# ISKORISTIVI RESURSI MAKARSKE RIVIJERE ZA RAZVOJ SPECIJALIZIRANIH PROIZVODA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

**Bauk, Josip**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:536497

*Rights / Prava:* In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-03-29**

*Repository / Repozitorij:*

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

**SVEUČILIŠTE U SPLITU**
**EKONOMSKI FAKULTET SPLIT**

**DIPLOMSKI RAD**

# ISKORISTIVI RESURSI MAKARSKE RIVIJERE ZA RAZVOJ SPECIJALIZIRANIH PROIZVODA ZDRAVSTVENOG TURIZMA

**Profesor:**
**prof.dr.sc Neven Šerić**

**Student:**
**Josip Bauk**

**Split, lipanj 2018.**

# SADRŽAJ

1. UVOD ..... 4
1.1. Problem istraživanja ..... 4
1.2. Predmet istraživanja ..... 7
1.3. Istraživačka pitanja ..... 9
1.4. Ciljevi istraživanja ..... 10
1.5. Metode istraživanja ..... 10
1.6. Doprinos istraživanja ..... 11
1.7. Struktura diplomskog rada ..... 12
2. ZDRAVSTVENI TURIZAM ..... 13
2.1. Problematika vezana za pojmove i podjele zdravstvenog turizma ..... 13
2.2. Novi trendovi i standardi kvalitete ..... 15
3. ZDRAVSTVENI TURIZAM U SVIJETU ..... 18
3.1. Medicinski turizam u svijetu i procjene razvoja ..... 20
3.1.1. standardi kvalitete u medicinskom turizmu ..... 25
3.1.2. Rizici medicinskog turizma ..... 27
3.2. Wellness turizam u svijetu i procjene razvoja ..... 27
3.3. Zdravstveni turizam u Europi ..... 35
3.3.1. Procjene razvoja ..... 36
3.3.2. Zdravstveni turizam kao motiv putovanja ..... 36
3.3.3. Najpopularnije usluge zdravstvenog turizma ..... 38
4. UPRAVLJANJE RAZVOJEM ZDRAVSTVENOG TURIZMA U HRVATSKOJ ..... 39
4.1. Institucionalna potpora i pravna regulativa ..... 39
4.1.1. Nadležnost ministarstva turizma ..... 40
4.1.2. Nadležnost ministarstva zdravlja ..... 40
4.1.3. Problematika vezana uz zakonsku regulativu ..... 41
4.2. Strateški plan razvoja na nacionalnoj razini ..... 42
4.2.1. Zdravstveni turizam u nacionalnoj strategiji razvoja turizma ..... 43
4.2.2. Zdravstveni turizam u nacionalnom strateškom marketinškom planu hrvatskog turizma(smpht ..... 44
4.2.3. Zdravstveni turizam u nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva ..... 45
4.2.4. Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma ..... 45
5. BENCHMARKING ANALIZA – ISTARSKA ŽUPANIJA ..... 47
5.1. Ponuda zdravstvenog turizma Istarske županije ..... 47

5.1.1. Primjer Wellness hotela – Hotel Melia Coral***** ... 48
5.1.2. Primjer lječilišnog turizma – Istarske toplice ... 50
5.1.3. Primjer medicinskog turizma – Histria Medic Poreč ... 53
5.1.4. Primjer dentalnog turizma – Dentalni centar Rident (Poreč) ... 55
6. ISTRAŽIVANJE PODRUČJA MAKARSKE RIVIJERE ... 57
6.1. Općenito o Makarskoj rivijeri ... 57
6.2. Prirodni resursi Makarske ... 58
6.2.1. Hidroresursi ... 59
6.2.2. Atmosferski resursi ... 60
6.2.3. Organski resursi ... 61
6.3. Zdravstveni sektor grada Makarske ... 62
6.4. Turistička infrastruktura ... 65
6.4.1. Smještajna infrastruktura ... 66
6.4.2. Plažna infrastruktura ... 69
6.4.3. Ostala turistička infrastruktura ... 70
6.5. Postojeća ponuda Zdravstvenog turizma ... 73
6.5.1. Bolnica za medicinsku rehabilitaciju Biokovka ... 74
7. PRIJEDLOZI ZA RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA MAKARSKE RIVIJERE ... 80
7.1. Prijedlog BCG matrice specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma ... 80
7.2. SWOT analiza Biokovka ... 83
ZAKLJUČAK ... 85
SAŽETAK ... 87
SUMMARY ... 88
LITERATURA ... 89
POPIS SLIKA ... 93
POPIS TABLICA ... 94
POPIS GRAFIKONA ... 94

# 1. UVOD

Uvodna poglavlja rašlanjuju problem i predmet istraživanja, na temelju njih razrađene ciljeve istraživanja, te se predstavlja istraživačka metodologija koja je korištena. Pojašnjeno je uz svaku metodu istraživanja za koja je istraživanja korištena, te zašto je ista metoda odabrana u konkretnom slučaju. Na kraju uvodnog poglavlja predstavljena je struktura rada i doprinos spoznaja iz provedenih istraživanja.

## 1.1. Problem istraživanja

Za razvoj specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma treba razumjeti i istražiti što sve uključuje ovaj oblik turizma te koje sve resurse zahtijevaju pojedine potkategorije istog. Naime ovaj oblik turizma sukladno Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma (2014), 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.

Tema rada je fokusirana na zdravstveni turizam Makarske, obzirom na postojeću tradiciju i preliminarnim istraživanjem utvrđene evidentne resurse za daljnji razvoj ove specijalizirane turističke ponude. No diskurs je postavljen u kontekstu potrebne integracije ovakve ponude sa nacionalnom strategijom razvoja specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma. Postojeće kategorije i trendovi zdravstvenog turizma se analiziraju kroz čitav rad, kako bi se moglo relevantno argumentirati pojedine prijedloge i promišljanja. U teorijskoj razradi konstrukta zdravstvenog turizma polazište je u Strategiji razvoja turizma RH do 2020. te u Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva Hrvatske 2012. - 2020. predstavljenoj u Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma (2014). U navedenoj dokumentaciji se prepoznaju sljedeće podvrste zdravstvenog turizma:

- Medicinski turizam (odvija se u medicinskim ordinacijama, klinikama/poliklinikama i specijalnim bolnicama) - podrazumijeva putovanja u druga odredišta radi ostvarivanja zdravstvene zaštite, što uključuje npr. parcijalne kirurške zahvate, ali i stomatološke,

kozmetičke, psihijatrijske i alternativne tretmane/zahvate, sve uz pripadajuće usluge njege i oporavka.

- Lječilišni turizam (odvija se u lječilištima i specijalnim bolnicama) - podrazumijeva stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja i postupaka fizikalne terapije radi očuvanja i unaprjeđenja zdravlja te poboljšanja kvalitete života. Naglasak je na revitalizaciji psihofizičkih sposobnosti u klimatskim, morskim i topličkim destinacijama/lječilištima kroz kure, posebne programe oporavka, uravnoteženu prehranu i sl.
- Wellness turizam (odvija se pretežito u hotelima i lječilištima) - podrazumijeva postizanje tjelesne i duhovne ravnoteže, pri čemu treba razlikovati medicinski od holističkog wellnessa.

Medicinski wellness je organizirano provođenje zdravstveno-preventivnih i kurativnih programa u svrhu prevencije bolesti te očuvanja i unaprjeđenja zdravlja uz multidisciplinarni tim koji nužno uključuje liječnika, ali i drugo stručno osoblje (npr. fizioterapeut, kineziolog, nutricionist). Metode i postupci medicinskog wellnessa uključuju metode konvencionalne, komplementarne i tradicionalne medicine. Holistički wellness obuhvaća ostalu, vrlo šaroliku nemedicinsku wellness ponudu.

Ivanišević (2014) zaključuje da su ljudi oduvijek bili povezani s prirodom i njezinim ljekovitim činiteljima koje su koristili u zdravstvene svrhe. U razvijenom svijetu holistički shvaćeno zdravlje, kao fizičko, mentalno i duhovno blagostanje ima sve veću cijenu. Održavanje i unaprjeđenje tako shvaćenog zdravlja putem oporavka, odmora i postizanja vrhunske forme, osobito uz primjenu prirodnih ljekovitih činitelja, posebnih postupaka i liječničkog nadzora, pruža mogućnost turističkom gospodarstvu da na turističko tržište, ali i na tržište zdravlja stavi odgovarajuće turističke proizvode. Značajke tih proizvoda iskazuju se sintagmom „zdravstveni turizam“(Kušen,2006, str.235).

Razvoj specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma nužno je uskladiti sa suvremenim trendovima i novim standardima kvalitete. U izvješću Ministarstva turizma (2014) vidljivo je da mega trendovi koji su danas prisutni u svjetskoj ekonomiji i koji pridonose i iznadprosječnom rastu zdravstvenog turizma su starenje populacije, rast životnog standarda i

društvene vrijednosti koje pridaju veliki značaj zdravom stilu života. Također se u izvješću Ministarstva turizma (2014) predviđa da će na zdravstveni turizam utjecati i sljedeći trendovi:

• Demokratizacija potražnje i diverzifikacija proizvoda - predviđa se, prije svega, daljnja „demokratizacija“ zdravstvenog turizma, odnosno ciljanje novih skupina potrošača s rastućim interesom i sklonostima za ovaj proizvod kao što su mlađi korisnici, obitelji, čak i poslovni subjekti. To su segmenti koji će poticati daljnju diverzifikaciju, u prvom redu, preventivne zdravstveno-turističke ponude u smjeru daljnjeg rasta proizvoda kao što su npr. „holistički programi“ za zdravlje duha i tijela, „lifestyle programi“ reprogramiranja životnih navika u cilju zdravijeg života, digitalni „detox programi“ i „budget lječilišni i wellness programi“.

• Podrška osiguravajućih društava za programe zdravstvene preventive - s obzirom da je prevencija jeftinija od liječenja, a u uvjetima rastućeg broja rizičnih osiguranika, zdravstvena osiguranja će ju sve više podržavati dodatno pridonoseći rastu preventivnih programa.

• Rastuća uloga i značaj medicine te daljnja specijalizacija, standardizacija i regulacija medicinskih usluga - rastuće cijene medicinske skrbi u zapadnim zemljama te rastuća potražnja za medicinskim zahvatima iz Rusije i niza istočnih zemalja vodit će prema većoj internacionalizaciji medicinskog turizma. Istovremeno, sve veća konkurencija preventivnih wellness programa vodit će većem oslanjanju na medicinu kao faktoru diferencijacije. U tom se smislu predviđa da će medicina imati sve veću ulogu i značaj u zdravstvenom turizmu.

• Brendiranje - konkurencija će nametati potrebu brendiranja u funkciji veće prepoznatljivosti.

• Tehnološke inovacije - kontinuiran i brz razvoj zdravstvene tehnologije od npr. brže i jednostavnije dijagnostike, preko pametnih sustava za individualizirano kalibriranje tretmana, do smanjivanja potrebe za invazivnim kirurškim zahvatima, utjecat će i na brojne aspekte zdravstveno-turističke ponude, a prije svega na opremu, stručnost i kontinuiranu edukaciju osoblja te na „izvanbolnička“ mjesta odvijanja tretmana. Zdravstveni turizam prestaje biti samo „high touch“ te se razvija i u smjeru „high tech“ proizvoda.

• Autentičnost - u turizmu toliko bitan „osjećaj za mjesto“ sve će se više prenositi i u sferu zdravstveno-turističke ponude te će lokalni identitet, hrana, ljekoviti činitelji i znanje u njihovoj primjeni biti sve prisutniji u tretmanima i u uređenju objekata.

• Okolišna osjetljivost - ponuda zdravstvenog turizma, kao proizvoda motiviranog osobnim zdravljem, nužno će morati voditi brigu i o zdravlju okoliša te se, u tom kontekstu predviđa snažan zaokret prema sveobuhvatnoj zelenoj praksi, od korištenja prirodnih sastojaka u tretmanima i prehrani, preko korištenja prirodnih materijala, svijetla ili ventilacije u uređenju prostora do okolišno odgovornog upravljanja energijom, vodom i otpadom na razini objekata i cijelih destinacija.

Kad je riječ o luksuznom wellness turizmu, u izvješću CREST-a (2016) prikazani su sljedeći trendovi:

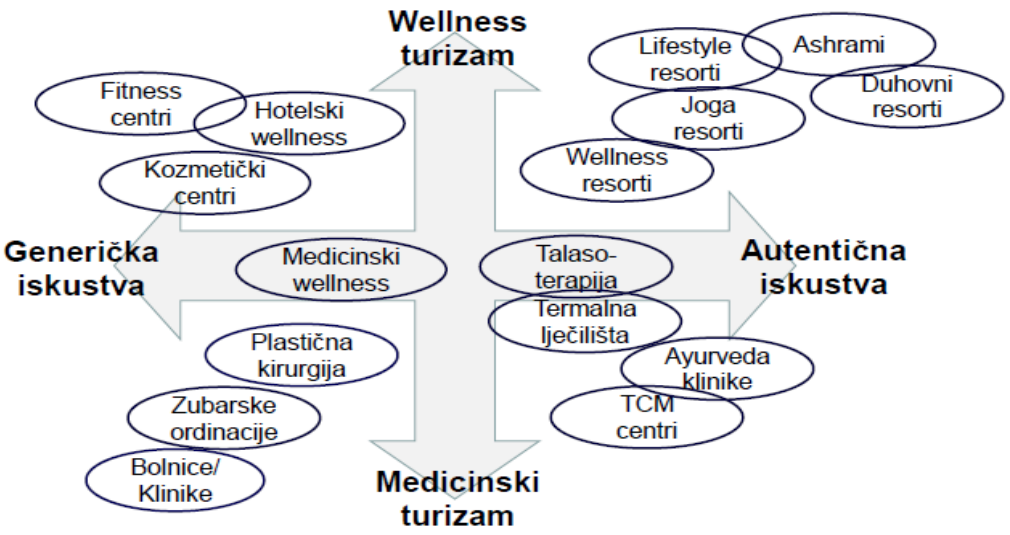
- Turisti žele doživjeti mjesto na koje putuju, žele osjetiti lokalnu atmosferu i povezati se s destinacijom u kojoj borave,
- Turisti traže i odlaze u destinacije koje su orijentirane na zdrav i ugodan život te njeguju turističku ponudu u tom smjeru,
- Turisti traže egzotičnu, novu ponudu, nešto što će ih zainteresirati, a da nije uobičajeno i svakodnevno.

## 1.2. Predmet istraživanja

Pored prirodnih, ljekovitih činitelja koji su iskoristivi resursi za razvoj zdravstvenog turizma, sve veću ulogu imaju i ljudski resursi jer rastući trendovi i nove potkategorije zdravstvenog turizma zahtijevaju brzu i kvalitetnu prilagodbu. Međutim za razvoj zdravstvenog turizma i generiranje željenih učinaka potrebno je uspostaviti otvorenu suradnju svih dionika na tržištu te aktivirati prirodne i educirati ljudske resurse.

Na području Makarske rivijere (od Brela na sjeveru do Gradca na jugu) istražit će se iskoristivi resursi za razvoj specijaliziranih proizvoda ovog oblika turizma te proizvodi koji već postoje na tom području. Istraživajući treba obratiti pozornost na usklađenost postojećih proizvoda s globalnim tržištem te postojanje iskoristivih resursa za razvoj specijaliziranih

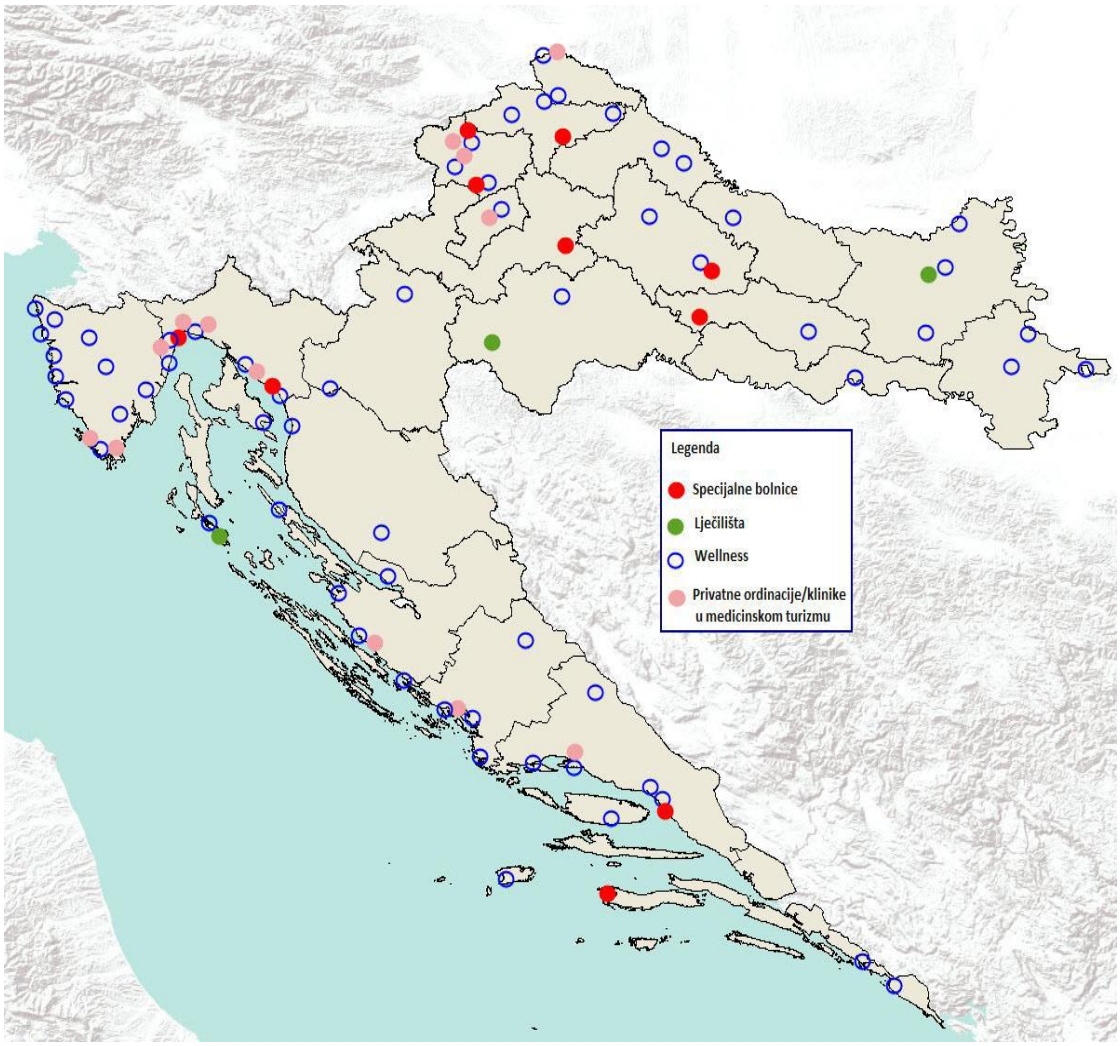
proizvoda u skladu s tržištem odnosno rastućim trendovima. Tržište je iznimno kompleksno, što pokazuje i sljedeća slika 1. koja se odnosi na europsko tržište:




**Slika 1. Kompleksnost europskog tržišta zdravstvenog turizma**

Izvor: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Institut za turizam, Zagreb, 2014.

Područje koje je predmet istraživanja ne obiluje objektima zdravstvenog turizma, sadrži jednu specijalnu bolnicu te nekoliko wellnessa u hotelima. Naime, ponuda objekata zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj većim dijelom je koncentrirana na Kvarneru i Sjeverno - zapadnoj Hrvatskoj, dok je jedino wellness ponuda u hotelima rasprostranjena na području cijele države, što se može vidjeti iz Slike 2. u nastavku.




**Slika 2. Prostorna distribucija ponude**

Izvor: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Institut za turizam, Zagreb, 2014.

### 1.3. Istraživačka pitanja

Da bi se istraživanje kvalitetno provelo potrebno je kreirati istraživačka pitanja, koja proizlaze iz ciljeva istraživanja. Za ovo istraživanje ona glase:

1. Obzirom na postojeće resurse Makarske rivijere može li se razvoj specijalizirane ponude zdravstvenog turizma ocijeniti ekonomski i logički prihvatljivim?
2. Je su li postojeći sadržaji zdravstvenog turizma Makarske rivijere prilagođeni globalnim trendovima i standardima kvalitete?

## 1.4. Ciljevi istraživanja

S obzirom da ovaj oblik turizma predstavlja kompleksan turistički proizvod čija ponuda na području Makarske rivijere nije dovoljno zastupljena, prvenstveni cilj istraživanja će biti predlaganja specijaliziranih oblika zdravstvene turističke ponude za promatrano područje. Da bi se sugeriralo dugoročno održive i turistima privlačne specijalizirane turističke proizvode u ovoj sferi ponude, kroz konkurentni benchmarking istraživanje će se usmjeriti na sve postojeće proizvode zdravstvenog turizma na globalnoj razini, a zatim utvrditi koji su primjereni za Makarsku rivijeru obzirom na raspoložive resurse. Nadalje, jedan od ciljeva je i evidentiranje već postojeće usluge zdravstvenog turizma na promatranom području te procijeniti koliko je postojeću ponudu potrebno uskladiti s novim trendovima i novim standardima kvalitete.

## 1.5. Metode istraživanja

Veliki dio istraživanja odnosi se na izviđajno istraživanje odnosno prikupljanje sekundarnih podataka kako bi se stekao što širi uvid u problem i predmet istraživanja. Ovakav koncept preliminarnog istraživanja će se provesti kako bi se stekao relevantan uvid u ovu kategoriju specijalizirane turističke ponude. Uobičajeno se koristi kad se problem raščlanjuje na manje i konkretne probleme, u ovom radu to je istraživanje situacije i ponude Istarske županije, Makarske rivijere te odabranih globalnih iskustava, a posebice aktualnih trendova potražnje u sferi zdravstvenog turizma.

Izviđajno istraživanje se koristi kada se želi dijagnosticirati situacija, odabirati između različitih mogućnosti djelovanja te otkriti nove ideje. U diplomskom radu će se koristiti sve mogućnosti izviđajnog istraživanja. Koristit će se da bi se dijagnosticirala situacija na promatranom području Makarske rivijere te situacija na tržištu unutar i izvan granica Republike Hrvatske. Kroz istraživanje će se nastojati otkriti neke nove ideje koje se mogu iskoristiti na području koje je predmet istraživanja. Također istraživanjem će se doći do prijedloga mogućnosti djelovanja odnosno u konkretnom slučaju – prijedlog proizvoda zdravstvenog turizma na temelju analize iskoristivih resursa. Nastojat će se uzeti u obzir sve

informacije koje budu na raspolaganju, međutim tijekom istraživanja sadržaj se može mijenjati pa se potrebno stalno prilagođavati novim saznanjima.

Nadalje, u radu će se koristiti i nestrukturirani dubinski intervju s kompetentnim predstavnicima turističkih dionika s područja Makarske rivijere koji imaju uvid u više informacije i bolje poznaju situaciju. Metoda dubinskog intervju će se koristiti da bi se postigla detaljnija analiza i otkrile činjenice koje samim sekundarnim podacima ne bi bile otkrivene.

### 1.6. Doprinos istraživanja

Temeljni doprinos istraživanja će se ogledati u prezentaciji prijedloga BCG matrice prijedloga proizvoda zdravstvenog turizma za Makarsku rivijeru.

S obzirom da je promatrani oblik turizma kompleksan turistički proizvod koji ima iznadprosječne godišnje stope rasta, a na promatranom području nije zaživio te postigao zadovoljavajuću razinu, u smislu doprinosa rada može se smatrati i sljedeće:

- ✓ Istraživanje iskoristivih resursa na promatranom području
- ✓ Analiza i prikaz svih mogućih vrsta proizvoda na globalnoj razini
- ✓ Koristi od zdravstvenog turizma u smislu produženja sezone
- ✓ Istraživanje i analiza Istarske županije koja je napravila značajan odmak u ovom segmentu turističke ponude

Uz empirijski dio diplomskog rada, kroz teorijska poglavlja će se predstaviti i razjasniti temeljni konstrukti, na temelju kojih će se objasniti osnovni pojmovi zdravstvenog turizma i njegovih kategorija te podaci konkurentnog benchmarkinga Istarske županije, Republike Hrvatske kao i globalni trendovi i činjenice.

## 1.7. Struktura diplomskog rada

Uvodni dio diplomskog rada je već definiran i detaljno napisan u Istraživačkom radu II. Naime, nakon definiranja problema i predmeta istraživanja predstavljeni su ciljevi i postavljena istraživačka pitanja. Potom, nakon određivanja vrsta metoda koje će biti korištene u diplomskom radu, donosi se zaključak i o samom doprinosu istraživanja.

Nadalje, s obzirom da je glavni cilj diplomskog rada vezan uz zdravstveni turizam, upravo će drugi dio rada detaljnije objasniti spomenutu vrstu turizma kao i definiranje samog pojma postojećih kategorija.

Treći dio rada će se bazirati na konkurentnom benchmarkingu, gdje će se analizirati i istraživati sve moguće vrste proizvoda zdravstvenog turizma na globalnoj razini, u Republici Hrvatskoj te iskoristiti i istražiti primjer značajnog odmaka Istarske županije u ovoj domeni.

U sljedećem dijelu rada će biti predstavljeno konkretno istraživanje područja Makarske rivijere, kako bi se uvidjeli iskoristivi resursi za razvoj specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma te ustanovila razina kvalitete i usklađenost već postojećih proizvoda na tom području s novim standardima i trendovima.

U zadnjem dijelu će se prikazati u koje se kategorije zdravstvenog turizma mogu implementirati iskoristivi resursi Makarske rivijere te dati prijedlog BCG matrice prijedloga proizvoda zdravstvenog turizma za navedeno područje Republike Hrvatske.

U sklopu zaključka predstavit će se svi rezultati istraživanja, kao i osobno mišljenje o daljnjem djelovanju Makarske rivijere u razvoju specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma.

# 2. ZDRAVSTVENI TURIZAM

Uz vjerski turizam, zdravstveni turizam odnosno zdravlje je jedan od najstarijih motiva turističkog kretanja (Hitrec,1998). Međutim, ovaj oblik turizma je još uvijek teško točno odrediti i statistički pratiti jer obuhvaća različite potkategorije te široki spektar usluga. U sljedećim dijelovima rada će se detaljnije objasniti problemi vezani za pojmove, podjele te statistička praćenja zdravstvenog turizma.

U nekoliko zadnjih desetljeća, zdravstveni turizam i njegove potkategorije zauzimaju mjesto najdinamičnijih razvijanih proizvoda na turističkom tržištu u globalnom smislu. Na razvoj ovog i sličnih oblika turizma utječu razne suvremene globalne promjene kao što su demografske promjene i starenje stanovništva, alternativni prihodi pojedinca, rastuća potreba za zdravim životom i borbom protiv stresa i ubrzanog života. Dva glavna pojma koja se ističu su medicinski i zdravstveni turizam, medicinski turizam je usmjeren na medicinske zahvate i terapije dok zdravstveni turizam uključuje brigu o zdravlju, tretmane ljepote, talasoterapiju i kinetičku terapiju, dijete, detoksikaciju te različite wellness tretmane. Neki novi trendovi koji se pojavljuju su: povratak autohtonim i prirodnim proizvodima i tretmanima, holistički pristup turizmu, rast globalnih wellness hotela, jačanje gastro putovanja, potreba za ekološki prihvatljivim lječilištima, kombinacija više tretmana te fleksibilnost pružatelja tretmana.

