

KLINIČKA BOLNICA MERKUR

Zajčeva 19, 10000 Zagreb, Hrvatska

Tel: +385 1 2253 300 | www.kb-merkur.hr

Zavod za otorinolaringologiju

Pročelnik: Vinko Borčić, dr. med.

Tel: +385 1 2253 244

E-mail: otorinolaringologija@kb-merkur.hr**UNIVERSITY HOSPITAL MERKUR**

Zajčeva 19, 10000 Zagreb, Croatia

Phone: +385 1 2253 300 | www.kb-merkur.hr

Otorhinolaryngology Department

Head: Vinko Borčić, MD

Phone: +385 1 2253 244

E-mail: otorinolaringologija@kb-merkur.hr**POLITIKA KVALITETE****ZAVODA ZA OTORINOLARINGOLOGIJU**

Zavod za otorinolaringologiju Kliničke bolnice Merkur pruža pacijentima usluge zdravstvene zaštite najviše moguće kvalitete koje zadovoljavaju potrebe pacijenata i proces trajnog unaprjeđenja kvalitete usluga, sigurnosti pacijenata i timskog rada zaposlenika.

Primjenom međunarodne norme HRN EN ISO 9001:2015 Zavod za otorinolaringologiju implementira sustav upravljanja kvalitetom, ispunjava zahtjeve norme i njezinih primjenjivih načela u definiranom područja djelatnosti otorinolaringologije, kirurgije glave i vrata, audiološko endoskopske dijagnostike i logopedске rehabilitacije.

U ostvarenju ciljeva sustava upravljanja kvalitetom Zavod za otorinolaringologiju obavezuje se na:

- ✓ Izradu i nadzor dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom
- ✓ Ostvarivanje pristupa zaposlenicima svoj dokumentaciji sustava kvalitete na intranetu
- ✓ Usavršavanje zaposlenika za unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite
- ✓ Trajno stručno i znanstveno osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika u djelatnosti Zavoda za otorinolaringologiju
- ✓ Utvrđivanje rizika i prilika za poboljšanje stručnih aktivnosti Zavoda za otorinolaringologiju s ciljem smanjenja neželjenih događaja i grešaka
- ✓ Suradnju i profesionalno ponašanje s pacijentima u cilju ispunjavanja njihovih potreba ili očekivanja te održavanja pozitivnih iskustava i zadovoljstva pruženim uslugama
- ✓ Stalno održavanje i unaprjeđenje uspostavljenog sustava kvalitete na svim razina organizacije Zavoda koja uključuje provođenje unutarnje neovisne ocjene sustava kvalitete
- ✓ Sinergijsko djelovanje u skladu s politikom i ciljevima, misijom i vizijom Kliničke bolnice Merkur.

Zagreb, 25. kolovoza 2026.

v.d. pročelnik Zavoda za otorinolaringologiju
Vinko Borčić, dr.med.



Vinko Borčić, dr.med.
spec. otorinolaringolog
subspec. plastične kirurgije
glave i vrata
0123498



Ravnatelj KB Merkur
Prof. dr. sc. Mario Starešinić, dr. med.