka (Sinergija znanja u razvoj zdravstvenog turizma, 2015.).

Na temelju navedenog istraživanja, zaključuje se kako je potrebno službenike koji djeluju u zdravstvenom turizmu dodatno obrazovati kako bi pružali usluge što profesionalnije.

Na stranicama koje slijede ulazi se dublje u analizu i raspravu zdravstvenog turizma, kao i svih njegovih oblika.

## **5. Rasprava**

### **5.1. Pojmovna obilježja i značaj zdravstvenog turizma**

#### 5.1.1. Definiranje pojma zdravstvenog turizma i njegove karakteristike

Iako definicija zdravstvenog turizma, u teoretskom smislu, još uvijek nije definirana, zdravstveni turizam predstavlja sve prepoznatljiviji motiv (međunarodnih) putovanja koji od sredine 1990.-tih godina iskazuje izrazito dinamičan rast (Connell, 2013).

Turizam je prilično važan društveni i ekonomski čimbenik i kao takav predstavlja jedan od temelja društvenog i ekonomskog razvitka velikog broja zemalja u svijetu. Razvoj međunarodnog turizma pokazuje veliki stupanj stabilnosti i otpornosti unatoč usporenom gospodarskom rastu i geopolitičkim napetostima u svijetu (Madžar i sur., 2016.).

Smatra se, kako je zdravlje zapravo jedan od najstarijih, trajnih i najjačih motiva turističkog gibanja te da turizam u svim svojim oblicima gotovo uvijek vrši i zdravstvenu funkciju. Stoga se prilično rano počela uočavati uloga zdravlja na opći razvoj turizma odnosno važnost turizma u očuvanju i unapređenju zdravlja (Alfier, 1994.).

Što se tiče ovog oblika turizma, on predstavlja kompleksan turistički proizvod koji na svjetskoj razini pokazuje iznadprosječne godišnje stope rasta i obuhvaća veliki broj specijaliziranih sadržaja i usluga koji se nude na putovanjima motiviranim potrebom za unaprjeđenjem zdravlja i poboljšanjem kvalitete života. (Ministarstvo turizma, 2014.) Postoje brojne podvrste i kombinacije zdravstvenog turizma, kao i različiti stupnjevi i osnove liječenja, što podrazumijeva kako ovaj vid turizma nije vezan isključivo uz glavnu turističku sezonu ili usko područje turističke destinacije (Jadrešić, 2001.).

Prethodno navedeno pokazuje kako zdravstveni turizam predstavlja temelj za ravnomjeran i uravnotežen razvoj područja na kojima se razvija. Ono što predstavlja motiv za donošenje odluke o ovakvoj vrsti putovanja, najčešće je raspon medicinskih usluga koje određena zemlja pruža, kao i cijena za iste. (Krajnović i sur., 2013.) Uz to, široke mase privlači i kombinacija odmora i razonode uz korištenje medicinskih usluga. Nadalje, nerijetki su slučajevi kada osobama usluge zdravstvenog turizma predstavljaju jedinu mogućnost da dobiju primjerenu medicinsku pomoć po realnoj cijeni (Krajnović i sur., 2013.).

### 5.1.2. Potražnja o uslugama zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

Hrvatska ima bogatu tradiciju zdravstvenog turizma još od rimskog doba zbog mnogobrojnih prirodnih ljekovitih činitelja koji predstavljaju veliki nacionalni kapital i potencijal za daljnji razvoj svih oblika zdravstvenog turizma, ali i turizma generalno. (Vukonić, B., Keča, K., 2001.) Prirodni ljekoviti činitelji se i danas redovito koriste uz liječnički nadzor u svrhu očuvanja zdravlja te u prevenciji, liječenju i rehabilitaciji različitih bolesti (sustava za kretanje, središnjeg i perifernog živčanog sustava, srčano-krvožilnog, probavnog, ginekološkog, mokraćnog sustava i kože) u zdravstvenom turizmu ali i u odmoru, rekreaciji i sportu (Ministarstvo zdravstva, Zdravstveni turizam).

Glavne nositelje zdravstvenog turizma predstavljaju turističke destinacije koje su zbog svojih prirodnih pogodnosti (klimatskih, morskih, ljekovita blata, naftalana, termomineralnih voda) bazirane na razvoju zdravstvenog turizma. To su specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju i lječilišta u koje je nužno ulagati kako bi se unaprijedila medicinska rehabilitacija i lječilišta, specifična edukacija zdravstvenog i nezdravstvenog osoblja, sustavna promocija i slično. U Hrvatskoj na razvoju znanstvenog turizma ponajprije radi Zavod za zdravstvene usluge u turizmu koji predstavlja ustrojstvenu jedinicu Ministarstva zdravstva (Ministarstvo zdravstva, Zdravstveni turizam).

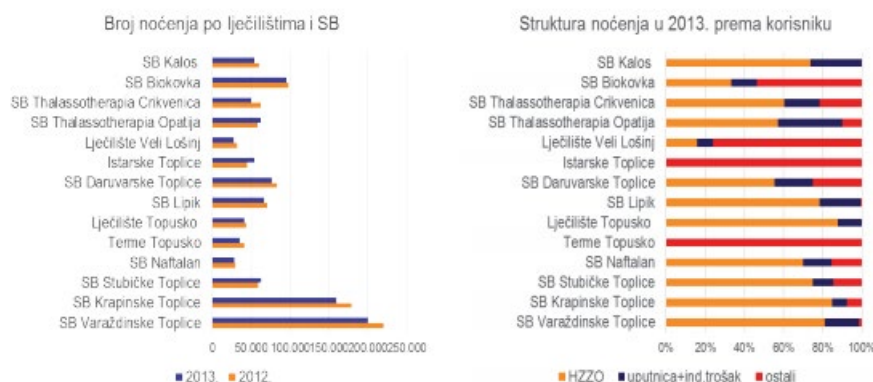
Prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti iz 2019. godine zdravstveni turizam se definira kao pružanje zdravstvenih usluga – dijagnostičkih i terapijskih postupaka, zdravstvene njege te postupaka medicinske rehabilitacije uz pružanje ugostiteljskih usluga i/ili usluga u turizmu. Zdravstvene usluge u zdravstvenom turizmu mogu pružati zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni zdravstveni radnici. Zdravstvene ustanove i privatni zdravstveni radnici mogu pružati zdravstvene usluge u zdravstvenom turizmu samo izvan kapaciteta ugovorenih sa Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje (Zakon o zdravstvenoj zaštiti, 2019.).

Osvrćući se na potražnju za pojedinim segmentima zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj, ističe se činjenica da raspoloživi podaci postoje samo za segment lječilišnog turizma. Upravo to logična je preslika činjenice da usluga (hotelskog i/ili ne-hotelskog) wellnessa gotovo nigdje nije prerasla u prepoznatljiv i specifičan motiv turističkog dolaska. Dakle, nijedna hotelska kuća u RH trenutno ne može dati kvalitetne podatke o postotku dominantno wellness motivirane potražnje u ukupnom broju ostvarenih noćenja. Zaključuje se da je o volumenu wellness potražnje moguće posredno prosuđivati samo na temelju

kretanja popunjenosti hrvatske hotelske ponude viših kategorija. Uzimajući u obzir koncentraciju ljudi i sezonska razdoblja od lipnja do rujna, dolazi se do zaključka kako zdravljem motivirani gosti nisu do sada značajnije prepoznali potencijal hrvatske wellness ponude (Ivandić, N. i sur., 2015.).

Uz to, veliku ulogu igra i činjenica da u uvjetima opće nezainteresiranosti najvećeg dijela velikih medicinskih ustanova u javnom vlasništvu, kao što su klinički bolnički centri, kliničke i opće bolnice ili poliklinike za pružanje zdravstveno-turističkih usluga, trenutno ne postoji nikakva zakonska obveza statističkog praćenja korisnika različitih usluga u sferi medicinskog turizma. Dakle, nije moguće ni približno utvrditi ni broj trenutnih korisnika usluga medicinskog turizma, niti ukazati na određene trendove (Ivandić, N. i sur., 2015.).

S druge strane, lječilišni turizam prilično je dobro statistički pokriven zahvaljujući redovitim anketama Zajednice za zdravstveni turizam pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Prema podacima iz 2013., tijekom 2013. godine u hrvatskim lječilištima i specijalnim bolnicama zabilježeno je oko milijun noćenja. Uz to valja naglasiti da su, gotovo sve ustanove registrirale smanjenje broja noćenja u odnosu na prethodnu godinu, osim SB Thalassotherapia Opatija, Lječilišta Istarske Toplice i SB Stubičke Toplice, što je prikazano Slikom 1. Gotovo dvije trećine ili 63% svih noćenja u 2013. godini ostvarili su ‘čisti’ HZZO korisnici, 15% su realizirali korisnici koji sami plaćaju noćenje i boravak dok troškove rehabilitacije snosi HZZO, a 22% odnosi se na ‘čiste’ zdravstveno motivirane turiste koji samostalno snose sve troškove i čiji je boravak u potpunosti izvan sustava HZZO-a. (Ivandić, N. i sur., 2015.)



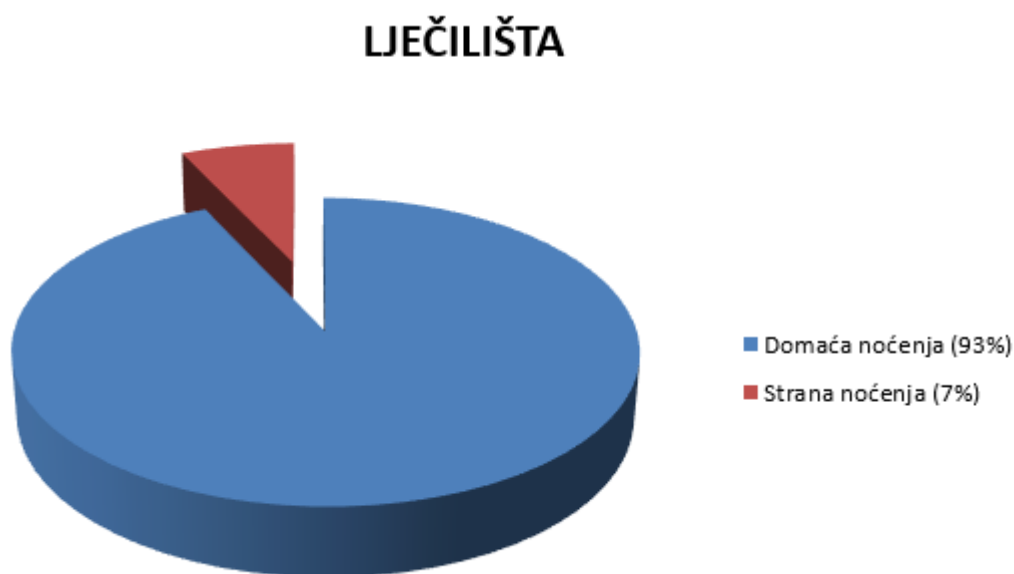
Slika 1. Ostvarena noćenja u lječilištima/specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju, 2013.

Izvor: Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.

Kada se radi o financijskom aspektu poslovanja, ukupni prihod ostvaren u hrvatskim lječilištima i specijalnim bolnicama u 2013. godini iznosio je 576,3 milijuna kuna. Veći dio prihoda, u udjelu od 57%, ostvaren je od HZZO-a, a 43% su prihodi ostvareni iz drugih izvora. Lječilište Istarske Toplice i Top Terme Topusko ostvaruju ukupne, a Lječilište Veli Lošinj većinske prihode na slobodnom tržištu, za specijalne bolnice Varaždinske Toplice, Daruvarske Toplice, Naftalan i Biokovka izvori izvan HZZO predstavljaju oko polovice prihoda, dok su ostale ustanove prihodovno pretežito vezane uz HZZO. (Ivandić, N. i sur., 2015.)

