

MEĐUNARODNA KONFERENCIJA ZDRAVSTVENI TURIZAM – PERSPEKTIVE I GRANICE

Zagreb, 23. i 24. studeni 2015.

Zdravstveni turizam za rast gospodarstva

Zaključci i preporuke

UVOD

Dr. Bura navodi da je smisao ovog sastanka namjera da se u pet šest rečenica daju naglasci vezano za panele odnosno pojedine probleme koji su aktualni u cijelom projektu zdravstvenog turizma koji se treba provoditi tokom cijele godine kao što je i definirano strategijom koja zdravstveni turizam prepoznaje kao treći proizvod po važnosti u smislu promocije. Marketinška strategija i promocija trebaju se odvijati u smjeru brendiranja Hrvatske kao destinacije zdravstvenog turizma

Dr. Santini u uvodnom dijelu sastanka ističe da je na održanoj konferenciji zdravstvenog turizma bilo dosta disonantnih tonova, više su to bili promidžbeni iskazi pojedinih predstavnika organizacija, nego što se fokusiralo na moguće pronalaženje i identifikaciju pojedinih investitora. Konferencija je naznačila da postoje ozbiljni resursi, da se mora poraditi na tim resursima i da je sve ono što je na konferenciji bilo rečeno kao općenito, potrebno pretočiti u posebno i pojedinačno.

PANEL 0 - RAZVIJENA ZDRAVSTVENA INFRASTRUKTURA KAO PREDUVJET CJelogodišnjeg turizma

Dr. Franović ističe da postojeći kompleksi za zdravstveni turizam infrastrukturno ne zadovoljavaju i da nedostaje zdravstveno preventivnih - rekreativnih programa, koje bi se u kompletu s osnovnim uslugama nudilo na tržištu. Evidentno je da mnogi hoteli u priobalnim lokacijama apsolutno zanemaruju osnovne infrastrukturne elemente za implementaciju medicinskog wellnessa.

PANEL 1 - INVESTICIJSKI I FINANCIJSKI ASPEKT ZDRAVSTVENOG TURIZMA

Dr. Santini smatra da bi se trebalo fokusirati na financijski sustav i ulogu države u identifikaciji zdravstvenog turizma kao razvojne šanse. Potrebno je definirati načine djelovanja institucija kako bi bile pozitivni katalizator u dinamiziranju razvoja projekta zdravstvenog turizma.

Prof. dr. Stavljenić-Rukavina navodi da u kontekstu investicija u zdravstveni turizam treba najprije razmotrit naša lječilišta i toplice koje su izrazito zapuštene. Nisu pogodne za turističke svrhe, a kamoli za zdravstveni turizam. Smještajni i rekreativni kapaciteti nedovoljno su prilagođeni osobama s posebnim potrebama. Potrebna je temeljita rekonstrukcija s jedne strane, a s druge strane postoji pitanje adekvatne edukacije osoblja. Ne samo u medicinskom smislu nego ih je potrebno educirati i u smislu ophođenja prema bolesnicima.

Što se tiče financijskog sustava on adekvatno ne prati razvoj zdravstvenog turizma i zato je potrebno preispitivanje ukupne politike, pa i politike financiranja. Zaključak je da se u prethodnom razdoblju nije

dovoljno pratilo sa kapitalom u financiranju investicijskih projekata zdravstvenog turizma.

PANEL 2 - CILJNA TRŽIŠTA - BRENDIRANJE I MARKETING ZDRAVSTVENOG TURIZMA / ZDRAVSTVENI TURIZAM - BRENDIRANJE HRVATSKE; AKTIVNOSTI I KORACI

Vezano uz diskusiju održanu unutar panela, dr. Santini napominje da smo dobili priliku uvidjeti koliko je zdravstveni turizam zapravo zanemaren. Unutar panela održana je prezentacija klasičnog turizma u kojoj se pokušalo ukazati da imamo promidžbeni program koji dosta vjerno može informirati potencijalne kupce u vidu onoga što mogu očekivati od turističke ponude u Hrvatskoj. Ta teza nije neosporna, ali činjenica je da su učinjeni veliki napori da se nešto učini.

