

PROJEKT

BRIGA O GOSTU: ZDRAVSTVENO-TURISTIČKI PROGRAM ZA GOSTE S POSEBNIM ZDRAVSTVENIM POTREBAMA

Cilj i svrha projekta

Opći cilj projekta je razvijanje konkurentnosti hrvatskog turizma kroz **razvoj inovativnog modela zdravstvenog turizma**.

Specifični ciljevi su:

1. Razviti inovativni model za prihvata turista s posebnim zdravstvenim potrebama te povećati udio zdravstvenog turizma u turističkoj ponudi tijekom cijele godine
2. Unaprijediti postojeće kapacitete za zdravstveni turizam i podizanje kvalitete usluga za specifičnu kategoriju gostiju
3. Osnaživanje ljudskih resursa kroz ciljanu edukaciju pružatelja usluga u zdravstvenom turizmu

U Strategiji razvoja turizma do 2020. godine Ministarstvo u prioritetne ciljeve razvoja pod ciljem Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma kroz razvoj turističkog sektora, navodi se: „Konkurentnost Hrvatske na zahtjevnom turističkom tržištu ovisi o razvoju i oblikovanju novih te poboljšanju postojećih turističkih proizvoda i usluga, odnosno jačanju konkurentnosti hrvatskog turističkog tržišta“. Poseban oblik turizma, zdravstveni turizam, omogućuje jačanje konkurentnosti hrvatskog turističkog tržišta jer Hrvatska ima prednosti nad konkurentnim zemljama: atraktivnost destinacije, medicinski kadar, cjenovna konkurentnost i blizina emitivnih tržišta.

Tijekom Prve međunarodne konferencije o zdravstvenom turizmu (Health Tourism Industry – HTI), održane 2011.g., iznešen je podatak da u zemljama EU-a zdravstveni, medicinski i wellness turizam sudjeluje u turističkoj ponudi s oko 20% dok je u Hrvatskoj daleko manji, u 2009.g. iznosio je svega 1,2%. Razvijanjem zdravstvenog turizma razvija se i **turizam izvan sezone** što daje dodanu vrijednost poticanju razvoja zdravstvenog turizma.

Važnost razvoja zdravstvenog turizma u Hrvatskoj potvrđuje se isticanjem te djelatnosti u dokumentu o strategiji razvoja hrvatskog zdravstva u 21.stoljeću: "Cilj je razvijati zdravstveni turizam unutar postojećih zdravstvenih ustanova koje koriste prirodne ljekovite činitelje. Razvijati opće turističke usluge u sklopu lječilišta i osigurati promidžbu zdravstvenog turizma unutar opće turističke ponude Hrvatske." Zadaća zdravstvenog turizma je poboljšanje zdravstvenog stanja turista kroz pružanja dodatnih sadržaja postojećim turističkim uslugama koje mogu unaprijediti fizičko i psihofizičko stanje korisnika.

Preduvjet za uspješni razvoj zdravstvenog turizma je uz infrastrukturne i okolišne faktore **kompetentno osoblje i odgovarajući specifični ljudski kapaciteti** ovisno o specijalizaciji ponude.

Posebnu nišu u području zdravstvenog turizma čine gosti s posebnim potrebama za vrijeme svog boravka. Gosti s posebnim potrebama su skupine građana koji za vrijeme svog odmora osim zdravih okolišnih faktora imaju potrebu :

- posebnog režima prehrane i smještaja
- organizirane prilagođene fizičke aktivnosti
- organizirane i prilagođene društvene aktivnosti
- podrška specijalista kojima se mogu obratiti u slučaju potrebe

Ovaj projekt ima za cilj putem osnaživanja specifičnih znanja i kapaciteta ljudskih resursa uspostaviti uvjete za razvoj zdravstvenog turizma za specifične kategorije gostiju s definiranim posebnim potrebama prehrane, fizičkih i društvenih aktivnosti tijekom boravka u destinaciji sa svrhom kvalitetnog zadovoljenja njihovih potreba i što dužeg zadržavanja u ciljnoj destinaciji. Projekt će se provoditi u prvoj fazi u Opatiji a krajnji cilj mu je širenje na druge destinacije koje mogu uspostaviti tražene uvjete.

U ovom **inovativnom modelu zdravstvenog turizma je fokus na četiri kategorije gostiju: osobe koje imaju dijabetes, metabolički sindrom, nepodnošljivost na gluten (celijakija) i fenilketonurija.** Ukupna učestalost u Europi je prema statističkim podacima Svjetske zdravstvene federacije 11,5% što u odnosu na ukupno stanovništvo u Europi iznad 20 godina iznosi 65 milijuna. Radi se dakle o značajnom broju potencijalnih i novih gostiju(analiza tržišta u prilogu 1).