Sljedećim grafikonima prikazat će se stupanj iskorištenosti kapaciteta i specijalnih bolnica, kao i stupanj iskorištenja kapaciteta za ustanove ovisno o njihovoj lokaciji (kontinent i obala). (Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.)

U strukturi noćenja dominiraju domaći posjetitelji i to u zanemarivo većem postotku u lječilištima (93 %) u odnosu na specijalne bolnice (91 %), što nameće potrebu snažnije orijentacije na strano tržište, u cilju bolje valorizacije postojeće prirodne i kadrovske resursne osnovice. Slijedom navedenog, značajno je sagledati i strukturu ostvarenih stranih noćenja po zemljama. (Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.) Prethodno navedeno prikazano je Grafikonima 1 i 2.

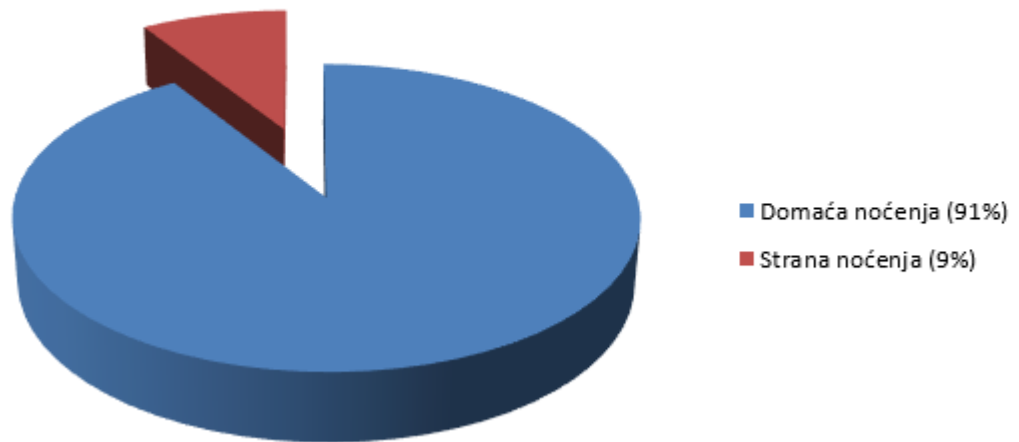


*Grafikon 1. Stupanj iskorištenosti lječilišta*

Izvor: Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.



## SPECIJALNE BOLNICE

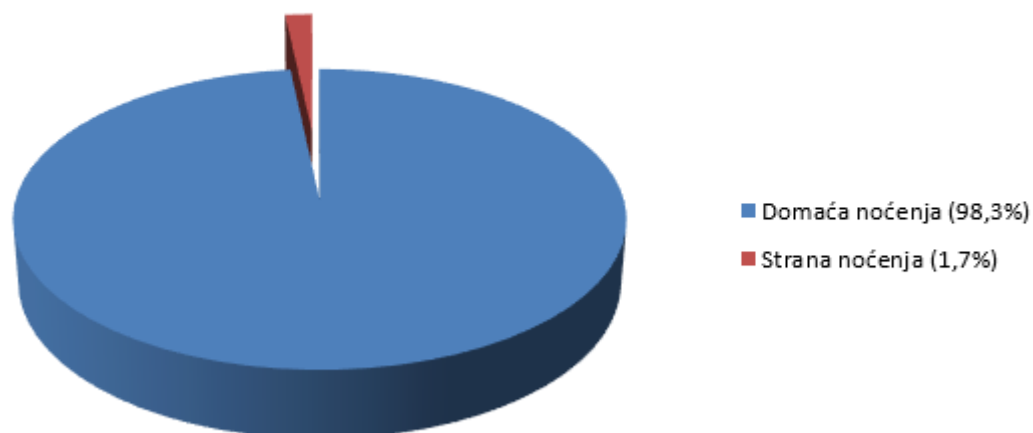


*Grafikon 2. Stupanj iskorištenosti specijalnih bolnica*

Izvor: Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.

Što se tiče stupnja iskorištenja kapaciteta za ustanove ovisno o njihovoj lokaciji, dakle radi li se o kontinentu ili obali, strana noćenja su relativno nisko zastupljena na kontinentu (1,7 %) u odnosu na institucije zdravstveno-turističke ponude na obali (21,8 %), što upućuje na bitno drugačiji pristup u promociji vlastitih potencijala na stanom tržištu. Prethodno navedeno prikazano je Grafikonima 3 i 4. Medicinski turizam (specijalistički pregledi, dijagnostički postupci, bolničko liječenje, dnevna rehabilitacija) strano tržište sve više traži, a Republika Hrvatska bi svoju ponudu trebala oplemeniti i kroz ostale oblike (masaža, saune, bazen, fitness, dermatološka kozmetologija, beauty programi, zdrava prehrana, nutricionizam, kontrola težine...), s ciljem boljeg pozicioniranja na globalnom tržištu. (Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.)

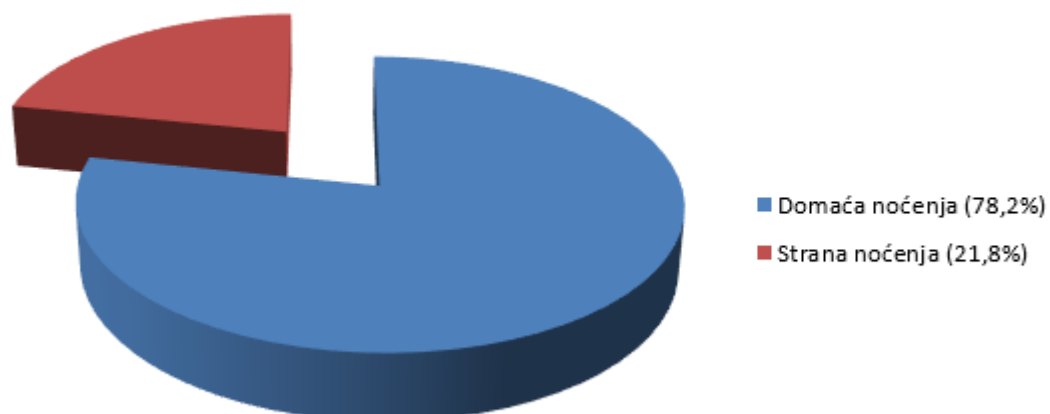
## KONTINENT



*Grafikon 3. Stupanj iskorištenosti ustanova na kontinentu*

Izvor: Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.

## OBALA



*Grafikon 4. Stupanj iskorištenosti ustanova na obali*

Izvor: Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica, 2015.

## 5.2. Oblici zdravstvenog turizma

Zdravstveni turizam je kompleksna kategorija, a kako je ranije spomenuto dijeli se u tri potkategorije: wellness, lječilišni i medicinski turizam, o kojima će biti riječi u narednom tekstu. Prije analize pojedinih oblika zdravstvenog turizma, važno je razlučiti pojmove zdravstveni turizam i medicinski turizam.

Zdravstveni turizam bazira se na smještajnim kapacitetima, prirodnim lječilištima, medicinskom nadzoru i uvjetima za provođenje zdravstvenih programa praćenih brojnim pomoćnim uslugama. Dakle, samim time on obuhvaća i medicinski, lječilišni i wellness turizam (Madžar, T. i sur., 2016.).

S druge strane, medicinski turizam je usmjeren na konkretne medicinske zahvate i terapije, za koje mora postojati odgovarajuća infrastruktura, poput bolnica, klinika, profesionalaca i opreme, uz uključivanje elemenata zdravstvenog turizma kao popratnih tretmana. On se već dulji period ne percipira samo kroz liječenje pacijenata, već je sve više usmjeren na prevenciju i općenitu brigu o zdravlju te jačanje vitalnosti. (Madžar, T. i sur., 2016.) Iako se međusobno razlikuju, zdravstveni i medicinski turizam se uglavnom zajedno proučavaju.

### 5.2.1. Wellness turizam

Wellness podrazumijeva zdrav način života, ali uz to u svoj proces uključuje izobrazbu, iskustva, osobni rast i razvoj, a prije svega samoodgovornost, kao i odricanje. (Gojčić, S., 2005) Ova vrsta turizma podrazumijeva postizanje tjelesne i duhovne ravnoteže, pri čemu treba razlikovati medicinski od holističkog wellnessa. Medicinski wellness organizirano je provođenje zdravstveno-preventivnih i kurativnih programa u svrhu prevencije bolesti te očuvanja i unaprjeđenja zdravlja uz multidisciplinarni tim koji nužno uključuje liječnika, kao i drugo stručno osoblje, poput fizioterapeuta, kineziologa, nutricionista. S druge strane, holistički wellness obuhvaća ostalu, vrlo šaroliku nemedicinsku wellness ponudu. (Trbojević, A., 2016.) Pojam wellness je nastao kao odgovor na suvremeni način življenja pojedinca. Čovjeku daje do znanja kako sve više bolesti nastaje kao posljedica stresa i nastoji ljude usmjeriti ka prirodnom načinu života i prehrane. Za zdravlje se smatra kako je ono stanje potpune fizičke, mentalne i socijalne ravnoteže pa stoga wellness upravo svojom raznolikom ponudom nastoji kvalitetno zadovoljiti spomenute potrebe ljudi (Rašić, D., 2015.).



*Slika 2. Evolucija wellnessa*

Izvor: Global Wellness Institute, 2019.

### 5.2.1.1. Karakteristike wellness turizma

Wellness je složeni pojam koji sjedinjuje elemente životnog stila, mentalnog, duhovnog i fizičkog blagostanja, odnosno pojedinca sa samim sobom, okruženjem i drugima (Čižić, T., 2016.). Wellness je predstavljen sa sedam dimenzija potrebnih za harmonično funkcioniranje organizma, a to su: fizička, socijalna, profesionalna, ekološka, intelektualna, emocionalna i duhovna dimenzija. Fizička naglašava važnost fizičke aktivnosti, kretanja i vježbanja, dok socijalna ističe važnost komunikacije i interakcije s drugim ljudima. Profesionalna se usmjerava na važnost zadovoljstva pojedinca u profesiji, dok ekološka naglašava važnost zdravog okoliša za ljudsko zdravlje. Za intelektualnu je karakteristična važnost učenja i upoznavanja novog, a za emocionalnu dimenziju važnost emocionalnog zdravlja. Duhovna predstavlja važnost duhovne snage i unutarnjeg mira (Rašić, D., 2015.).

Ova se grana turizma proučava kao vrsta zdravstvenog turizma, dopuna sadržaju u okviru zdravstvenog, medicinskog i lječilišnog turizma, ali i kao zasebno područje što dovodi do nemogućnosti točne procjene rezultata ostvarenih u ovom dijelu turizma u svijetu.

#### 5.2.1.2. Deset elemenata wellness turizma

Ono što smatramo zdravim, lijepim, zabavnim i nužnim za opstanak, uvelike ovisi o nizu društvenih i kulturnih čimbenika. Oni koji rade u wellnessu trebaju razumjeti, povezati i učiti klijente o wellness-iskustvima. U skladu s time, deset elemenata najnoviji je način procjene. (Čižić, T., 2016.) Spomenuti elementi su: voda, prehrana, kretanje, dodir, integracija, estetika, okoliš, kulturni izražaj, doprinos zajednice, vrijeme, prostori i ritmovi (Massage Today, 2009.).