Dr. Santini ističe da je potrebno potpuno preispitivanje ukupnog koncepta marketinga u turizmu i bilo bi nedopustivo da zdravstveni turizam ne postane sastavni dio turističkog koncepta. Konferencija je precizno identificirala potencijale u smislu značajnih sinergijskih učinaka zdravstvenog s klasičnim turizmom. Govoriti o marketingu u turizmu ili turističkom marketingu bez valorizacije zdravstvenog turizma više se ne bi smjelo dopustiti.

Gosp. Damir Mihalić smatra da nisu napravljeni dovoljni napori u smislu zadovoljavajućeg iskoraka u zdravstvenom turizmu, napori postoje ali oni nisu dostatni.

Dr. Santini se slaže da su napori u smislu promocije turizma i nekoliko koncepata učinjeni ali rezultati nisu zadovoljavajući, postavlja se upitnost opravdanosti troškova za dosadašnju promociju.

U odnosu na Panel 2, dr. Antun Franović u smislu primjedbi, zaključaka i daljnjih uputa za djelovanje ističe da lječilišta i specijalne bolnice trebaju Hrvatskoj i Europi nuditi ne samo usluge liječenja i rehabilitacije, već i cijeli spektar zdravstveno preventivnih programa koji će se temeljiti na tipovima ugroženosti zdravlja iz naslova: stresa, sedentarnog načina života i loših prehrambenih navika.

To je kratak prijedlog koji ima smisla kad ga se promatra ne samo sa stajališta konstatacije zaključaka održane konferencije nego i uputa za daljnja osmišljavanja i djelovanja na tom području, jer zdravstveno-preventivni elementarij je više ili manje u našim okvirima nepotrebno infrastrukturno, edukacijski i marketinški zapostavljen.

Dr. Santini navodi da je imajući u vidu potencijal zdravstvenog turizma potrebno preispitati ukupan koncept turističkog marketinga, te valorizirajući zdravstveni turizam napraviti jedan novi iskorak. Ne smije se „krpati“ postojeći sistem, nego se mora napraviti novi pristup sa svim relevantnim elementima koji će hrvatski proizvod na tržištu učiniti atraktivnim.

PANEL 3 - RAZVOJ LJUDSKIH POTENCIJALA U ZDRAVSTVENOM TURIZMU - PREDUVJET RAZVOJA

Dr. Franović naglašava potrebu razvijanja multidisciplinarnog kadra kojeg mi za sada nemamo. U okviru Ministarstva obrazovanja organiziraju se stručni skupovi koji obrađuju zdravstvo ali nema multidisciplinarnosti. Potrebno se stoga usmjeriti prema Ministarstvu obrazovanja i tražiti da se osnuje stručna skupina koja će sagledati „multi uslugu“ koja se unutar zdravstvenog turizma mora biti u stanju pružiti i kontinuirano unaprjeđivati.

Dr. Franović napominje da je iz svog iskustva upoznat sa činjenicom da se doktori u svom osnovnom obrazovanju ne susreću s elementima zdravstvenog turizma, zato i postoje veliki otpori i nerazumijevanje, te je stoga potrebno s edukacijom započeti što ranije tokom školovanja. Zbog potrebe temeljnog obrazovanja sudionika u formiranju, izvođenju i marketingu zdravstveno turističkih proizvoda, potrebno bi bilo u jedinicama obrazovanja kao što su Medicinski fakultet, sestrinske škole, fizioterapeutske škole i u turističko obrazovne institucije uvesti kolegij zdravstvenog turizma. U samim lječilištima i specijalnim bolnicama potrebno je provoditi kontinuiranu edukaciju o zdravstvenom turizmu za sve sudionike koji u njemu aktivno sudjeluju.