## 2.1. Problematika vezana za pojmove i podjele zdravstvenog turizma

Naime, u uvodnom dijelu rada prikazana je osnovna podjela zdravstvenog turizma, stoga ovaj dio rada posvetit će se problematici vezanoj za pojmove i podjele zdravstvenog turizma. Definiranje i proučavanje zdravstvenog turizma je iznimno kompleksno područje, uzrok tome je prožimanje usluge zdravstvenog turizma kroz razne oblike turističke ponude te nije moguće uvijek precizno definirati o kojoj je vrsti zdravstvenog turizma riječ. Problemu prilikom vođenja precizne evidencije o turističkoj aktivnosti u zdravstvenom turizmu doprinosi i paralelno proučavanje zdravstvenog i medicinskog turizma (Wang, 2012). Zbog velike povezanosti i sličnosti navedenih dvaju termina, Wang (2012) navodi da se ova dva pojma najčešće koriste naizmjenično te prilikom definiranja i evidentiranja ostvarenih učinaka dolazi do proturječnosti.

U literaturi se navodi da je medicinski turizam segment zdravstvenog turizma(Carrera i Bridges, 2006; Kesar i Rimac, 2011). Medicinski turizam je specifičan po tome što je usmjeren na konkretne medicinske zahvate i terapije koji zahtijevaju odgovarajuću infrastrukturu (bolnice, klinike, oprema, kadar), uključujući i određene elemente zdravstvenog turizma (Kušen, 2011). Međutim pored liječenja i oporavka usmjeren je i na prevenciju i općenito brigu o zdravlju. Poput navedenih, mnoge su varijacije definicije medicinskog turizma, ali uglavnom se može utvrditi da je medicinski turizam segment zdravstvenog turizma, zajedno s wellness-om (Stephano, 2016).

U izvješću instituta za turizam (2011) navodi se kako lječilišni turizam podrazumijeva stručno i kontrolirano korištenje prirodnih ljekovitih činitelja i postupaka fizikalne terapije radi očuvanja i unapređenja zdravlja te poboljšanja vrsnoće života. Naglasak je na revitalizaciji psiho-fizičkih sposobnosti čovjeka u klimatskim, morskim i topličkim destinacijama/lječilištima kroz kure, posebne programe oporavka, uravnoteženu prehranu i slično.

Pojam wellness nastao je zbog rastućeg suvremenog načina življenja pojedinca, a podrazumijeva postizanje tjelesne i duhovne ravnoteže. Njegova popularnost raste proporcionalno s tvrdnjama da sve više bolesti nastaje kao posljedica stresa i da je nužno okrenuti se prirodnom načinu života i prehrani. Wellness turizam sa svojom raznolikom ponudom približio se standardima kvalitete i potrebama modernih gostiju. Rašić (2014) donosi zaključak da se u ovoj vrsti zdravstvenog turizma s klijentima komunicira putem svih 5 osjetila, a harmonično funkcioniranje promatra se kroz 7 dimenzija:

- fizičku (naglašava važnost fizičke aktivnosti, kretanja i vježbanja),
- socijalnu (naglašava važnost komunikacije i interakcije s drugim ljudima),
- profesionalnu (naglašava važnost zadovoljstva pojedinca u profesiji),
- ekološku (naglašava važnost zdravog okoliša za ljudsko zdravlje),
- intelektualnu (naglašava važnost učenja i upoznavanja novog),
- emocionalnu (naglašava važnost emocionalnog zdravlja),
- duhovnu (naglašava važnost duhovne snage i unutarnjeg mira).

Naime važno je istaknuti da je teško definirati koji su turisti zaista korisnici wellnessa. Ovaj problem je istaknut u izvješću Hrvatske turističke zajednice (2015) koja navodi da različita istraživanja pokazuju kako je *wellness* jedan od najbrže rastućih i najunosnijih

segmenata putovanja. Naravno, *wellness* je puno češće kolateralni motiv putovanja nego li primarni razlog za putovanje, no neosporno je kako značajno povećava prosječnu potrošnju gostiju na destinaciji (odnosno, u smještajnim objektima), kao i zadovoljstvo turista realiziranim odmorom. Nadalje, često dolazi do statističkih nekonzistentnosti budući da se u *wellness* turiste nerijetko ubrajaju turisti koji odsjedaju u hotelima s *wellness* ponudom, iako oni tu ponudu nerijetko ne konzumiraju (već samo koriste uslugu smještaja/prehrane, eventualno bazena). Također, turiste koji u okviru odmora koriste *wellness* tretmane/programe, ili im je *wellness* primarni motiv za odmor načelno ne možemo smatrati medicinskim turistima, već medicinski turizam treba promatrati kao posebnu razvojnu nišu, koja s „industrijom *wellnessa*" ima brojne dodirne točke, no primarni motiv putovanja, jednako kao i primarna „usluga" koju osoba(turist) konzumira u značajnoj su mjeri različiti.

Ovdje se treba obratiti pozornost i na pojam „spa" koji se koristi kao sinonim za wellness ponudu. Treba razlikovati ovaj pojam od općenite wellness ponude, njegovo doslovno značenje je „salus per aquam" odnosno vodom do zdravlja, što predstavlja upotrebnu termalnih voda u liječenju. Iz toga proizlazi da je spa samo dio koji podrazumijeva korištenje termalnih voda a kod pojma wellness riječ je o cijelom skupu aktivnosti koje promiču zdrav život. Njegova problematika je što se proučava kao vrsta zdravstvenog turizma te dopuna u sadržaju zdravstvenog, lječilišnog i medicinskog turizma, ali i kao zasebno područje što opet doprinosi kompleksnosti i nemogućnosti procjene ostvarenih učinaka u ovom segmentu turističke ponude.

## 2.2. Novi trendovi i standardi kvalitete

1997. godina je bitna kada se govori o ovom obliku turizma. Naime, te godine u sklopu konferencije Ujedinjenih Naroda za trgovinu i razvoj (UNCTAD) prvi put se spominje da za zemlje u razvoju trgovina uslugama uključujući i trgovinu medicinskim uslugama može donijeti veliku korisnost. Posjeduju radnu snagu, investicijski kapital, znanje i poticaje za medicinski turizam (Bookman i Bookman, 2007).

Mnogi su trendovi, standardi kvalitete i uzroci zbog kojih se ljudi odlučuju na ovaj oblik turističkog putovanja. Primjerice Amerika, putovanje izvan granica radi zdravstvenih

usluga potaknuto je starenjem stanovništva koje treba zdravstvenu pomoć, rastući broj ljudi bez zdravstvenog osiguranja te rast troškova zdravstvenih usluga u kombinaciji sa sve većom dostupnošću međunarodnog putovanja.

Zdravstveni turizam je u svijetu postao jedan od prepoznatljivijih oblika putovanja te se očekuje da bi u budućnosti mogao postati i jedan od glavnih razloga za odlazak na putovanje. To se događa zbog starenja svjetske populacije, ubrzanog i stresnog životnog ritma, nezdrave i neuravnotežene prehrane te ekološkog zagađenja. Sve to utječe na kvalitetu života pa ljudi postaju svjesniji važnosti očuvanja zdravlja i prevencije bolesti. Međutim prema Conellu (2006) ključni pokretači rasta ovog oblika turizma su duge liste čekanja u razvijenim zemljama, pad cijena međunarodnog zračnog prijevoza, povoljan devizni tečaj najvažnijih valuta te starenje imućne „babe – boom“ generacije.

Naime, u uvodnom dijelu rada moglo se pored onih glavnih trendova kao što su starenje populacije, rast životnog standarda i društvenih vrijednosti vidjeti koji su i ostali trendovi koji će utjecati na zdravstveni turizam u idućih 10 do 20 godina.

Perspektive zdravstvenog turizma ponajprije valja promatrati u kontekstu činjenice da fleksibilnost na strani ponude nije velika – ulaganja u modernu zdravstvenu infrastrukturu, posebice kada je riječ o pružanju usluga zahvata višeg i visokog stupnja kompleksnosti vrlo su visoka. Izgradnja takve infrastrukture je dugotrajna, jednako tako i obrazovanje adekvatnog medicinskog kadra (koji je u pojedinim područjima vrlo deficitaran). Istovremeno, ukupna populacija na svjetskoj razini brojčano ubrzano raste, jednako kao i prosječni životni vijek te udjel starijih osoba u ukupnoj populaciji, što predstavlja velik pritisak na sustave javnog zdravstva. To samo po sebi ne utječe na teoriju dokle god država ima neograničene resurse za plaćanje zdravstvene zaštite - sve manje zemalja može si priuštiti besplatnu (ili relativno besplatnu) zdravstvenu skrb za cjelokupno stanovništvo. Zdravstveni turizam, kao fenomen na strani potražnje, u značajnijoj se mjeri javlja u situacijama kada državni sustav zdravstvene zaštite nije potpun, kada u sustavu nedostaju pojedine usluge, ili su relativno skupe. Naravno, fokusiramo li se na posljednji spomenuti element – cijenu, možemo konstatirati kako su moderne komunikacijske tehnologije značajno olakšale pronalaženje zdravstvene zaštite koja nudi željenu vrijednost za novac van mjesta boravka. Sve je veći broj stranica za usporedbu cijena medicinskih usluga, tj. portala specijaliziranih za zdravstveni turizam, koji omogućuju izravnu razmjenu ponude i kontakta između klijenata i pružatelja usluge, kao i različite funkcionalnosti pretraživanja usluga prema

vrsti/specijalizaciji, lokaciji, cijeni. Krajnji je cilj povezati pacijente s pouzdanim liječnicima – specijalistima, najčešće domicilno ali, u određenim slučajevima, i na međunarodnoj razini. Na strani ponude, fenomen zdravstvenog turizma rezultirao je i migracijom radne snage – liječnika i drugog medicinskog osoblja u zemlje gdje je pružanje medicinskih usluga financijski propulzivnije, što potencijalno može dovesti do još većeg disbalansa u sustavima javne zdravstvene zaštite pojedinih zemalja.

U istraživanju tvrtke Ipsos koje je provedeno na uzorku većem od 18.000 ispitanika iz 24 države svijeta navodi se kako bi približno 18 % ispitanika razmotrilo mogućnost korištenja medicinske i stomatološke usluge van vlastite zemlje, ukoliko bi usluga bila financijski povoljnija. Ukoliko se promatrani postotci stave u odnos s brojem ukupnih stanovnika istraženih zemalja, dolazi se do brojke od stotinu milijuna osoba. Međutim, prilikom promatranja i iskazivanja pokazatelja valja biti vrlo oprezan, imajući u vidu kako veći broj ispitanika, unatoč iskazivanju želje za korištenjem jeftinije medicinske usluge izvan granica vlastite države, zasigurno takvo putovanje neće moći realizirati te su realne brojke, koje se mogu smatrati kao relativno objektivni broj putnika u segmentu medicinskog turizma, zasigurno značajno manje. Također, činjenica je da razlog putovanja u drugu državu sa svrhom korištenja medicinske usluge nije nužno financijski, već su često povezani s razlogom nedostatka pojedine usluge u vlastitoj zemlji, veći stupanj kvalitete u drugoj zemlji, manji period čekanja i dr. Ipak, promatraju li se rezultati istraživanja načelno možemo konstatirati kako je hipotetska potražnja za medicinskim uslugama van vlastite države znatno veća u državama koje su tek u fazi razvijanja nego li je to u slučaju društveno i socijalno konsolidiranih Zapadnih zemalja.

Također, može se uvidjeti kako je interes za korištenjem medicinskih usluga van vlastite države veći kod osoba mlađe životne dobi (do 35 godina starosti) nego li starijih osoba (dobna skupina 50-64). Međutim to nije slučaj kod gotovo svih država, stariji Rusi ili Nijemci skloniji su međunarodnom putovanju iz medicinskih razloga nego li je to slučaj s mlađim dobnim skupinama. Nadalje, moguće je konstatirati kako najveće postotke bilježe zahvati iz domene medicinske kozmetike, liječenje problema plodnosti te stomatološki zahvati.

# 3. ZDRAVSTVENI TURIZAM U SVIJETU

U razvijenom svijetu holistički shvaćeno zdravlje, kao fizičko, mentalno i duhovno blagostanje ima sve veću cijenu (Ivanišević, 2015). Mnoge zemlje u svijetu su se odlučile na iskorištavanje potencijala razvoja i iznadprosječnog rasta ove vrste turizma. Te zemlje, od kojih je većina u razvoju strateški su se odredile prema zdravstvenom turizmu te prilagodile sustav zdravstvene zaštite kako bi mogle primati pacijente iz inozemstva (Madžar, Lazibat i Mikulić, 2016).

Važnost zdravstvenog turizma na globalnoj razini proizlazi ponajprije iz činjenice da je riječ o proizvodu koji, na globalnoj razini, iskazuje iznadprosječne godišnje stope rasta zbog ubrzanog starenja populacije i sve veće orijentacije na zdravi život u većini razvijenih, turistički emitivnih država svijeta. Budući da takve trendove valja očekivati i u budućnosti (Dwyer et al, 2008.), zdravstveni turizam na globalnoj razini ima potencijal za dugoročno održivi rast i razvoj te postati jedan od vodećih motiva turističkih putovanja. Ovaj oblik turizma je jedan od najbrže rastućih selektivnih oblika turizma u svijetu, koji bilježi godišnji rast od 15 do 20%. Također u svom istraživanju Madžar, Lazibat i Mikulić (2016) navode kako se ranije kretanje u zdravstvenom turizmu odnosilo na odlazak u najrazvijenije zemlje dok je danas obrnuta situacija, pacijenti iz razvijenijih i bogatijih zemalja putuju u manje razvijenije zemlje radi određenih zdravstvenih usluga.

U sljedećoj tablici 1. prikazani su motivi putovanja u međunarodnim receptivnim turističkim destinacijama u 2016. godini prema dokumentu „Tourism Hightlights 2017. Edition“ objavljenom od strane Svjetske turističke organizacije.

**Tabela 1. Motivi putovanja u međunarodnim receptivnim turističkim destinacijama u 2016. Godini**

| MOTIV PUTOVANJA | UDJEL |
|---|---|
| Slobodno vrijeme, rekreacija, godišnji odmor | 53% |
| Posjet obitelji i prijateljima, zdravlje, religija i ostalo | 27% |
| Posao i profesionalni razlozi | 13% |
| Neodređeno | 7% |

Izvor: Obrada autora prema: UNWTO Tourism highlights 2017. Edition, Madrid, 2017., str. 5, https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029, (pristupljeno: 29.03.2018.)

Iz tablice se može vidjeti da je najčešći motiv putovanja turista njihovo slobodno vrijeme, rekreacija ili godišnji odmor (53%). Također značajni udjel pored navedenog, pripada motivima kao što su posjet obitelji i prijateljima, zdravlje, religija i ostalo (27%). Ostatak udjela odnosi se na posao i neodređene motive. Ovdje se može vidjeti da zdravlje kao zasebna kategorija nije statistički gledana i ne može se točno vidjeti koliki je stvarni rezultat putovanja radi zdravstvenih usluga.

Hrvatska turistička agencija (2015) objavljuje rezultate ankete provedene 2012. Godine od strane Ipsos-a, na uzorku od 18 713 iz 24 zemlje. Ispitanicima je postavljeno pitanje da li bi putovali u druge zemlje radi jeftinijih medicinskih i dentalnih usluga. Udjel ispitanika koji bi definitivno putovao u druge zemlje iznosi 18% dok oni koji bi se možda odlučili na putovanje u drugu zemlju iznosi 36%., što pokazuje da je ukupno 54% ispitanika pokazalo interes za ovim oblikom turizma. Najveći interes pokazali su državljani Indije (ukupno 78% zainteresiranih), zatim slijedom državljani Indonezije, Rusije, Meksika itd. Dok je najmanje zainteresiranih bilo u Japanu (ukupno 20% zainteresiranih) te Južnoj Koreji, Španjolskoj, Francuskoj itd. Također je istaknuto da veći udio zainteresiranih za korištenje usluga van vlastite države pripada ispitanicima mlađe životne dobi do 35 godina, iako u pravilu oni manje trebaju i koriste medicinske usluge nego li je to slučaj kod ispitanika odnosno osoba starije životne dobi.

Na internetu je vidljivo da svjetskim turističkim tržištem sve više dominiraju tvrtke i agencije koje imaju ulogu posrednika u organiziranju pružanja zdravstvenih usluga od same

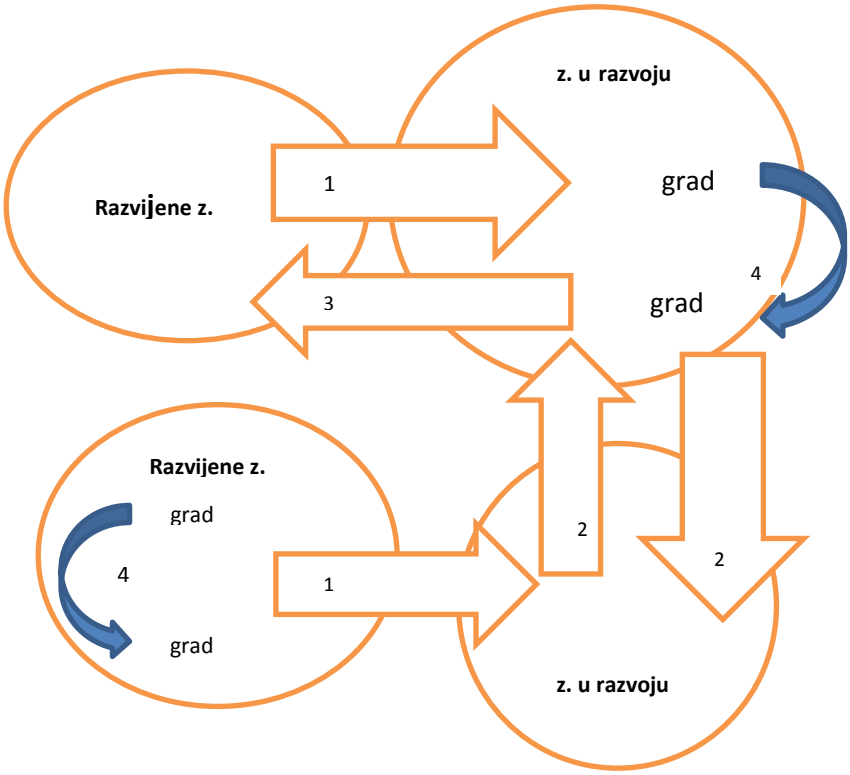
dijagnostike do operativnih zahvata. Odnosno kao posrednici povezuju posjetitelje i klinike u kojima se obavljaju zdravstveni zahvati (Krajnović, Babić i Bosna, 2013).

### 3.1. Medicinski turizam u svijetu i procjene razvoja

Prije samog osvrta na stanje medicinskog turizma u svijetu i procjenu njegovog razvoja potrebno je još detaljnije prikazati razloge putovanja iz ovih razloga kako bi se lakše razumjele procjene i trendovi.

Naime, u jednom istraživanju su kvalitetno prikazali najvažnije faktore potražnje za ovim oblikom turizma. Korisnici medicinskog turizma generiraju potražnju ovisno iz koje zemlje dolaze, kako slijedi (Allen, 2011):

1. Turisti iz bogatih zemalja putuju u zemlje u razvoju zbog medicinskog turizma
2. Turisti iz zemalja u razvoju putuju u druge zemlje u razvoju zbog medicinskog turizma
3. Turisti (bogati građani) iz zemalja u razvoju putuju u bogate zemlje (obrnuti medicinski turizam) zbog medicinskog turizma
4. Domaći medicinski turizam (turisti putuju iz grada u grad u vlastitoj zemlji zbog medicinskih razloga).




Legenda:

1. Turisti iz bogatih zemalja putuju u zemlje u razvoju zbog medicinskog turizma
2. Turisti iz zemalja u razvoju putuju u druge zemlje u razvoju zbog medicinskog turizma
3. Turist iz zemalja u razvoju putuju u bogate zemlje zbog medicinskog turizma
4. Domaći medicinski turizam

**Grafikon 1. Segmentacija medicinskog turizma ovisno o zemlji koja je izvor potražnje**

Izvor: obrada autora prema (Allen, 2011).

Ova podjela iz grafikona 1. je korisna za različite analize faktora koji generiraju potražnju za medicinskim turizmom. Građani razvijenih zemalja su motivirani da putuju u zemlje u razvoju što potvrđuju i sljedeći razlozi: niži troškovi medicinskih usluga (ušteda od 30% do 85%), djelomična ili gotovo nikakva pokrivenost zdravstvenim osiguranjem, liste čekanja, dostupnost medicinskih usluga, mogućnost kombinacije opuštajućeg putovanja s medicinskim potrebama, geografska blizina te ostale želje za putovanjem. Međutim potražnja za zemljama u razvoju ovisi o: razini kvalitete usluge, razini medicinske tehnologije i opreme, profesionalnosti osoblja, specijalne infrastrukture koje se zahtijevaju.

U skladu s procjenom VISA-e za troškove putovanja po kućanstvu do 2025. Godine, vidljivo je iz tablice 2. da rastu međunarodni troškovi putovanja.

**Tabela 2. Projekcija troškova putovanja po kućanstvu**

| | **Prvih 10 zemalja s najvećim troškovima putovanja** | | | |
|---|---|---|---|---|
| Rang | Država | 2015. Bilijun (američki dolar) | 2025. Bilijun (američki dolar) | Rast (%) |
| 1 | Kina | 137.0 | 255.4 | 86% |
| 2 | SAD | 101.0 | 134.1 | 33% |
| 3 | Njemačka | 74.4 | 97.6 | 31% |
| 4 | UK | 61.3 | 96.9 | 58% |
| 5 | Rusija | 22.6 | 49.1 | 118 |
| 6 | Hong Kong, Kina | 26.7 | 47.4 | 48% |
| 7 | Singapur | 22.5 | 44.9 | 99% |
| 8 | Francuska | 37.4 | 47.9 | 17% |
| 9 | Brazil | 18.3 | 37.8 | 106% |
| 10 | Južna Koreja | 21.1 | 34.3 | 33% |

Izvor: Obrada autora prema VISA: Mapping the Future of Global Travel and Tourism (2016).

Procjena od 255.4 bilijuna američkih dolara stavlja Kineza kao zemlju s najvećom potražnjom za medicinskim uslugama u budućnosti. U skladu sa statistikom, svake godine oko 60 000 kineza putuje u potrazi za medicinskom uslugom.

Nadalje, problemi u definiranju i odvajanju pojmova i kategorija zdravstvenog turizma nisu jedine poteškoće kod ovog oblika turizma. Naime, prilikom definiranja realnih pokazatelja ostvarenih u medicinskom turizmu problem nastaje jer službene nacionalne statistike ne daju jasne rezultate za ovaj oblik turizma. Lunt et. al (2011) donose zaključak da bi se u buduća istraživanja trebalo uključiti sustavne podatke o trgovini zdravstvenim uslugama, kako ukupne tako i na razini pojedine zemlje te da je važno uspostaviti mehanizme koji će pratiti trgovinske bilance medicinskog turizma da bi se došlo do preciznijih rezultata tko dobiva, a tko gubi na razini sustava, programa, organizacije i tretmana, odnosno liječenja. Također dešavaju se i pogreške koje mogu značajno utjecati na relevantnost pokazatelja, neke od njih navodi i Hrvatska turistička agencija (2015): broje se posjete bolnicama umjesto

individualni pacijenata, osobe koje odlaze samo u ljekarne umjesto pravih pacijenata, zatim međunarodne izbjeglice, također strani studenti i diplomati, kao i strani vojnici, unesrećeni tijekom odmora i sl.

Zadnjih godina dobre rezultate na području medicinskog turizma bilježe Velika Britanija, Njemačka, Švicarska kao i Dubai, Južna Koreja, Iran. Međutim ima i onih zemalja koje bilježe lošije rezultate, kao što su Tajland, Tunis, Egipat, Finska te također i Singapur, Brazil, Izrael.

Prema podacima Hrvatske turističke agencije (2015) tri vodeće svjetske receptivne destinacije medicinskog turizma su Malezija (650 000 putnika), SAD (600 000 putnika) i Tajland (500 000 putnika). Dok najuspješnije emitivne destinacije medicinskog turizma u 2015. godini su: Indonezija (600 000 putnika), SAD (400 000 putnika), Kina i Njemačka (200 000 putnika).

Zemlje koje pokazuju najviše otpora prema medicinskim turističkim dolascima su Izrael i Južna Afrika dok su Nigerija i Kenija pa tako i Indija, Velika Britanije te SAD svjesne da je medicinski turizam na nacionalnoj razini jednako ili čak i više važan od onog na međunarodnoj razini

Dok se granice sve učestalije prelaze u potrazi za kvalitetnom zdravstvenom skrbi, postaje jasno da zdravstveni turizam nije samo popratni fenomen. Medicinski turizam doživljava rapidan razvoj kako sve više putnika traži nove metode liječenja, niže cijene medicinskih zahvata ili veću kvalitetu usluge koja im nije dostupna u matičnoj zemlji. Objavljeno izvješće VISA i Oxford Economics iz svibnja 2017te godine upravo to i potvrđuje. Industriji medicinskog turizma, teškoj 100 milijardi USD, predviđa se godišnji rast do 25 % za sljedećih 10 godina, a procjenjuje se da će tri do četiri posto svjetske populacije putovati u inozemstvo u potrazi za zdravstvenim tretmanima. Sjedinjene Američke Države trenutno vode u pogledu tržišnog udjela zdravstvene potrošnje, ali udio azijskih zemalja, kao što su Tajland, Singapur i Južna Koreja, i dalje će rasti. Štoviše, izvješće sugerira kako bi se u idućem desetljeću i Kina mogla nametnuti kao jedan od vodećih pružatelja usluga zdravstvenog turizma. Također VISA kaže da vjeruju kako će medicinski turizam ubrzano rasti sve dok putnici traže nove tretmane, manju cijenu i bolju kvalitetu usluge koje nisu dostupne u njihovoj domovini.

Izvješće Medical Tourism Index (MTI) za 2016. godinu, nastalo u okviru istraživanja koje provodi International Healthcare Research Center, rangira 41 destinaciju medicinskog turizma uzimajući u obzir tri ključne dimenzije: državu, industriju i sustav zdravstvene skrbi. MTI izvješće također predviđa rast medicinskog turizma, čime se otvaraju jedinstvene prilike za investitore koji traže nove izazove i prilike za ulaganja. U tom je kontekstu indikativan i 2016. World Medical Tourism & Global Healthcare Congress, najopsežnija međunarodna zdravstvena konferenciji i sajam industrije zdravstvenog turizma, održana od 25. do 28. rujna 2016. godine u Washingtonu. Više od 3 000 sudionika iz 50 zemalja prošle je godine generiralo dobit od jedne milijarde USD, uz obećanje nastavka poslovne suradnje i ulaganja tijekom sljedećih godina

Prema MTI izvješću za 2016. godinu, na samom vrhu najboljih destinacija medicinskog turizma nalaze se: Kanada, Velika Britanija, Izrael, Singapur, Indija, Njemačka, Francuska, Južna Koreja, Italija, Kolumbija, Španjolska, Japan.