1. Voda predstavlja srce wellness-iskustva, a upotrebljava se za čišćenje, pročišćavanje te za osnovno preživljavanje, što dovodi do transformacije. Što se tiče vanjske uporabe, ona podrazumijeva tuširanje, kupke, plivanje, dok se unutarnja uporaba pronalazi u obliku pića i drugih postupaka za detoksikaciju.
2. Prehranu treba dobro razumjeti, kao i dodatke hrani, medicinu i bilja u odnosu na konkretan tip tijela, tjelesne ritmove, okoliš, godišnje doba, godine i kulturu.
3. Kretanje u svim oblicima potiče vitalnost i oslobađanje energije kroz razne tjelovježbe, rastezanja, aerobik i kardiovaskularne vježbe, jogu, meditaciju.
4. Uz dodir se pomaže ljudima kako bi poboljšali svoju vitalnost te fizički, emocionalni i duhovni rast.
5. Integracija podrazumijeva osobni i socijalni odnos između uma, tijela, duha i okoline. Estetika je aktivno traženje ljepote. U sklopu wellnessa istražuje kako se prirodni agensi odnose prema biokemijskim dijelovima tijela.
6. Cilj estetike je povezati i razumjeti odnose između fizičkog zdravlja, vanjske ljepote i zdrave kulture.
7. Zdrav okoliš najvažniji je za zdrav život. Ovaj element istražuje međudnose između wellness iskustva te lokalnog i globalnog okoliša.
8. Kulturni izražaj je širok pojam koji u sklopu wellnessa obuhvaća duhovna uvjerenja, religiju, vrednovanje umjetnosti, znanstvene, političke i duhovne stavove i vjerovanja.

9. Doprinos zajednice podrazumijeva ciklus davanja i primanja, trgovina, volonterske napore te sve namjere koje se odnose na dobrobit. Istražuje razumijevanje energije između davatelja usluge, klijenta i wellness-zajednice.
10. Vrijeme, prostor i ritmovi obuhvaćaju percepciju prostora i vremena te njihov odnos prema prirodnim ciklusima. Ovaj element okružuje sve ostale te obuhvaća godišnja doba i ritam ljudskog iskustva koji uključuje sve, od životnog ciklusa do biološkog ciklusa (Čižić, T., 2016.).

### 5.2.1.3. Wellness u Hrvatskoj

Zdravstveni turizam je početni oblik razvoja turizma u Hrvatskoj. Kod nas su se prirodni resursi – izvori termalnih voda, ljekovito blato, morska voda, klima i vegetacija koristili za razvoj lječilišta. Toplice su bile okosnica povijesnog razvoja zdravstvenog turizma. Zdravstveni turizam u Hrvatskoj svoj značaj dobiva razvojem specijalističkih lječilišta u 19. i na početku 20. stoljeća (Gračanin, 2010).

Razvoj lječilišta i toplica bili su samo podloga za razvoj wellnessa kao turističke ponude Hrvatske. Wellness-turizam u Hrvatskoj započinje 2000. godine kada je dr. Jelica Papić iz Lovrana pokrenula prvi wellness-centar u hotelu Milenij u Opatiji. Od tada broj hotela sa wellness ponudom samo raste. Iako je predviđeno da će se u velikoj mjeri razvijati, danas još nema dovoljno institucijalne podrške i skrbi za selektivnu turističku granu wellnessa, a tako niti točnog broja hotela koji nude wellness-sadržaje (Čižić, 2016.).

Hrvatska turistička zajednica broji 78 hotela, Hrvatska Gospodarska komora broji 94 hotela, a podaci Učilišta Lovran koje je provelo istraživanje broje 111 hotela s wellness-ponudom. Od ukupnog broja hotela u Hrvatskoj, njih 16 posto su hoteli sa wellness ponudama (Čižić, 2016.).

Wellness se prije svega javlja kao oblik zdravstveno preventivnog turizma, koji sofisticirano djeluje na unapređenju zdravlja turista i to u hotelima više kategorije. Hrvatske termalne destinacije nisu postale okosnica wellness-turizma, već su izgubile atraktivnost zbog nedostatka ulaganja u sadržaje. U Hrvatskoj je tržište wellness-usluga nesređeno i koristi se vrlo široko i nedefinirano. Doživljava se kao trend i kao nešto što donosi profit (Čižić, 2016.).

Upravo zbog prethodno navedenog, nastali su mnogi centri koji su se sami prozvali wellness-centrima unatoč tome što ne ispunjavaju kriterije. Kako bi se kontrolirala kvaliteta ponude, Hrvatska gospodarska komora započela je izradu smjernica razvoja strategije i standarda hrvatskog wellnessa. U skladu s tim, osnovana je Strukovna grupacija, koja je pokrenula osnivanje marke „Hrvatski wellness“. Potencijali „Hrvatskog wellnessa“ su prirodni činitelji: aromaterapije, ekstrakti morske flore, autohtona esencijalna ulja, ljekovite vode, autohtona zdrava hrana u kombinaciji s wellness-terapijama inspiriranim morem i klimom. U Hrvatskoj se wellness najviše razvija u sklopu hotelske ponude iako postoje i gradski wellnesscentri namijenjeni stanovništvu grada (Gračanin 2010).

Preduvjet u zdravstvenom i wellness-turizmu svakako je zastupljenost u samoj njegovoj ponudi zdravstveno-preventivnih programa (masaža, kozmetičkih tretmana, vodenih programa, zdrave prehrane, rekreacije, blatnih kupelji), uz specijalizaciju na pojedini wellness-program ili temu vezanu za ljekovite činitelje i specijalizaciju kadrova (Čižić, 2016.).

Istraživanja provedena od strane Wellness akademije iz Lovrana, ukazuju na to da svi ponuđači (od 37 istraženih) nude najviše masaže, potom njegu lica i tijela, a da su u manjem broju zastupljeni programi za osobni razvoj i rast te medicinski wellness (Čižić, 2016.).

### 5.2.2. Lječilišni turizam

Lječilišni turizam dio je zdravstvenog turizma. Korisnici zdravstvenog turizma osobe su dobrog zdravlja i u toplice odlaze na vrstu relaksacije, obrane od stresa, ali i kako je na samom početku navedeno, preventivno. S druge strane, korisnici lječilišnog turizma su osobe koje su bolesne i odlaze na liječenje i terapije u specijalne bolnice, lječilišta ili toplice uz stručni nadzor (Gregorić, Musliu, 2015.).

Iako lječilišni aspekt ima sve važniju ulogu u zdravstvenom turizmu što je prepoznato i od samih stručnjaka, on zahtijeva velika ulaganja u postojeću infrastrukturu, a za to je teško naći investitore. Ova grana turizma ima prilično važnu ulogu kroz cijelu godinu i nije vezana uz samu sezonalnost te je bitan faktor uključivanja samih stručnjaka kako bi se na moderan i kvalitetan način napravio iskorak u tom obliku turizma (Gregorić, Musliu, 2015.).

Lječilišni je turizam prilično popularan u hrvatskom turizmu jer na ovim prostorima postoji veliko bogatstvo prirodnih činitelja, kao i duge tradicije nekih lječilišnih centara poput onih u Opatiji, Crikvenici, Varaždinskim Toplicama, Daruvarskim toplicama, Stubičkim Toplicama i ostalim lječilišnim mjestima (Gregorić, Musliu, 2015.).

Ulaganjem u kvalitetu zdravstvene usluge, u kvalitetno zdravstveno i turističko obrazovanje i u samu obnovu i infrastrukturu kako bi se usluga i ponuda podigle na viši nivo, a zadržavajući relativno niske cijene, za razliku od cijena zdravstvenih usluga u Europskoj Uniji, postali bismo konkurentni na turističkom tržištu, kako na međunarodnom tako i na domaćem (Gregorić, Musliu, 2015.).

Uz sadržaj unutar lječilišta i toplica, koje većinom leže na povijesnim ostacima i sežu duboko u povijest, sam njihov položaj već je okarakteriziran s kvalitetnim popratnim sadržajem u okolini/destinaciji u kojoj se nalaze te je bitno znati to dobro i iskoristiti. Lječilišta i specijalne bolnice okreću se komercijalnim i stranim gostima, polako se privatiziraju kako bi gostima ponudile što bolje i kvalitetnije usluge, na zadovoljstvo samih gostiju, kako domaćih, tako i stranih te se time dokazuje kako lječilišni turizam u Republici Hrvatskoj zahtijeva još mnogo ulaganja u svoju ponudu i infrastrukturu kako bi postao atraktivan turistima te kako bi preuzeo vodeće mjesto u zdravstvenom turizmu (na kojem je sada wellness turizam). (Hrvatska obiluje neograničenim resursima za daljnji rast zdravstvenog turizma, 2015.)

Ono što Hrvatsku čini atraktivnom stranim gostima, je bogatstvo prirodnih resursa u njezinom priobalnom, otočnom i kontinentalnom dijelu. Uz to, Hrvatska obiluje dugom tradicijom lječilišnih destinacija koje vuku korijene još od prije par tisuća godina, iz Rimskog doba kada je i otkrivena termomineralna voda i ostali prirodni ljekoviti čimbenici važni za ljudsko zdravlje. U Hrvatskoj svake toplice, lječilišta i specijalne bolnice obiluju svojim prirodnim resursima i prirodnim ljekovitim činiteljima te uz njihovu maksimalnu iskoristivost mogle bi postati vodeća grana turizma i prekretnica u gospodarskom razvoju Republike Hrvatske (Gregorić, Musliu, 2015.).

Zdravstveni i lječilišni turizam imaju pozitivne učinke na gospodarstvo Republike Hrvatske, iako trenutno u malom postotku, s velikom tendencijom rasta. Uz blizinu emitivnih tržišta, dobru cestovnu i zračnu povezanost, kvalitetno marketinško djelovanje i kapitalne investicije u lječilišni turizam, Hrvatska bi mogla biti među prve tri vodeće zemlje lječilišnog turizma što bi znatno utjecalo na razvoj hrvatskog gospodarstva (Gregorić, Musliu, 2015.).



Dosad je pažnja uglavnom bila usmjerena na izgradnju turističkog identiteta koji počiva samo na osnovnim blagodatima mora dok su svi ostali čimbenici zanemareni, a identitet kojem bismo trebali težiti je upravo u zdravstvenom turizmu. Trebalo bi jasno definirati ciljeve koji se žele postići, profilirati zdravstveni turizam kroz destinacijski menadžment i uložiti u kvalitetniju promociju koja bi Hrvatsku dovela u vodeće zemlje zdravstvenog turizma (Gregorić, Musliu, 2015.).

#### 5.2.2.1. Upravljanje kvalitetom i ljudskim potencijalima

Potencijal rasta zdravstvenog turizma označava i potencijal rasta zaposlenosti u zdravstvenom turizmu. Prema sadašnjim procjenama zaposlenih u zdravstvenom turizmu je oko 10.000 osoba. (Hrvatska obiluje neograničenim resursima za daljnji rast zdravstvenog turizma, 2015.).

Temeljna odrednica svake zdravstvene organizacije je ulaganje u kvalitetan zdravstveni kadar, o čemu ovisi i tržišna i konkurentna pozicija. Ključni dio uglavnom svake, pa i zdravstvene organizacije su ljudski potencijali i izravni sudionici poslovanja. Ljudski potencijali su ključan dio organizacije i izravni sudionici poslovanja. Kako bi se održala kvaliteta ljudskog potencijala potrebno je u svaku organizaciju uvesti cjeloživotno obrazovanje zaposlenika da bi se razvila konstantna zainteresiranost, nove vještine, dodatno znanje i veća produktivnost zaposlenika, koja bi rezultirala dodatnim stimulacijama i većim plaćama kao mogući poticaj, što je već spominjano ranije uz naglasak na obrazovanje zdravstvenih službenika. Dakle, među ključne čimbenike zdravstvenog turizma podrazumijeva se i stručno osoblje zaposleno u lječilištima, specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju i ostalim toplicama. Postoje mnogobrojni faktori upravljanja kvalitetom, ali ključni faktori uspjeha su stručnost osoblja, kontinuirano inoviranje proizvoda, kontinuirano osuvremenjivanje opreme, poznavanje potreba svojih gostiju, posebnost – graditi prepoznatljivost kroz određene atrakcije, ambijent i ustaljena kvaliteta (Telišman-Košuta, 2005.).