Dr. Bura naglašava da zdravstveni turizam osim specijalnih bolnica i lječilišta uključuje i hotele, pa se edukacija mora provoditi i u hotelima. Ugostiteljske radnike potrebno je staviti u kontekst onih koji su u prilici pružati uslugu u zdravstvenog turizmu.

Kad govorimo o obrazovanju, Damir Mihalić napominje da je situaciju potrebno poboljšati uvođenjem novih kurikuluma te da je potrebno zakonski regulirati nomenklaturu zanimanja koje sada u području zdravstvenog turizma još uvijek nema. Takva zanimanja potrebno je prepoznati i zakonski definirati. Alternativna medicina u zdravstvenom turizmu je područje „sive zone“ i to je također potrebno kroz legislativu zakonski urediti, ističe gđin. Mihalić.

Dr. Santini navodi da za zdravstveni turizam moramo osigurati potrebne kadrove, te je potreban potpuno novi pristup u obrazovnom sustavu počevši od srednjoškolskog pa do doktorskog studija. Društvo mora shvatiti da je obrazovanje kao polazište investicija i konačni preduvjet za razvoj. Potrebno je unutar redefiniranog sustava dobiti nove instrumente politike kako bi se operacionalizirali i realizirali novi ciljevi. To je bila poruka skupa i pitanje je da li smo mi na toj konferenciji uspjeli u tome, ističe dr. Santini

Dr. Bura smatra da smo u tome na neki način uspjeli te je značajno da su na konferenciji sudjelovali predstavnici Medicinskog i Stomatološkog fakulteta. Potrebno je što prije redefinirati postojeći obrazovni sustav te povezati ugostitelje i turističke radnike i upoznati ih sa pričom zdravstva u turizmu.

Dr. Santini ističe da je od primarne važnosti obrazovati učitelje. Dr. Bura se slaže da je prijeko potrebna edukacija edukatora, jer mi danas raspolažemo sa velikim brojem zanimanja i različitih vrsta doškoloovanja, kontinuiranih tečajeva, ali zapravo kao rezultat imamo dodatno nezadovoljne ljude koji ne znaju gdje će sa tim zanimanjima u konačnici moći raditi.

Tri stvari koje je potrebno akcentirati su dakle: edukacija edukatora, sveobuhvatnost restrukturiranja obrazovnog sustava-stvaranje novih kurikuluma i angažman postojećih ustanova u smislu prilagodbe i edukacije njihovih postojećih kadrova.

PANEL 4 - PROSTORNI PLANOVI I ZONE ZDRAVSTVENOG TURIZMA - NOVE PRILIKE ZA INVESTIRANJE

Zone zdravstvenog turizma određene su i isplanirane na lokalnom ali prije svega na državnom nivou kroz državni prostorni plan i kao takve ih je potrebno promovirati i pripremiti za investitore, ističe dr.

Bura. Ostvarena je dobra suradnja sa Državnim uredom za upravljanje državnom imovinom (DUUDI) i Hrvatskim zavodom za prostorni razvoj, međutim još uvijek nije ispoštovan rok za donošenje državnog prostornog plana, a očekuje se da će biti donesen u sljedećem ciklusu .

PANEL 5 - STUDIJA RAZVOJA ZDRAVSTVENOG TURIZMA U SPECIJALNIM BOLNICAMA I LJEČILIŠTIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Dr. Bura napominje da nam je Studija razvoja zdravstvenog turizma u specijalnim bolnicama i lječilištima dala zaključke i iz toga ćemo izvući ono što je najvažnije i što smo odredili kao platformu za dugoročno djelovanje. Posebno je i dalje akutan problem praznih 1500 kreveta.