Analizirajući izvješća iz 2015. i 2016. godine, po rang listi MTI mogu se otkriti promjene u prvih 5 destinacija medicinskog turizma: Indija raste te je zauzela peto mjesto na rang listi dok se Kostarika spustila na četrnaesto mjesto. U sljedećoj tablici 3. se može vidjeti usporedba dviju godina.

**Tabela 3. MTI 2015. i 2016. za destinacije medicinskog turizma**

| Rang | Medical Tourism Index (MTI) – poredak 2016. | | Medical Tourism Index (MTI) – poredak 2015. | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Kanada | 76.62 | Kanada | 76.87 |
| 2 | UK | 74.87 | UK | 74.85 |
| 3 | Izrael | 73.91 | Izrael | 74.17 |
| 4 | Singapur | 73.56 | Singapur | 73.96 |
| 5 | Indija | 72.10 | Kostarika | 72.78 |

Izvor: obrada autora prema: www.medicaltourismindex.com, 2018.

Što se tiče europskih destinacija, Europa već sedmu godinu bilježi porast interesa za sferu medicinskog turizma. Prema MTI izvješću za 2016. godinu, europske zemlje koje su se našle među 41 destinacijom sve privlačnijom za medicinske turiste su Velika Britanija, Francuska, Njemačka, Španjolska, Rusija, Italija, Poljska, Malta i Turska.

Svjetska udruga za medicinski turizam (Medical Tourism Association - MTA) je globalna neprofitna organizacija za medicinski turizam i industriju međunarodnih pacijenata. Ova organizacija radi sa zdravstvenim djelatnicima, vladama, osiguravajućim kompanijama i drugim subjektima koji su povezani s medicinskim turizmom sve u cilju razvoja ovog oblika turizma i pružanje najkvalitetnije i najtransparentnije zdravstvene usluge. Također cilj ove organizacije je pozicioniranje međunarodnih zdravstvenih usluga kao opcije u svijesti potrošača te povećanje informiranosti i broja potrošača koji će putovati iz zdravstvenih razloga. MTA nudi edukaciju (npr. program „Health & Wellness Destination Guides“), certifikacije (npr. Certified Medical Tourism Professional and Certified Medical Tourism Specialist) i ostale aktivnosti vladama, bolnicama i ostalim pružateljima zdravstvenih usluga za razvoj ovog oblika turizma. Razne informacije vezane uz medicinski turizam moguće je pronaći na njihovom blogu i časopisima na internetu.

Prema izvješću MTA iz srpnja 2016. godine koje je doneseno na temelju istraživanja Visa-e „*Mapping the Future of Global Travel and Tourism*“, prihodi od medicinskog turizma dosegli su 439 milijardi američkih dolara, s 11 milijuna turista koji putuju radi zdravstvenih usluga, s tim da od 3 do 4% ljudi u svijetu putuje radi tretmana u druge zemlje. Prema očekivanjima rast će se nastaviti i to 25% godišnje do 2025. Godine

### 3.1.1. Standardi kvalitete u medicinskom turizmu

Zdravstveni sustavi zemalja mogu biti različito organizirani te imati drukčije postavljene prioritete, a što utječe na izvedbu i kvalitetu te na mogućnosti uvođenja sustava upravljanja izvedbom i kvalitetom. Prema Woodwardu (2000), čimbenici koji utječu na kvalitetu zdravstvene skrbi su: organizacija zdravstvenog sustava, raspoloživo osoblje,

uvođenje promjena, pristup razvijenoj tehnologiji, raspoloživo znanje i vještine, povezanost obrazovnog sustava i zdravstvenog sektora te sposobnost apsorpcije i usvajanja novih znanja.

Neusklađenost kvalitete usluga kod različitih pružatelja medicinskih usluga, zahtijeva sve veću potrebu za standardizacijom kvalitete pružanja medicinskih usluga. Naime, medicinske ustanove ne slijede iste standarde kvalitete te se pružaju usluge niže kvalitete zbog niskih cijena. Da bi se ova neusklađenost anulirala postoje svjetske organizacije te u nekim državama institucije koje se bave reguliranjem i nadzorom kvalitete pružanja medicinskih usluga. Dvije najpoznatije svjetske organizacije ovakvog tipa su JCI (Joint Commission International) i WHO (Svjetska zdravstvena organizacija). JCI je najznačajnija svjetska organizacija koja se bavi praćenjem kvalitete i akreditacijom klinika koje pružaju usluge medicinskog turizma. Ovdje je također potrebno spomenuti svjetske institucije koje se bave reguliranjem djelatnosti pružanja međunarodne zdravstvene usluge, kao što su: ISQUA (The International Society for Quality in Health Care) i NCQA (National Committee for Quality Assurance) (Krajinović, Babić i Bosna, 2013).

Treba svakako spomenuti i hvalevrijednu inicijativu koju je razvio OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) u svrhu definiranja indikatora kvalitete tzv. HCQI (Healthcare Quality Indicator). Navedena inicijativa ima za cilj uspostaviti standard međunarodne kvalitete koja će uzeti u obzir potrebe korisnika medicinskih usluga, učinkovitost pružene medicinske usluge, sigurnost korisnika i stupanj zadovoljavanja potreba korisnika usluga u medicinskom turizmu. Kako bi se to provelo osnovano je povjerenstvo kojega čine predstavnici 23 zemalja. Ova je inicijativa uvedena zbog dosad nedovoljno nedefiniranih i neusklađenih standarda medicinskih usluga na međunarodnoj razini i ima za cilj uvođenje sustava kvalitete u medicinski turizam. Postoji mnogo ovakvih organizacija te s istim ciljem pokrenuta je i inicijativa Svjetske zdravstvene organizacije (WHO) koja brine o sigurnosti korisnika medicinskih usluga na međunarodnoj razini, ali i osigurava monitoring pružanja usluga u međunarodnom turizmu (Krajinović, Babić i Bosna, 2013).

### 3.1.2. Rizici medicinskog turizma

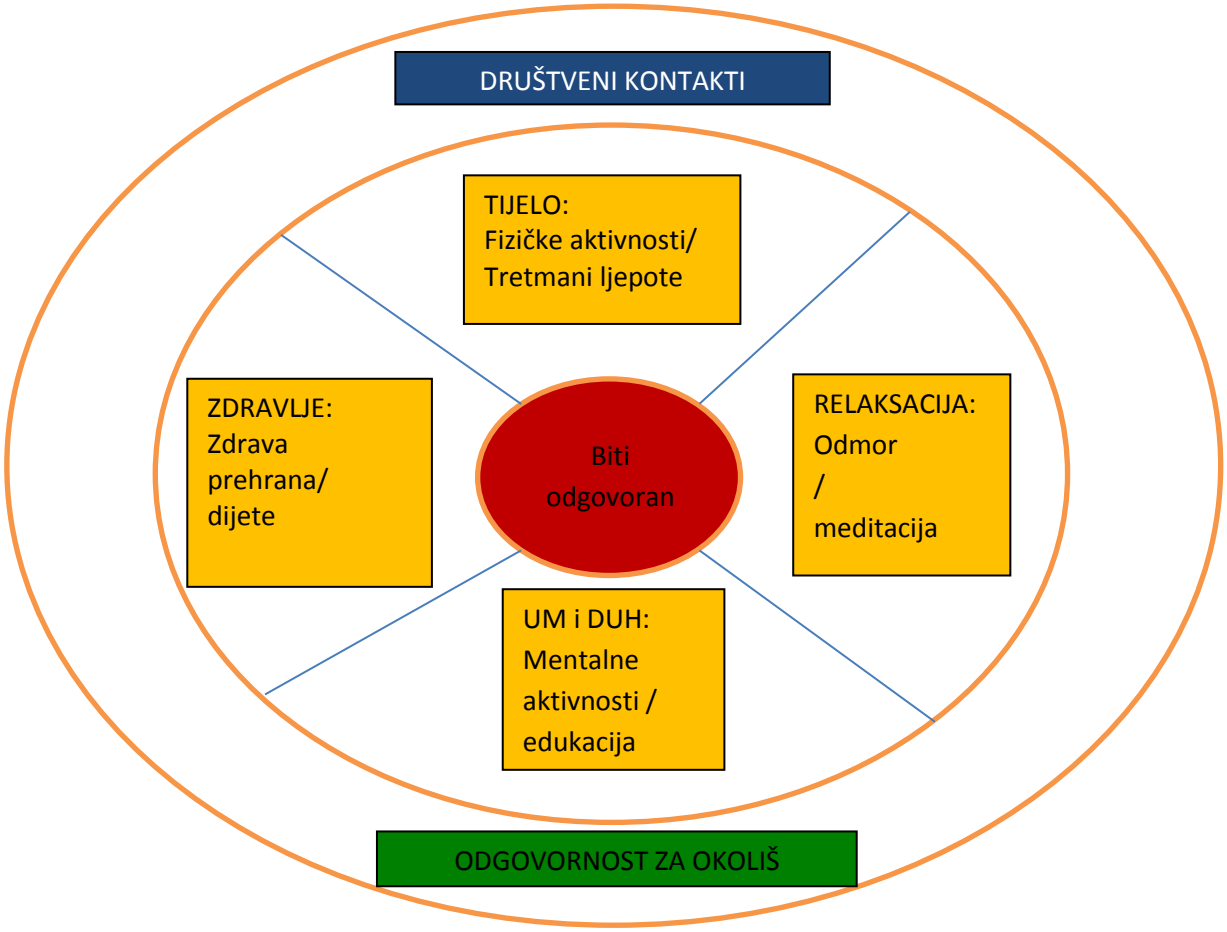
Izbor destinacije odnosno inozemne zdravstvene institucije ovisi o velikom broju čimbenika koje je teško generalizirati, međutim mogu se istaknuti neki od glavnih čimbenika izbora. Naime, prilikom odabira destinacije i institucije turisti nastoje smanjiti rizik korištenja određenih usluga. Iz toga razloga, osim cijene, predaje se velika važnost i stručnoj akreditacije ustanove, statističkim pokazateljima te postoperativnom osiguranju od eventualnih komplikacija. Turner (2007) donosi zaključak da je najveća prijetnja korištenja inozemnih medicinskih usluga je nesigurnost odnosno strah od dobivanja neadekvatne zdravstvene usluge u odnosu na očekivanu i u odnosu na istu uslugu u granicama vlastite zemlje. Međutim zbog sve veće standardizacije kvalitete medicinskih usluga na globalnoj razini uz korištenje najnovijih znanja i tehnologije, činjenice da su brojni stručnjaci iz slabije razvijenih zemalja dio svog iskustva i obrazovanja stekli u razvijenim zemljama navedena nesigurnost i strah ne uzrokuje pad ili stagnaciju medicinskog turizma.

Međutim, navedeno ne umanjuje potrebu za kvalitetnim i preciznim definiranjem standarda kvalitete u medicinskom turizmu na međunarodnoj razini te rizičnost i nesigurnost ne mogu se u cijelosti isključiti zbog toga što pacijenti snose određene posljedice rizika od komplikacija nakon međunarodnih usluga.

## 3.2. Wellness turizam u svijetu i procjene razvoja

Diljem svijeta su vidljive promjene stavova ljudi prema zdravlju i načinima života zbog čega ih sve više svjesno razmišlja o zdravoj prehrani i vježbanju te potrazi za prirodnim i alternativnim načinima poboljšanja zdravlja i izgleda. Kod srednje klase sve popularniji postaju spa tretmani, odlasci na masaže i u saune kao vid brige o tijelu i zdravlju te wellness sadržaji usmjereni na razvijanje zdravih navika prehrane i stila života. Ovu filozofiju te koncept *wellnessa* razvio je 1959. godine Halbert Dunn a definira ga kao posebno stanje zdravlja, koje uključuje ravnotežu tijela, duha i uma. Naglasak stavlja na način života u kojem se podiže razina vlastite odgovornosti a u cilju da se iskoriste oni potencijali kroz koje će se

osigurati viša razina kvalitete života, kroz ravnotežu duha i tijela, polazeći od teze da duh pomaže u kontroli vlastitog zdravlja.




**Slika 3. Prošireni wellness model**

Izvor: Obrada autora prema: Mueller, H.; Lanz Kaufmann, E. (2001): Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry, Journal of Vacation Marketing, Vol. 7, No. 1, pp.8.

Prema podacima iz 2016. godine wellness turizam je bilježio rast od 439 milijuna američkih dolara, a 2017. Godine je narastao čak na 678,5 milijardi američkih dolara. Ovaj oblik turizma zapošljava oko 11,7 milijuna ljudi te u ukupnoj globalnoj ekonomiji generira zaradu od 1300 mlijardi američkih dolara. Korisnici ovog oblika turizma troše 130% više od prosječnog turista.

Također podaci govore da su turisti sve više upoznati sa wellness turizmom. 71% turističkih agenata iz Sjeverne Amerike i Europe tvrde da su turisti sve više upoznati sa ovim oblikom turizma te da je čak njih 83% spremno platiti više za wellness usluge. Kao top trendovi, prema podacima iz 2016. godine navode se: putnici žele doživjeti više lokalnih kultura i odredišta; Putnici sve više traže destinacije sa zdravom ponudom za tijelo i um; putnici sve više traže egzotične destinacije za putovanje. Tako su Kostarika i Tajland bile najpoželjnije destinacije za 2015 godinu od strane wellness turista.

Wellness turizam je svoje napore usmjeravao ka reduciranju stresa, meditaciji, jogi itd. Međutim sad ga se kombinira s adrenalinskim kategorijama putovanja, kao što je surfanje. Kombinacija adrenalina i wellness relaksacije ima opuštajući učinak na um i tijelo. Organizacija zadužena za razne aktivnosti kao što su događanja, inicijative i istraživanja koje povećavaju razinu razvijenosti i svijesti o wellness turizmu i zdravom načinu življenja je Svjetski institut za wellness turizam ( The Global Wellness Institute). Naime, to je svjetska neprofitna organizacija koja ima za cilj edukacijom razvijati wellness edukacijom javnog i privatnog sektora o prevenciji zdravlja i koristima wellnessa.

Početkom 2000-ih grupa glavnih nositelja ove industrije odlučila je stvoriti i financirati konferenciju na kojoj se lideri iz svih dijelova svijeta okupljaju kako bi riješili zajedničke probleme. Tako je osnovan Global Wellness Summit. To je međunarodni događaj na kojem se okupljaju stručnjaci iz cijelog svijeta i razmjenjuju iskustva i dolaze do novih zaključaka vezanih uz wellness industriju u svijetu. Zadnje okupljanje bilo je u 2017. godini pod nazivom „Living a well life“.

U izvješću Svjetskog instituta za wellness turizam (2013) navodi se kako je ovaj oblik turizma globalno tržište vrijedno 438.6 bilijuna američkih dolara. Na slici 2 prikazano je globalno tržište wellnessa te novčana vrijednost po pojedinim segmentima.

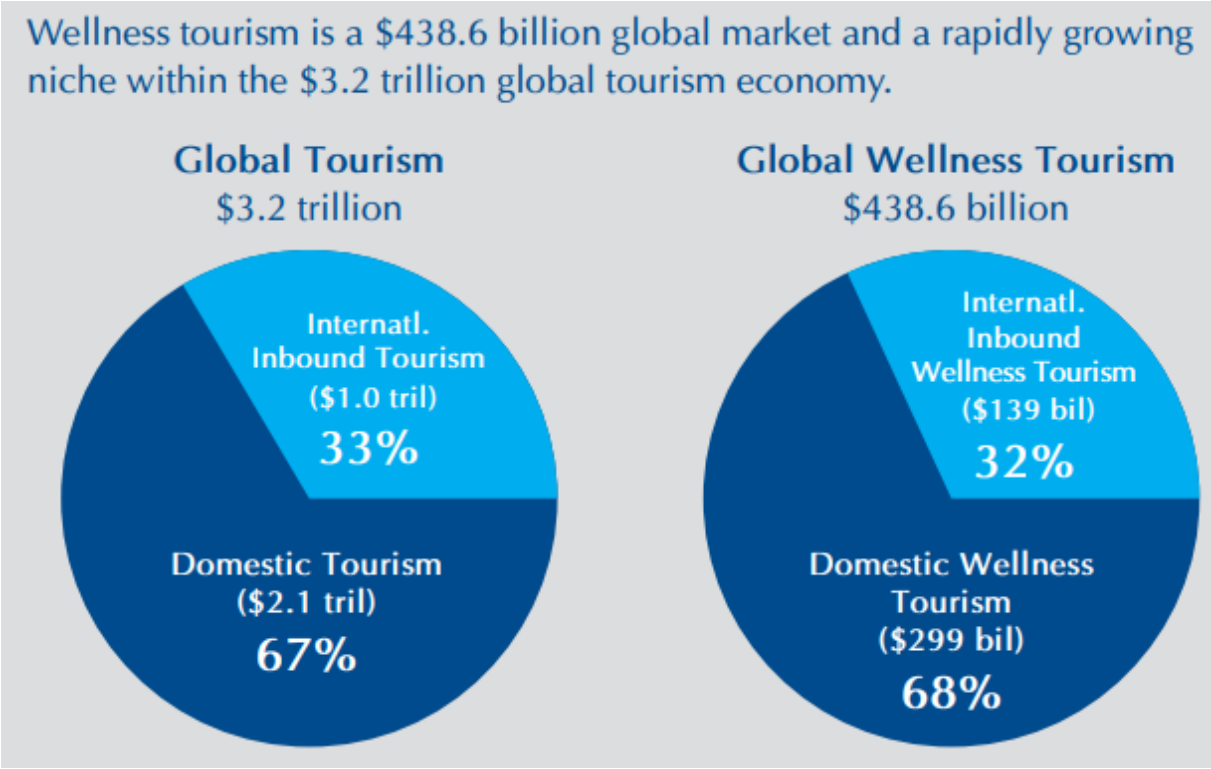



**Slika 4. Ekonomija wellness turizma**

Izvor: The Global Wellness Tourism Economy (2013), Global Wellness institute.

Ovi podaci samo dokazuju da je wellness i općenito zdravi način življenja uzeo svoj zamah u cijelom svijetu. Stoga, svaki moderni hotel teži zadovoljavanju novog trenda zdravog življenja kao i traženju odgovora na zahtjeve i potražnju za wellness i ostale zdravstvene i sportske aktivnosti.

Wellness turizam je globalno tržište koje brzo raste kao tržišna niša unutar cjelokupne globalne turističke ekonomije. Što je prikazano i na sljedećoj slici 5.

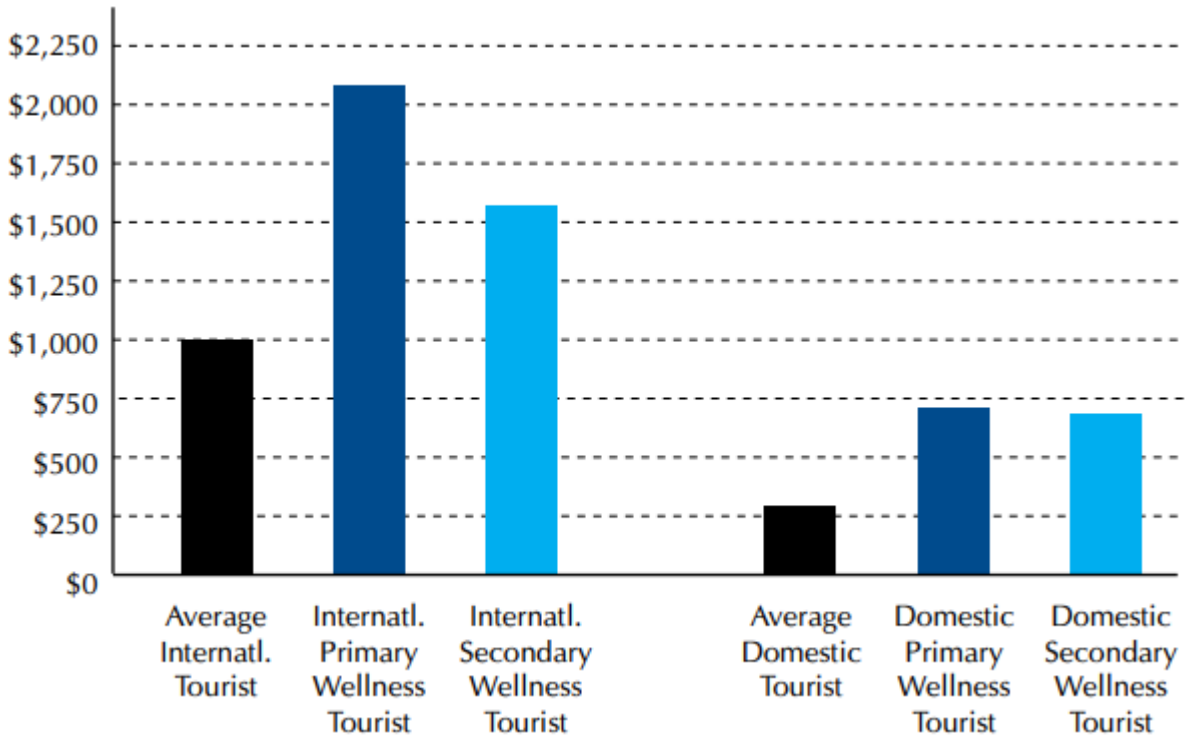



**Slika 5. Globalni turizam i globalni wellness turizam**

Izvor: The Global Wellness Tourism Economy (2013), Global Wellness institute.

Može se vidjeti da je potražnja za uslugama wellnessa unutar vlastite države mnogo veća nego potražnja za međunarodnim uslugama.

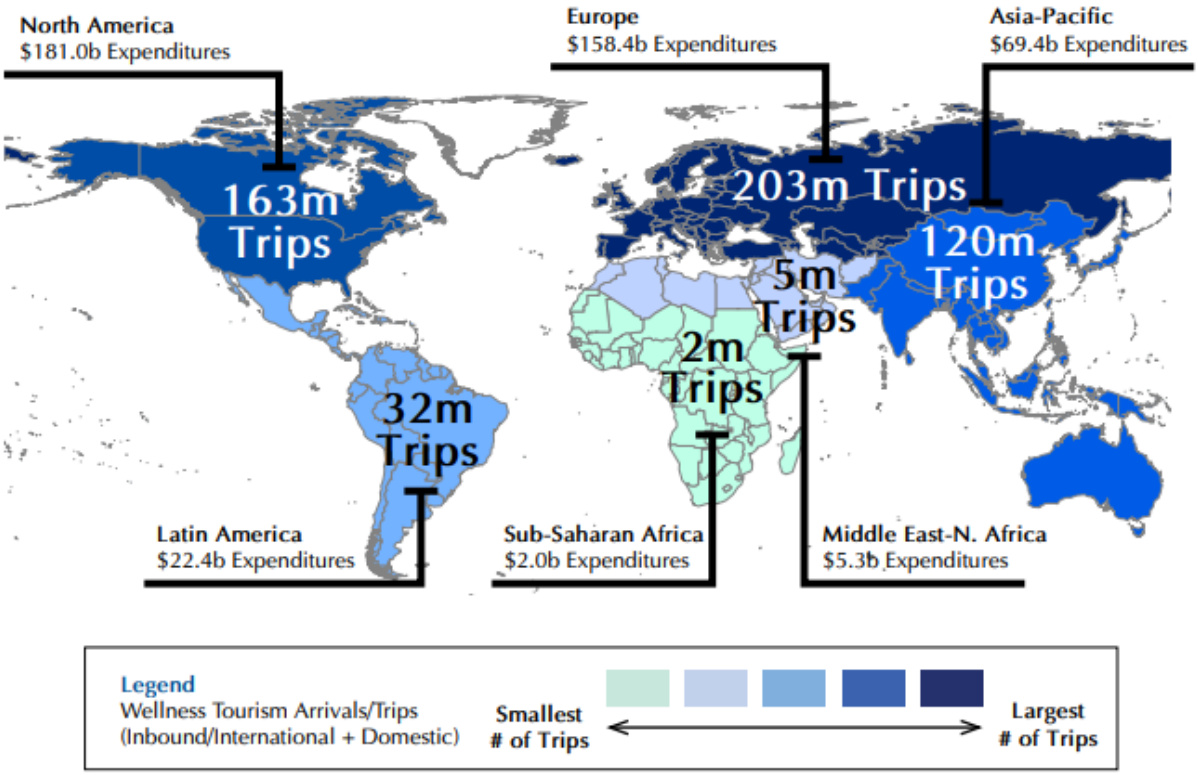
Također u izvješću Svjetskog instituta za wellness turizam (2013) navodi se da wellness turisti troše više novca te da troše više za 130% od prosječnog turista. Slika 6. prikazuje ovaj podatak u američkim dolarima po vrsti turista.




**Slika 6. Usporedba potrošnje prosječnog turista i potrošnje wellness turista**

Izvor: : The Global Wellness Tourism Economy (2013), Global Wellness institute.

Top 5 zemalja koje zauzimaju gotovo više od pola tržišta (63 %) su: SAD, Njemačka, Japan, Francuska i Austrija. Sveukupno gledajući, kombinacijom inozemnih dolazak i odlazak te domaćeg wellness turizma gotovo pola od top 20 zemalja ovog oblika turizma nalazi se u Europi. Države koje su primile naviše wellness turista su SAD, Francuska, Austrija, Njemačka i Švicarska. Dok su države koje imaju najviše domaćih wellness putovanja su SAD, Njemačka, Japan, Kina i Francuska. Petnaest zemalja zauzima 75-85% internacionalnih wellness putovanja, na čelu s Europom, koju slijedi Sjeverna Amerika i bogatije, razvijenije zemlje Azije. Na slici 7. u nastavku su prikazane vrijednosti (kombinacija inozemnog dolaska i odlaska te domaćeg putovanja) wellness turizma po svjetskim regijama.