Uz ljudske potencijale, iznimno bitan faktor svake organizacije koja se bavi zdravstvenim turizmom, je planiranje, odnosno stvaranje kvalitetne strategije koja će se baviti planiranjem, obrazovanjem i produktivnošću svakog radnika (Gregorić, Musliu, 2015.).

Zdravstveni turizam u smislu stručnosti i obrazovanja mora napraviti još prilično puno iskoraka, budući da prema posljednjim istraživanjima prevladava srednja stručna sprema i u svakoj turističko-zdravstvenoj organizaciji još prevladava nemedicinsko osoblje, što ne pridonosi niti kvaliteti niti atraktivnosti ovakvih usluga. Odnos poslodavca – zaposlenika trebao bi biti na istoj relaciji kao odnos zaposlenika – gosta, tako da bi na obje strane trebalo prevladavati zadovoljstvo u radu kako bi se ostvarili što bolji rezultati. (Gregorić, Musliu, 2015.)

#### 5.2.2.2. Stanje lječilišnog turizma u Republici Hrvatskoj i njegovo unaprjeđenje

Hrvatska, kao zemlja u kojoj je turizam najvažnija gospodarska grana, posjeduje sve prirodne blagodati koje su potrebne za razvoj zdravstvenog turizma. Uz sva prirodna bogatstva: more, obala, plaže i baština, Hrvatska je bogata i prirodnim ljekovitim činiteljima koje čine: morski, toplički i klimatski (Geić, 2007.).

Zdravstveni turizam u svijetu je jedna od najbrže rastućih grana turizma, budući da na svjetskoj razini raste između 15% i 20%. S druge strane, u Hrvatskoj zdravstveni turizam donosi prihod od 300 milijuna eura, bez pratećih usluga, što čini manje od tri posto ukupnog prihoda u turizmu u 2013. godini (Hrvatska obiluje neograničenim resursima za daljnji rast zdravstvenog turizma, 2015.).

Procjene i tendencije rasta zdravstvenog turizma su za kratko buduće razdoblje i preko milijardu eura što itekako utječe na konkurentnost na svjetskom tržištu. (Milas, 2015.) Turizam je najunosnija djelatnost u Hrvatskoj, ali najveći nedostatak je kratka sezona koja efektivno traje nekoliko mjeseci u godini. Zdravstveni turizam sa svojim granama je rješenje koje će tu kratku sezonu pretvoriti u dugu, kroz svih 365 dana u godini u tri glavna lječilišta i 15 specijalnih bolnica i toplica. (Ministarstvo zdravlja, 2015.)

Uz produljenje sezone, potrebno je poraditi i na visokim standardima kvalitete usluge, stručnom i obrazovanom kadru, ulaganju u kvalitetnu opremu i smještajne jedinice, proširenju dodatnih usluga, promjenama postojećih Zakona i smanjenju administracije za potrebnom dokumentacijom. Da bi se turizam razvijao u cijelosti, nisu dovoljne samo povijesne i prirodne atrakcije, već je potrebno pažnju usmjeriti i na one turističke, kao i na dobro planirane različite vrste i podvrste turizma. (Gregorić, Musliu, 2015.)

Hrvatska prije svega mora pružiti priliku stranom kapitalu i mogućnosti stranih investiranja u naš turizam. Prema trenutnim pokazateljima zdravstveni turizam najrazvijeniji je u kontinentalnom dijelu Hrvatske gdje prevladavaju toplice i lječilišta s dugogodišnjom tradicijom. Upravo njih možemo nazvati temeljem zdravstvenog turizma iz kojeg se razvio i sam lječilišni turizam, ali zbog svojeg neodržavanja, manjka angažiranosti i neulaganja postali su sporedni čimbenici zbog kojih turisti posjećuju našu zemlju. (Gregorić, Musliu, 2015.)

#### 5.2.2.3. Prirodni ljekoviti činitelji i načini liječenja: klimatoterapija, talasoterapija i balneoterapija

U svijetu postoje očita nastojanja da se odaberu određena područja s vrlo specifičnim klimatskim prilikama, pogodnim za liječenje određenih bolesti, rehabilitaciju ili jednostavno zdravi odmor. U takvim se slučajevima liječenje može provoditi klimatoterapijom. (Pleško, 1996.)

Četiri su glavna područja gdje se ona provodi:

- područja duž obale (talasoterapija)
- područja oko termalnih izvora (balneoterapija)
- planinska, od vjetra zaštićena, područja (terapija visinskom klimom)
- transfer velikih grupa ljudi (ili pojedinaca) iz nepovoljnih područja u područja s povoljnim vremenskim i klimatskim uvjetima.

Upravo Republika Hrvatska ima tu sreću biti bogata područjima sa klimama pogodnim za sve četiri vrste klimatoterapije i zdravstvenog turizma. (Pleško, 1996.) U narednom će tekstu biti поближе opisane neke vrste klimatoterapije.

Geografski položaj Hrvatske, dakle jug Europe, smještaj uz Jadransko more, njene ortografske karakteristike s najvišim planinama duž obale i brežuljcima u unutrašnjosti te s brojnim termalnim vrelima u njihovu podnožju, stvaraju takvu klimu koja, uz još uvijek čisto more u najviše mjesta i čisti zrak, pruža njenim stanovnicima, kao i gostima, brojne mogućnosti prirodnog liječenja, rekreacije ili jednostavno zdravog odmora tijekom cijele godine. (Pleško, 1996.)

Naša je klima bila poznata već i starim Rimljanima pa su mnoge naše toplice, kako je i ranije spomenuto, postojale već u to doba. Ljekovitost naše primorske klime otkrili su i cijenili još

u prošlom stoljeću i mnogi austrougarski i domaći liječnici i znanstvenici, potaknuvši tako početke razvoja liječenja i zdravstvenog turizma na našoj obali. (Pleško, 1996.)

Jedan od prvih gradova u kojima se u najranijim razdobljima primjenjivala klimatoterapija i razvija zdravstveni turizam u RH je Opatija, pogotovo zbog zaštićenog položaja podno Učke i blizine srednjoj Europi te mnoga mjesta u brdskim krajevima naše unutrašnjosti (Gorski Kotar, Medvednica itd.) korištena su u ranijim razdobljima za liječenje, rekreaciju i odmor. Danas je čovjek opterećen ubrzanom načinom života, kao i svakodnevnim izlaganju stresu te pored brojnih lijekova, osjeća sve više potrebu za prevencijom i liječenjem prirodnim ljekovitim čimbenicima. No, prije svega potrebno je da se informira o tim prirodnim ljekovitim čimbenicima, kao i mjestima na kojima može poboljšati svoje zdravlje. (Pleško, 1996.)

Kako je već navedeno, postoje četiri glavna područja gdje se primjenjuje klimatoterapija. To su područja duž obale gdje se provodi talasoterapija, područja oko termalnih izvora gdje se provodi balneoterapija i planinska, od vjetra zaštićena područja, gdje se provodi terapija visinskom klimom. Četvrta mogućnost za klimatoterapiju je transfer velikih grupa ljudi (ili pojedinaca) iz nepovoljnih područja u područja s povoljnim vremenskim i klimatskim uvjetima. (Tromp, 1980.)

Ono na što se obraća pažnja u ovakvim modelima liječenja jesu bioklima i toplinski osjet. Na toplinski osjet, nazvan osjet ugodnosti, mogu utjecati temperatura zraka, brzina strujanja i relativna vlaga, zračenje (kratkovalno/sunčevo ili dugovalno/zračenje tla, zidova i predmeta u našoj okolini) kojem se osoba može izložiti ili se ukloniti, ovisno o njenoj volji. (Pleško, 1996.)

Prikaz klime ili bioklime uvijek se činio ljudima najpreglednijim u obliku grafičkih prikaza, odnosno geografskih karata ili grafikona. Konkretno i provjerene informacije, korisne liječnicima, bolesnicima i turistima željnim zdravstvenog turizma, ali i njihovim pratnjama koje žele odvojiti vrijeme za raznolike sadržaje na otvorenom prostoru, kao i upravi zdravstveno turističkih ustanova, mogu pružiti samo detaljni i jednostavni grafički prikazi izrađeni za pojedino zdravstveno-turističko mjesto. U skladu s tim još 1988. je predložen sadržaj klimatsko-bioklimatskog prospekta kojeg bi trebalo posjedovati svako mjesto željno razvoja u smjeru zdravstvenog turizma. Uz navedeno, potrebno je imati i fizikalno-kemijsku analizu vode ili peloida, kao i dokaz o kvaliteti zraka i vode. (Pleško, Zaninović, 1988.)

Doktor Ivanišević, za rad Odbora za zdravstveni turizam pri Hrvatskoj medicinskoj akademiji, sastavio je popis nalazišta i mjesta primjene prirodnih ljekovitih čimbenika u Hrvatskoj. Popis sadrži 64 mjesta, od kojih je izrada Klimatsko-bioklimatskog prikaza moguća za samo 28 mjesta. Prethodno navedena mjesta su: Biograd, Crikvenica, Daruvar, Dubrovnik, Đakovačka Breznica, Glogovničke Toplice, Hvar, Istarske Toplice, Kraljevica, Krapinske Toplice, Lipik, Lunjkovac, Makarska, Motovun, Opatija, Pag, Rab, Rovinj, Sisačko jodno lječilište, Skrad, Stubičke Toplice, Sv. Ivan Zelina, Topličica, Topusko, Vela Luka, Veli Lošinj i Zagreb. (Pleško, 1996.)

U narednom će tekstu više pažnje biti posvećeno talasoterapiji i balneoterapiji. Talasoterapija se prije svega povezuje uz područja duž obale, dok se balneoterapija odnosi na ona područja oko termalnih izvora. Talasoterapija predstavlja sve oblike terapije u kojima se koriste blagodati mora. Hrvatska je, na svu sreću, blagoslovljena čistim morem, dakle u njoj leži ne samo izniman turistički potencijal, već i izvor zdravlja.

Kako je Jadransko more jedno od najčišćih europskih mora, kontrola njegove čistoće je vrlo rigorozna. Voda u hrvatskom priobalju provjerava se svakih 15 dana i to na više od 900 kontrolnih točaka. Konačna ocjena kakvoće mora za razdoblje 2013. – 2016. pokazuje da je 96,75 posto mora na hrvatskoj obali izvrsne kakvoće. Voda kojom se provodi talasoterapija zagrijava se na temperaturu između 35 i 37 stupnjeva Celzija.

(Jadran-galenski laboratorij, 2017.)

Čistoći Jadrana pogoduje to što je primjerice vodama u Sredozemnom moru potrebno čak od 70 do 100 godina za izmjenu, dok se vode u Jadranu izmjene za samo od 5 do 10 godina. Uz to, salinitet Jadrana je viši od svjetskoga prosjeka i iznosi 38‰. Jadransko more sadrži više od 80 esencijalnih minerala i drugih elemenata bitnih za zdravlje čovjeka. Obiluje mineralnim solima, algama i planktonima, a UN ga je proglasio ekosustavom posebne pažnje. Njegova terapijska svojstva mogu se koristiti na više načina. Pod tretmanima talasoterapije podrazumijevaju se inhalacije morskim zrakom, vruće kupke s morskom vodom, hidromasaže morskom vodom, oblozi i kupke s algama i umatanje u morske trave. Morsko blato sadrži prirodnu mješavinu gline i minerala pa se također koristi u svrhu terapije. Morska voda pomaže: ublažiti dišne bolesti, kod artritisa i reume, brzom oporavku nakon bolesti, smanjiti celulit, smanjiti napetost i stres, kod hormonalnih poremećaja, uljepšati ten. (Jadran-galenski laboratorij, 2017.)