Vežano uz financiranje „GROZD“ projekta, obavljani su razgovori u HBOR-u gdje su oni načelno izrazili spremnost financijski pratiti realizaciju projektne dokumentacije. Što se tiče poboljšanja energetske učinkovitosti, dio financijskih sredstava morat će osigurati same specijalne bolnice odnosno toplice. Potrebno će biti osigurati i pristup prihvatljivim i poticajnim kreditnim linijama za izgradnju novih i poboljšanje postojećih kapaciteta.

Dr. Franović ističe da je pod hitno potrebno korigirati onaj dio zdravstvenog zakonodavstva koji koči otvaranje specijalnih bolnica i lječilišta slobodnom tržištu.

PANEL 6 - KLASSTERIZACIJA I SINERGIJA SELEKTIVNIH OBLIKA TURIZMA

Dr. Santini ističe da je potrebno formirati klaster zainteresiranih institucija koje će tržištu nuditi kompleksnu uslugu. Članovi takvog klastera djelovali bi u zdravstvenom turizmu u području inputa i u odnosu prema kupcima, tako da bi se dobio jedan zatvoren proces reprodukcije.

Na održanoj konferenciji, sudionici su takav prijedlog klaster projekta mogli prepoznati kao jednu novu šansu, kao platformu koja će se dalje razvijati i kojoj bi partner trebala biti država i njene institucije. Dr. Santini napominje da se za hrvatske uvjete radi o novom konceptu te da je pokretanje tog projekta zapravo stvar entuzijazma. Trebalo bi napraviti plan program, angažirati stručnjake i ponuditi rješenja. U konačnici, formiranje takvog klastera otvorilo bi mogućnost dinamiziranja privatnog sektora te bi on postao katalizator za ubrzanje procesa.

Dr. Bura se slaže da je formiranje klastera preduvjet za iskorak. Neovisno o tome tko je trenutno na vlasti to bi trebalo prerasti u jednu dugoročnu organizacijsku formu. Dr. Franović podupire takvu ideju i naglašava da bi taj klaster trebao biti jedno zajedničko tijelo Ministarstva turizma i Ministarstva zdravlja.

Damir Mihalić navodi da vežano uz klasterne treba imati na umu da postoji hrvatska strategija konkurentnosti koja je definirana pri Ministarstvu gospodarstva sa 12 klastera konkurentnosti, te da je jedan od tih klastera i Hrvatski klaster konkurentnosti zdravstvene industrije. Trenutno su članice tog klastera farmaceutske kuće, te je stoga definitivno potrebno izdvojiti i formirati klaster zdravstvenog turizma, napominje dr. Bura.

PANEL 7 - TELEMEDICINA I NOVE TEHNOLOGIJE U PODRŠCI ZA SILVER GENERACIJU

Dr. Bura ističe da ćemo biti u kontaktu s Ericsson Nikolom Teslom i dr. Roksandić iz Zavoda A. Štampar. Prof. Stavljenić-Rukavina naglašava da bi bilo poželjno ostvariti suradnju s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER) jer tu postoji prilika za naše obrtnike i male poduzetnike da se uključe u proizvodnju za potrebe zdravstvenog turizma, pogotovo u proizvodnji pomagala za osobe starije životne dobi. Čitav niz novih usluga i medicinskih proizvoda moglo bi se ponuditi i razvijati u skladu s potrebama zdravstvenog turizma.

Dr. Santini napominje da bi u cijelu priču trebalo uključiti i Prehrambeno-biotehnološki fakultet i institute jer se radi o novom pristupu čovjeku i životu, te je potrebno iskoristiti sve dostupne potencijale koji će poticati razvoj zdravstvenog turizma u svim segmentima.

PANEL 8 - HRVATSKA KAO DESTINACIJA DENTALNOG TURIZMA – MOGUĆE ILI NEMOGUĆE?

Dr. Bura napominje da je došlo do izražaja i na ovom skupu da imamo dovoljno potencijala za taj jedan iskorak bolje organiziranosti- marketinške prezentacije i brendiranja koji će kroz djelovanje naših nekoliko regionalnih centara kao nosioca aktivnosti omogućiti da od dentalnog turizma dobijemo puno više.