Osnovni uvjet za razvoj zdravstvenog turizma za te kategorije gostiju je pripremljenost destinacije : znanje o specifičnim potrebama prehrane, poznavanje zamjenskih namirnica i način njihovog korištenja u pripremi obroka i odgovarajuća organizirana fizička aktivnost.

Aktivnosti u projektu su:

- priprema edukacijskog materijala za pružatelje usluga i informativnog materijala za korisnike
- provođenje radionica prema planu aktivnosti s kompetentnim dionicima
- evaluacija stečenog znanja i osposobljenosti destinacije
- promocija projekta

Aktivnost	Nositelj	Metode provedbe aktivnosti	Vremensko razdoblje	Očekivani rezultati
1. <u>Edukacijske radionice</u> 1.1 Sadržaj: Što moramo znati o zdravstvenim potrebama gostiju s dijabetesom, metaboličkim sindromom i visokim masnoćama u krvi 1.2. Kako pripremiti obroke s uravnoteženom dijetom (izbor namirnica, kalorijska vrijednost) Praktični primjeri	Prof. Izet Aganović , spec. diabetolog i Doc.dr.sc. Darja Vranešić, nutricionist	Radionica s praktičnim primjerima iz prakse Sudionici radionica: odabrano osoblje destinacije	Ovisno o dogovoru s korisnicima	Sudionici radionice su upoznati s osnovama zdrave prehrane osoba s dijabetesom, metaboličkim sindromom, s visokim masnoćama. Stekli su vještine određivanja kalorijske vrijednosti uravnoteženih obroka hrane, a na praktičnim primjerima svladali vještinu izbora odgovarajućih vrsta namirnica koristeći i lokalne proizvode.
2. <u>Edukacijska radionica</u> Sadržaj: Nepodnošljivost i alergije na sastojke	Prof. Ana Stavljenić-Rukavina Doc.dr.sc. Darja Vranešić Bender	Radionica : uvodno predavanje o svim aspektima preosjetljivosti.	Ovisno o dogovoru s korisnicima	Sudionici upoznati s osnovama i uzrocima preosjetljivosti na hranu i pojedine vrste namirnica.

2.1.	namirnica	nutricionist	Preosjetljivost na gluten. Primjeri iz prakse nutricionista.		Stekli su vještinu komunikacije s gostom o zdravstvenim problemima i načinu kako u suradnji s gostom izbjeći poteškoće. Usvojili su vještinu pripreme obroka s neškodljivim zamjenskim namirnicama koristeći i lokalne proizvode.
2.2.	Izbor namirnica za pripremu hrane-zamjena štetnih dozvoljenim				
2.3.	Primjeri iz prakse : demonstracija pripreme obroka				
3.	<u>Edukacijska radionica</u>	Dr Dario Naletilić, doktor medicine	Radionica. Uvodno predavanje o potencijalnim uzrocima alergijskih reakcija na okolišne faktore. Informacija o vrijednostima okoliša za zdravlje u destinaciji, edukacija o mogućim hitnim intervencijama ako se pojavi preosjetljivost (ubod insekta i sl)	Ovisno o dogovoru s korisnicima	Sudionici upoznati s osnovama i uzrocima preosjetljivosti na faktore okoliša. Stekli su vještinu pripreme smještajnih kapaciteta za takove goste (izbor namještaja, posteljine, preventivni postupci) do uređenja okoliša i prepoznavanja preosjetljivosti te metode hitne intervencije. Upoznali su specifičnost komunikacije s gostom o zdravstvenim problemima i načinu kako u suradnji s gostom izbjeći poteškoće.
3.1.	Sadržaj: Alergija na okolišne faktore i prevencija				
3.2.	Hitne intervencije kod nastupa alergijskih reakcija,				
4.	<u>Edukacijska radionica</u> Fenilketonurija	Eva Pavić mag.spec. nutricionist	Radionica : uvodno predavanje o svim aspektima preosjetljivosti na fenilalanin. Primjeri iz prakse nutricionista u pripremi i izboru hrane	Ovisno o dogovoru s korisnicima	Usvojeno poznavanje štetnih namirnica, upoznate zamjenske namirnice i priprema obroka bez fenilalanina.
5.	<u>Briga o gostu</u> Edukacija o i mogućnostima fizičkih, društvenih, kulturnih i svih drugih potreba	Jadranka Brozd	Radionica za hotelske animatore : Vježbe i igre za goste s posebnim potrebama, Specifičnosti animacije	Ovisno o dogovoru s korisnicima X-XI 2013.	Usvojene vještine pripreme fizičke aktivnosti u destinaciji, specifičnosti animacija u području kulturnih i društvenih resursa