Topli oblog s algama iznimno je djelotvoran je za njegu kože. Uklanja mrtve stanice, toksine i mrlje na koži, unapređuje krvotok i smanjuje celulit i strije. U kombinaciji sa blatom sadrži velike količine minerala, a olakšava reumatizam i osteoartritis te poboljšava krvotok, dok hidromasaža morskom vodom opušta mišiće i pospješuje krvotok. Može se provoditi u posebnoj kadi ili u bazenu, a mlazovi se usmjeravaju prema ramenima, prsnom košu, trbuhu, udovima i zdjelici. (Jadran-galenski laboratorij, 2017.)

More potiče izmjenu tvari i čišćenje jetre, bubrega, kože i vezivnog tkiva od štetnih tvari. Nataložene štetne tvari se preko limfe i krvotoka kreću prema površini, a sol olakšava proces izlučivanja. Zbog toga je koža nakon ljetovanja tako svježja i obnovljena. Topla slana voda pročišćava nosnice i sinuse, dakle služi za inhalaciju, nakon koje su uklonjeni toksini i neželjena sluz iz nosne šupljine. Isto kao i kod kože pomaže u čišćenju od bakterija i nečistoće. (Jadran-galenski laboratorij, 2017.)

Uz prethodno navedeno, morska voda ima i svojstva antiseptika i antihistamina, zbog čega je korisna i kod kožnih alergijskih reakcija. Čisti morski zrak, zasićen negativnim ionima, olakšava disanje i simptome astme. Morska voda ublažava neke od simptoma prehlade, odnosno upalu sinusa. Za inhalaciju se, kako je rečeno, upotrebljava slana otopina, odnosno morska sol otopljena u vrućoj vodi. (Jadran-galenski laboratorij, 2017.)

Balneoterapija je sinonim za kupališno liječenje, budući da korijen riječi znači kupelj i terapija. Ova vrsta terapije predstavlja liječenje i rehabilitaciju mineralnim vodama i muljevima u prirodnim lječilištima (toplicama). Primjenjuje se kod bolesti i stanja nakon ozljeda organa za pokretanje, bolesti srca i krvnih žila, dišnih i probavnih organa, ženskih i kožnih, kao i nekih metaboličkih i živčanih bolesti. Danas su posvuda u svijetu toplice (prirodna lječilišta) preoblikovane u suvremene rehabilitacijske centre, centre za zdravstveni turizam, aktivni odmor i rekreaciju. (Hrvatska enciklopedija, Balneoterapija)

S druge strane, pojam balneologija odnosi se na znanost koja proučava kupanje u mineralnoj ili termalnoj vodi te njenu primjenu i djelovanje na zdrav i bolestan organizam. To je modalitet fizikalne terapije čiji pozitivni učinci proizlaze iz kombinacije fizikalnih svojstava vode, poput uzgona (zbog uranjanja tijela ili dijela tijela u vodu) ili prijenosa temperature i apsorpcije mineralnih tvari kroz kožu. Ona obuhvaća u užem smislu korištenje mineralnih izvorskih voda, peloida i naftalana u ljekovite svrhe. (Grazio, Doko, 2014.)

Balneoterapija ili hidroterapija neizostavni je dio rehabilitacije bolesnika s upalnim reumatskim bolestima. Hidroterapija podrazumijeva terapijsku primjenu vode u svrhu liječenja izvana ili iznutra u bilo kojem obliku (para, krutina, tekućina). Terapijskim vježbama postižu se pozitivni kineziološki učinci, poboljšavaju se metabolizam i protok krvi u zglobu, smanjuje edem, a nedvojbeno je da imaju pozitivne učinke na imunološki sustav i psihičko stanje pacijenata. Najčešće i najvažnije reumatske bolesti su reumatoidni artritis, ankilozantni spondilitis i psorijatični artritis. To su progresivne kronične bolesti, koje dovode do značajne onesposobljenosti ako se ne liječe pravilno i pravodobno. Upravo balneoterapija pomaže smislu smanjenja boli, poboljšanja mišićne snage, izdržljivosti, pokretljivosti, balansa i aerobnog kapaciteta u osoba s kroničnim upalnim reumatskim bolestima. Također, primijećeno je smanjenje oteklina zglobova te skraćenje jutarnje ukočenosti kao tipičnog obilježja upalnih reumatskih bolesti, što sve rezultira boljim funkcionalnim ishodom. (Grazio, Doko, 2014.)

### 5.2.3. Medicinski turizam

Medicinski turizam je jedinstvena kombinacija medicinskih i turističkih usluga. Riječ je o uspješnom kombiniranju zdravstvenih tretmana i hotelskih i drugih usluga u turističkoj destinaciji. Danas se pod tim pojmom podrazumijeva pružanje široke palete sofisticiranih i visokokvalitetnih medicinskih usluga. Ova vrsta turizma postaje lukrativni biznis i ubrzano se razvija u brojnim turističkim zemljama svijeta. Vrijednost industrije medicinskog turizma neprestano raste, a trenutno je vrijedna oko 60 milijardi dolara godišnje na svjetskoj razini. (Favis-Villafuerte, 2009).

Najveći nedostatak korištenja medicinskih usluga u drugoj zemlji za korisnika je moguća nesigurnost, odnosno mogućnost dobivanja neadekvatne zdravstvene usluge u odnosu na očekivanu, odnosno u odnosu na onu medicinsku uslugu koju bi korisnik dobio u svojoj zemlji. No istraživanja pokazuju da taj čimbenik ne uzrokuje pad ni stagnaciju medicinskog turizma, zbog sve veće standardizacije kvalitete medicinskih usluga na globalnoj razini, uz korištenje najnovijih znanja iz područja medicine te najsuvremenije tehnologije. Brojni liječnici koji su zaposleni u klinikama u manje razvijenim zemljama, proveli su dio svog obrazovanja ili dio radnog iskustva u razvijenim zemljama. Bez obzira na to, bitno je precizno definirati standarde kvalitete u medicinskom turizmu na međunarodnoj razini. (Turner, 2007).

Zdravstvena turistička ponuda može se kombinirati s brojnim drugim oblicima turističke ponude, primjerice, kulturnim turizmom ili sportsko-rekreacijskim turizmom. Broj i širina usluga koje se pružaju u medicinskom turizmu u razvoju je te se intenzivno proširuje i na druga područja. Što s tiče razvoja medicinskog turizma u Europi, ključnu ulogu ima Direktiva Europske komisije koja definira prava pacijenata i podjednake mogućnosti za korištenje zdravstvenih usluga u svim zemljama EU, čime je ujedno stvorena osnova za jačanje suradnje između zemalja EU s ciljem usuglašavanja zdravstvenih sustava na razini EU. Prethodno navedeno služi stvaranju jedinstvenog tržišta zdravstvenih usluga na razini EU te izjednačavanju cijena zdravstvenih usluga u različitim zemljama Europe. (Krajnović i sur., 2013.) U skladu sa prethodno navedenim, dobar primjer usporedbe cijena primjerice dentalnih usluga daje provedeno istraživanje tvrtke Dentex2. Prosječna ušteda u Hrvatskoj na svim stomatološkim tretmanima je 57% u odnosu na Veliku Britaniju i Irsku, što je predočeno Tablicom 2.

*Tablica 2. Usporedba cijena dentalnih usluga Velike britanije i Irske s Hrvatskom (u eurima)*

	UK & IRELAND	CROATIA
RADIOLOGY		
X-rays- small	25	11
X-rays-full mouth	65	29
White COMPOSITE FILLINGS		
Front	140	45
Back	155	55
ENDODONTICS		
Incisor	370	74
Premolar	470	84
Molar	570	98
TOOTH WHITENING		
Airflow	80	42
Deep bleaching	789	280
CROWNS AND VENEERS		



Full porcelain crown (usually most suitable for front teeth)	790	300
Tooth colored crown, metal inside (the best combination of strength and appearance)	740	240
Bridge (dependent on design)	900	480
Porcelain veneers	720	325
EXTRACTIONS		
Routine	110	38
Surgical	220	75
IMPLANTOLOGY		
Implant placement only (excluding crown)	1200	445
Abutment and crown	2400	550
DENTURES		
Acrylic partial denture	400	300
Acrylic Denture (upper or lower)	450	320
Acrylic Denture (upper & lower)	800	600
Cobalt Chrome (metal frame) o 1-6 teeth	1200 450	720 300
o 6+ teeth	600	320
Full upper or lower	800	480
Full upper and lower	1400	720
ORTODONZIA		
Upper and lower arch mobile	1800	400
Upper and lower arch fixed (metal or white)	4900	1900
Upper arch treatment (metal or white)	3800	1600
Lower arch treatment (metal or white)	3500	1600

Izvor: Krajnović i sur., 2013.

Najpoznatije zemlje na svijetu na području medicinskog turizma su Tajland, Indija i Singapur. Najtraženije usluge na području medicinskog turizma na svjetskoj razini su dentalne i kozmetičke usluge te kardiovaskularne i ortopedske usluge (Babić, 2011).

Indija je na temelju istraživanja Confederation of Indian Industry i konzultantske kuće McKinsey, 2009. godine zabilježila dolazak 150.000 stranaca na medicinske tretmane, a navodno taj broj godišnje raste za 15%. Procjenjuje se kako je Indija do 2012. godine zabilježila prihod od medicinskog turizma u iznosu od 2,3 milijarde dolara. (Puri, Singh, 2010.) Ondje porezne vlasti podupiru pružanje usluga pacijentima stranog podrijetla kroz porezne olakšice i druge povlastice, kako bi time poduprli razvoj turizma koji pruža medicinske usluge i po pet puta jeftinijoj cijeni nego primjerice u SAD-u. (Krajnović i sur., 2013.)

Ono što motivira ljude na turistička putovanja u medicinskom turizmu je ponajprije razlika u cijenama medicinskih usluga između emitivne i receptivne zemlje. Zatim slijedi kombinacija odmora i raznovode i korištenja medicinskih usluga, koji se na turističkom tržištu nude kao kombinirani paket aranžmani, koji, pored medicinske usluge, uključuju i hotelsku uslugu, izlete, razgledavanja i slično. Za ovaj oblik turizma dobro je izdvojiti Južnoafričku Republiku, kao primjer poznate svjetske destinacije medicinskog turizma, koja se specijalizirala u tzv. "medicinskom safariju". Pri tom se selektivnom obliku turizma korištenje medicinskih usluga kombinira sa safarijem. (Puri i sur., 2010.)

Uz prethodno navedene motive, ono što korisnike medicinskih usluga potiče upravo na odlazak u inozemstvo jest da je nekima od njih to jedina mogućnost da dobiju adekvatnu medicinsku uslugu po prihvatljivoj cijeni. U nekim slučajevima, motiv za korištenje tih usluga je izbjegavanje dugih redova čekanja za medicinsku uslugu u domicilnoj zemlji, a uz to se još navode i činjenica da standardno zdravstveno osiguranje u domicilnoj zemlji u pravilu pokriva osnovne zdravstvene usluge, a ne i one specifične, poput estetske kirurgije (Krajnović i sur., 2013.).