PANEL 9 - MEDICINSKI WELLNESS KAO NOVA PONUDA HOTELSKE INDUSTRIJE

Dr. Bura naglašava da imamo zadatak educirati hotelske kuće tj. njihove djelatnike da shvate značaj wellnessa, tj. kompleksnost aktivnosti koju wellness podrazumijeva, od prevencije bolesti, prilagodbe prehrane itd. Potrebno je uključiti i povezati hotelijere, ugostitelje i obrazovne institucije kako bi se takvi preventivni programi što prije i uspješnije implementirali, a koji bi u konačnici omogućili da hoteli budu puni tokom cijele godine.

Dr. Franović ističe da područje Hrvatske još iz vremena Rimljana i Austro- Ugarske ima bogatu povijest talasoterapije i da bi naše destinacije zdravstvenog turizma trebale staviti naglasak i iskoristiti sve mogućnosti koje takav talasoterapijski pojas pruža u području medicinskog wellnessa.

Poznavajući hotelijere u Hrvatskoj, gosp. Mihalić dovodi u pitanje njihovu sposobnost i volju za uvođenjem medicinskog wellnessa u postojeće kapacitete kojima sada upravljaju, te smatra da oni neće biti nositelji promjena i da im se pridaje previše pažnje, navodi da je rješenje u stvaranju novih kapaciteta.

Pitanje je koliko hotelijeri imaju tehnoloških i tehničkih mogućnosti tj. imaju li uopće pretpostavke da bi transformirali svoje kapacitete, tj. koja je cijena transformacije, pita se dr. Santini. Potrebno je okrenuti se edukaciji, obrazovati ljude pa će od 100 obrazovanih biti 10 % ili 20% onih koji će učiniti novi iskorak. Potrebno je stvoriti učitelje, koji će obrazovati nove generacije.

Iako hotelijeri ne pokazuju pretjeran interes za uvođenjem wellnessa u svoju ponudu, prof. Stavljenić-Rukavina kao pozitivan primjer hotelske grupacije navodi GRAND HOTEL 4 OPATIJSKA CVIJETA.

Dr. Bura ističe da je do sada potrošeno puno energije u dokazivanju hotelijerima što bi oni trebali

napraviti i promijeniti, te da je evidentno da postoji broj ljudi koji su se slučajno našli u hotelskoj industriji. Mi na te ljude gledamo kao na eksperte, a oni to definitivno nisu i zato treba zagovarati uvođenje novih talasoterapijskih kapaciteta i medicinskog wellnesa sa svim njegovim dodatnim sadržajima jer evidentno je da postojeći kapaciteti i ponuda hotelijera nisu dostatni niti su na zadovoljavajućoj razini.

PANEL 10: CERTIFICIRANJE I AKREDITACIJE

Dr. Bura navodi da je bitno sve one aktere na tržištu koji svoju budućnost vide u zdravstvenom turizmu potaknuti da se dodatno akreditiraju kako bi bili prepoznati na međunarodnom tržištu.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE:

Zaključno, sudionici sastanka se slažu da je održana konferencija polučila uspjeh, te da je analizirana problematika koja nikada do sada nije bila osvijetljena na tako detaljan način.

Dr. Bura ističe da je potrebno pripremiti jednu platformu u vidu preporuka na nekoliko stranica koje će nove strukture vlasti prihvatiti kao temeljni dokument sa smjernicama razvoja zdravstvenog turizma.