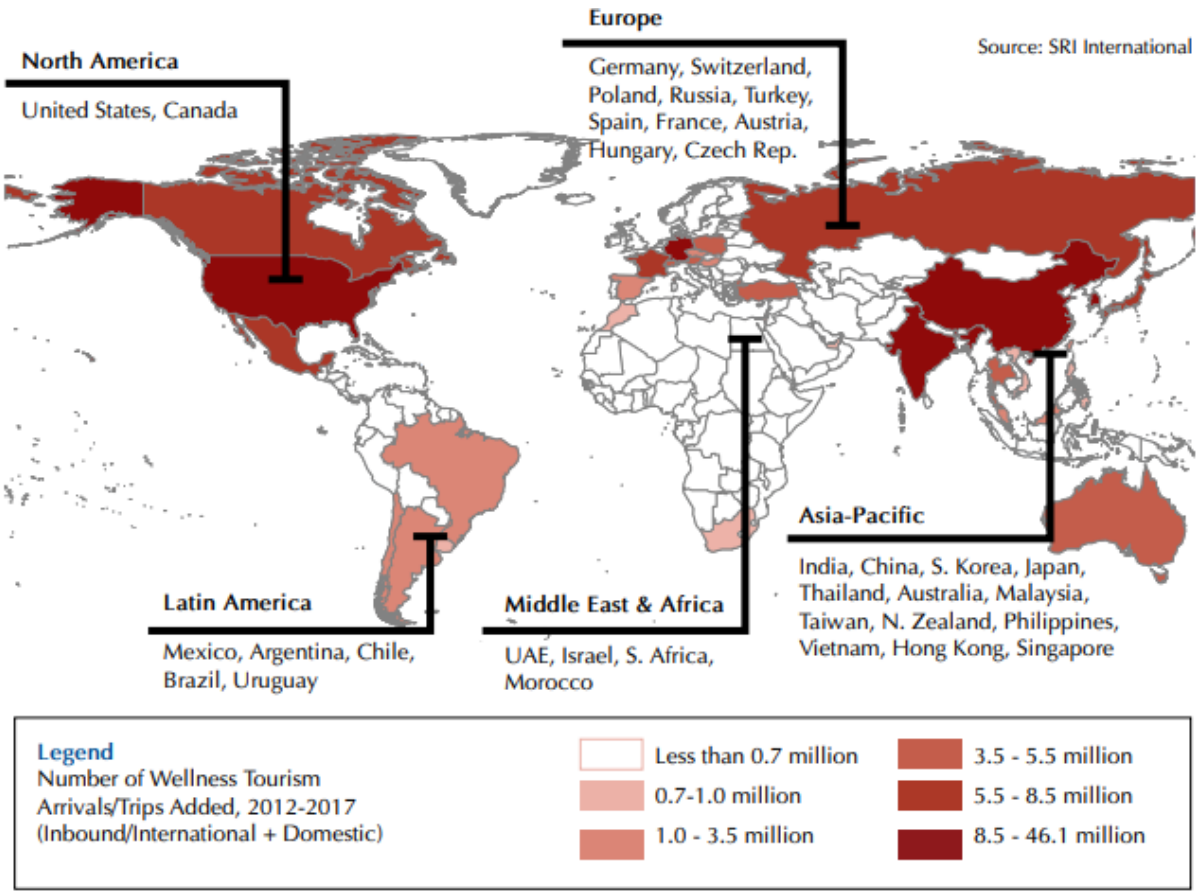



**Slika 7. Izdaci u wellness turizmu po pojedinim svjetskim regijama**

Izvor: The Global Wellness Tourism Economy (2013), Global Wellness institute.

Može se vidjeti da se najveći izdaci u wellness turizmu ostvaruju najviše u zemljama Europe, Sjeverne Amerike i razvijenog dijela Azije.

Dok je na sljedećoj slici 8. prikazano koje zemlje su budućnost wellness turizma te koliko će u prosjeku rasti brojka dolazaka i odlazaka wellness turista po pojedinim regijama.




**Slika 8. Budućnost wellness turizma**

Izvor: The Global Wellness Tourism Economy (2013), Global Wellness institute.

Može se vidjeti kako će budućnost wellness turizma te najveći rast ovog oblika turizma biti ostvaren u zemljama Sjeverne Amerike (SAD, Kanada), razvijenim zemljama Azije (Indija, Kina, Sj. Koreja, Japan, Tajland...) te u Europi (Njemačka, Švicarska, Poljska, Rusija, Turska, Španjolska, Francuska...).

### 3.3. Zdravstveni turizam u Europi

Europa je najjača svjetska regija zdravstvenog turizma s tradicijom koja seže od doba antike, preko nastanka 'spa gradova' kao što su Bath, Karlovy Vary ili Baden Baden tijekom 16. i 17. stoljeća, razvoja velikog broja lječilišnih mjesta u 19. stoljeću, do današnjeg vremena u kojem zdravstveno-turističko putovanje postaje sve masovniji i uobičajeniji oblik odmora posvećenog regeneraciji. Cijeli je niz razloga, trendova, novih standarda što proizlaze iz obilježja suvremenih razvijenih društava, koji potiču rast' industrije zdravlja, uključujući i zdravstveni turizam.

Ovo je kontekst u kojem dolazi do ne samo sve izraženije orijentacije na 'zdrav život', već proaktivnost na održavanju fizičkog i mentalnog zdravlja postaje nova društvena vrijednost i životni stil. Zdravstveni turizam u Europi razvio se do danas u izrazito kompleksan proizvod s velikim brojem kategorija ponude zdravstvenog turizma koji obuhvaćaju prevenciju te liječenje bolesti. Najveća europska emitivna tržišta uključuju Njemačku, koja generira gotovo polovicu ukupnih putovanja i trećinu potrošnje, a zatim Francusku, Veliku Britaniju, Austriju, Švicarsku i Rusiju. Prosječan europski zdravstveni turist je dobrostojeći, obrazovan pojedinac srednjih godina. Orijentiran je na zdravstveno-turističku ponudu u vlastitoj zemlji ili u drugim europskim zemljama i spreman je potrošiti i do 130% više po putovanju od prosječnog odmorišnog gosta. Činjenica je, međutim, da su putovanja motivirana zdravljem danas izražena među svim generacijskim skupinama iako se njihove potrebe ipak razlikuju. 'Tiha generacija', danas između 70 i 90 godina, pretežito su lojalni klijenti lječilišta i to onih bližih svom domicilu, zanimaju ih osnovni i provjereni zdravstveni tretmani i bitna im je personalizirana usluga; 'baby boomer generacije', ili današnji 50 i 60-godišnjaci, najviše su skloni tretmanima za pokretljivost i kožu, spremni su na eksperimentiranje i vrlo su mobilni; mlađe skupine, odnosno 'X' i 'Y' generacije, vole iskušati sve novo, očekuju instant rezultate, vole kombinirati wellness ili spa iskustvo s fizičkim aktivnim odmorom, okolišno su osjetljivi te im je, uz vlastito zdravlje, bitno i 'zdravlje destinacije'. Činjenica je, nadalje, da zemlje Bliskog Istoka i bivšeg SSSR-a danas također generiraju značajnu potražnju za zdravstveno-turističkim uslugama u Europi i to posebice za uslugama medicinskog turizma. Potražnja za uslugama zdravstvenog turizma u Europi koncentrirana je na nekoliko specijalnosti. Iako podaci o značaju pojedinih specijalističkih usluga variraju ovisno o izvoru, nedvojbeno je da su estetska kirurgija i

stomatologija najtraženije medicinske usluge, a tretmani tijela i fitness najpopularniji segmenti wellnessa.

### 3.3.1. Procjene razvoja

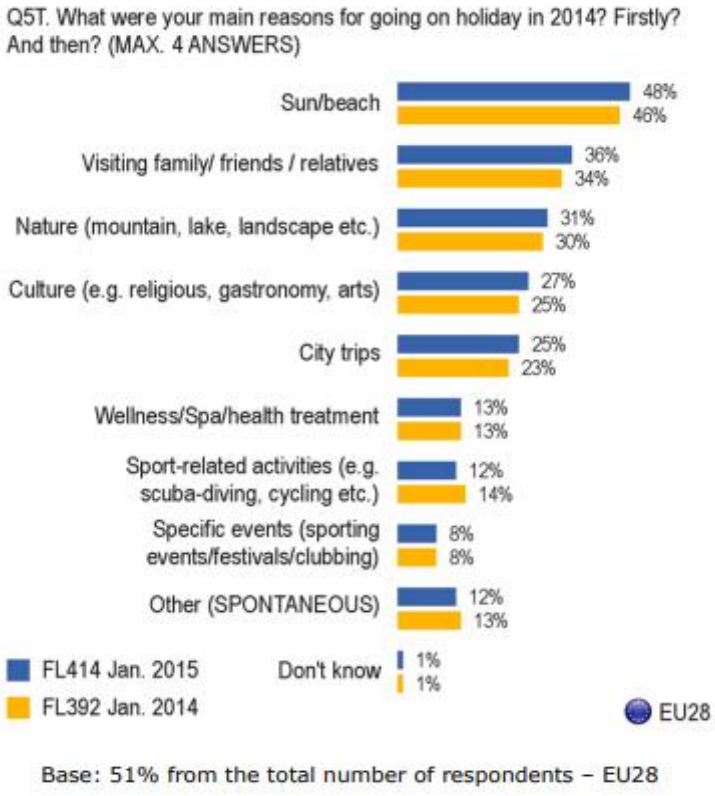
Iako je uslijed međunarodne neusklađenosti terminologije i statistike teško pouzdano govoriti o veličini zdravstvenog turizma u Europi, određeni raspoloživi izvori koji prate turizam 'zdravlja i wellnessa' ukazuju da se radi o oko 200 milijuna (domaćih i inozemnih) putovanja godišnje i ukupnoj potrošnji od oko 115 milijardi Eura, s projekcijom godišnjeg rasta od 7%.

Francuska, Italija, Njemačka, Švedska i Poljska su ekonomski najbitnije zemlje za *zdravstveni turizam*. Finska, Bugarska, Njemačka, Španjolska i Irska imaju relativno veliku ponudu wellness sadržaja u njihovoj ukupnoj ponudi, a najveća geografska gustoća zdravstvenih i wellness sadržaja nalazi se u Srednjoj i Istočnoj Europi i Španjolskoj i južnoj Baltičkoj obali. Najveća tržišta izvora i odredišta su Francuska, Njemačka i Švedska.

Prema podacima Svjetskog udruženja medicinskog turizma u 2015. godini najbolja europska destinacija *medicinskog turizma* bila je Velika Britanija, a slijede je Njemačka, Francuska, Italija, Španjolska, Poljska, Malta i Turska, koja bilježi najbrži rast ovog oblika turizma.

### 3.3.2. Zdravstveni turizam kao motiv putovanja

Istraživanje Flash Eurobarometra o Preferencijama vezanim uz turizam među stanovnicima EU pokazalo je da se najviše ispitanika u 2015. godini za putovanje odlučilo zbog „sunca i mora“ (39%), zatim zbog posjeta obitelji, prijateljima i rođacima (38%) te zbog prirodnih ljepota (31%). Wellness, spa i zdravstvene tretmane kao glavni motiv putovanja odabralo je 13% ispitanika. Sljedeća slika 9. prikazuje kako su se ispitanici izjasnili vezano uz ove, ali i ostale motive putovanja s tim da treba napomenuti da je svaki ispitanik mogao odabrati maksimalno četiri odgovora.




**Slika 9. Motivi stanovnika EU za odlazak na putovanje u 2015. Godini**

Izvor: Flash Eurobarometar 414, Preference of European Towards Tourism, Europska Komisija, Bruxelles, 2015, str. 7, http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_414_en.pdf (pristupljeno 16.4.2018.)

Kao motiv putovanja wellness, spa i zdravstvene tretmane izabralo je najviše ispitanika iz Makedonije (45%), zatim Islanda (35%) i Švedske (27%). Ovaj motiv putovanja najmanje je zastupljen kod ispitanika iz Danske, Cipra, Nizozemske dok su se ispitanici iz Hrvatske odlučili sa 8% za navedene motive. S obzirom na dobne skupine i spol, najviše ispitanika koji su odabrali ove motive putovanja spadaju u skupinu od 55 godina pa naviše (15%) dok je jednak postotak i kod muškog i kod ženskog spola.

### 3.3.3. Najpopularnije usluge zdravstvenog turizma

U izvješću ministarstva turizma (2014) navodi se kako je potražnja uslugama zdravstvenog turizma u Europi koncentrirana na nekoliko specijalnosti iako podaci o značaju pojedinih usluga variraju ovisno o izvoru. Kao najtraženije medicinske usluge navode se stomatologija i estetska kirurgija, a tretmani i fitness najpopularniji su segmenti wellnessa, što je vidljivo u tablici 4. dolje u nastavku.

**Tabela 4. Popularnost usluga zdravstvenog turizma u Europi**

<table>
<tr><th>MEDICINSKI TURIZAM</th><th>WELLNESS TURIZAM</th></tr>
<tr><td rowspan="2">✓ Stomatologija 30%-50%<br>✓ Estetska kirurgija 25%-34%<br>✓ Ortopedska kirurgija 7%<br>✓ Tretmani pretilosti 7%<br>✓ IVF tretmani 3%-6%<br>✓ Oftalmološka kirurgija 3%</td><td>Najpopularniji tradicionalni programi:<br>✓ Tretmani tijela<br>✓ Sport i fitness<br>✓ Saune<br>✓ Joga i meditacija<br>✓ Nutricionizam i detoks</td></tr>
<tr><td>Popularni programi „nove generacije“:<br>✓ Holistički „tijelo-um-duh“ programi<br>✓ Programu učenja o zdravoj prehranu, osobnom rastu, kvaliteti života i sl.<br>✓ Fizički izazov (npr. Triatlon, cross-fit i sl.)</td></tr>
</table>

Izvor: Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma, Ministarstvo turizma, Zagreb, 2014., str 18

Sustavi vrijednosti u kojima su briga o zdravlju, održavanje fizičke i psihičke sposobnosti, učenje o unapređenju i, čak, o promjeni stila života izrazito važni utjecali su na brzi rast wellness turizma. Kao glavni faktori koji utječu na odluku o putovanju u drugu zemlju radi liječenja te koji se najčešće navode su: niže cijene zahvata, dugačke liste čekanja u zemlji domicila te rizik od niske kvalitete medicinske usluge ili nedostatak kvalitetnih zdravstvenih institucija u zemlji domicila.

# 4. UPRAVLJANJE RAZVOJEM ZDRAVSTVENOG TURIZMA U HRVATSKOJ

Turizam, kao skup svih djelatnosti gospodarstva koji određuje turistička potražnja, predstavlja jednu od najvažnijih gospodarskih aktivnosti Hrvatske. To potvrđuju procjene izravne i neizravne bruto dodane vrijednosti turizma od 14,7 % ukupno ostvarene dodane vrijednosti Hrvatske, ne uzimajući u obzir i dodatni utjecaj bruto investicija i kolektivne potrošnje države (Šutalo, Ivandić i Marušić, 2011). Međutim, koristi koje Hrvatska može dugoročno imati od cjelokupnog turizma, a pogotovo od zdravstvenog turizma nisu još uvijek dovoljno dobro iskorištene ponajviše zbog nedovoljno stručnog i kvalitetnog promišljanja turističkog razvoja, ali i zbog neodgovarajuće i slabe provedbe zacrtanih strateških usmjerenja/ciljeva od nositelja turističke politike na svim razinama, nacionalnoj, regionalnoj te lokalnoj razini (Kunst, 2011). Naime, apartmanizacija i nekvalitetno trošenje razvojnog prostora te ovisnost o sezonskom turizmu (turizma sunca, mora i plaže) u kombinaciji s neusklađenim zakonskim propisima i lošom koordinacijom između određenih Ministarstava, predstavlja kočnicu za daljnji razvojni proces i razvoj ostalih turističkih proizvoda kao što je i sam zdravstveni turizam.

## 4.1. Institucionalna potpora i pravna regulativa

Kvalitetan razvoj zdravstvenog turizma i njegovih podkategorija nije moguć bez trajnije i ciljno usmjerene podrške nadležnih institucija kao što su Ministarstvo zdravlja i Ministarstvo turizma čiji je angažman nužan u uklanjanju niza normativnih barijera s jedne i olakšavanju ulaska u investicije ovog tipa poduzetnicima s druge strane. Istovremeno na razvoj turizma na prostoru RH u velikoj mjeri, direktno i indirektno, utječu i neka druga ministarstva. U tom kontekstu posebno valja spomenuti ulogu Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, Ministarstva regionalnog razvoja, ali i Ministarstva kulture i Ministarstva financija ali i ostalih ministarstava ( gospodarstva, regionalnog razvoja i EU fondova, graditeljstva itd.)

### 4.1.1. Nadležnost ministarstva turizma

Ministarstvo turizma u Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma (2014) navodi da je Ministarstvo turizma donositelj zakonske regulative u domeni turizma i ugostiteljstva te prati, usmjerava i potiče razvoj turističkih proizvoda. Ministarstvo je izradilo Strategiju razvoja turizma RH do 2020. godine u kojoj je zdravstveni turizam predstavljen kao jedan od prioritetnih turističkih proizvoda Hrvatske za daljnji razvoj i napredak. Kako bi Strategija imala smisla, Ministarstvo je ideju dodatno oplemenilo kroz Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma RH.

Zakonodavni okvir u nadležnosti Ministarstva turizma odnosno ključni zakoni od interesa za razvoj i funkcioniranje zdravstvenog turizma su: Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Zakon o pružanju usluga u turizmu te Zakon o razvrstavanju, kategorizaciji posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine *hoteli*.

### 4.1.2. Nadležnost ministarstva zdravlja

Ministarstvo turizma u Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma (2014) navodi da je Ministarstvo zdravlja donositelj zakonske regulative iz domena zdravstvene zaštite, osiguranja i reguliranja zdravstvenih ustanova. Ministarstvo je također izradilo Nacionalnu strategiju razvoja zdravstva 2012.-2020. godine koja je također bitna podloga za razvoj potencijala Hrvatske u budućnosti te koja isto tako prepoznaje sve veću važnost zdravstvenog turizma kako u svijetu tako i u Hrvatskoj. U sklopu Ministarstva zdravlja djeluju i Zavod za zdravstvene usluge u turizmu, specijalizirani odjel za obavljanje širokog spektra stručnih poslova vezanih uz razvoj lječilišnog, medicinskog i wellness turizma te općenito za podizanje kvalitete zdravstvenih usluga u turizmu.

S obzirom na nužnost međuresorne suradnje u cilju unaprijeđenja i razvoja zdravstvenog turizma, zakonodavni okvir koji regulira ovaj proizvod obuhvaća propise iz sfere turizma i zdravstva. Zakonodavni okvir u nadležnosti Ministarstva zdravlja uključuje sljedeće najvažnije zakone i pravilnike: Zakon o stomatološkoj djelatnosti, Zakon o

fizioterapeutskoj djelatnosti, Zakon o liječništvu, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju te pravilnik o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica.

### 4.1.3. Problematika vezana uz zakonsku regulativu

Mnogi su problemi koji se javljaju zbog neadekvatne i neusklađene zakonske regulative. Naime, neadekvatna je i neusklađena suradnja Ministarstava, veliki je broj zakona i provedbenih propisa koji odbijaju ulaganja stranih i domaćih investitora, visoka razina birokratiziranosti, neučinkovitost pravosuđa itd. Svi navedeni i ostali nenavedeni postojeći problemi glavna su kočnica za razvoj zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.

Nakon provedene stručne rasprave Odbor za turizam Hrvatskoga sabora jednoglasno je, na svojoj sjednici, održanoj 11. prosinca 2013. godine istaknuo razne probleme vezane za zakonsku regulativu. Odbor je preporučio Ministarstvu turizma i Ministarstvu zdravlja da u najkraćemu mogućem razdoblju ujednače zakonsku regulativu koja se odnosi na sektor zdravstvenog turizma kako provedba pozitivnih propisa iz jednoga resora ne bi bila onemogućena nekim propisom iz drugog nadležnog resora. Također Odbor preporuča rješenje problema sklapanja partnerstava bolnica i lječilišta za slobodne kapacitete i s ostalim pružateljima zdravstvenog osiguranja, odnosno privatnim domaćim i stranim osiguravajućim društvima. Ujedno preporuča da se prilagodbom propisa riješi problem kategorizacije smještajnih jedinica svih subjekata zdravstvenog turizma po uzoru na zemlje EU (kurhotel, lječilišni hotel i sl.). Isto tako problem vezan za uvjete koji se moraju ispunjavati od strane pravnih osoba za pružanje usluga u zdravstvenom turizmu (certifikati, licence).

Pored ovih općih problema potrebno je istaknuti problematiku točno vezanu za određene zakone. Odbor je istaknuo Zakon o pružanju usluga u turizmu koji nepotpuno regulira zdravstveni turizam. Prvenstveno su se osvrnuli na donošenje minimalnih uvjeta koje moraju ispunjavati pravne osobe za pružanje usluga u zdravstvenom turizmu kao i donošenje i usklađivanje svih popratnih provedbenih propisa Zakona između nadležnih ministarstava, a kojima se precizno definira zdravstveni turizam. Također problem je i Zakon o zdravstvenoj zaštiti koji onemogućava kategorizaciju bolničkih ustanova za turističku djelatnost. Istaknut je

i problem vezan za Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju. Naime, stupanjem na snagu Direktive 2011/24/EU (25. 10. 2013.) o primjeni prava pacijenata u prekograničnom korištenju zdravstvene zaštite bez ranije harmoniziranih domaćih propisa u Hrvatskoj su u neravnopravan položaj dovedene privatne zdravstvene ustanove koje nisu ugovorne ustanove HZZO-a. Ovom Direktivom domaćim pacijentima omogućuje se korištenje stranih usluga bilo privatnih ili javnih. Na taj način se pacijente stimulira da troše sredstva državnog proračuna izvan RH te imaju trošak putovanja koji HZZO ne pokriva. Sve to dovodi do odljeva deviznih sredstava te odlazak medicinskih stručnjaka. Dok privatni sektor ima slobodne kapacitete i svu potrebnu opremu, stručnost i kvalitetu, liste čekanja u javnom zdravstvu su neodrživo velike. Time ovaj zakon neprihvatljivo diskriminira privatni sektor, a ujedno višestruka je šteta za građane koji preferiraju liječenje u poznatom okruženju, kao i za poduzetnike u zdravstvu.

### 4.2. Strateški plan razvoja na nacionalnoj razini

Trendovi starenja populacije, orijentacije na zdravi život i razni pokazatelji u svijetu ukazuju da zdravstveni turizam ima iznadprosječne stope rasta te da je upravo ovaj oblik turizma jedan od glavnih motiva putovanja u budućnosti. Hrvatska posjeduje sve potrebne i kvalitetne temelje za razvoj zdravstvenog turizma. Ti *temelji* podrazumijevaju kvalificiran kadar, dobru reputaciju zdravstvenih usluga, konkurentne cijene, blizina velikim emitivnim tržištima, prirodne ljepote i povoljnu klimu, kao i sigurnost zemlje te bogata tradicija. Međutim provedba ideje održivog razvoja cjelokupnog turizma, a time i zdravstvenog turizma na nekom području podrazumijeva posvećenost i suradnju svih mogućih razvojnih dionika načelima održivosti. Samo je na taj način moguće postići integraciju društvenih, ekonomskih, ekoloških, ali i kulturnih i političkih ciljeva razvoja (Hall, 2002).

Ovaj svjetski, rastući trend i potencijal za budućnost razvoja Hrvatske prepoznat je i od strane Ministarstva turizma i Ministarstva zdravlja te je pokrenuto isticanje i planiranje razvoja ovog turističkog proizvoda i svih njegovih modaliteta u Strategiji razvoja turizma RH do 2020. godine.

### 4.2.1. Zdravstveni turizam u nacionalnoj strategiji razvoja turizma

U *Strategiji razvoja turizma RH do 2020. godin*e, usvojene od strane Hrvatskog sabora 2013. godine *zdravstveni turizam* se navodi kao proizvod s izrazitom perspektivom razvoja i čiji razvoj zbog potencijala rasta i razvoja koji ima treba poticati. Pored ovog oblika turizma navode se još i cikloturizam, gastronomija i enologija, ruralni i planinski turizam, pustolovni i sportski te eko turizam kao perspektivni proizvodi za daljnji rast i razvoj. Dok se kao već dominantni proizvodi ističu sunce i more, nautički turizam i poslovni te kulturni turizam. Navedena Strategija razvoja turizma RH , kao krovni razvojni dokument hrvatskog turizma ima ulogu dati putokaz i otvoriti nove prostore i ideje za razvoj turizma u budućnosti. U skladu s trendovima, konkurentnosti i dinamičnim promjenama na globalnom tržištu ova Strategija treba stalno preispitivati postojeći model te dati razvojne smjernice i operativne strategije za nastupajuće razdoblje.

Također Strategija razvoja navodi kako je progresivan rast i veliki prihodi na globalnoj razini zdravstvenog turizma te kao ključne koncepte koji će biti sve važniji u oblikovanju njegove ponude uključuju *autentično, inovativno, zeleno* i *holističko*. Nadalje, navodi da se specifični faktori uspjeha najviše odnose na kvalitetu specijaliziranih zdravstvenih centara/institucija, kvalitetu prateće turističke ponude te kompatibilan razvoj destinacije.

U *Akcijskom planu* Strategije prikazane su mjere turističke politike čija je funkcija podizanje konkurentnosti integralnog hrvatskog turističkog proizvoda usmjerene su ponajviše na učinkovitost upravljanja destinacijskim turističkim proizvodom te na povećanje kvalitete usluživanja i profitabilnosti poslovanja pojedinačnih gospodarskih subjekata. Međutim govori se da značajnije povećanje učinkovitosti turističke aktivnosti nije moguće ni bez stvaranja podobnih institucionalnog okvira, niti bez uvođenja promjena u organizaciju postojećeg sustava upravljanja cjelokupnom turističkom aktivnosti. Prikazano je 26 prioritetnih mjera koje su raspoređene u dva razreda. U prvu skupinu mjera s najvišim prioritetom ulaze one mjere bez čije provedbe nije moguće realizirati definirane strateške ciljeve. Dok u drugu skupinu sa srednje visokim prioritetom ulaze mjere koje su od ključne važnosti za ostvarenje pojedinačnih razvojnih ciljeva. Sve mjere najvišeg prioriteta provode se tijekom 2013. godine. Mjere srednje visokog prioriteta provode se najvećim dijelom u razdoblju od 2013. do 2015. godine, odnosno nastupe li neočekivane okolnosti, u razdoblju od 2016. do 2020. godine.

Razvoj *zdravstvenog turizma* spada pod mjeru 14 akcijskog plana. Prema prioritetnosti i dinamici provedbe okarakteriziran je kao srednje visok te je predviđen za provesti u razdoblju od 2013. do 2015. godine, a u slučaju nastupa neočekivanih okolnosti provedba u razdoblju od 2016. do 2020. godine. Ova mjera je provedena u planiranom prvom razdoblju, bez nastupa neočekivanih okolnosti.

### 4.2.2. Zdravstveni turizam u nacionalnom strateškom marketinškom planu hrvatskog turizma(smpht)

*Strateški marketinški plan hrvatskog turizma* za razdoblje 2014.-2020. donesen je u listopadu 2014. godine. Svrha ovog dokumenta je pomoći Hrvatskoj i turističkoj industriji da kroz turizam ostvari veći prihod i razvojno napreduje. Uzimajući u obzir navedenu svrhu, Plan predlaže strategije i inicijative za stvaranje dodane vrijednosti za tržište, osvajanje gostiju s tradicionalnih i novih tržišta (geozona), bolje upravljanje zadovoljstvom turista te (krajnji rezultat) kreiranje njihove odanosti. Također u skladu sa Strategijom razvoja turizma ističe da Hrvatska želi igrati važnu ulogu na iskustvenim tržištima odmora, istraživanja i zabave te postati odredište s više turističkih proizvoda i s nižom sezonalnošću, većom profitabilnosti po turistu i snažnijim turističkim brendom

Svi proizvodi definirani Strategijom razvoja turizma RH do 2020. uključeni su u portfelj proizvoda SMPHT-a, a među njima je i zdravstveni turizam. Plan ističe da se Hrvatska natječe u 4 područjima turističkog poslovanja: opuštanje, uživanje, ispitivanje i sastajanje. U područje opuštanja uklopljen je i zdravstveni turizam kao proizvodna kategorija koja može biti atraktivna različitim tržišnim segmentima. Plan također preporučuje naglašavanje specifičnih kategorija i linija proizvoda i tako unutar kategorije *zdravlje i wellness* ističe se važnost toplica i prirode, zdravstvenih i medicinskih tretmana te morski wellness i zdravstveni turizam.