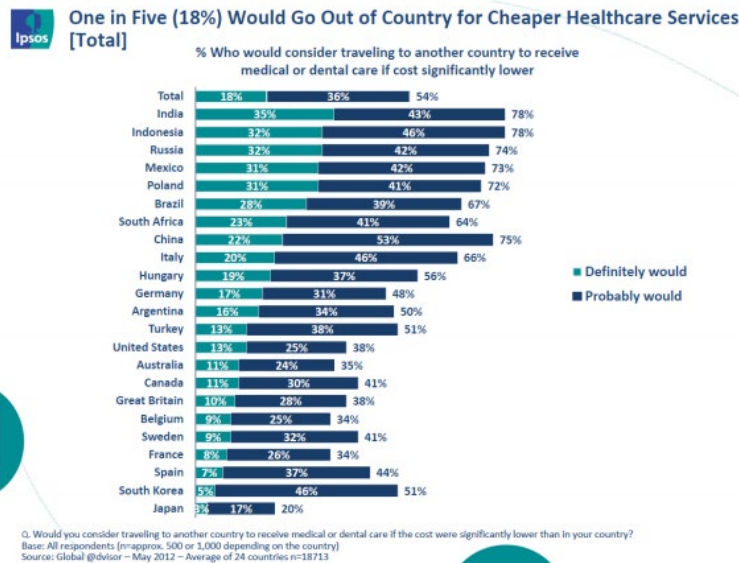
Razvoj medicinskog turizma izražen je posebno u obalnim turističkim destinacijama za koje se nerijetko koristio izraz „Sun, Sea and Sand“ koji je na tim mjestima označavao masovni turizam, dok je danas on promijenjen u „Sun, Sand and Surgery“, što predstavlja razvoj medicinskog turizma na tim destinacijama (Krajnović i sur., 2013.).

### 5.2.3.1. Potencijali medicinskog turizma

Istraživanjem tvrtke Ipsos, provedenim na uzorku većem od 18.000 ispitanika iz 24 države svijeta, utvrđeno je kako bi približno 18% ispitanika razmotrilo mogućnost korištenja medicinske usluge (uključujući i prethodno navedene usluge dentalne medicine) van vlastite zemlje, ukoliko bi ista time bila financijski znatno povoljnija. (Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam)

Ukoliko se predmetni postoci stave u odnos s brojem ukupnih stanovnika istraženih zemalja, dolazi se do teorijskog latentnog potencijala od stotina milijuna osoba. Unatoč tome, podatke treba tumačiti prilično oprezno budući da motivi za poduzimanje putovanja u drugu državu sa svrhom korištenja medicinske usluge nisu nužno financijski (niža cijena predmetne usluge), već su nerijetko povezani s razlogom nemogućnosti dobivanja pojedine usluge u vlastitoj zemlji (posebice u slučaju vrlo specifičnih medicinskih zahvata koji nisu u širokoj primjeni), očekivanje dobivanja usluge znatno višeg stupnja kvalitete (pouzdanosti) u drugoj zemlji, mogućnosti dobivanja usluge u znatno kraćem vremenu nego li u vlastitoj zemlji i slično (Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam).

Promotre li se rezultati prikazani Slikom 3, može se zaključiti kako je hipotetska potražnja za medicinskim uslugama van vlastite države znatno veća u državama „gospodarstava u nastajanju“, odnosno manje je izražena u tradicionalnim gospodarstvima, društveno i socijalno konsolidiranim zemljama Zapada. Uz to, interes za korištenjem medicinskih usluga u inozemstvu veći je kod osoba mlađe životne dobi (do 35 godina starosti) iako osobe mlađe životne dobi u pravilu u manjoj mjeri koriste/trebaju takve usluge nego li starije osobe (dobna skupina 50-64). Naravno, postoje iznimke poput Rusije ili Njemačke, gdje su oni starije životne dobi u većem postotku spremni razmotriti mogućnost međunarodnog putovanja s medicinskim motivom nego mladi (Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam).



Slika 3. Istraživanje o iskorištavanju mogućnosti korištenja medicinskih usluga izvan domicilne zemlje

Izvor: Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam

#### 5.2.3.2. Vodeće svjetske destinacije medicinskog turizma

Bitnu prepreku pri analizi medicinskog turizma predstavlja činjenica da službene nacionalne statistike ne prate kategoriju medicinskih turista, već je moguće osloniti se isključivo na procjene različitih interesnih udruženja i grupacija, iako za velik broj zemalja ni taj pokazatelj ne postoji. Isto tako, moguće su česte razne metodološke pogreške, koje predmetne brojke mogu značajno uvećati, kao primjerice broje se posjete bolnicama, a ne individualni pacijenti, broje se osobe koje nisu pacijenti, već samo kupuju/nabavljaju lijekove u ljekarnama bolnica i klinika i slično. Uz prethodno navedene pokazatelje odnosno procjene na listi koja slijedi vodeće destinacije svijeta su Malezija, SAD i Tajland, dok je vodeća destinacija Europe Poljska. (Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam)

Svjetske vodeće destinacije su:

1. Malezija - 650.000 putnika
2. SAD - 600.000
3. Tajland - 500.000
4. Poljska - 390.000

5. Južnoafrička Republika - 300.000

6.-8. Njemačka, Meksiko, Južna Koreja - 250.000

9.-10. Indija, Turska - 230.000. (Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam)

Europske vodeće destinacije su:

1. Poljska - 390.000

2. Njemačka - 250.000

3. Turska - 230.000

4.-5. Mađarska, Ujedinjeno Kraljevstvo - 100.000

6. Belgija - 50.000. (Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam)

Lideri za medicinske turiste zemalja arapskog svijeta (Bahrein, Kuvajt, Oman, Katar, Saudijska Arabija, UAE), za koje cijena nije presudan čimbenik putovanja, su Njemačka i Švicarska. Brazil je popularan u pružanju usluga kozmetičkih zahvata, dok Indija broji izuzetno visok postotak populacije koja domicilno nije u mogućnosti ostvariti adekvatnu medicinsku skrb, no financijski razlozi prepreka su ostvarenju skrbi u inozemstvu. Što se tiče Rusije, sve je više osoba koje medicinske usluge traže u inozemstvu, ponajprije u naprednim zemljama Europe (Njemačka, Skandinavija), no osim što traže vrhunsku kvalitetu skrbi, često traže i liječnike koji govore i razumiju ruski (Hrvatska turistička zajednica, Medicinski turizam).

### **5.3. Institucijska potpora zdravstvenog turizma**

U Republici Hrvatskoj na snazi je niz zakonskih i podzakonskih akata, pravilnika i propisa kojima se uređuje poslovanje i pružanje usluga u zdravstvenom turizmu. U ovom obliku turizma pažnja se usmjerava na zakone iz turizma te na one iz zdravstva. S obzirom na broj zakona koji djeluju u ovoj domeni može se doći do zasićenosti informacija i stvaranja administrativnih prepreka za potencijalne ulagače. Potrebno je izgraditi zakonodavni okvir koji će biti otvoren, jasan, efikasan i koji neće biti isključiv (Grgorović, 2016.).

Ukoliko je riječ o ulaganjima, pogotovo o onim inozemnim treba se voditi računa o vremenu potrebnom za pribavljanje dokumentacija i rješavanje dozvola. Zakonski propisi se trebaju revidirati i ustrojiti na nov i poticajan način kako bi omogućili lakše pokretanje zdravstvenog turizma u Hrvatskoj. Pitanjem pravnog okvira koji se kao prvenstveno pretpostavlja za uređivanje odnosa u zdravstvenom turizmu prilično je dugo predmetom rasprave da bi to bilo opravdano (Grgorović, 2016.).

Ključnu ulogu u funkciji zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj imaju dva ministarstva: Ministarstvo turizma i Ministarstvo zdravlja. Ta dva ministarstva dvije su zasebne institucije i djeluju svaka u svojoj domeni poslovanja. Kod zdravstvenog turizma pojmovi i zakonske regulative dijelom se preklapaju. U tom području one surađuju kako bi se ostvarili zadani ciljevi i dali preduvjeti za daljnji razvoj. Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma Republike Hrvatske pokrenut je na inicijativu Ministarstva turizma. Ministarstvo turizma je također donijelo Strategiju razvoja Hrvatskog turizma do 2020. te je taj dokument usvojen od strane Hrvatskog sabora 26. travnja 2013. godine (Grgorović, 2016.).

Strategija razvoja Hrvatskog turizma definira smjernice za povećanje konkurentnosti hrvatskog turizma na međunarodnom tržištu, daje jasne naputke za pokretanje investicija u sektoru te je ujedno i osnova za povlačenje sredstava iz fondova Europske unije. Glavni razvojni cilj je ulazak Hrvatske u vodećih 20 turistički najkonkurentnijih zemalja svijeta, a naša bi zemlja 2020. godine trebala biti „globalno prepoznatljiva turistička destinacija, konkurentna i atraktivna za investicije, koja stvara radna mjesta i na održiv način upravlja razvojem na svom cjelokupnom prostoru, njeguje kulturu kvalitete, a svojim gostima tijekom cijele godine pruža gostoljubivost, sigurnost i jedinstvenu raznovrsnost autentičnih sadržaja i doživljaja“ (Grgorović, 2016.).

Ministarstvo turizma regulira zakone i pravilnike iz područja turizma, kojima se uređuje način i uvjeti za pružanje usluga u turizmu. Neki od njih su: Zakon o pružanju ugostiteljske djelatnosti, Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, Zakon o pružanju usluga u turizmu. (Grgorović, 2016.)

S druge strane, Ministarstvo zdravlja donosi regulative iz domene zdravstva: zakonske i podzakonske akte, različite pravilnike i propise, primjerice Pravilnik o uvjetima za razvrstavanje bolničkih zdravstvenih ustanova u kategorije, Pravilnik o kategorizaciji medicinsko - tehničke opreme zdravstvenih ustanova, Zakon o stomatološkoj djelatnosti, Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite, Pravilnik o specijalističkom usavršavanju doktora stomatologije, Zakon o djelatnostima u zdravstvu (Grgorović, 2016.).

#### 5.4. Međunarodni trendovi

Posljednja dva desetljeća zdravstveni turizam izrazito brzo napreduje na globalnoj razini, najviše zbog eksplozivnog rasta potražnje u visokorazvijenim svjetskim ekonomijama, ali i zbog kontinuiranog jačanja potražnje u sve većem broju srednje razvijenih zemalja svijeta. Razlozi potražnje leže najviše u starenju populacije, odnosno procesu koji je rezultat sve boljih uvjeta života i rada u svim zemljama razvijenog svijeta. Starenje populacije podrazumijeva sve veću potrebu za zdravstvenim uslugama različite vrste, pri čemu će se dio tih usluga odvijati i izvan mjesta stalnog prebivanja (Ivandić i sur., 2015.).

Idući razlog predstavljaju nove društvene vrijednosti, odnosno sve veća ekološka osviještenost i društvena odgovornost rastućeg broja osoba u većini zemalja svijeta, osobito onih s višom razinom osobnog obrazovanja. To podrazumijeva i sve veću orijentaciju na zdravu, ekološki uzgojenu hranu, rastuću posvećenost zdravom životu, odnosno fizičkom i mentalnom zdravlju (Ivandić i sur., 2015.).

Nakon toga slijedi rastuća razina blagostanja sve većeg postotka svjetske populacije, odnosno rast društvenog i individualnog blagostanja, koji je najizraženiji na području Kine i Indije, ali i u drugim brzo rastućim gospodarstvima svijeta poput Brazila, Meksika i Rusije. Ove zemlje osobito traže usluge medicinskog turizma, a pogotovo one u sferi održavanja dobre psihofizičke kondicije, usluge u funkciji prevencije bolesti, usluge povezane s ublažavanjem posljedica kroničnih oboljenja, ali i usluge povezane s liječenjem akutnih bolesti i ponovnom uspostavom zdravlja (Ivandić i sur., 2015.).

Uz rast blagostanja u visoko razvijenim svjetskim gospodarstvima, a ponajprije u onim brzo rastućim svjetskim ekonomijama, sve veći broj radno sposobnog stanovništva živi u stanju kontinuiranog nedostatka slobodnog vremena te svakodnevnog stresa, na što često utječe i brz rast tehnologije kao i loše prehrambene navike (Ivandić i sur., 2015.).