6.	Radionica: Usaglašavanje akcijskog plana i zdravstvenog paketa za prihvata gostiju sa zdravstvenim potrebama u okviru Zdravstvenog turizma	Svi predavači, pružatelji usluga i predstavnici lokalnih turističkih zajednica	Radionica i okrugli stol		Usaglašen i pripremljen akcijski plan i zdravstveni paket za goste s posebnim potrebama.
7.	Promocija projekta			U toku realizacije projekta i po okončanju.	Usvojene vještine promocije destinacije ili pojedinog pružatelja usluga za područje zdravstvenog turizma,

Konačni ishod projekta bi trebala biti osposobljena destinacija za prihvata gostiju iz četiri kategorije osoba s određenim zdravstvenim potrebama i pripremljen materijal za promociju destinacije. U posljednjoj fazi-promocija projekta- planiran je okrugli stol za sve dionike projekta kako bi se šira javnost upoznala s istim te zainteresiralo i druge pružatelje turističkih usluga da se u slijedećem razdoblju upute u pripremu svojih kapaciteta za ovaj oblik turističke ponude.

Ulaganje u ovaj projekt u odnosu na dobrobit koja proizlazi iz njegovog ishoda je u korist ishoda poput:

- povećanja broja dolazaka gostiju koji koriste specifični inovativni zdravstveno-turistički paket
- produženje boravaka gostiju
- produženje sezone
- povećano zadovoljstvo korisnika
- prepoznavanje destinacije kao destinacije zdravstvenog turizma za specifičnu populaciju gostiju.

Zdravstveni turizam ima kao glavni cilj poboljšanje zdravstvenog stanja i kvalitete života gostiju koji dolaze u određene destinacije pogodne za njihov boravak upravo zbog specifičnosti klime, okolišnih faktora, socijalnih i prehrambenih činitelja.

Predloženi program inovativnog zdravstvenog turizma za goste s izraženim posebnim potrebama vezano uz prehranu, fizičku i društvenu aktivnost ima za cilj osposobiti pružatelje turističkih usluga za kvalitetan prihvata i pristup tim kategorijama gostiju osiguravajući im maksimalno pogodne uvjete za odmor i rekreaciju uz uvažavanje njihovih specifičnih potreba. Projektom se želi stvoriti okruženje u kojem su svi dionici jednako dobro upoznati s potrebama gostiju, a gosti sigurni u prihvaćanje njihovih potreba. Predlagatelji projekta imaju iskustvo u prijenosu znanja i vještina u svim elementima zadovoljenja održavanja dobrog zdravlja tim kategorijama gostiju.

Dodatni doprinos ovog projekta je što je to ujedno **model za razvoj specifičnih i inovativnih usluga** za skupine gostiju sa definiranim zdravstvenim potrebama koji se nakon uspješne implementacije u jednoj destinaciji može proširiti na šire turističko područje uključujući i kontinentalni dio R Hrvatske.

Opis predlagatelja i provoditelja projekta:

Udruga za razvoj kontinentalnog turizma, osnovana 2007 godine provodi sa svojim suradnicima kontinuiranu edukaciju i osposobljavanje poduzetnika koji rade ili se žele uključiti u pružanje turističkih usluga, malom poduzetništvu usmjerenom na proizvodnju za potrebe turizma. Do ove godine udruga je provela niz edukacijskih radionica (www.udrugarkt.hr) te objavila značajni broj publikacija i priručnika.

Centar za promicanje EU standarda u zdravstvu , osnovan 2007 godine u Zagrebu provodi kontinuiranu edukaciju vezanu uz implementaciju standarda kvalitete zdravstvenih i socijalnih usluga.

Predloženi projekt provode profesor Izet Aganović, specijalist dijabetolog koji ima značajno profesionalno iskustvo a zajedno s profesoricom Anom Stavljenić-Rukavina, voditelj je kolegija Zdravstveni turizam na poslijediplomskom studiju Menadžment u zdravstvenom turizmu Fakulteta za turizam i ugostiteljstvo u Opatiji. Provođitelji projektnih aktivnosti su međunarodno priznati stručnjaci iz područja dijabetologije i rijetkih bolesti, a profesorica Stavljenić-Rukavina je nezavisni ekspert za projekte u Europskoj komisiji Odjel za razvoj i znanost. U suradnji s doc.Darijom Vranešić Bender, specijalistom iz nutricionizma osiguravaju kvalitetno obrazovanje turističkih djelatnika u području kojem je projekt namijenjen

Voditelji projekta:

Docent dr.sc. Darja Vranešić

Profesor dr.sc. Izet Aganović

Profesor dr.sc. Ana Stavljenić-Rukavina