### 4.2.3. Zdravstveni turizam u nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva

Zdravstveni turizam kao turistički proizvod od iznimne važnost za rast i razvoj turizma u Hrvatskoj prepoznat je i u *Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva* 2012.-2020. godine. Također ističe ono što je kroz rad već spomenuto, a to su razlozi i trendovi zbog kojih ovaj oblik turizma ima sve značajniju ulogu na globalnoj razini.

Naime, u Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva predala se glavna pozornost problemima u unaprijeđenju zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj. Govori se da u dosadašnjem sustavu obrazovanja nije bila osigurana mogućnost da se na svim razinama obrazovanja stječu znanja kroz koja bi kadrovi bili osposobljavani za djelatnost turizma, hotelijerstva, medicine, zdravlja i kulture, komuniciranja, organizacije i menadžmenta. Osim nedostatnog obrazovanja, nepovoljna okolnost za unapređenje zdravstvenog turizma pravno su neregulirani propisi iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Zakona o pružanju usluga u turizmu te ostale neusklađenosti koje koče razvoj turizma. Nadalje, zadnji problem kojeg navode je Nedovoljna konkurentnost zdravstvenog turizma u Hrvatskoj.

Strategijom razvoja turizma do 2020. i Nacionalnom strategijom razvoja zdravstva 2012.-2020. predviđena je izrada Akcijskog plana razvoja zdravstvenog turizma Hrvatske kao mjere za unaprjeđenje zdravstvenog turizma u Hrvatskoj, o kojem će više biti u sljedećem dijelu rada.

### 4.2.4. Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma

Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma donesen je 2014. godine i glavni njegov cilj je usuglasiti i ustaviti djelovanje glavnih razvojnih dionika u javnom, privatnom i civilnom sektoru zdravstvenog turizma.

Dokumentom se posebno ukazuje na potrebu prilagodbe postojećeg zakonodavnog okvira, na nužnost vlasničke transformacije u cilju privlačenja novog razvojnog kapitala, ali i na potrebu dodatnog obrazovanja pružatelja zdravstveno-turističkih usluga, akreditiranja i/ili certificiranja lječilišta/specijalnih bolnica, odnosno na potrebu poslovnog udruživanja i unapređenje sustava promocije. Što bi trebalo rezultirati: sadržajnom diversifikacijom

postojećih termalnih/talaso lječilišta i/ili specijalnih bolnica, osuvremenjivanjem ponude postojećih termalnih/talaso lječilišta i/ili specijalnih bolnica, novom izgradnjom zdravstveno-turističkih sadržaja, strateškim povezivanjem pružatelja usluga zdravstvenog turizma, te uspostavljanjem sustava poticaja.

Prema viziji, u 2020. godini medicinski turizam na području Hrvatske trebao bi biti vertikalno integriran, kvalitetom konkurentan i cijenom atraktivan turistički proizvod fokusiran ponajviše na odabrane segmente potražnje na globalnom tržištu. Osobito jačanje tržišne usmjerenosti izabranih hrvatskih pružatelja usluga medicinskog turizma prema neproračunskoj i/ili inozemnoj potražnji kroz obveznu akreditaciju, međunarodno certificiranje istaknutih hrvatskih medicinskih ustanova te zadovoljavajuću širinu/dubinu destinacijskog lanca vrijednosti, zajedno sa strateškim povezivanjem, osobito u sferi paketiranja i prodaje.

Također prema viziji  cilj je da lječilišni turizam Hrvatske bude u 2020. godini tehnološki konkurentan turistički proizvod, prikladno stopljen sa srednjoeuropskim konkurentskim okruženjem. Dakle učinkovito i održivo tržišno pozicioniranje kroz kombinaciju ljekovitih činitelja vezanih uz more i klimu s vizualnom i ambijentalnom poželjnošću kako objekata ponude, tako i cjelokupnog okruženja.

Vizija sadrži i medicinski/holistički wellness turizam koji bi trebao predstavljati najvažniji segment hrvatske zdravstveno-turističke ponude i neizostavnu sastavnicu različitih, po mjeri krojenih i globalno konkurentnih turističkih doživljaja, osobito u pred i posezoni. Cilj je unaprijediti i uspostaviti međunarodno prepoznatljiv i poželjan turistički brend kroz povećanje  raznolikosti wellness sadržaja, u kombinaciji s lakom cjelogodišnjom dostupnošću, visokom ambijentalnošću i ekološkom očuvanošću kao i širinom/dubinom destinacijskog lanca vrijednosti.

Naime, prema integralnoj viziji zdravstveni turizam trebao bi u 2020. godini biti međunarodno prepoznat ponajviše po poželjnosti svoje raznolike i visokokvalitetne wellness ponude, ali i po znatno unaprijeđenoj kvaliteti ponude lječilišnog turizma te stalno rastućoj globalnoj konkurentnosti za tržište spremnih medicinskih ustanova.

Ovaj dokument sadrži i programe za razvoj svakog od tri oblika zdravstvenog turizma. Svaki od programa je razrađen prema devet kategorija: područje djelovanja, cilj programa, svrha programa, operacionalizacija, odgovorna institucija, ostali dionici, izvor financiranja, provedbeni koraci te predvidiva vremenska dinamika.

# 5. BENCHMARKING ANALIZA – ISTARSKA ŽUPANIJA

Da bi se turizam na nekom području mogao razvijati i unaprijediti, ponekad je potrebno promatrati konkurentsko okruženje, a ujedno prepoznati, primijeniti i prilagoditi neke od kvalitetnih proizvoda konkurenata na vlastitom području. U tu svrhu koristi se benchmarking analiza kao potraga za onima koji su najbolji u svojim djelatnostima i stavljanje njihova znanja, prilagođenog i oplemenjenog, u funkciju svojega uspješnog poslovanja. Stoga, u ovom radu kao kvalitetan izvor ideja i uzor za daljnji razvoj specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma, istraženo je područje Istarske županije. Naime, Istarska županija je kroz povijest bila poznata po razvoju lječilišnog turizma. Zahvaljujući bogatstvu prirodnih resursa, geografskom položaju i blizini emitivnih tržišta Istra se razvila u najjaču turističku regiju Hrvatske. Dominira ljetovališni turizam, no sve se više napora ulaže u razvijanje selektivnih oblika turizma, koji su u pravilu održiviji od masovnog.

Prema *Master planu turizma Istarske županije 2015. – 2025.* ističe se kako je moguće razvijati ili djelomično implementirati i selektivnu vrstu zdravstvenog turizma odnosno zdravstveno-turističkih usluga. Master plan također prepoznaje srž proizvoda zdravlje i *wellness* kroz *wellness* u hotelima, dvije do tri polivalentne institucije odnosno poliklinike te specijalizaciju Istarske županije kroz male i neinvazivne zdravstvene zahvate. Istarska županija ima još dosta prostora za daljnji razvoj, međutim već posjeduje kvalitetnu i široku ponudu zdravstvenog turizma koja može biti korisna u ovom istraživanju.

## 5.1. Ponuda zdravstvenog turizma Istarske županije

Kroz rad, već je utvrđeno kako je zdravstveni turizam kompleksan turistički proizvod koji obuhvaća velik broj specijaliziranih sadržaja i usluga te kako Strategija razvoja turizma RH do 2020. kao i Nacionalna strategija razvoja zdravstva Hrvatske 2012.-2020. prepoznaju tri oblika zdravstvenog turizma i to *wellness, lječilišni i medicinski turizam*. U Istarskoj županiji su u različitoj mjeri razvijena sva tri navedena oblika turizma. *Wellness* turizam se nudi u brojnim velikim i manjim, obiteljskim hotelima. Popis wellnessa i ostalih popratnih usluga po destinacijama lako je dostupan na internetu. *Lječilišni* turizam je prisutan u

Istarskim toplicama na području općine Oprtalj i u ortopedskoj bolnici dr. Martin Horvat u Rovinju. Dok je *medicinski* turizam je prisutan u brojnim privatnim dentalnim i drugim ambulantama, klinikama, poliklinikama i centrima diljem Istre. Najznačajniji centri su sljedeći: Histria Medic (Poreč), Dentalni centar Rident (Poreč), Dentalna poliklinika Morelato (Poreč), Valsabbion Medical Spa (Pješčana Uvala), Poliklinika Peharec (Pula). Isti se podrobnije obrađuju u nastavku, a time se ujedno ispunjava cilj benchmarkinga Istarske županije kao izvora ideja i uzora po kojima bi se Makarska rivijera mogla voditi u svom daljnjem unaprijeđenju ponude i razvoju specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma.

### 5.1.1. Primjer Wellness hotela – Hotel Melia Coral*****

*Wellness* hoteli dio su turističke ponude Istre kao potencijal koji je u konstantnom rastu, a izdvojeni su iz smještajnih kapaciteta zato što oni za razliku od drugih smještajnih kapaciteta mogu biti samostalni faktor atraktivnosti. Da bi se bolje usporedila i prikazala ponuda wellness hotela prikazan je primjer wellness hotela čija je ponuda najzastupljenija i obuhvaća gotovo sve usluge koje se nude u wellness hotelima diljem Istarske županije. Istraživajući i definirajući pojmove i podjele već je definirano kako treba razlikovati pojam *wellness* i pojam *spa* te da ih se greškom objedinjuje pod isto, međutim radi lakšeg prikaza i razumijevanja ponude ovdje će se ta dva pojma također objediniti u jednu cjelinu.

Kao kvalitetan primjer wellness hotela s 5 zvjezdica prikazan je Hotel Melia Coral smješten u gradu Umagu na samoj obali mora. Hotel je stavio naglasak na spoj Mediterana, tradicije i modernog dizajna te u kreiranju ekskluzivnih tretmana inspiraciju pronalazi u crvenom koralju iz Jadranskog mora koji je izrazito cijenjen i tražen, ima ljekovita svojstva, balansira razinu energije te potiče nježnost i romantiku. Uz inovativne usluge i sadržaje namijenjene gostima starijim od 16 godina, kao i personaliziranom odnosu koji će zadovoljiti i najzahtjevnije goste, Meliá Coral je idealna destinacija za opuštajući odmor. Hotel nudi brojne sadržaje za slobodno vrijeme, uključujući vanjske i unutarnje bazene te wellness centar. U hotelskom kompleksu nalazi se i vrhunski konferencijski centar, u potpunosti opremljen za sastanke i prezentacije.

Coral Spa Concept kreativan je brand prepoznatljiv po luksuznom spoju vrhunske usluge i njegovanju kulturne i prirodne baštine destinacije. Usmjeren je na promociju ljepote, zdravlja, duhovne i fizičke relaksacije, a uz pomno odabranu autentičnu wellness ponudu, zaokružuje

divnu priču o radosti življenja na Mediteranu. Ovdje se može vidjeti primjer brkanja pojma *wellness* i pojma *spa.*



**Slika 10. Hotel Melia Coral**

Izvor: https://www.istraturist.com/hr (pristupljeno 16.05.2018.)

Ovo je najnoviji umaški wellness centar, ukupne površine 1.200 m2, opremljen modernom wellness tehnologijom te uređen stapanjem suvremenog dizajna i elemenata u stilu Dalekog Istoka. U ponudi su egzotični ljekoviti tretmani i masaže prema drevnim istočnjačkim tehnikama, a programe pripremaju i izvode wellness stručnjaci pristigli iz Tajlanda i Indije: Thai masaža, Cranio sakralna terapija, ayurvedska masaža, tibetanska Chi Nei Tsang masaža – poseban tretman za opuštanje abdomena i unutarnjih organa, Tui-Na kineska masaža, cupping, holistički tretmani i energetske tehnike iscjeljivanja.

Sadrži sljedeće:

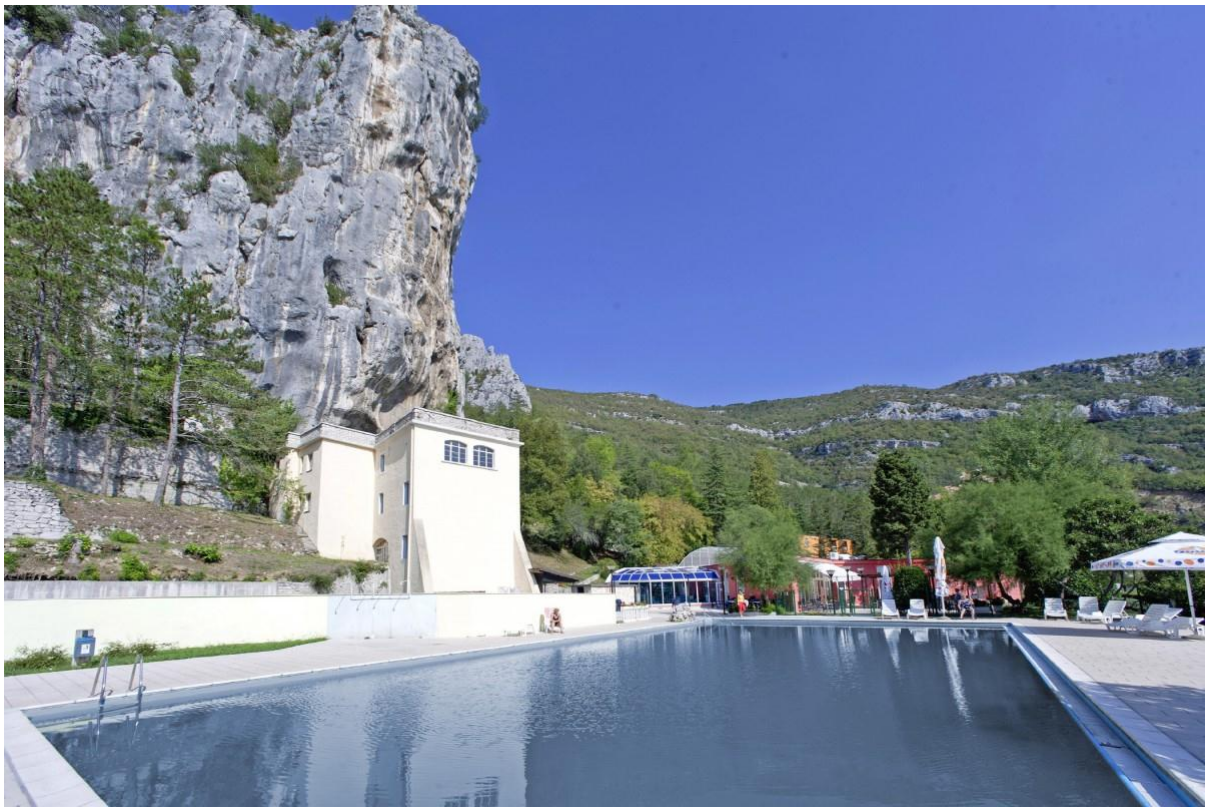
- Tajlandski vrt s orijentalno uređenim sobama za masažu, ukrašenim elementima u stilu Dalekog Istoka, uz mirise jantara, sandalovine i đumbira.
- Moderno uređen beauty centar
- Novouređena zona za ayurvedsku masažu
- Saune: finska bio sauna i parna kupelj (turska sauna)
- Soba za tretmane u dvoje s privatnim whirlpoolom s magnetoterapijom
- Pećina iznenađenja s morskom vodom, whirpoolom, kromoterapijom i vodenim efektima u raznim oblicima (kiša, slapovi, ...)
- Aromatuš – tuš s aroma terapijom
- Solarij
- Relax area – prostor za opuštanje s grijanim krevetima
- Rain cave – kišna špilja s vodenim efektima tuširanja u raznim oblicima (kiša, led, ...)
- Kneipp terapija
- Wave Dream, patentirani wellness ugođaja za relaksaciju
- Topli unutarnji bazen s morskom vodom, whirlpoolom, gejzirom i slapom
- Wellness vrt
- Vanjski bazen s morskom vodom i sunčalištem

Pored wellness i spa ponude hotel nudi i gastro ponudu, kongresnu ponudu te sportsko rekreacijsku ponudu.

### 5.1.2. Primjer lječilišnog turizma – Istarske toplice

Istarske Toplice smještene su u Republici Hrvatskoj, u sjeverozapadnom dijelu poluotoka Istre. Udaljene su 35 km od Poreča, 10 km od Buzeta, 40 km od granice s Italijom i 10 km od granice sa Slovenijom. Nalaze se u netaknutoj prirodi izvan gradskog naselja gdje zelenilo, mir i tišina stvaraju poseban ugođaj za potpuni odmor. Iznad samih Toplica uzdiže se 85 metara visoka, stijena Gorostas, ispod koje se nalazi izvor ljekovite vode Sv. Stjepan. Poznat je po visoko sumpornoj optimalno radioaktivnoj i toploj vodi punoj minerala (14 vrsta) za koju je znanstveno i u praksi dokazano da pospješuje liječenje kroničnih

reumatskih bolesti, dermatoloških bolesti, bolesti gornjih dišnih puteva, ginekoloških bolesti i postoperativnu rehabilitaciju. Prirodna ljekovitost vode izdvaja Istarske Toplice od ostalih europskih termalnih izvora i svrstava ih među prva tri mjesta u Europi po kvaliteti i ljekovitosti vode. Izvor se koristio još u antičko doba. U njegovoj blizini pronađeni su natpisi u kamenu, stari rimski novac i nakit.



**Slika 11. Lječilišni turizam – Istarske toplice**

Izvor: https://www.istarske-toplice.hr/ (pristupljeno 16.05.2018)

Pored zdravstvenih, wellness i tretmana ljepote toplice nude i ostale aktivnosti kao što su izleti, sport, zabava, vjerski sadržaj (kapelica), stomatološka ordinacija, frizerski salon, kongresni centar, gastronomija itd.

Zdravstveni program može bit na dnevnoj ili mjesečnoj bazi te se može kombinirati sa smještajem, a sadrži sljedeće vrste programa:

- „Intenzivni tretman mršavljenja“
- Kratki tretman mršavljenja

- Preventivni program
- Program za bolna leđa i vrat
- Rehabilitacija nakon operativnih zahvata kukova i koljena
- Rehabilitacija sportskih ozljeda

Istarske toplice sadrže raznovrsne terapijske usluge koje omogućuju rješavanje različitih potreba i tegoba pacijenata. Terapije se provode raznim metodama kao što su:

- Hidroterapija
- Termoterapija
- Kineziterapija
- Elektroterapija
- Masaže
- Aromaterapija
- Inhalacije
- Schummann – 3D terapija
- Kalterborn evjenth
- PNF - Proprioceptivna neuromuskularna facilitacija
- Shiatsu - terapija tijela i duha
- Inhalacije

Pored masaža, tretmana ljepote, sauna i fitnessa sadrže i bogatu ponudu wellness programa (detaljniji sadržaj programa na stranicama toplica) :

- Wellness happy days
- De stress paket
- Vital paket
- Aktiv paket
- Relax aroma
- Energy detox
- Business break
- Luxury paket
- Luxury paket

- Flash beauty
- Detox
- Fit legs
- Relax

Promatrajući web stranicu Istarskih toplica može se vidjeti da njihov kadar razumije razliku i kategorije zdravstvenog turizma te odjeljuju spa i wellness usluge.

### 5.1.3. Primjer medicinskog turizma – Histria Medic Poreč

Medicinski turizam je prisutan u brojnim privatnim dentalnim i drugim ambulantama, klinikama, poliklinikama i centrima diljem Istarske županije. U prethodnom dijelu rada nabrojani su najznačajniji centri zdravstvenog turizma, međutim ovdje će se detaljnije prikazati primjer jednog zdravstvenog centra koji objedinjuje široki spektar zdravstvenih usluga na jednome mjestu.




**Slika 12. Zdravstveni centar – Histria Medic Poreč**

Izvor: http://www.istra.hr/hr/atrakcije-i-aktivnosti/wellness/zdravstveni-turizam/6577-ch-0?&l_over=1 (pristupljeno 15.05.2018)

Djelatnosti zdravstvenog centra su sljedeće:

- Ordinacija opće medicine i turistička ordinacija
- UTZ dijagnostika abdomena, urogenitalnog sustava, štitnjače, dojki
- Color doppler karotidnih i vertebralnih arterija, perifernih arterija i vena
- Ordinacija za dojke (pregled dojki, ultrazvuk, citološka punkcija dojki)
- Urološka ordinacija (specijalistički pregled, konzultacija, ultrazvuk urogenitalnog sustava, mali zahvati u lokalnoj anesteziji)
- Neurološka ordinacija (specijalistički pregled, konzultacija, color doppler karotidnih ivertebralnih arterija)
- Dermatovenerološka ordinacija (specijalistički pregled, konzultacija, dermatokrirugija u lokalnoj anesteziji, dermatoskopija, alergološko testiranje na inhalatorne i nutritivne alergene)
- Gastroenterologija (specijalistički pregled, konzultacija, utz abdomena)

- Sistemski pregled
- Endokrinologija i dijabetologija ( specijalistički pregled, konzultacija, utz štitnjače, nalaz hormona štitnjače)

### 5.1.4. Primjer dentalnog turizma – Dentalni centar Rident (Poreč)

Stomatološke ordinacije, iako nisu posrednici u turizmu, na svojim internet stranicama prodaju kompletne turističke paket aranžmane koji uključuju prijevoz, smještaj i stomatološke usluge. Stomatološka usluga mote biti fiksne cijene ukoliko je ona unaprijed dogovorena i dio paket aranžmana te varirati ako se vrše drugi stomatološki zahvati. Kao kvalitetan primjer promatran je dentalni centar Ridat (Poreč) koji nudi kompletnu stomatološku uslugu u novom, vrhunski opremljenom dentalnom centru. Nova poliklinika sa svojih pet ordinacija, osim djelatnosti opće dentalne medicine, fiksne i mobilne protetike, oralne kirurgije, paradentologije, ortodoncije, radiologije i dentalnog laboratorija, svojim gostima pruža i usluge smještaja u moderno opremljenim sobama. U sklopu poliklinike pacijentima su dostupne i usluge iz djelatnosti opće i fizikalne terapije.




**Slika 13. Dentalni centar Rident (Poreč)**

Izvor: http://www.istra.hr/hr/atrakcije-i-aktivnosti/wellness/zdravstveni-turizam/6556-ch-0?&l_over=1 (pristupljeno: 15.05.2018.)

# 6. ISTRAŽIVANJE PODRUČJA MAKARSKE RIVIJERE

Najvažniji grad i pokretač područja Makarske rivijere je grad Makarska. Stoga će se ovaj dio rada prvenstveno bazirati na gradu Makarskoj, njezinim prirodnim i ljudskim resursima, postojećoj ponudi zdravstvenog turizma te planu razvoja zdravstvenog turizma. Istraživanje tržišta u turizmu je iznimno kompleksno, naročito kada je riječ o Zdravstvenom turizmu. Da bi se mogle donositi poslovne odluke na operativnoj, taktičkoj i strateškoj razini potrebno je istražiti tržište. Istraživanje obuhvaća niz metoda i postupaka kojima je cilj prikupljanje, sortiranje, analiza i tumačenje prikupljenih podataka u cilju pronalaženja relevantnih i potrebnih informacija (Šerić i Jurišić, 2014). Naime, kako bi se u zadnjem dijelu rada mogao dati kvalitetan prijedlog i smjernice za razvoj zdravstvenog turizma, uz benchmarking Istarske županije kao kvalitetnog konkurentnog tržišta potrebno je istražiti iskoristive resurse i postojeću ponudu promatranog područja.

## 6.1. Općenito o Makarskoj rivijeri

Makarska Rivijera (ili Makarsko Primorje) je obalno područje smješteno u podnožju planine Biokovo, od Brela na zapadu do Gradca na istoku. Najveće mjesto je Makarska po kojem je i Makarska Rivijera dobila ime. Ostala veća mjesta su: Brela, Baška Voda, Promajna, Tučepi, Podgora, Drašnice, Igrane, Drvenik, Zaostrog, Brist i Gradac. ). Grad Makarska zauzima središnji položaj u Makarskom primorju, ne samo zbog geografskog smještaja, nego ponajprije zbog gospodarskih i društvenih čimbenika koji su taj grad učinili drugi po veličini (gospodarskoj i demografskoj) u Srednjoj Dalmaciji (odmah nakon Splita).

Grad Makarska od unutrašnjosti oštro dijeli planina Biokovo (najveći vrh Sv. Jure, 1762m), a sa srednjodalmatinskim otocima Bračom i Hvarom, povezuje Jadransko more koje je upravo na području Makarskog primorja izmodeliralo neke od najljepših hrvatskih plaža. Sam grad se smjestio u prirodnoj luci između dva poluotoka (Osejava i Sv. Petar). Klima je mediteranskim a gospodarska je osnova poljodjelstvo, vinogradarstvo, maslinarstvo, voćarstvo, prerada prehrambenih proizvoda, prerada plastike, pomorstvo, ribarstvo i turizam. Makarska se razvila amfiteatralno uz morsku obalu i podno Biokova, a sastoji se od stare jezgre mediteranskog tipa i novijeg dijela s hotelima, restauracijama, trgovinama i dr. Prema

sjeverozapadu pruža se park i borova šuma koja obrubljuje 1500 m dugu plažu u Donjoj luci. U produženju Donje luke su brojne pješčane uvale, odvojene malim vapnenačkim bilima. Na magistralnoj je prometnici (M2 E65).

### 6.2. Prirodni resursi Makarske

Prirodni resursi temelj su ukupnog razvoja određenog područja, a mogu se podijeliti na četiri velike resursne skupine: hidroresursi, atmosferski resursi, organski resursi i mineralni resursi. Grad Makarska je s gospodarskog aspekta siromašno prirodnim resursima izuzev hidroresursa kojeg u velikoj mjeri čini Jadransko more te njegova ekološka, turistička i gospodarska vrijednost. Prirodni resursi Grada Makarske zbog svoje krške i vapnenačke podloge su vrlo krhki te je potrebno unaprijediti sustav održivog gospodarenja prirodnim resursima. U ovom poglavlju ukratko su analizirani hidroresursi te atmosferski i organski resursi, dok mineralni resursi (izuzev kamena) na prostoru Grada nisu znatno zastupljeni.



**Slika 14. Makarska podno planine Biokovo**

Izvor: http://makarska.hr/ (pristupljeno 21.05.2018)

### 6.2.1. Hidroresursi

Hidroresurse Grada Makarske sačinjavaju Jadransko more, izvorišta pitke vode i vodotoci. Glavni hidroresurs Grada Makarske je naravno Jadransko more koje pruža niz mogućnosti gospodarskih i turističkih aktivnosti koje doprinose ukupnom razvoju Grada. Jadransko more izvor je hrane, prometni je medij, a u dosadašnjoj turističkoj ponudi bio je i osnovna atrakcija kao medij kupališnog turizma. Sva iznimna važnost mora, ostvarena je kroz njegov međuodnos s kopnom kao prostorom s kojeg turisti dolaze, na kojem se opskrbljuju i na kojem ostvaruju svoje druge potrebe kao i druge turističke aktivnosti. Stoga je nužno more sagledavati zajedno s obalom kao turistički resurs. Upravo su razvedena i neizgrađena obala, brojni otoci, iznimna kakvoća mora uz prirodne ljepote, zaštićena područja, biološku raznolikost te ekološki očuvan obalni i podmorski krajolik glavni privlačni turistički faktori (Mikačić i dr., 2006). Glavni pod oblik ovog resursa su plažni resursi kao dio turističke infrastrukture. Valja spomenuti kako na prostoru Grada dominiraju šljunčane plaže nastale kao posljedica padinskih procesa na strmoj planinskoj padini Biokova. Uz strmi teren i snažne bujice, šljunčani materijal taložio se u podnožju planine, dok su procesi ispiranja i jaruženja modificirali današnji oblik obale te su doprinijeli stvaranju deluvijalnih i proluvijalnih naslaga (breča). Na te naslage dalje se nastavilo djelovanje morskih struja i valova pa su ti fragmenti razarani, oblikovani, transportirani i na kraju taloženi u podnožju gdje se kao krajnji produkt javljaju šljunčane plaže.