## 5.5. Ponuda zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj

Ponuda zdravstvenog turizma u Hrvatskoj danas obuhvaća kompleksan skup pružatelja usluga wellnessa, lječilišnog i medicinskog turizma kako u sferi privatnog, tako i u sferi javnog sektora. Velik dio ponuda je pretežito u privatnom vlasništvu, predstavljajući tržišno orijentirano, uglavnom vitalno malo i srednje poduzetništvo. Uz to, specijalne bolnice, lječilišta i veliki bolnički sustavi, koji kontroliraju najveći dio prirodnih ljekovitih činitelja koji se trenutno koriste, kao što su termalne vode, te koji su, svojom veličinom i koncentracijom stručnog znanja, ključni činitelji vjerodostojnosti i prepoznatljivosti zdravstveno turističke ponude Hrvatske, dio su sustava javnog zdravstva te su usmjereni na korisnike državnog zavoda za zdravstveno osiguranje (Ivandić i sur., 2015.).

Iako je ponuda cjelokupnog zdravstvenog turizma raširena diljem čitave zemlje, ona je izraženija u primorskoj i sjeverozapadnoj Hrvatskoj, osobito na Kvarneru, u Istri, županijama Sjeverne Hrvatske te na području Zagreba. Počevši od wellness ponude, tu tržišnu poziciju RH obilježava ponajprije wellness ponuda, odnosno odjeli u sklopu velikog broja hotela viših kategorija, odnosno sa 4 ili 5 zvjezdica, koji se većim dijelom nalaze na Jadranu. Tipične ponude uključuju sadržaje poput masaža, tretmana ljepote, sauna, bazena i fitnesa. Dakako, postoje i oni wellness paketi u kojima se kombiniraju usluge wellness centra s režimima prehrane, vježbanja i aromaterapije. Uz hotele, postoji i manji broj topličkih kompleksa koji su velikim dijelom fokusirani na wellness sadržaje, a koje uz uobičajene usluge nude i bazenske sadržaje sa sustavima otvorenih i zatvorenih bazena i/ili tematiziranim (npr. terapijski, relaksacijski i slično) bazenima, kao što je „Vodeni planet” u Termama Tuhelj. Dio bazena uobičajeno je punjen termalnom ili ljekovitom vodom. Uz prethodno navedeno, u RH raste interes za zapošljavanjem stručnog medicinskog kadra, a što bi omogućilo daljnju specijalizaciju i mogućnost pružanja medicinskih usluga poput dermatoloških programa i manjih zahvata, nutricionizma, fizioterapije i slično (Ivandić i sur., 2015.).

S druge strane, ponuda lječilišnog turizma RH odnosi se ponajviše na medicinsku rehabilitaciju u okviru većeg broja specijalnih bolnica i manjeg broja lječilišta, a temelji se na korištenju prirodnih ljekovitih činitelja kao što su termalne vode, more, mineralna ulja, ljekovito blato i slično. Budući da lječilišni turizam u RH datira još od rimskih vremena, pri čemu se intenzivnije razvija od druge polovice 19. stoljeća, može se ustvrditi da upravo

lječilišni turizam predstavlja temelj tržišne prepoznatljivosti cjelokupne hrvatske zdravstveno-turističke ponude (Ivandić i sur., 2015.).

Bez obzira na lokaciju i razlike u korištenju prirodnih ljekovitih činitelja, gotovo sva hrvatska lječilišta, odnosno specijalne bolnice specijalizirane su za rehabilitaciju od posljedica širokog spektra oboljenja (kardiovaskularne, respiratorne, neurološke, ortopedske, lokomotorne i/ili dermatološke bolesti). Uz to, neke specijalne bolnice razvijaju dodatnu ekspertizu u specifičnim domenama poput suzbijanja rizičnih činitelja ili liječenja ozljeda sportaša. Sve ustanove raspolažu visoko stručnim, specijalističkim medicinskim kadrom i uglavnom suvremenom medicinskom opremom (Ivandić i sur., 2015.).

## 6. Zaključak

Turizam predstavlja iznimno važan društveni i ekonomski čimbenik i samim time temelj društvenog i ekonomskog razvitka velikog broja zemalja u svijetu. Popularnost zdravstvenog turizma u konstantnom je porastu. Motivirani poboljšanjem vlastitog zdravlja i promjene načina života, odricajući se svakodnevnog stresa, ljudi se sve više okreću ovom profitabilnom obliku turizma. Zdravstveni turizam je vrsta turizma gdje je glavna motivacija turistima poboljšanje ili očuvanje njihovog zdravstvenog stanja, odnosno liječenje ili prevencija raznih oblika bolesti. Nerijetko se definira kao putovanje osobe izvan svog mjesta boravka kako bi se dobila najbolja zdravstvena usluga. Ljudi se često odlučuju za ovakve poteze zbog razlika u cijenama medicinskih usluga između zemalja. Dakako, pametno organizirana kombinacija odmora, razonode i medicinskih usluga, je ono što privlači ljude da se odluče uložiti u svoje zdravlje i izvan svoje zemlje.

Glavni nositelji zdravstvenog turizma su turističke destinacije koje su se zbog svojih prirodnih pogodnosti i čimbenika usmjerile ka razvoju zdravstvenog turizma. SWOT analizom predočene su jake i slabe strane zdravstvenog turizma u RH, kao i prilike koje bi trebalo kapitalizirati, odnosno prijetnje koje bi trebalo neutralizirati u narednom vremenu. U pogledu snaga, ističe se raspoloživost i kvaliteta prirodnih ljekovitih činitelja, kvaliteta medicinskog kadra te dugogodišnja tradicija u pružanju zdravstveno turističkih usluga. Uz to, ovdje se nalazi i rastući broj privatnih zdravstvenih ustanova zainteresiranih za zdravstveni turizam, kao i ekološka očuvanost RH. S druge strane, najznačajniju slabost hrvatskog zdravstvenog turizma predstavlja činjenica da još uvijek ne postoji njegova konkretna razvojna vizija, kao ni razvojni model koji bi omogućio priljev novog razvojnog kapitala. Također, ističe se i neusklađenost zakona u ingerenciji Ministarstva turizma i Ministarstva zdravlja kojima se regulira poslovanje u sferi zdravstvenog turizma, kao i nefunkcionalan sustav akreditacije zdravstvenih ustanova. Bitno je istaknuti i to da većina javno-zdravstvenih ustanova nema izražene želje za uključivanjem na međunarodno tržište zdravstvenog turizma, što dokazuje i činjenica da gotovo nijedna od ovih ustanova ne posjeduje međunarodno priznate zdravstveno-turističke certifikacije, a što je bitno za međunarodnu prepoznatljivost na zdravstveno-turističkom tržištu.

Zdravstveni turizam u svijetu je jedna od najbrže rastućih grana turizma, a posljednja dva desetljeća izrazito brzo napreduje na globalnoj razini, najviše zbog eksplozivnog rasta potražnje u visokorazvijenim svjetskim ekonomijama, kao i zbog kontinuiranog jačanja

potražnje u sve većem broju srednje razvijenih zemalja svijeta. Posljedica je to uglavnom starenja populacije koje podrazumijeva sve veću potrebu za raznim zdravstvenim uslugama, pri čemu se dio tih usluga odvija i izvan mjesta stalnog prebivanja. Uz to, u posljednje se vrijeme kao bitan čimbenik u zdravstvenom turizmu ističe sve veća ekološka osviještenost i društvena odgovornost, kao nove društvene vrijednosti. Dakle, pozornost je na zdravoj, ekološki uzgojenoj hrani, zdravom životu, odnosno fizičkom i mentalnom zdravlju.

U Hrvatskoj na razvoju znanstvenog turizma prije svega radi Zavod za zdravstvene usluge u turizmu koji predstavlja ustrojstvenu jedinicu Ministarstva zdravstva. Među ključne čimbenike zdravstvenog turizma spada stručno osoblje zaposleno u lječilištima, specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju i ostalim toplicama te je upravo zbog toga istaknuta iznimna važnost obrazovanja osoba koje pružaju usluge u kontekstu čitave kategorije zdravstvenog turizma. Ova vrsta turizma predstavlja kompleksnu kategoriju koja se sastoji od wellness, lječilišnog i medicinskog turizma. Wellness turizam podrazumijeva turistička putovanja motivirana željom za postizanjem tjelesne i duhovne ravnoteže kroz organizirano provođenje zdravstveno-preventivnih i kurativnih programa u svrhu prevencije bolesti, odnosno očuvanja i unapređenja zdravlja. Lječilišni turizam podrazumijeva putovanja motivirana prije svega revitalizacijom psiho-fizičkih sposobnosti u klimatskim, morskim i topličkim destinacijama, a medicinski turizam podrazumijeva odlazak izvan mjesta stalnog boravka u cilju obavljanja pregleda i/ili jednokratnog medicinskog zahvata. Svaka od ovih grana proučena je i opisana u prethodnom tekstu.

## 7. Popis literature

### Knjige i članci

1. Alfier, D. (1994.). *“Turizam”*. Institut za turizam. Zagreb.
2. Babić, R., (2011.). *Dosezi elektroničke trgovine u Hrvatskoj i svijetu*. Sveučilište u Zadru. Zadar.
3. Connell, J. (2013.), *Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification*. Tourism Management.
4. Čižić, T. (2016.). *Wellness-turizam kao čimbenik poboljšanja kvalitete života*. Međimursko veleučilište u Čakovcu. Specijalistički diplomski stručni studij menadžment turizma i sporta. Čakovec.
5. Favis-Villafuerte, N. (2009). *Medical Tourism – a Flourishing Business*. Manila Bulletin.
6. Geić, S. (2007.). *Organizacija i politika turizma*. Sveučilište u Splitu. Split.
7. Gojčić, S. (2005.). *Wellness: zdrav način življenja: Nova zvrst turizma*. GV Založba. Ljubljana.
8. Gračanin, M. (2010.). *Wellness u zdravstvenom turizmu hrvatske*. Ekonomski fakultet Zagreb. SPDS Menadžment turizma.
9. Grazio, S., Doko, I. (2014.). *Balneoterapija/hidroterapija u bolesnika s reumatoidnim artritisom, ankilozantnim spondilitisom i psorijatičnim artritisom*. Klinika za reumatologiju, fizikalnu medicinu i rehabilitaciju. Klinički bolnički centar „Sestre milosrdnice“. Zagreb.
10. Gregorić, M., Musliu, T. (2015.). *Lječilišni aspekt zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj*. Čakovec.
11. Grgorović, D. (2016.). *Poduzetništvo u zdravstvenom turizmu*. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. Fakultet ekonomije i turizma «Dr. Mijo Mirković». Pula.
12. Ivandić, N. Kunst, I., Telišman-Košuta, N. (2015.). *Pretpostavke održivosti zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj – Načela razvoja i ključni činitelji uspjeha*. HAZU Varaždin.
13. Ivandić, N., Kunst, I., Telišman-Košuta, N., Marković, I. (2014.). *Nacionalni program – akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma*. Institut za turizam. Zagreb.
14. Jadrešić, V. (2001.). *Turizam u interdisciplinarnoj teoriji i primjeni - zbornik istraživanja*. Školska knjiga. Zagreb.