Iz preporuka uže ekspertne grupe, možemo odrediti temeljne zaključke za unapređenja razvoja zdravstvenog turizma u neposrednoj budućnosti u Republici Hrvatskoj:

- Postojeće komplekse za zdravstveni turizam potrebno je infrastrukturno modernizirati i postupno uvoditi zdravstveno preventivne - rekreativne programe, koje bi se u kompletu s osnovnim uslugama nudilo na tržištu. Zdravstveno preventivne – rekreativne programe razvijali bi stručnjaci sa iskustvom u suradnji sa nositeljima zdravstvenog turizma u Republici Hrvatskoj. Neophodno je potrebna temeljita i adekvatna edukacija osoblja u postojećim kompleksima za zdravstveni turizam.
- Potrebno je preispitivanje ukupne politike, pa i politike financiranja kako bi se omogućile nove financijske alokacije u financiranju investicijskih projekata zdravstvenog turizma.
- Imperativ je da zdravstveni turizam postane sastavni dio turističkog koncepta i u marketinškim strategijama i naporima zbog značajnih sinergijskih učinaka zdravstvenog s klasičnim turizmom.
- Potrebno je uvođenje novih kurikuluma te zakonski regulirati nomenklaturu zanimanja koje sada u području zdravstvenog turizma još uvijek nema. Budući da je obrazovanje kao polazište investicija i konačni preduvjet za razvoj, iznimno je važno osigurati kadrove u zdravstvenom turizmu i sa edukacijom započeti od srednjih strukovnih škola do doktorskog studija. Za kvalitetnu edukaciju kadrova je prijeko potrebna i edukacija edukatora. U tom smislu edukacija se mora provoditi i u ostalim turističkim kapacitetima - hotelima.
- Zone zdravstvenog turizma određene su i isplanirane na lokalnom ali prije svega na državnom nivou kroz državni prostorni plan i kao takve ih je potrebno promovirati i pripremiti za

investitore.

- Potrebno će biti osigurati i pristup prihvatljivim i poticajnim kreditnim linijama za izgradnju novih i poboljšanje postojećih kapaciteta u zdravstvenom turizmu. Hitno je potrebno korigirati onaj dio zdravstvenog zakonodavstva koji koči otvaranje specijalnih bolnica i lječilišta slobodnom tržištu.
- Potrebno je formirati međuinstitucionalni klaster zainteresiranih institucija koje će tržištu nuditi kompleksnu uslugu zdravstvenog turizma i istodobno je razvijati. Sljedeći cilj je napraviti plan program, angažirati stručnjake i ponuditi rješenja. U konačnici, formiranje takvog klastera otvorilo bi mogućnost dinamiziranja privatnog sektora te bi on postao katalizator za ubrzavanje procesa.
- Ostvarivanje suradnje sa industrijom elektrotehnike i vezanim obrazovnim institucijama jer tu postoji prilika za naše obrtnike i male poduzetnike da se uključe u proizvodnju za potrebe zdravstvenog turizma. Također je potrebno uključiti prehrambeno-biotehnološke fakultete i institute jer se radi o novom pristupu čovjeku i životu.
- Osnivanje klastera dentalnog turizma potaknulo bi bolju organiziranost - marketinške prezentacije i brendiranja koji će kroz djelovanje naših nekoliko regionalnih centara kao nosioca aktivnosti omogućiti da od dentalnog turizma dobijemo puno više.
- Potrebno je uključiti i povezati hotelijere, ugostitelje i obrazovne institucije kako bi se medicinski wellness i preventivni programi što prije i uspješnije implementirali, a koji bi u konačnici omogućili da hoteli budu puni tokom cijele godine što je osnova za cjelogodišnji turizam u Republici Hrvatskoj. Treba zagovarati uvođenje novih talasoterapijskih kapaciteta i medicinskog wellnessa sa svim njegovim dodatnim sadržajima jer evidentno je da postojeći kapaciteti i ponuda hotelijera nisu dostatni niti su na zadovoljavajućoj razini.
- Potrebna su dostatna ulaganja u akreditaciju u cilju stvaranja prepoznatljivosti i kvalitete na međunarodnom tržištu i privlačenja gostiju iz inozemstva.

Zavod za zdravstvene usluge u turizmu, Ministarstvo zdravlja

Zagreb, 21. prosinca 2015. godine