Grad Makarske nema snažne kopnene hidroresurse koji bi imali gospodarsku snagu kao što je primjer rijeke Cetine u unutrašnjosti Splitsko-dalmatinske županije, ali imaju značajnu ekološku i turističku vrijednost. Kopnene hidroresurse Grada Makarske sačinjavaju izvorišta pitke vode i manji vodotoci, dok vode stajaćice nisu zastupljene sukladno specifičnoj krškoj geomorfološkoj podlozi reljefa. Na prostoru Grada Makarske evidentirano je 12 izvorišta pitke vode, a locirani su oko Velikog Brda, jugoistočno od zaseoka Makar te oko zaseoka Kotišina. Jedini veći izvori koji se alternativno koriste kao dopuna postojećem vodoopskrbnom sustavu jesu izvori Vepric i Vrutak kao izvorišta pitke vode iznimne kvalitete. Očuvanje tih izvora predstavlja važan gospodarski, ekološki i turistički prioritet.

Na području Grada Makarske evidentirano je 20 manjih vodotoka ukupne duljine 20.542,26 m koji nemaju hidro energetski značaj, već su bitno s ekološkog i djelomično

turističkog aspekta. Potok Vepric značajan je jer prolazi pokraj svetišta Vepric upotpunjujući turističku ponudu postojećih vjersko-turističkih elemenata. Vodotoci Grada Makarske uvelike su uvjetovani hidrološkim sezonskim promjenama (kiše i topljenje snijega s Biokova) te se mogu pretvarati u bujične potoke različite izdašnosti (ovisno o vremenskim uvjetima) stoga su moguće manje poplave i erozije tla. Važno je naglasiti kako većina tih vodotoka presuši tijekom ljetnih mjeseci.

### 6.2.2. Atmosferski resursi

Atmosferski resursi Grada Makarske predstavljaju vjetro energetske i solarno energetske resurse te imaju znatan potencijal energetske iskoristivosti kao i u većini Splitsko-dalmatinske županije. Na temelju podataka Državnog hidrometeorološkog zavoda, utvrđena je najveća učestalost vjetra jugoistočnog smjera (smjer SE – jugoistok i ESE – istok-jugoistok), a valja spomenuti i nešto veću učestalost vjetra sjeveroistočnog smjera (NNE – sjever-sjeveroistok i NE - sjeveroistok) posebice u zimskom dijelu godine. Iako je bura na srednjem Jadranu manje intenzivan i rjeđe učestao vjetar u odnosu na sjeverni Jadran, bura na prostoru Makarske poznata je po svojoj jačini u zimskim mjesecima. Na godišnjoj razini, po učestalosti i brzini, dominantni vjetrovi su iz smjera NNE (bura) te smjera SSE-ESE (jugo. Prosječna godišnja snaga vjetra u Gradu Makarskoj je 59 $ms^{-1}$. Valja napomenuti kako zbog morfologije zaobalja i akvatorija, utjecaj vjetrova sa sjeverozapada i jugoistoka ima snažan utjecaj na valovanje. Energija vjetra sukladno podatcima ukazuje na izniman potencijal iskoristivosti, međutim problem vjetro elektrana je njihov utjecaj na prirodnu vizuru krajolika koja u turističkim krajevima može nepovoljno utjecati na turistički doživljaj prostora stoga je njihova realizacija na prostoru Grada upitna.

Drugi značajan atmosferski resurs Grada Makarske je sunčeva (solarna) energija. Grad Makarske pripada najvedrijim i najsunčanijim prostorima u Republici Hrvatskoj s naoblakom manjom od 4,5 desetina s najvećim potencijalom iskoristivosti u ljetnim mjesecima. Prosječna godišnja solarna iskoristivost u Gradu Makarskoj iznosi 1.500-1.600 $kWh/m^2$. Potencijal iskoristivosti solarne energije na prostoru Grada Makarske je iznimno visok.

### 6.2.3. Organski resursi

Poseban zemljopisni položaj i mediteranski klimatsku uvjeti uvjetovali su specifičnim živim svijetom (biljne i životinjske biocenoze) koji također čini značajan prirodni resurs Grada Makarske. Pritom je iskoristivost resursa iznimno turističke naravi, dok su energetski (biomasa) i gospodarski (šumarstvo) zanemarivi. Glavni organski turistički resursi Grada Makarske su prirodne šume, mediteranska vegetacija i morska biocenoza te Park prirode Biokovo sa svojim geomorfološkim i biološkim vrijednostima.

Šume imaju veliku ulogu u razvoju turizma zbog brojnih i međusobno isprepletenih društvenih, ekonomskih i okolišnih funkcija, a ta vrijednost je prepoznata u hrvatskom zakonodavstvu. U članku 2. Zakona o šumama Republike Hrvatske (2014) navedene su brojne općekorisne uloge šume od kojih su za turizam posredno i neposredno važne sljedeće: „pročišćavanje onečišćenoga zraka, utjecaj na ljepotu pejzaža, stvaranje povoljnih uvjeta na ljudsko zdravlje, osiguravanje prostora za odmor i rekreaciju, uvjetovanje razvoja ekološkoga, lovnoga i seoskoga turizma, očuvanje biološke raznolikosti genofonda, vrsta, ekosustava i krajobraza, podržavanje opće i posebne zaštite prirode šumovitoga krajobraza, opća zaštita i unapređivanje čovjekova okoliša postojanjem šumskih ekosustava kao biološkoga kapitala velike vrijednosti, značenje u razvoju lokalnih zajednica“. Utjecaj šuma na turizam i rekreaciju spada u društvene općekorisnih funkcija šuma te ga nije moguće mjeriti kvantitativnim putem u ekonomske svrhe. Ipak, različita istraživanja otkrivaju kako mediteranske šume čine sastavni dio turističkog proizvoda priobalnih destinacija i imaju ulogu u njihovom privlačenju. Šume na području Grada Makarske imaju zaštitnu i rekreacijsku funkciju te služi kao opće dobro s temeljnom ulogom očuvanja biološke raznolikosti, stvaranja socijalno-zdravstvenih i rekreacijskih uvjeta te trajne zaštite tla. Šumske površine na prostoru Grada Makarske zauzimaju gotovo trećinu kopnenog dijela Grada Makarske (bez površine Parka prirode Biokovo), a prema namjeni se dijele na: gospodarske šume, zaštitne šume (Sv. Andrija, uz potok Proslap, Platno, Grebenac), rekreacijske šume (kanjon potoka Vepric, poluotok Sv. Petar, poluotok Osejava, područje Blaca, Veprica i Cvitačke) i zaštitno zelenilo (uz potoke Mosteni, Torine, Dočić, Vrutak). Šume se u rekreativne svrhe mogu koristiti u kontekstu šetnica te pješačkih i biciklističkih staza s minimalnim antropogenim utjecajem (minimalnim uređenjem).

Poseban turistički prirodni resurs je Park prirode Biokovo koje je zaštićeno zbog svoje biološke i geomorfološke vrijednosti te predstavlja dominantan prirodni resurs Grada Makarske. Bogatstvo Parka prirode Biokovo najbolje je vidljivo u pripadajućem Botaničkom vrtu u Kotišini gdje se nalaze raznolika staništa kao što su kamenjare, točila, vrletne stijene, obradive površine te kanjon Proslap s istoimenim slapom. Iznimno botaničko i fitološko bogatstvo Botaničkog vrta svakako može postati jedan od većih turističkih resursa u budućem razvojnom razdoblju stoga je njegov razvoj i unaprjeđenje potrebno značajno poticati.

### 6.3. Zdravstveni sektor grada Makarske

Grad Makarska kroz definirana prava i obveze osigurava uvjete zdravstvene zaštite na području svog djelovanja. Zdravstvenu infrastrukturu Grada Makarske čine objekti kojima se osigurava primarna i sekundarna zdravstvena zaštita, dok ustanova tercijarne zaštite nema. Najbliža ustanova ustanove tercijarne zaštite je Klinički bolnički centar Split udaljen 86 km autocestom (A1), odnosno 62 km državnom cestom (D8) što predstavlja problem dostupnosti u razdoblju velike prometne opterećenosti u jeku turističke sezone. Dom zdravlja Makarska temeljni je nositelj zdravstvene zaštite na razini primarne zdravstvene zaštite koji mora osigurati ostvarenje načela sveobuhvatnosti, cjelovitog pristupa primarnoj zdravstvenoj zaštiti te načelo dostupnosti i kontinuiranosti njezinog pružanja na svom području djelovanja. Prostorni razmještaj objekata, odnosno ordinacija djelatnosti primarne zdravstvene zaštite određen je zonom pristupačnosti od 800 m gravitacijskog područja određenih Prostornim planom uređenja Grada Makarske.

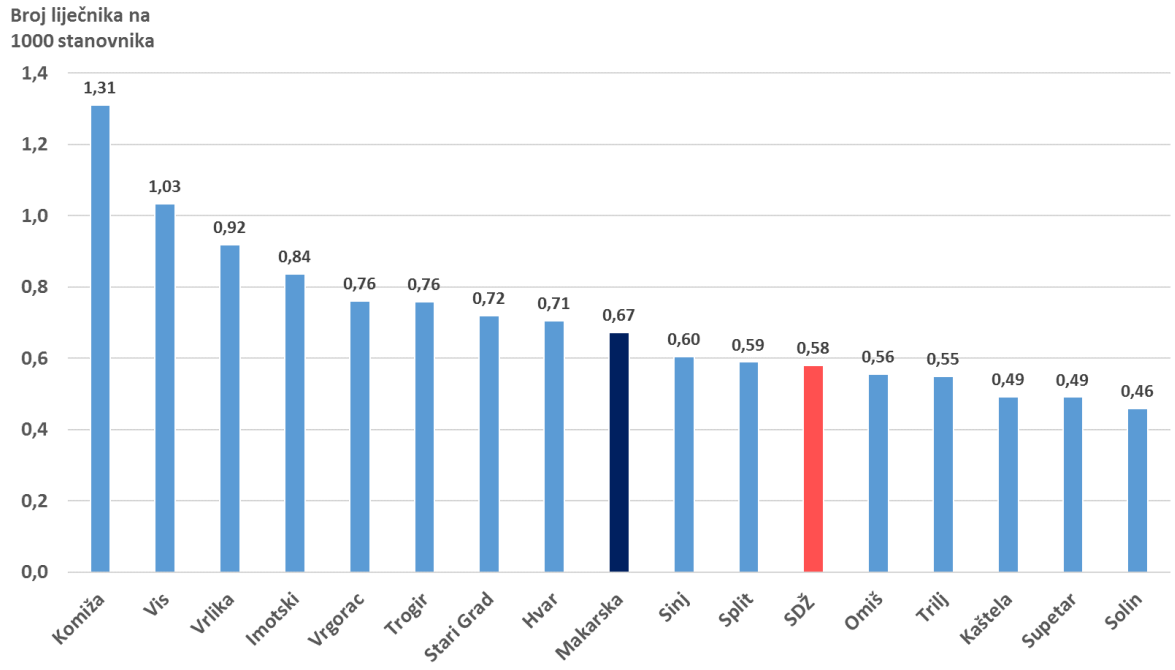
Unutar Doma zdravlja Makarska djeluje ispostava Zavoda za hitnu medicinu Splitsko-dalmatinske županije, stacionar, ambulante primarne zdravstvene zaštite, stomatološke ambulante, specijalističke ambulante sekundarne zdravstvene zaštite te ljekarne. Prema podacima o ugovorenim sadržajima zdravstvene zaštite kojima raspolaže Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO) za područje Splitsko-dalmatinske županije i podacima službenih stranica Grada Makarske, moguće je napraviti sustavnu analizu djelatnosti primarne zdravstvene zaštite koje su dostupne lokalnom stanovništvu i turistima. Glavni oblik organizacije usluga primarne zdravstvene zaštite na području Grada je rad kroz dodjeljivanje

koncesija što je učestala praksa u hrvatskom i europskom zdravstvenom sustavu. Navedeno naznačuje kako su zdravstvene usluge u Gradu Makarskoj privatizirane putem koncesija s HZZO pri čemu najveći broj koncesionara koristi prostore Doma zdravlja Makarska. Najveću i najširu mrežu primarne zdravstvene zaštite obuhvaća rad liječnika opće medicine. Sveukupno u Gradu Makarskoj djeluje 13 ordinacija od čega ih je devet unutar Doma zdravlja. Njih 61,5 % su koncesionari koji imaju ugovor s HZZO dok ostatak čini jedan ovlašteni liječnik Doma zdravlja Splitsko-dalmatinske županije te privatni liječnici. Međutim, unutar mreže javne zdravstvene službe u djelatnosti opće obiteljske medicine istaknuta je potreba za ugovaranjem jednog dodatnog tima u odnosu na trenutnu uslugu što ukazuje kako postojeći broj ugovorenih timova nije dovoljan za pružanje kvalitetne zdravstvene usluge.

Osim spomenutih, primarna zdravstvena zaštita pruža se i u drugim konzilijarnim ordinacijama koje se nalaze u Domu zdravlja ili drugim objektima raspršenima na području Grada Makarske, a to su: dermatovenerolog, internist, ginekolog, oftamolog, pedijatar, epidemiolog i stručnjak sa uho grlo i nos.

U sustavu sekundarne zdravstvene zaštite u Gradu Makarskoj djeluje jedna ustanova - Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Biokovka. Djelatnost ustanove umjerena je na pružanje odmora i liječenja, odnosno poboljšanja zdravstvenog stanja pacijenata s bolestima živčanog sustava, mišićno-koštanog sustava i vezivnog tkiva, cirkulacijskog sustava te ozljeda i prijeloma. Osim stacionarnog liječenja bolnica pruža uslugu ambulantnog liječenja te posjeduje popratne sadržaje namijenjene razvoju zdravstvenog i sportskog turizma. Objekt koji je ujedno i hotel ukupno raspolaže s 480 kreveta, odnosno 245 soba i u potpunosti je prilagođen osobama s invaliditetom. U sklopu bolnice djeluju dvije ordinacije u djelatnosti fizikalne medicine i rehabilitacije te 17 ordinacija ambulantne fizikalne terapije. Prema podacima HZZO-a iz 2017. godine, unutar ustanove ugovoreno je korištenje 85 postelja unutar kategorije kroničnih oboljenja što je primjerice manje u odnosu na djelatnost sličnih bolnica za medicinsku rehabilitaciju poput one u Crikvenici i Veloj Luci koje raspolažu sa 120 postelja. U Gradu Makarskoj na 1.000 stanovnika dolazi 0,58 liječnika, odnosno jedan liječnik na 1487,1 stanovnika. Sukladno navedenom, liječnici koji obavljaju djelatnost opće/obiteljske medicine u Gradu Makarskoj čine 3,4 % liječnika Splitsko-dalmatinske županije. Prema tom pokazatelju Grad Makarska ima veći broj liječnika na 1.000 stanovnika od populacijski većih gradova Sinja (0,60), Splita (0,59), Omiša (0,56), Kaštela (0,46) i Splitsko-dalmatinske županije (0,58), ali manji od brojem stanovnika manjeg Imotskog (0,84)

i otočnih naselja poput Hvara (0,71) i Starog Grada (0,72), što se može vidjeti na sljedećoj slici 15. u nastavku.




**Slika 15. Broj liječnika na 1000 stanovnika Grada Makarske**

Izvor: Strategija razvoja Grada Makarske (2017).

Djelatnost dentalne zaštite na području Grada Makarske obavlja devet stomatologa koji čine 4,0 % svih stomatologa Splitsko-dalmatinske županije. Broj stomatologa na 1.000 stanovnika u 2017. g. na području Grada Makarske iznosio je 0,67, a jedino se većim brojem istaknuo Grad Imotski (0,74). Iako su iz ovako provedene analize isključeni svi liječnici koji nemaju ugovor s HZZO, može se zaključiti kako Grad Makarska ima dovoljan broj stomatologa u odnosu na ukupan broj stanovnika.

Djelatnost primarne zdravstvene zaštite žena na području Grada Makarske obavljaju dva liječnika koji čine 5,9 % od ukupnog broja na razini Splitsko-dalmatinske županije. U odnosu na ukupan broj ženske populacije ne postoji potreba za ugovaranjem dodatnih timova što znači da postojeća usluga zadovoljava potrebe. Broj ginekologa na 1.000 žena na području Grada Makarske iznosi 0,28 što je više u odnosu na isti pokazatelj na razini Splitsko-dalmatinske županije (0,15).

Osim ovih djelatnosti, na području Grada Makarske djelatnost primarne zdravstvene zaštite pružaju i ugovoreni timovi unutar mreže higijensko-epidemiološke zdravstvene zaštite, preventivno-odgojnih mjera školske djece i studenata te opće zdravstvene ekologije koji djeluju kao ispostave Zavoda za javno zdravstvo Splitsko-dalmatinske županije. U sustavu ugovorenih sadržaja javne zdravstvene službe djelatnosti organizirana je i služba u djelatnosti medicine rada te zdravstvene njege u kući za čije je potrebe osiguran rad pet ovlaštenih medicinskih sestara. Međutim, potrebno je ukazati kako Dom zdravlja Makarska više nema mrežu javne zdravstvene službe u djelatnosti laboratorijske dijagnostike na primarnoj razini niti službu u djelatnosti mentalnog zdravlja, prevencije i izvanbolničkog liječenja ovisnosti-

Djelatnost hitne medicine organizira se kao javna hitna medicinska služba koja za cilj ima neprekidno hitno medicinsko zbrinjavanje svih osoba kojima je zbog bolesti, stradanja ili ozljede neposredno ugrožen život, pojedini organ ili dio tijela s ciljem maksimalnog skraćenja vremena od nastanka hitnog stanja do konačnog medicinskog zbrinjavanja. Unutar djelatnosti Zavoda za hitnu medicinu Splitsko-dalmatinske županije organizirana je ispostava u Gradu Makarskoj koju čini 5 timova koji pružaju uslugu hitne pomoći. Važnost pružanja hitne pomoći povećava se tijekom ljetne sezone kada je potrebno ili povećati broj postojećih timova, ali i kvalitetno koordinirati potrebu za pružanjem hitnog zračnog medicinskog prijevoza za čije je potrebe organiziran rad pet timova koji djeluju u Gradu Splitu. Osim njih, Zavod za hitnu medicinu organizira i djelatnost sanitetskog prijevoza koji na području Grada pružaju 3 tima. Ljekarnička djelatnost na području Grada Makarske obuhvaća rad četiri ljekarne.

### 6.4. Turistička infrastruktura

Analiza turističke infrastrukture obuhvaća analizu smještajne infrastrukture kao temeljne infrastrukture za odvijanje turističkih aktivnosti, plažne infrastrukture kao najrazvijenijeg oblika turističke infrastrukture koju koristi najveći broj turista Grada Makarske te analizu ostale turističke infrastrukture bitne za cjelokupan razvoj turizma Grada Makarske (kongresni centri, sportsko-rekreacijska infrastruktura i sl.).

### 6.4.1. Smještajna infrastruktura

Prema navedenim izvorima, turistički sektor Grada Makarske 2017. g. raspolaže s ukupno 16.890 ležajeva dostupnih za smještaj turista što predstavlja 7,90 % ukupnih smještajnih kapaciteta Splitsko-dalmatinske županije. Prema kategorijama smještaja u razdoblju 2012.-2017. g. (Tablica 5.), smještajni kapaciteti povećavaju se u svim kategorijama registriranih smještajnih objekata - hotelima, privatnom smještaju, registriranim kućama za odmor i kampovima. Prema analiziranim podatcima vidljiv je porast broja turističkih ležajeva za 39,7 % u odnosu na 2012. g. Najveći broj ležajeva nalazi se u privatnom smještaju čiji se broj od 2012. g. povećao za 32,6 %. Najveći rast u razdoblju 2012.-2017. g. ostvaren je u kategoriji kampova što je povezano s otvaranjem novog kampa Posejdon kojim se broj ležajeva povećao za 471 jedinicu. Stabilan rast bilježe i ostale kategorije pa se tako broj ležajeva u hotelima povećao u odnosu na 2012. g. za 33,2 %, dok se broj ležajeva u registriranim kućama povećao za 502,6 %.

**Tabela 5. Broj ležajeva po vrstama objekata u razdoblju 2012.- 2017. g.**

| Vrsta objekta | Broj ležajeva | | | | | Indeks promjene u razdoblju 2012.-2017. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2012. | 2013. | 2015. | 2016. | 2017. | |
| **Hoteli** | 2.509 | 2.619 | 2.908 | 2.864 | 3.342 | 133,2 |
| **Ukupno privatni smještaj** | 9.501 | 9.710 | 10.413 | 11.242 | 12.595 | 132,6 |
| **Registrirane kuće za odmor** | 78 | 148 | 201 | **297** | 392 | 502,6 |
| **Kampovi** | 0 | 90 | 90 | 90 | 561 | 561 |
| **Ukupno** | **12.088** | **12.567** | **13.612** | **14.493** | **16.890** | **139,7** |

Izvor podataka: Strategija razvoja Grada Makarske (2017).

Osim navedenih podataka Turističke zajednice Grada Makarske, pribavljeni su i podaci o broju objekata, smještajnih jedinica, ležajeva i broj obveznika prema vrstama smještajnih objekata raspoređenih u pet kategorija (hoteli, kampovi, nekomercijalni smještaj, objekti u domaćinstvu i ostali) registriranih unutar *eVisitora* informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista. Sukladno podatcima eVisitor sustava, na području Grada Makarske u 2017. g.

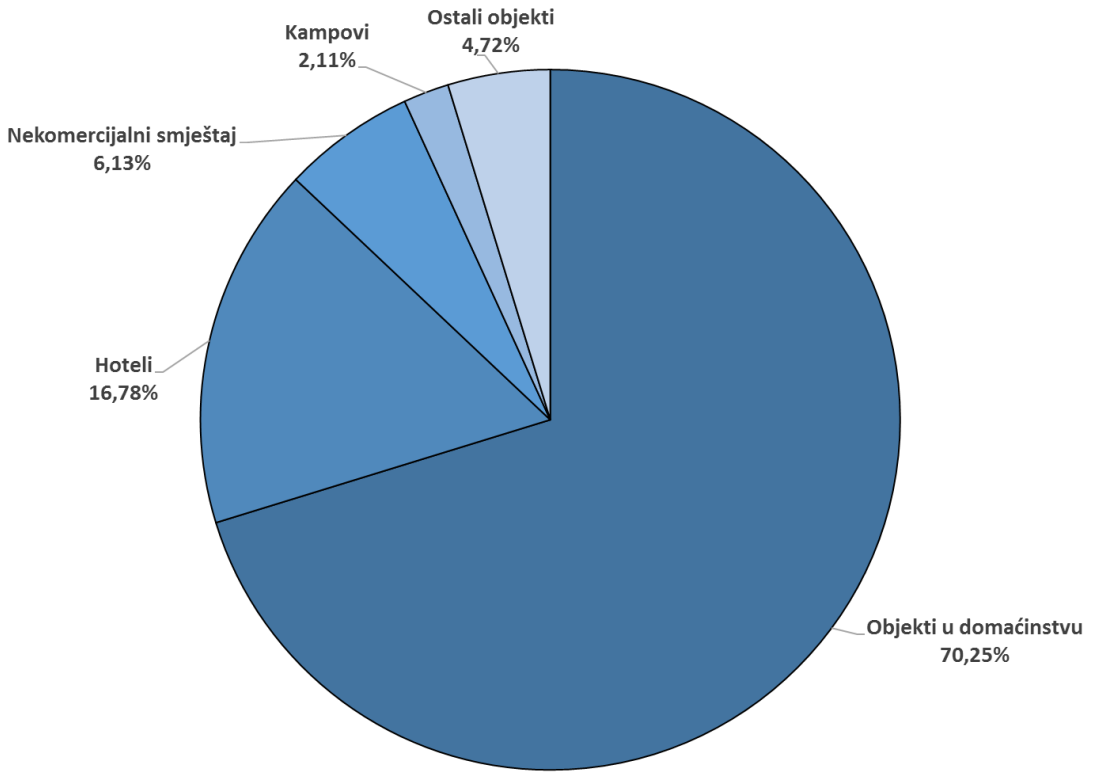
postojalo je 2.052 turističkih smještajnih objekata od kojih se 94,2 % nalazi u samom gradskom naselju Makarska, dok se preostali objekti nalaze u naselju Veliko Brdo te zaseocima Puharići, Makar i Kotišina. U naseljima Veliko Brdo te zaseocima Puharići, Makar i Kotišina nalazi se 5,8 % ukupnog broja objekata na području Grada unutar kojih prevladavaju smještajni objekti u domaćinstvima sa ukupno 90,7 % od ukupnog broja smještajnih objekata u tom području. Prema vrsti objekata, na području naselja Makarska nalaze se svi hoteli i kampovi, dok ostale kategorije objekata čine više od 90 % ukupnog broja objekata na području Grada (Tablica 35). U strukturi hotela, hostela i sličnog smještaja (apart hoteli, apart park i beach resort) prema kategorizaciji u 2017. g., polovica objekata bila je kategorizirana s 4 zvjezdice, dok je šest hotela bilo kategorizirano s tri.

**Tabela 6. Broj smještajnih objekata na području Grada Makarske u 2017. g.**

| Vrsta objekta | Makarska | | Zaobalje | | Ukupno |
|---|---|---|---|---|---|
| | Broj | Udio u kategoriji (%) | Broj | Udio u kategoriji (%) | |
| **Hoteli** | 21 | 100 | 0 | 0 | 21 |
| **Kampovi** | 2 | 100 | 0 | 0 | 2 |
| **Nekomercijalni smještaj** | 221 | 96,5 | 8 | 3,5 | 229 |
| **Objekti u domaćinstvu** | 1.659 | 93,9 | 108 | 6,1 | 1.767 |
| **Ostali objekti** | 30 | 90,9 | 3 | 9,1 | 33 |
| **Ukupno** | **1.933** | **94,2** | **119** | **5,8** | **2.052** |

Izvor podataka: Strategija razvoja Grada Makarske (2017).

Smještajni objekti na području Grada Makarske u 2017. g., prema eVisitor sustavu, raspolažu s ukupno 21.617 ležajeva (18.703 ležajeva te 2.914 pomoćnih ležajeva) od čega se čak 69,9 % odnosi na kapacitete u objektima u domaćinstvu (Slika 16.). Udio hotelskih ležajeva ponešto je veći od županijskog prosjeka te iznosi 16,7 % čime predstavlja važan segment turizma u Gradu Makarskoj. U drugom području naselja Veliko Brdo i zaselaka Puharići, Makar i Kotišina nalazi se svega 4,9 % ležajeva na području Grada Makarske od čega se čak 91,7 % odnosi na ležajeve u objektima u domaćinstvu.




**Slika 16. Struktura ležajeva prema vrstama smještaja na području Grada Makarske 2017. g.**

Izvor podataka: Strategija razvoja Grada Makarske (2017).