15. Krajnović, A., Babić, R., Bosna, J. (2013.). *Medicinski turizam - neki marketinški i etički aspekti*. Oeconomica Jadertina. Zadar.
16. Madžar, T., Lazibat, T., Mikulić, J. (2016.) *Mjerenje kvalitete usluga u zdravstvenom turizmu*. Poslovna izvrsnost. Zagreb.
17. Milas, Lj. (2015). *Potencijali za razvoj zdravstvenog turizma*. Sektor za turizam Hrvatska gospodarska komora. Zadar.
18. Milićević, S. (2013.). *Zdravstveni turizam – Megatrend na turističkom tržištu*. Fakultet za hotelijerstvo i turizam. Vrnjačka Banja. Univerzitet u Kragujevcu.
19. Pleško, N. (1996.). *Klimatoterapijske zdravstveno-turističke mogućnosti Republike Hrvatske*. Državni meteorološki zavod. Zagreb.
20. Pleško, N., Zaninović, K. (1988.). *"Turizam i klima"*. Turizam. TSH. Zagreb. God. 36, 9 (Rujan).
21. Puri, S., Singh, A., Yashik (2010.), *Medical Tourism - A New Arena*, Iranian Journal of Public Health.
22. Rašić, D. (2014.). *Wellness turizam*. Neodoljiva Hrvatska. Lux. Zagreb.
23. Saleh, SS., Alameddine, MS., Hill, D., Darney-Beuhler, J., Morgan, A. (2010.) *The effectiveness and cost-effectiveness of a rural employer-based wellness program*. Faculty of Health Sciences, American University of Beirut. Beirut, Lebanon.
24. Telišman-Košuta, N. (2005). *Konkurentna pozicija zdravstvenog turizma*. Zagreb, HGK, Institut za turizam.
25. Trbojević, A. (2016.) *Razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj*. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. Fakultet ekonomije i turizma «Dr. Mijo Mirković». Pula.
26. Tromp, S.W.(1980.), *Biometeorology - the Impact of Weather and Climate on Humans and their Environment*. Ileyden. London.
27. Turner, L. (2007). *First World Healthcare at Third World Prices, Globalization, Biosocieties*.
28. Vukonić, B., Keča, K. (2001.). *Turizam i razvoj - pojam, načela, postupci*. Mikrorad. Ekonomski fakultet u Zagrebu. Zagreb.

#### Internet

29. *Balneoterapija*. Hrvatska enciklopedija. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=5565>. [Pristupljeno: 02. travnja 2019.]
30. *Benchmarking Lječilišta i Specijalnih bolnica* (2015.). Sveučilište u Rijeci. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Dostupno na:

- <https://www.hgk.hr/documents/ljecilista-i-sb-201557c7f8a9dc48c.pdf>.  
[Pristupljeno: 07. travnja 2019.]
31. Global Wellness Institute (2019.). *The Evolution Of Wellness*. Dostupno na: <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/history-of-wellness/>.  
[Pristupljeno: 05. travnja 2019.]
32. *Hrvatska obiluje neograničenim resursima za daljnji rast zdravstvenog turizma* (2015.). Poslovni dnevnik. Dostupno na: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/hrvatska-obiluje-neogranicenimresursima-za-daljnji-rast-zdravstvenog-turizma-291936>.  
[Pristupljeno: 04. travnja 2019.]
33. Hrvatska turistička zajednica. Medicinski turizam. *Međunarodni trendovi i perspektive*. Dostupno na: <https://www.htz.hr/sites/default/files/2016-11/Medicinski-turizam-Medunarodni-trendovi-i-perspektive.pdf>. [Pristupljeno: 03. travnja 2019.]
34. Jadran-galenski laboratorij (2017.). *Što je talasoterapija?*. Dostupno na: <https://www.jgl.hr/obitelj/sto-je-talasoterapija>. [Pristupljeno: 02. travnja 2019.]
35. Ministarstvo zdravstva, *Zdravstveni turizam*. Dostupno na: <https://zdravlje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-1297/zdravstveni-turizam/1343> . [Pristupljeno: 04. travnja 2019.]
36. *Ministarstvo zdravlja*. Dostupno na: [http://www.zdravlje.hr/ministarstvo/zdravstvene\\_ustanove\\_u\\_republici\\_hrvatskoj/specijalne\\_bolnice](http://www.zdravlje.hr/ministarstvo/zdravstvene_ustanove_u_republici_hrvatskoj/specijalne_bolnice). [Pristupljeno: 02. travnja 2019.]
37. *Sinergija znanja u razvoj zdravstvenog turizma*. Dostupno na: [https://bib.irb.hr/datoteka/850147.UT\\_ZT\\_SINERGIJA\\_U\\_OBRAZOVANJU\\_no\\_4.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/850147.UT_ZT_SINERGIJA_U_OBRAZOVANJU_no_4.pdf). [Pristupljeno: 06. travnja 2019.]
38. *Zakon o zdravstvenoj zaštiti*. Dostupno na: <https://zakon.hr/z/190/Zakon-o-zdravstvenoj-za%C5%A1titi>. [Pristupljeno: 05. travnja 2019.]
39. Zill, R. (2009.). *Massage Today*. Dostupno na: <https://www.massagetoday.com/articles/10619/The-10-Elements-of-the-Spa-Experience>. [Pristupljeno: 05. travnja 2019.]

## 8. Sažetak

Zdravstveni turizam koristi prirodne ljekovite činitelje i postupke fizikalne i rehabilitacijske medicine kako bi unaprijedio kvalitetu života i ljudima omogućio očuvanje i poboljšanje zdravlja, kao i prevenciju bolesti. Složena je kategorija sa tri temeljna oblika: wellness, lječilišni i medicinski turizam. Biti zdrav, u formi i osjećati se dobro prije je potreba današnjice i preduvjet zadovoljstva i uspjeha. Hrvatska ima bogatu tradiciju zdravstvenog turizma zbog mnogobrojnih prirodnih ljekovitih činitelja koji predstavljaju veliki kapital i potencijal za daljnji razvoj zdravstvenog turizma i svih njegovih oblika. Kako bi se Hrvatska ostvarila kao zdravstveno-turistička destinacija s prepoznatljivom i kvalitetnom ponudom potrebno je uložiti u integraciju ponude, raditi na podizanju kvalitete usluga, specijaliziranoj prodaji i promociji te kontinuiranom provođenju investicija, kao specifičnoj edukaciji zdravstvenog i nezdravstvenog osoblja, sustavnoj promociji, akreditaciji i certifikaciji usluga.

Ključne riječi: zdravstveni turizam, zdravlje, kvaliteta života, edukacija



## **9. Summary**

Health tourism uses natural healing factors and procedures of physical and rehabilitative medicine to improve the quality of life and enable people to preserve and improve health as well as disease prevention. It is a complex category with three basic forms: wellness, health and medical tourism. Being healthy, in shape and feeling good is the need of today and the precondition for satisfaction and success. Croatia has a rich tradition of health tourism due to the many natural healing factors that represent great capital and potential for further development of health tourism and all its forms. In order for Croatia to become a health-tourism destination with a recognizable and high quality offer, it is necessary to invest in the integration of the offer, to work on the quality of services, specialized sales and promotion and continuous investment implementation, as specific education of health and non-health personnel, systematic promotion, accreditation and certification of services.

Key words: health tourism, health, quality of life, education

## 10. Popis slika

Slika 1. Ostvarena noćenja u lječilištima/specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju, 2013. ....	11
Slika 2. Evolucija wellnessa .....	16
Slika 3. Istraživanje o iskorištavanju mogućnosti korištenja medicinskih usluga izvan domicilne zemlje.....	32

## **11. Popis grafikona**

Grafikon 1. Stupanj iskorištenosti lječilišta.....	12
Grafikon 2. Stupanj iskorištenosti specijalnih bolnica .....	13
Grafikon 3. Stupanj iskorištenosti ustanova na kontinentu .....	14
Grafikon 4. Stupanj iskorištenosti ustanova na obali .....	14

## 12. Popis tablica

Tablica 1. Swot analiza.....	4
Tablica 2. Usporedba cijena dentalnih usluga Velike britanije i Irske s Hrvatskom (u eurima) .....	28

**Fakultet agrobiotehničkih znanosti Osijek**

**Sveučilišni diplomski studij, smjer Agroekonomika**

## Multifunkcionalni razvoj zdravstvenog turizma

Snježana Rebuš

**Sažetak:** Zdravstveni turizam koristi prirodne ljekovite činitelje i postupke fizikalne i rehabilitacijske medicine kako bi unaprijedio kvalitetu života i ljudima omogućio očuvanje i poboljšanje zdravlja, kao i prevenciju bolesti. Složena je kategorija sa tri temeljna oblika: wellness, lječilišni i medicinski turizam. Biti zdrav, u formi i osjećati se dobro prije nego što je potreba današnjice i preduvjet zadovoljstva i uspjeha. Hrvatska ima bogatu tradiciju zdravstvenog turizma zbog mnogobrojnih prirodnih ljekovitih činitelja koji predstavljaju veliki kapital i potencijal za daljnji razvoj zdravstvenog turizma i svih njegovih oblika. Kako bi se Hrvatska ostvarila kao zdravstveno-turistička destinacija s prepoznatljivom i kvalitetnom ponudom potrebno je uložiti u integraciju ponude, raditi na podizanju kvalitete usluga, specijaliziranoj prodaji i promociji te kontinuiranom provođenju investicija, kao specifičnoj edukaciji zdravstvenog i nezdravstvenog osoblja, sustavnoj promociji, akreditaciji i certifikaciji usluga.

**Rad je izrađen pri:** Fakultet agrobiotehničkih znanosti Osijek

**Mentor:** izv.prof.dr.sc.Tihana Sudarić

**Broj stranica:** 48

**Broj grafikona i slika:** 7

**Broj tablica:** 2

**Broj literaturnih navoda:** 39

**Broj priloga:** 0

**Jezik izvornika:** hrvatski

**Ključne riječi:** zdravstveni turizam, zdravlje, kvaliteta života, edukacija

**Datum obrane:**

**Stručno povjerenstvo za obranu:**

1. prof.dr.sc.Krunoslav Zmaić
2. izv.prof.dr.sc.Tihana Sudarić
3. prof.dr.sc.Ružica Lončarić

**Rad je pohranjen u:** Knjižnica Fakultet agrobiotehničkih znanosti Osijek  
Sveučilištu u Osijeku, Kralja Petra Svačića 1d.

**BASIC DOCUMENTATION CARD****Josip Juraj Strossmayer University of Osijek****Graduate thesis****Faculty of Agrobiotechnical Sciences Osijek****University Graduate Studies, Plant production, course Agroecconomics****Multifunctional development of health tourism**

Snježana Rebuš

**Abstract:** Health tourism uses natural healing factors and procedures of physical and rehabilitative medicine to improve the quality of life and enable people to preserve and improve health as well as disease prevention. It is a complex category with three basic forms: wellness, health and medical tourism. Being healthy, in shape and feeling good is the need of today and the precondition for satisfaction and success. Croatia has a rich tradition of health tourism due to the many natural healing factors that represent great capital and potential for further development of health tourism and all its forms. In order for Croatia to become a health-tourism destination with a recognizable and high-quality offer, it is necessary to invest in the integration of the offer, to work on the quality of services, specialized sales and promotion and continuous investment implementation, as specific education of health and non-health personnel, systematic promotion, accreditation and certification of services.

**Thesis performed at:** Faculty of Agrobiotechnical Sciences Osijek**Mentor:** izv.prof.dr.sc.Tihana Sudarić**Number of pages:** 48**Number of figures:** 7**Number of tables:** 2**Number of references:** 39**Number of appendices:** 0**Original in:** Croatian**Key words:** health tourism, health, quality of life, education**Thesis defended on date:****Reviewers:**

1. prof.dr.sc.Krunoslav Zmaić
2. izv.prof.dr.sc.Tihana Sudarić
3. prof.dr.sc.Ružica Lončarić

**Thesis deposited at:** Library, Faculty of Agrobiotechnical Sciences Osijek, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Kralja Petra Svačića 1d.