Mogućnosti izgradnje turističko – ugostiteljskih sadržaja reguliraju se kroz prostorno plansku dokumentaciju. Sukladno tome, Prostorni plan uređenja Grada Makarske i njegove izmjene i dopune definiraju pravila gradnje te predlažu obuhvat i njihov broj za realizaciju novih zona ugostiteljsko-turističke namjene. Planom su razgraničene ukupno tri zone ugostiteljsko-turističke namjene. Unutar građevinskog područja naselja Makarska određena je zona T1 - hoteli na predjelu Donja luka i zapadnom dijelu naselja i T2 – turističko naselje na zapadnom predjelu naselja istočno od Ulice I.G. Kovačića u kojima je moguća gradnja pojedinačnih građevina većih smještajnih kapaciteta te ostale ugostiteljske građevine (restorani, izletišta, konobe i sl.) u funkciji proširenja i raznolikosti ukupne turističke ponude. Na izdvojenom građevinskom području izdvojena je ugostiteljsko-turistička zona Biloševac površine 99,4 ha na kojem je moguća izgradnja sadržaja ugostiteljsko-turističke namjene T1 –

hoteli i T2- turističko naselje u svrhu obogaćivanja kvalitete i kategorije turističke ponude, posebice selektivnih oblika turizma kongresnog, zdravstvenog, sportskog i dr.

### 6.4.2. Plažna infrastruktura

Velik dio turističke ponude Republike Hrvatske čini turistički proizvod vezan uz sunce i more, odnosno kupališni turizam za čiju valorizaciju je potrebno osigurati kvalitetnu ponudu prostora plaža. Prema Pravilniku o vrstama morskih plaža i uvjetima (1995) koje moraju zadovoljavati, morske su plaže podijeljene na uređene i prirodne plaže. Sukladno tome, status uređene plaže ima s morem neposredno povezani uređeni kopneni prostor sa sanitarnim uređajima, tuševima i kabinama, ograđen s morske strane, dok je prirodna plaža neuređeni i s morem neposredno povezani kopneni prostor. Godine 2014. Vlada Republike Hrvatske donijela je Nacionalni program upravljanja i uređenja morskih plaža kojim se su županije Jadranske Hrvatske (između ostalih i Splitsko-dalmatinska županija) obvezale na izradu regionalnog programa uređenja i upravljanja plažama te je 2015. g. usvojen Regionalni program uređenja i upravljanja morskim plažama na području Splitsko-dalmatinske županije. Osim navedenog dokumenta, razvoj morskih plaža Grada Makarske usmjerava i Plan razvoja plaže u Makarskoj (2009).

Plažne resurse Grada Makarske čini obala koja se pruža od Biloševca do poluotoka Osejava u duljini od oko osam km, dok centralna plaža koju koristi najveći broj kupača obuhvaća uži prostor od poluotoka Sveti Petar do plaže Biloševac u duljini od oko 4.166 m. Ove su plaže različitih sadržaja, kapaciteta, uređenosti, dostupnosti te načina upravljanja što ukazuje na kompleksnost osmišljavanja integriranog rješenja kako bi se ovaj izuzetno bitan segment turističke ponude Grada unaprijedio. U pogledu podloge, riječ je o plažama šljunkovite obale od kojih je samo manji dio betoniran (plaža u Donjoj luci i uz poluotok Sv. Petar). U sljedećoj tablici mogu se vidjeti plaže na području Grada Makarske te njihova obilježja i namjena.

**Tabela 7. Plaže na području Grada Makarske**

| Naziv plaže | Vrsta plaže | Dostupnost | Namijenjena tema |
|---|---|---|---|
| **Biloševac** | Prirodna udaljena | Djelomično asfaltirana cesta | Prirodna plaža |
| **Cvitačka** | Prirodna udaljena | Neasfaltirana cesta | Plaža rekreacije i zabave |
| **Plaža Biokovka** | Plaža u sklopu hotela | Asfaltirana cesta | Plaža zdravlja |
| **Plaže hotela Dalmacija, Meteor i Park** | Plaža turističkog kompleksa | Asfaltirana cesta | Plaža zabave |
| **Donja Luka** | Plaža turističkog kompleksa | Asfaltirana cesta | Gradska plaža destinacije |
| **Sv. Petar** | Urbana gradska plaža | Asfaltirana cesta | Plaža aktivnosti i sporta, mjesto kulture i događaja i romantična plaža |
| **Osejava** | Prirodna udaljena | Asfaltirana cesta | Plaža aktivnosti i sporta |

Izvor podataka: Strategija razvoja Grada Makarske (2017).

### 6.4.3. Ostala turistička infrastruktura

Pravilnikom o javnoj turističkoj infrastrukturi propisano je što se smatra javnom turističkom infrastrukturom. Ona se sastoji od objekata koji izravno ili neizravno utječe na razvoj turizma i turističke ponude, a to su: kongresni centri. garaže i parkirališta s organiziranom naplatom, dvorane (sportske, koncertne, kino), klizališta, ski podrška (žičara), igrališta (tenisko, nogometno, košarkaško i sl.), zabavni parkovi, kupališta (unutarnji i vanjski bazeni) i kupališna podrška, šetnice, biciklističke, jahačke, planinarske, vinske, maslinarske i sl. staze, izletišta i sportsko-rekreacijski centri.

Na području Grada Makarske posluje niz restorana, konoba, pizzerija, slastičarni i kavana različitih kapaciteta te kao takvi čine resursnu osnovu gastronomske ponude, ali i iznimno važan potporni resurs razvoju cjelokupnog turizma Grada Makarske. Njihov konačan broj teško je odrediti budući da je znatan broj njih otvoren i posluje samo tijekom ljetne sezone, što ujedno predstavlja i ograničavajući faktor razvoju ukupne cjelogodišnje turističke ponude. Pojedini restorani specijalizirani su za ponudu tradicionalnih dalmatinskih jela i

autohtonih vina posebice u priobalnom dijelu. Ponuda ugostiteljskih objekata na području naselja Veliko Brdo te zaselaka Makra, Puharića i Kotišine puno je slabija što ukazuje na potrebe daljnjih ulaganja u podizanje kvalitete turističke ponude, posebice onih u blizini vrijednih atrakcija (Vepric, Kotišina, Biokovo i sl.).

Uz smještajne kapacitete i plažnu infrastrukturu, vrlo važan aspekt turističke infrastrukture je i ponuda kongresnih sadržaja. Postojeći kapaciteti kongresnih dvorana obuhvaćaju ponudu pet hotela s tri i četiri zvjezdice kvalitete. Najveći broj mjesta osigurava hotel Meteor gdje je na raspolaganju pet dvorana između 15 i 250 mjesta. Hotel Park posjeduje dvije dvorane ukupnog kapaciteta 450 mjesta, dok se Aparthotelu Miramare i hotelima Biokovo i Biokovka nalaze manje konferencijske dvorane. Unutar Gradskog sportskog centra Makarska nalazi se višenamjenska dvorana namijenjena organizaciji sastanaka, konferencija i ostalih događaja povezanih uz funkcionalno korištenje gradske dvorane i bazena, kao i ostalih sportskih sadržaja koji su u funkciji sportskih udruga i sportaša. Ovaj oblik turizma treba imati veću važnost kao resursne turističke osnove za prevladavanje sezonalnosti, posebice tijekom zimske sezone. Informativni i prezentacijski centri važan su dio turističke infrastrukture koji sadrže detaljne informacije o gradu te nude raznovrsne brošure, vodiče i ostale informativne materijale koji mogu biti korisne građanima i turistima. Na području Grada Makarske nalazi se informacijski centar Marineta u kojem se mogu dobiti promidžbeni materijali i informacije o turističkoj ponudi Grada dok je u sklopu botaničkog vrta Kotišina organiziran prezentacijski centar Parka prirode Biokovo.

Ponuda pješačkih i planinarskih staza u Gradu Makarskoj vezana je uz pješačke površine unutar naselja te kroz pješačke rute prema Biokovu. Prema dostupnim podacima na prostoru Grada postoje tri organizirane pješačke rute. Makarska je polazište ukupno pet planinarskih staza prema pojedinim lokalitetima Parka prirode Biokovo koje se ističu različitim vremenima uspona i težinama uspona. Na njima postoji izgrađena turistička infrastruktura koja se nudi kao turistički proizvod i sastoji se od vidikovaca dok poseban dio turističke ponude čine i poučne staze (Slika 17.).




**Slika 17. Turistička infrastruktura u funkciji turističke ponude Parka prirode Biokovo na području Grada Makarske**

Izvor podataka: Strategija razvoja Grada Makarske (2017).

Većina sportsko-rekreacijskih sadržaja Grada Makarske namijenjena je lokalnom stanovništvu, ali i turistima tijekom turističke sezone. Riječ je o sadržajima u sastavu hotela, kampova sportsko-rekreacijskih sadržaja na plažama. Osim njih tu je i Javna ustanova Gradski sportski centar Makarska koji posjeduje zatvorene i otvorene sportske objekte. Glavni objekt je gradska višenamjenska dvorana koja se sastoji od sportske dvorane, bazena, teretane i dvorane za borilačke sportove te ostalih prostora koje može koristiti lokalno stanovništvo i turisti. Otvorene sportske objekte čine dva nogometna igrališta, atletska staza, teren za mali nogomet te teniski, košarkaški i boćarski tereni. Mogućnosti aktivnog bavljenja sportom i rekreacijom dodatno se povećavaju tijekom ljetne sezone kada se kroz privatne poduzetničke inicijative osiguravaju brojne sportsko-rekreacijske usluge kao što je iznajmljivanje bicikla, skutera, plovila, ronilačke opreme, opreme za jedrenje na dasci, usluge paraglidinga i brojnih drugih. Na makarskom području postoje povoljni uvjeti za jedrenje te jedrenje na dasci te je Grad Makarska tradicionalno odredište mnogih natjecateljskih regata. Ponuda ronjenja

obuhvaća istraživanje podmorskog svijeta Makarske i ostalih destinacija Makarskog primorja pri čemu se ističe ronjenje ispod poluotoka Osejava i Sv. Petar te prema potopljenim brodovima ispred makarske luke, ali i prema nešto udaljenijim Brelima, Vrujama i Drašnicama. U sklopu letjelišta Biokovo na području Parka prirode Biokovo postoje mogućnosti paraglidinga koji su organizirani na poletištima Miletin bor i Pržinovac, odnosno sletištu na lokaciji Ramova u Makarskoj. Još jedan segment turističke ponude vezan uz adrenalinske sportove je i *freeclimbing* koji je organiziran na stjenovitoj obali poluotoka Osejava za čije je potrebe postoji organizirano penjalište.

Mogućnosti *wellnes*s ponude na području Grada nudi sedam hotela koji imaju barem jedan sadržaj vezan uz tu vrstu ponude (bazen, sauna, *beauty* centar, masaže i sl.).

Dodatna infrastruktura koja je važna i za turizam predstavlja trgovačke centre Sv. Nikola, Merces i Capitol Park te podzemne garaže u sklopu hotela Rosina i Dalmacija koje omogućuju prostor za stotinjak zatvorenih parkirnih mjesta.

### 6.5. Postojeća ponuda Zdravstvenog turizma

Zahvaljujući turizmu, danas Makarska osuvremenjuje infrastrukturni, gospodarski, zdravstveni, turističko-ugostiteljski, sportsko-rekreativni i kulturni turizam. Sportašima i rekreativcima su na raspolaganju brojni sportski tereni i rekviziti za sportove na kopnu i moru. Na području makarske rivijere zdravstveni turizam nije dosegnuo zadovoljavajuću razinu, naime uz wellness i spa usluge raspoređene po hotelima na ovom području se nalazi samo jedna specijalna bolnica. Navedena bolnica je specijalna bolnica Biokovka gdje se pružaju raznovrsne terapeutske usluge, o kojoj će se detaljnije govoriti u sljedećem poglavlju. Wellness i spa sadržaji raspoređeni su širom Makarske rivijere.

Prvo naselje na Makarskoj rivijeri iz pravca Splita, udaljena otprilike 15 km od Makarske su Brela. Osim mora i sunca, Brela nude i raznovrsne mogućnosti za sport i rekreaciju. Bluesun hotel Soline u Brelima posjeduje nov i moderan wellness & spa koji se prostire na površini od 1400 m2, a prostor uključuje pet soba za tretmane, saune, vodeni svijet i zonu za opuštanje. Osim toga, nudi se bogata ponuda klasičnih i egzotičnih tretmana, te

dermoterapija i medicinskih programa u kojima svatko može pronaći nešto po vlastitom ukusu.

Sljedeće mjesto iza Brela je Baška Voda koja se nalazi otprilike 9,5 km sjeverozapadno od Makarske. Ovo mjesto je postalo suvremeno turističko središte koje nudi čisto more, lijepe plaže s borovom šumom i raznovrsnu turističku ponudu. Uz more i sunce, kupanje i ugodne šetnje, muzeje i povijesne spomenike, Baška Voda obuhvaća i raznovrsne sportsko-rekreacijske sadržaje, te hotele u kojima se nude izvrsne Wellness & spa usluge (Horizont, Slavia, Urania).

Na padinama Biokova, i samo 4 km jugoistočno od Makarske smješteno je turističko središte Tučepi. Kvalitetan smještaj, duge plaže, ponuda domaće hrane, prostori za zabavu, mogućnost sporta i rekreacije u Tučepi privlače velik broj stalnih gostiju te ih čine jednim od najekskluzivnijih ljetovališta na cijelom Jadranu. S obzirom na to da Bluesunovi hoteli slijede svjetske trendove i slušaju želje svojih gostiju, hotel Alga u Tučepima očekuje otvaranje novog wellness centra koji će biti peti po redu u Bluesun grupi. Dok se čeka dovršenje wellness centra, gostima su na raspolaganju ovi sadržaji: klasična masaža, opuštajuća masaža, sportska masaža, frizerski salon, manikura i pedikura, sauna.

Još jedno mjesto koje nudi proizvode zdravstvenog turizma je Podgora. Tu se pozicionirao wellness hotel Medora u kojem se može pronaći bogati izbor masaža i tretmana za dodatno opuštanje, revitaliziranje i obnavljanje zaliha energije. Osim toga, za potpunu detoksikaciju organizma od stresa nudi se finska ili infracrvena sauna, te parna kupelj koje su cijenjene zbog brojnih blagodati za tijelo i duh.

Također u Drveniku se nalazi Wellness zona hotela Bella Vista koja omogućuje povremeni predah od sunca i mora u relaksirajućem ambijentu i opuštanje u finskoj sauni, whirlpoolu, te raznim masažama i aroma terapijama.

### 6.5.1. Bolnica za medicinsku rehabilitaciju Biokovka

Specijalna bolnica Biokovka je jedini proizvod koji je kvalitetno razvijen i usmjeren te nudi široku i kvalitetnu ponudu zdravstvenog turizma na promatranom području. Smještena je

u najvećem gradu Makarske rivijere, Gradu Makarskoj, na šljunčanoj plaži dugoj 2 km u parku s mediteranskom vegetacijom. Široka ponuda zdravstvenih i ostalih usluga u kombinaciji s položajem, blagom klimom te okolišem omogućava kvalitetan cjelogodišnji odmor i liječenje. Bogato turističko iskustvo koje bilježi svoj početak još 1961. godine i tipična mediteranska gostoljubivost, udobnost, vrhunska gastronomska i raznolika medicinska ponuda, sportski, zabavni, kulturni te sadržaji za opuštanje pozicionirali su je na tržištu kao kvalitetnu i tradicionalnu bolnicu zdravstvenog turizma. Također, uz navedena obilježja na raspolaganju turistima stoji i tim stručnjaka za prevenciju zdravlja, poboljšanje općeg stanja organizma, rad na osobnom rastu i razvoju te za uživanje u svakom trenutku.

**Lječilišni potencijali**

Uloga i cilj Bolnice je da pod nadzorom stručnog osoblja, njihovom dostupnošću i modernom opremom u kombinaciji s prirodnim ljekovitim činiteljima (klima, čist zrak, morska voda, alge, sunčevo zračenje, šetnice i staze, mediteransko raslinje) pomaže očuvanju i unaprjeđenju zdravlja, poboljšanju kvalitete života, te sprečavanju, liječenju i rehabilitaciji od različitih bolesti.

Tim stručnog osoblja Biokovke:

- 5 liječnika specijalista za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju
- 40 fizioterapeuta
- Liječnik opće prakse
- Nutricionist
- 5 medicinskih sestara
- 2 kineziologa

Nadalje, provodi se liječenje i rehabilitacija:

- Ozljeda i bolesti kralježnice
- Reumatskih oboljenja
- Neuroloških stanja i bolesti
- Ortopedskih bolesti i deformacija

- Kirurških stanja i bolesti
- Rehabilitacija sportaša ž

Također u ponudi sadrži grupne i individualne programe (liječnik ima pravo na izmjene ovisno o zdravstvenom stanju gosta):

**Individualni**

- Pregled liječnika fizijatra
- Po preporuci liječnika 3 terapije dnevno
- Plivanje u bazenu s grijanom morskom vodom

**Grupni**

- Pregled liječnika fizijatra
- Po preporuci liječnika 3 terapije dnevno
- Savjetovanje s nutricionistom
- Izrada programa vježbanja uz stručni nadzor kineziologa
- Usluge korištenja fitness-teretane
- Plivanje u bazenu s grijanom morskom vodom

**Oblici fizikalne terapije**

Svrha fizikalne terapije je očuvanje, unaprjeđenje i obnova kretanja i tjelesne funkcije koja je oštećena ili ugrožena invaliditetom, ozljedom ili bolesti kroz korištenje terapijskog vježbanja, fizičkih modaliteta, pomagala i obrazovanje pacijenata. Konkretno u Biokovci djeluje visokokvalificirani stručni kadar osposobljen za provedbu sljedećih oblika fizikalne terapije, kao i za upravljanje uređajima koji istu potpomažu:

- Ultrazvuk (Ultrazvuk, Ultrazvuk po Seltzeru)
- Terapija udarnim valom
- Magnetoterapija
- Elektroterapija (DDS, TENS, Interferentne struje, Elektrostimulacija-compex za mišiće i živce, Galvanizacija, Ionotoforeza, Stanična galvanizacija, Dijatermija (Tecar))
- Kineziterapija (Trakcija, Izokinetika)
- Masaže (Klasična ručna masaža, Manualna limfna drenaža, Aroma masaža, Limfomat)
- Fango
- Laser (Terapija Laserom, Hilt terapija)
- Hidroterapija, Aerosol (Grupne vježbe u bazenu, Vrtložne kupke)

U dodatne medicinske usluge uključene su:

- Dijagnostičke i terapijske usluge – ultrazvuk koštano-mišićnog sustava, izokinetički dinamometar, spirometar, klinički pregled, laboratorijske pretrage, EKG, inhalacije
- Psihoterapija – elementi Art psihoterapije (grupna i individualna)
- Nutricionist – savjetovanje, kreiranje jelovnika, izrada, programa dijetoterapije

**Sport i rekreacija**

Biokovka zahvaljujući svom položaju, klimatskim uvjetima, sportskim sadržajima, koje nudi hotel i grad Makarska, u mogućnosti je pružiti usluge pripreme, rehabilitacije i smještaja grupama sportaša tijekom cijele godine.

U sklopu sportske ponude u Biokovki djeluje suvremeni fitness centar koji raspolaže modernom teretanom opremljenom Technogym kardio linijom kao i najmodernijim spravama istog proizvođača, dvoranom za aerobik, dvije finske saune i dva bazena s morskom vodom. Uz bazene su postavljene i 4 masažne kade nove generacije s kompjutorskim programiranjem

masažnoga procesa. Svi korisnici fitness centra su pod stalnim nadzorom dvojice kineziologa koji prate, potiču, ali i pomažu korisnicima ako je to potrebno. Ukoliko imaju problema s kralježnicom ili lokomotornim sustavom na usluzi im je fizioterapeut prvostupnik.

Zahvaljujući visokokvalificiranom i stručnom osoblju i modernoj opremi, Biokovka sportašima nudi mogućnost rehabilitacije i liječenja sportskih ozljeda. Postupak medicinske rehabilitacije sportaša podrazumijeva individualan pristup pojedinom pacijentu, inicijalni i završni pregled doktora specijalista tj. fizijatra, dijagnostiku i vježbanje na izokinteičkom uređaju, te provođenje individualnih ili grupnih fizikalnih i kineziterapija, kao i korištenje svih navedenih sadržaja, smještaja i usluge pansiona s prilagođenim jelovnikom prema potrebama i željama sportaša, te mogućnošću pranja rublja.

Osim toga u suradnji sa Gradskim sportskim centrom i Tenis centrom u Makarskoj Biokovka zadovoljava sve uvijete za pružanje sportskih priprema grupama sportaša. Gradski sportski centar raspolaže sa otvorenim i zatvorenim sportskim objektima, a to su:

**Zatvoreni sportski objekti:**

- Gradska višenamjenska sportska dvorana s bazenom
- Sportska dvorana
- Veliki i mali bazen
- Teretana
- Dvorana za borilačke sportove
- Višenamjenska sala
- Mala sportska dvorana s teretanom
- Automatska četverostazna kuglana

**Otvoreni sportski objekti:**

- Glavni travnati nogometni teren sa tribinama i podtribinskim prostorom
- Atletska tartan staza sa borilištima na glavnom travnatom terenu
- Pomoćni travnati nogometni teren sa rasvjetom
- Teren za mali nogomet sa umjetnom travom i rasvjetom

- Tenis tereni sa rasvjetom
- Košarkaški teren sa rasvjetom
- Boćarski tereni sa rasvjetom

Teniski centar nalazi se u neposrednoj blizini Biokovke uz samu plažu, a raspolaže sa sedam visokokvalitetnih zemljanih terena, jednim terenom s tvrdom podlogom i dva zatvorena terena.

**Fitness centar**

Fitness centar nudi sadržaje kroz koje ćete osnažiti svoje tijelo, steći dobru formu i uspostaviti psihofizičku ravnotežu.

Centar uključuje:

- teretanu s kvalitetnom Technogym opremom i vrhunskim osobljem (voditelji fitnessa su profesor za tjelesnu kulturu i aktivan sportaš i prvostupnik fizioterapije koji skrbi o medicinskom dijelu treninga)
- aerobik
- dva zatvorena bazena s grijanom morskom vodom
- dvije saune

Ovisno o vašoj kondiciji, fizičkoj spremnosti i želji možete izabrati jedan od ponuđenih programa:

- za početnike
- za srednje spremne
- za napredne

# 7. PRIJEDLOZI ZA RAZVOJ ZDRAVSTVENOG TURIZMA MAKARSKE RIVIJERE

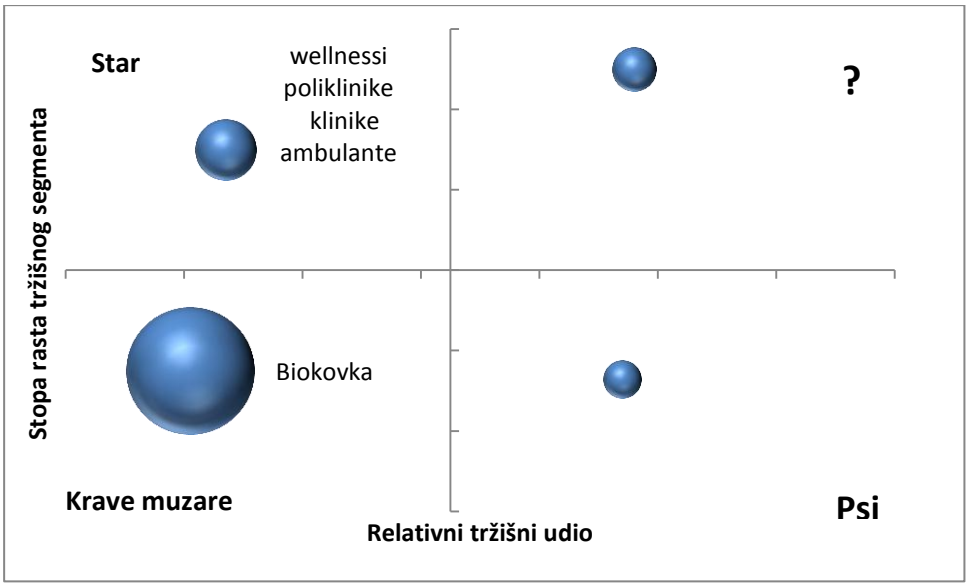
U ovom dijelu rada će se po uzoru na Istarsku županiju dati prijedlog BCG matrice specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma ovisno o iskoristivim resursima te postojećoj ponudi zdravstvenog turizma promatranog područja. Zdravstveni turizma na području Makarske rivijere je u inicijalnoj fazi razvoja te po dostupnim strateškim razvojnim dokumentima nije ozbiljnije razmatran kao jedna od prioritetnih razvojnih opcija.

Pozitivna iskustva s područja Istarske županije gdje su kroz proteklih nekoliko desetljeća izgrađeni brojni uspješni zdravstveni objekti, ukazuju na činjenicu da bi razvoj turizma temeljen na zdravlju u kombinaciji sa sportom i rekreacijom mogao biti ne samo jedan od generatora budućeg razvoja, nego bi se mogao pozicionirati kao glavni razvojni „motor“ turizma RH. U skladu s postavljenim istraživačkim pitanjima, ovim radom se propituju mogućnosti ekonomski održivog razvoja zdravstvenog turizma na promatranom području odnosno ekonomski održivu implementaciju i prilagodbu proizvoda zdravstvenog turizma Istarske županije na vlastitom području.

## 7.1. Prijedlog BCG matrice specijaliziranih proizvoda zdravstvenog turizma

Vidljivo je da Grad Makarska i njena okolica ne shvaćaju značaj i ne koriste BCG matricu u diverzifikaciji ovog segmenta turizma. Naime, ukoliko se ne postavi kvalitetna strategija za buduće promjene na tržištu i praćenje trendova, može doći do izostanka potrebne potkategorije zdravstveno turističke usluge, koja bi se u pravom trenutku trebala transformirati iz „zvijezde“ u „kravu muzaru“. Stoga, trebalo bi se iskoristiti Istarsku županiju kao primjer dobre diverzifikacije jedne potkategorije zdravstveno turističke usluge, koja se može razraditi i kao „krava muzara“ i kao „zvijezda“ te održavati zvijezde u toj potkategoriji dok se ne primijeti da neka krava muzara odumire.

Prijedlog BCG matrice zdravstvenog turizma s obzirom na postojeću ponudu i iskoristive resurse te nove kategorije koje se mogu uvesti po uzoru na Istarsku županiju, prikazan je na sljedećem grafikonu 2.




**Grafikon 2. Prijedlog BCG matrice – Makarska rivijera**

Izvor: obrada autora 2018.

Međutim iz financijskih izvještaja Biokovke može se uvidjeti da bolnica generira gubitke bez obzira na subvencije od države, primjer za 2015. i 2016. godinu prikazan je na tablici 8. Dakle, Biokovka može vrlo brzo postati upitnik jer ovaj koncept i razvojni model nemaju ekonomsku održivost te daljnje inzistiranje na tom konceptu može je pretvoriti u potencijalnog vlasnikovog miljenika odnosno psa.

**Tabela 8. Ukupni prihodi i rashodi u 2015. i 2016. godini**

| R.B. | OPIS | 2016. | 2015. |
|---|---|---|---|
| 1 | UKUPNI PRIHOD | 1.694.548 | 2.857.029 |
| 2 | UKUPNI RASHODI | 2.566.118 | 3.784.291 |
| | RAZLIKA UKUPNIH PRIH. I RASH. | -871.570 | -927.262 |

Izvor: obrada autora prema: Financijsko izvješće i analiza poslovanja SB Biokovka za 12. mjesec 2016. godine i za razdoblje od 1.-12. mjesec 2016. Godine (2016), raspoloživo na: https://drive.google.com/file/d/0B1OIzqU8NDkaOFc3cTdGbU9qZ2s/view

Dakle, nužna je promjena koncepta i razvoja u samoj Biokovci kao i razvoj ostalih potkategorija koje se trebaju držati u kategoriji zvijezda do trenutka kad tržište zahtijeva njihovo plasiranje u kravu muzaru. Nove potkategorije zdravstvenog turizma u BCG matrici koje su predložene da postanu zvijezde po uzoru na Istarsku županiju su privatne dentalne i druge ambulante, klinike, poliklinike itd. Makarska rivijera bi trebala poraditi na ulaganjima u takve kategorije kako bi raspolagala širom ponudom zdravstvenih usluga te postigla sigurnost i prilagodljivost novim trendovima i standardima kvalitete.

Takva ulaganja nisu moguća bez suradnje javnog i privatnog sektora koji ne postoji na promatranom području, a koji utječe na produbljivanje i proširivanje destinacijskog lanca vrijednosti, na razvijanje privatnih i manjih bolničkih kapaciteta koji povećavaju prepoznatljivost i konkurentnost hrvatskog lječilišnog turizma u uvjetima rastuće potražnje za zdravstvenim turizmom. Odličan primjer pokazuje istraživano područje Istarske županije koja pored Istarskih toplica i wellnessa posjeduje i brojne dentalne i druge ambulante, klinike, poliklinike koje prate i zadovoljavaju rastuću potražnju za uslugama u zdravstvenom turizmu. To se odnosi prije svega na velike zdravstveno-turističke projekte koji zahtijevaju visoke financijske izdatke poput Bolnice za ortopediju i rehabilitaciju "dr. Martin Horvat" u Rovinju.

Međutim, obzirom na istraživanje iskoristivih resursa Makarske kao glavnog nositelja tog područja i njene okolice može se uvidjeti problem nedostatka kvalitetnog kadra za daljnji razvoj te širenje i uvođenje novih kategorija zdravstvenog turizma. Postojeća struktura kadrova koji rade u zdravstvenom turizmu nije zadovoljavajuća s obzirom na sadašnje i buduće potrebe sve zahtjevnijeg i sofisticiranijeg gosta. U svrhu obuke i obrazovanja kadrova te ostalog razvoja u ovom području turizma trebalo bi se zagovarati kreiranje klastera odnosno sustava koji bi uključio sve aktere koji su vezani za razvoj zdravstvenog turizma kao što su: bolnice, privatni liječnici s ugovorom o privatnom radu, Dom zdravlja, Hitna pomoć, Medicinski fakultet u Splitu, Ekonomski fakultet u Splitu.

### 7.2. SWOT analiza Biokovka

U analizi je obrađena Specijalna bolnica Biokovka koja ima bogato turističko iskustvo i koja bi trebala biti najbolji primjer i pokretač razvoja na promatranom području jer je nužno praćenje i prilagodba brzo rastućim trendovima i standardima kvalitete zdravstvenog turizma. SWOT matrica Specijalne bolnice Biokovke prikazana je na sljedećoj tablici.

**Tabela 9. SWOT matrica Specijalne bolnice Biokovka**

| SNAGE | SLABOSTI |
|---|---|
| • Kvaliteta i tradicija<br>• Kvaliteta medicinskog kadra<br>• Atraktivnost okoliša<br>• Dobra reputacija<br>• Konkurentne cijene | • Nedostatak razvojnog modela<br>• Ograničen razvojni potencijal lječilišta i specijalnih bolnica<br>• Smanjenje broja gostiju<br>• Nedovoljna snaga specijaliziranih posrednika<br>• Ovisnost o zastarjelim uslugama<br>• Slabosti u managementu |
| PRILIKE | PRIJETNJE |
| • Rast broja privatnih osiguravatelja<br>• Svijest o važnosti zdravlja<br>• Raspoloživost EU fondova/programa<br>• Prepoznavanje Hrvatske kao središta zdravstvenog turizma<br>• Starenje populacije i povećanje stresa<br>• Nova tehnološka dostignuća u zdravstvu<br>• Komplementarnost EU sustava zdravstvenog osiguranja<br>• Rastuća uloga kompetencija u medicini | • Rastući broj hotela s kvalitetnom wellness ponudom<br>• Rastući broj kvalitetnih privatnih zdravstvenih ustanova<br>• Razvoj tehnologije zahtjeva visoke investicije<br>• Neusklađenost zakona iz područja zdravlja i turizma<br>• Novi trendovi i standardi kvalitete<br>• Sve veći zahtjevi i očekivanja |

| | |
|---|---|
| • Proširenje zdravstvenog osiguranja na usluge preventive u EU | stranih gostiju |

Izvor: obrada autora 2018.

Ova analiza je napravljena da bi se bolje razumjela važnost i nužnost promjena u upravljanju i strateškom planiranju razvoja zdravstvenog turizma kako Biokovke tako i cijele Makarske rivijere.

Obzirom na prikazanu matricu odnosno snage i slabosti Biokovke te promjene u okolini, najbolja strategija za buduće djelovanje i razvoj bila bi strategija Mini-Maxi. Ovom strategijom nastoji se nadvladati vlastite slabosti. Da bi se nadvladale slabosti i iskoristile novo nastale prilike u okruženju potrebne su prvenstveno promjene u vođenju bolnice te kao što je već navedeno potrebno je uključiti suradnju između javnog i privatnog sektora, jer ulaganja od strane privatnika mogu pomoći u razvijanju postojećih i izgradnji novih proizvoda zdravstvenog turizma u skladu sa zahtjevima tržišta.

# ZAKLJUČAK

Negativne demografske promjene s kojima se bori većina razvijenih zemalja, koje predstavljaju i privlačna emitivna turistička tržišta poticaj su za diferencijaciju nacionalne turističke ponude receptivne zemlje kroz razvoj zdravstvenog turizma. Brz ritam života i stalni stres na tim emitivnim tržištima potiču promišljanja o dodatnim turističkim sadržajima koji mogu doprinijeti kvaliteti zdravlja pojedinca. Te i druge činjenice značajno utječu na rast interesa za svim oblicima zdravstvenog turizma. S druge strane, receptivne turističke zemlje u čijoj je strukturi nacionalnog bruto proizvoda turističkih prihod važna stavka teže razvoju specijalizirane turističke ponude i dodatnim sadržajima. U tom smislu razvoj i efikasno upravljanje razvojem zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj ne smije biti mogućnost, već imperativ. Razumijevanje ovoga potencijala za Republiku Hrvatsku se očituje postojećim strateškim dokumentima koji su vezani uz razvoj zdravstvenog turizma. No globalne trendove i afirmativne nacionalne inicijative treba promatrati i razvijati na lokalnim razinama. U tom smislu primarni fokus za širenje i razvoj ovoga oblika specijalizirane turističke ponude bi trebao biti na destinacijama koje raspolažu relevantnim resursima i uz koje se vezuje tradicija jednostavnih oblika zdravstvenog turizma. Zbog toga je istraživanje u radu provedeno s fokusom na Makarsku pri čemu su analizirana i sva vrijedna iskustva nekih drugih destinacija u Republici Hrvatskoj i na globalnoj razini.

Polazeći od nalaza istraživanja kojima se obradilo aktualne trendove i standarde kvalitete zdravstvenog turizma težilo se dati cjeloviti uvid u stanje i mogućnosti ne samo na primjeru grada Makarske već i ostalih destinacija koje raspolažu sličnim resursima za razvoj ovog oblika specijalizirane turističke ponude.

Nalazi provedenog istraživanja ukazuju da nije moguće precizno utvrditi dostignuti stupanj razvoja ovoga oblika turističke ponude zbog problematike u sjedinjavanju određenih kategorija usluga koje se svrstavaju pod zdravstveni turizam, te manjkavosti u statističkom praćenju. Problem je i što se ostvareni turistički rezultati iskazuju sukladno različitim standardima organizacija i interesnih skupina. U Republici Hrvatskoj zdravstveni turizam se tek razvija. Uglavnom se primjenjuju dobra iskustva o kojima su informacije dostupne. U Akcijskom planu razvoja zdravstvenog turizma donesenom 2014. godine iznesene su smjernice vezane uz podizanje konkurentnosti do 2020. godine za sva tri oblika zdravstvenog turizma - medicinski, lječilišni i wellness turizam. Sukladno tom Planu i nalazima istraživanja

može se konstatirati da su konkretne i značajne investicije u ovaj segment turističke ponude nužne i potrebne. Važno je uspostaviti širu suradnju javnog i privatnog sektora. No nalazi istraživanja upozoravaju i na činjenicu da za širenje i produbljivanje ponude zdravstvenog turizma raspoloživi kadar i njegova struktura nisu zadovoljavajući. Nastavno na te nalaze nužna je i suradnja s obrazvonim sustavom kako bi se osigurao dodatni, specifičan, kadar koji ovakvom turističkom ponudom može upravljati na ekonomski racionalan način. Zdravstvene usluge za lokalno stanovništvo se može promatrati i kroz socijalni aspekt, no zdravstveni turizam treba razvijati isključivo i primarno na profitnim ciljevima.

Problem za daljnji razvoj ovog oblika specijalizirane turističke ponude su i nedovoljno pravno neregulirani propisi iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Zakona o pružanju usluga u turizmu. Potrebno je razriješiti postojeće neusklađenosti zakonskih i podzakonskih propisa između Ministarstva zdravlja i Ministarstva turizma koji su izravno nadležni ovom segmentu, te i svih onih posrednih subjekata (neka druga ministarstva), naravno sukladno direktivama Europske unije kako bi se za daljnji razvoj zdravstvenog turizma jednostavnije koristila i raspoloživa sredstva iz EU fondova upravo za tu namjenu.

Primjereno strateško planiranje i upravljanje investicijama u razvoj i unaprjeđenje zdravstvenog turizma na razini destinacije podrazumijeva definiranje konkretnih okvira na nacionalnoj i na lokalnim razinama. Stoga je potrebno razriješiti sve dileme i neusklađenosti na svim razinama upravljanja, te osigurati uvjete za stvaranje potrebnog kadra u skladu s globalnom potražnjom za ovakvom vrstom turističke ponude. Uvođenje novih kategorija i oblika ponude, te nova ulaganja u zdravstveni turizam nisu ekonomski i logički prihvatljiva sve dok se ne osiguraju jasni kriteriji i platforma za razrješenje navedenih nelogičnosti. Argumentacija ove konstatacije je i neusklađenost postojećih sadržaja zdravstvene turističke ponude Makarske s globalnim trendovima i standardima kvalitete, za razliku s dobrom praksom u Istarskoj županiji, što je dokaz da pragmatična rješenja postoje neovisno o sporosti potrebnih regulacija na nacionalnoj razini.

# SAŽETAK

Zdravstveni turizam obuhvaća velik broj specijaliziranih sadržaja i usluga na putovanjima motiviranim potrebom za unapređenjem zdravlja i poboljšanjem kvalitete života te se očekuje da će do 2030. godine postati najveći pokretač turističkih putovanja. Strategija razvoja turizma RH do 2020. kao i Nacionalna strategija razvoja zdravstva Hrvatske 2012.-2020. prepoznaju tri oblika zdravstvenog turizma i to wellness, lječilišni i medicinski turizam.

Područje Makarske rivijere tradicionalno je turistički orijentirana destinacija koja posjeduje iznimne prirodne ljepote, povoljnu klimu, sigurnost, konkurentne cijene i općenito dobru reputaciju. Međutim loše upravljanje i strateško planiranje doveli su u pitanje opstanak i razvoj zdravstvenog turizma na promatranom području.

Da bi se promatrano područje moglo kvalitetno razviti i unaprijediti svoju ponudu zdravstvenog turizma potrebno je istražiti vlastite resurse i postojeću ponudu te istražiti konkurentno okruženje i pronaći nove ideje i koncepte za daljnje djelovanje. Kvalitetan primjer i uzor za daljnje djelovanje može se pronaći u Istarskoj županiji koja ima još dosta prostora za razvoj, međutim za početak može poslužiti kao izvrstan uzor i izvor ideja za budući razvoj Makarske rivijere.

Kako bi se ostvarili željeni rezultati prvenstveno je potrebno stvoriti podlogu za daljnji razvoj i nove investicije u ovaj oblik turizma. Potrebno je razriješiti problem neusklađenosti zakona, usmjeriti napore u suradnju svih aktera potrebnih za razvoj kvalificiranih i stručnih kadrova te pokrenuti vlasničko i tržišno restrukturiranje u različite oblike javno-privatnog partnerstva koji dovode do proširenja i produbljenja ponude zdravstvenog turizma.

**KLJUČNE RIJEČI:** zdravstveni turizam, resursi, javno-privatno partnerstvo, razvoj, specijalizirani sadržaj

## SUMMARY

Health tourism includes a large number of specialized treatments and services during travel motivated by a wish to improve health and life quality and it is expected to become the major promoter of tourist travel by 2030. Tourism Development Strategy of the Republic of Croatia, as well as the Croatian National Health Care Strategy 2012-2020 recognize three types of health tourism - wellness, spa and medical tourism.

The Makarska Riviera region is traditionally a tourism oriented destination that possesses outstanding natural beauty, favourable climate, safety, competitive prices and a good reputation in general. Poor management and strategic planning, however, called into question the survival and development of health tourism in the mentioned area.

In order to improve the development quality of the observed region and its health tourism offer, it is necessary to research its own resources and the current offer, examine the competitive environment, find new ideas and concepts for further actions. A glowing example of quality and good service is the Istria county that, although it still has space for developing, can be taken as a role model for the future development of Makarska Riviera.

Creating a basis for further development and bringing new investments into this type of tourism are the necessary means to achieve the desired objective. It is also of great importance to solve the inconsistencies in law, to aim the effort into cooperation of all the parties needed in educating qualified and skilled personnel, and to initiate ownership and market restructuration in different forms of public - private partnership that lead to expansion and deepening of the health tourism offer.



**KEY WORDS:** Health tourism, resources, public - private partnership, development, specialized treatments

# LITERATURA

**Knjige i članci iz časopisa:**


1. *Akcijski plan razvoja zdravstvenog turizma*, Ministarstvo turizma, Zagreb, 2014 godine, [Internet], raspoloživo na: http://www.mint.hr/UserDocsImages/arhiva/1412-AP-zdravstvenog.pdf
2. Allen K; (2011). *The making of medical subjects: medical tourism and its adherence to neoliberal ideologies*, ProQuest LLC
3. Andreu L., Kozak M., *Progress in tourism marketing*, Amsterdam, 2006.
4. Bartoluci, M., Birkić, D., *Upravljanje kvalitetom ljudskih resursa u zdravstvenom turizmu*, Acta Turistica Nova, Zagreb, 2011., Vol. 5, br. 1, 53.-74. str.
5. Bartoluci, M., Čavlek, N. (2007): *Zdravstveno-preventivni rekreacijski programi u turizmu: Turizam i sport – razvojni aspekti*, Školska knjiga, Zagreb.
6. Bookman M., Bookman, K. (2007). Medical tourism in developing countries, Palgrave Macmillan, New York.
7. Buhalis, D., *Marketing the competitive destination of the future*, Senior Lecturer in Tourism, University of Westminster, London, 2009.
8. Carrera, P.M., Bridges, J., (2006), *Globalization and healthcare: understanding health and medical tourism*; Expert Review of Pharmacoeconomics & outcomes Research, Vol. 6, Issue 4, str. 447-454.
9. Connell, J. (2006). *Medical tourism: Sea, sun, sand . . . and surgery*. Tourism Management, no. 27, str. 1093–1100.
10. Cooper, C., et. al., *Ekonomija turizma - Načela i praksa*, Ekokon, Split, 2008.
11. Crouch, G.I., *Tourism, Competitiveness, and Social Prosperity*, Joural of Business Research, New York, 1999., br. 44, 137.-152. str.
12. Dulčić, A., Petrić, L., *Upravljanje razvojem turizma*, Mate, Zagreb, 2001.
13. Dwyer, L., Edwards, D., Mistilis, N., Roman, C., Scott, N., & Cooper, C. (2008.), Megatrends underpinning tourism to 2020: analysis of key drivers for change.
14. Fetcherin, Marc, Renee-Marie Stephano, 2016. *The Medical Tourism Index: Scale Development and Validation*, Tourism Management 52: 539-556.

15. Hall, C. M. (2002.), Tourism Planning: *Policies, processes and relationships*. Harlow: Pearson Education Ltd.

16. Hitrec, T. (1998.), *Zdravlje kao trajna odrednica i razvojna šansa hrvatskog turizma*. U: Mirić, D., Vlahović, D. (ed.) Zdravlje i turizam. Split: Hrvatsko kardiološko društvo, TZ SDŽ, 17-27.

17. Huang, Y.L., *Forecasting the demand for health tourism in Asia countries using a GM(1,1)-alpha model*, Tourism and hospitality management, Opatija, 2012., br.18, 171.-181. str.

18. Ivanišević, G., *Hrvatska - potencijali za zdravstveni i lječilišni turizam*, Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu na Velom Lošinju 5.- 6.9.2014., Hrvatski liječnički zbor, Zagreb, 2014.

19. Ivanišević, G., *Zdravstveni i lječilišni turizam u Hrvatskoj*, Hrvatska - zdravstveni i lječilišni turizam, Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu na Velom Lošinju 4.-5.9.2015., Hrvatski liječnički zbor, Zagreb, 2015.

20. Ivanišević, G., *Zdravstveni turizam*, Neodoljiva Hrvatska, Lux, 2014.

21. Kelemen, D., Kraml, O., Lipik vas zove: *Stvaranje pretpostavki za daljnji razvoj zdravstvenog turizma*, Hrvatska - zdravstveni i lječilišni turizam, Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu na Velom Lošinju 4.-5.9.2015., Hrvatski liječnički zbor, Zagreb, 2015.

22. Kesar, O., & Rimac, K. (2011). *Medical tourism development in Croatia*. Zagreb, International Review of Economics and Business, 14(2), 107-134.

23. Kozak, M., Andreu, L., *Progress in Tourism Marketing*, Destination Marketing Perspectives, Amsterdam, 2006.

24. Krajnović, A., Babić, R., Bosna, J., *Medicinski turizam - neki marketinški i etički aspekti*, Oeconomica Jadertina, Zadar, 2013., br. 1, 16.-30. str.

25. Kunst, I. (2011.), *Upravljanje turističkom destinacijom u Hrvatskoj – ograničenja i mogućnosti*. U: Čorak, S. (ur.). Izazovi upravljanja turizmom. Zagreb: Institut za turizam, str. 1-14.

26. Kušen, E., Zdravstveni turizam, *Hrvatski turizam - plavo, bijelo, zeleno*, Znanstvena edicija Instituta za turizam, Institut za turizam, Zagreb, 2006.

27. Kušen, E., (2011), *Positioning medical tourism in the broader framework of health tourism*, Tourism: Research note, Vo. 59, No. 1, str. 95-99.

28. Lunt, N., Smith, R., Exworthy, M., Green, S.T., Horsfall, D., Mannion, R. (2011), Medical Tourism: *Treatments, Markets and Health System Implications*: A scoping review; Directorate for Employment, Labour and Social Affairs.

29. Madžar T., Lazibat T., Mikulić J.: *Mjerenje kvalietete usluga u zdravstvenom turizmu*, Poslovna Izvrsnost, Zagreb, 2016.

30. Meler, M., Ružić, D., Kovačević D., *Health servce: a part of the tourism product*, Tourism and hospitality management, Opatija, 1996., br. 2, 165.-278. str.

31. Menvielle, L., Tournois, N., *Medical tourism: a decision model in a service context*, Tourism, Zageb, 2011., br. 59, 47.-61. str.

32. Mueller, H.; Lanz Kaufmann, E. (2001): Wellness Tourism: *Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry*, Journal of Vacation Marketing, Vol. 7, No. 1, pp.5-17.

33. Rašić, D., *Wellness turizam*, Neodoljiva Hrvatska, Lux, Zagreb, 2014.

34. Rendulić Slivar, S., Toplice Lipik: *Između lječilišne medicine i zdravstvenog turizma,* Hrvatska - zdravstveni i lječilišni turizam, Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu na Velom Lošinju 4.- 5.9.2015., Hrvatski liječnički zbor, Zagreb, 2015.

35. Schlaber, C., Peters, M., *Determination of health tourim competitivenes: an Alpine case study*, Tourism, Zagreb, 2012., br.60, 307.-323. str.

36. Smith, M.K., Puczko, L.,*Health and wellness tourism*, Elsevier, Amsterdam, 2009.

37. Šerić, N., Jurišić, M. *Istraživanje tržišta za turističke subjekte*, Redak Split 2014.

38. Šerić, N., *Upravljanje proizvodom*, Redak Split 2016.

39. Šerić, N., *Brendiranje za poduzetnika*, Redak Split 2017.

40. Šipić, Z., Zegnal, M., Knok, Ž., *Stanje i mogućnosti zdravstvenog i sportsko-rekreacijskog turizma*, Međunarodna konferencija o menadžmentu u turizmu i sportu - zbornik radova, Međimursko veleučilište u Čakovcu, Sv. Martin na Muri, 2012.

41. Šutalo, I., Ivandić, N., Marušić, Z. (2011.), *Ukupan doprinos turizma gospodarstvu Hrvatske: input-output model i satelitski račun turizma*. Ekonomski pregled, Vol. 62, No. 5-6; str. 267-285.

42. Turner, L. (2007*), First World Healthcare at Third World Prices*, Globalization, Biosocieties, 2, pp. 303-325.

43. Uloga zdravstvenog turizma u podizanju konkurenosti ruralnih područja RH, Institut za turizam, Zagreb, 2011 godine, [Internet], raspoloživo na: http://www.redea.hr/wp-content/uploads/2015/07/Uloga-zdravstvenog-turizma-u-podizanju-konkurentnosti-ruralnih-podrucja-RH.pdf

44. Wang, H. (2012),"*Value as a medical tourism driver"*, Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 22 Iss 5, str. 465 – 491.

45. Woodward, C. A. (2000), *Strategies for assisting health workers to modify and improve skills: developing quality health care – a process of change*. World Health Organization discussion paper. No. 1. Ženeva: World Health Organization.

**Pravni propisi:**

1. Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07; NN 88/10; NN 30/14; NN 89/14; NN 152/14)
2. Zakon o ugositetljskoj djelatnosti (NN 85/15)
3. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli (NN 56/16)
4. Zakon o zdravstvenoj zaštiti (NN 150/08, 71/10, 139/10, 22/11, 84/11, 154/11, 12/12,35/12, 70/12, 144/12, 82/13, 159/13, 22/14 , 154/14, 70/16)
5. Zakon o ustanovama (NN 76/93, 29/97, 47/99, 35/08)

**Internetski izvori:**

1. http://relaxino.com/info/sto-znaci-pojam-wellness, (pristupljeno: 1.03.2018.)
2. https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029,(pristupljeno:29.03.2018)
3. http://www.4seasonscroatia.com/medicinski-turizam-i-globalni-trendovi/401/
4. http://www.medicaltourismassociation.com/en/about-us.html
5. http://www.responsibletravel.org/whatWeDo/The_Case_for_Responsible_Travel_2016_Final.pdf
6. http://www.4seasonscroatia.com/globalni-rast-spa-i-wellness-industrije/17/
7. https://www.globalwellnessinstitute.org/about-us/
8. https://www.imtj.com/news/new-eu-report-health-and-medical-tourism/
9. http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_414_en.pdf
10. http://www.umt.hr/
11. http://www.index.hr/black/clanak/dr-miljenko-bura-zdravstveni-turizam-u-hrvatskoj-moze-zaposliti-200-tisuca-ljudi/1007145.aspx
12. http://www.poslovni.hr/poduzetnik/zdravstveni-turizam-u-hrvatskoj-ima-potencijala-za-milijardu-eura-godisnjeg-prometa-313970
13. http://www.sabor.hr/Default.aspx?sec=6850
14. http://www.mint.hr/UserDocsImages/arhiva/130426-Strategija-turizam-2020.pdf

15. https://www.htz.hr/sites/default/files/2016-11/SMPHT-2014-2020-Sazetak.pdf
16. https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Programi,%20projekti%20i%20strategije/Nacionalna%20strategija%20zdravstva%20-%20za%20web.pdf
17. http://www.istra.hr/hr/atrakcije-i-aktivnosti/wellness
18. https://www.istarske-toplice.hr/
19. http://www.bolnica-rovinj.hr/hr/
20. http://www.istra.hr/hr/atrakcije-i-aktivnosti/wellness/zdravstveni-turizam
21. http://makarska.hr/hr/strategija-razvoja/4485
22. http://www.biokovka.hr/hr/
23. https://drive.google.com/file/d/0B1OIzqU8NDkaOFc3cTdGbU9qZ2s/view

## POPIS SLIKA

Slika 1. Kompleksnost europskog tržišta zdravstvenog turizma ..... 8
Slika 2. Prostorna distribucija ponude ..... 9
Slika 3. Prošireni wellness model ..... 28
Slika 4. Ekonomija wellness turizma ..... 30
Slika 5. Globalni turizam i globalni wellness turizam ..... 31
Slika 6. Usporedba potrošnje prosječnog turista i potrošnje wellness turista ..... 32
Slika 7. Izdaci u wellness turizmu po pojedinim svjetskim regijama ..... 33
Slika 8. Budućnost wellness turizma ..... 34
Slika 9. Motivi stanovnika EU za odlazak na putovanje u 2015. Godini ..... 37
Slika 10. Hotel Melia Coral ..... 49
Slika 11. Lječilišni turizam – Istarske toplice ..... 51
Slika 12. Zdravstveni centar – Histria Medic Poreč ..... 54
Slika 13. Dentalni centar Rident (Poreč) ..... 56
Slika 14. Makarska podno planine Biokovo ..... 58
Slika 15. Broj liječnika na 1000 stanovnika Grada Makarske ..... 64
Slika 16. Struktura ležajeva prema vrstama smještaja na području Grada Makarske 2017. g. ..... 68
Slika 17. Turistička infrastruktura u funkciji turističke ponude Parka prirode Biokovo na području Grada Makarske ..... 72

# POPIS TABLICA

Tabela 1. Motivi putovanja u međunarodnim receptivnim turističkim destinacijama u 2016. Godini . 19
Tabela 2. Projekcija troškova putovanja po kućanstvu ..... 22
Tabela 3. MTI 2015. i 2016. za destinacije medicinskog turizma..... 24
Tabela 4. Popularnost usluga zdravstvenog turizma u Europi ..... 38
Tabela 5. Broj ležajeva po vrstama objekata u razdoblju 2012.- 2017. g. ..... 66
Tabela 6. Broj smještajnih objekata na području Grada Makarske u 2017. g. ..... 67
Tabela 7. Plaže na području Grada Makarske ..... 70
Tabela 8. Ukupni prihodi i rashodi u 2015. i 2016. godini ..... 81
Tabela 9. SWOT matrica Specijalne bolnice Biokovka ..... 83

# POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Segmentacija medicinskog turizma ovisno o zemlji koja je izvor potražnje ..... 21
Grafikon 2. Prijedlog BCG matrice – Makarska rivijera ..... 81