



**KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR SESTRE MILOSRDNICE**  
**ZAGREB, Vinogradska 29**  
**KLINIKA ZA KIRURGIJU**  
**Tel: 01/37 87 322, 01/37 87 899**  
**Fax: 01/37 68 292**  
**E-mail: mario.zovak@kbcsm.hr**  
**Predstojnik: prof.dr.sc. Mario Zovak, dr.med.**

**Zagreb, 22. prosinca 2025.**

**Klinika za kirurgiju**

## **POLITIKA KVALITETE**

Politika kvalitete temelj je naše djelatnosti na kojem gradimo zadovoljstvo svih sudionika procesa pružanja usluga zdravstvene skrbi, osnovni okvir naše cjelokupne aktivnosti, s ciljem trajnog unaprjeđivanja sustava kvalitete zdravstvene zaštite. Klinika za kirurgiju Kliničkog bolničkog centra Sestre milosrdnice opredijelila se, kroz primjenu međunarodne norme HRN EN ISO 9001:2015, za sustav upravljanja kvalitetom na način:

1. Organiziranje i vođenje Klinike za kirurgiju u smjeru ispunjavanja zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2015 i njezinih primjenjivih načela u djelatnosti zdravstva.
2. Primjenjivanje standarda najbolje prakse temeljene na znanstvenim dokazima poštujući postojeću zakonsku legislativu.
3. Pružanje pravovremene, sigurne, pristupačne i konkurentne visokokvalitetne zdravstvene usluge usmjerene pacijentovim individualnim potrebama.
4. Praćenje znanstvenih i stručnih novosti i primjenjivanje istih u skladu sa svojim kadrovskim i financijskim mogućnostima.
5. Suradnja s pacijentima u cilju ispunjavanja njihovih očekivanja i održavanja trajnog zadovoljstva pruženim zdravstvenim uslugama.
6. Poticanje trajnog stručnog usavršavanja, kontinuirane edukacije i osposobljavanje zaposlenika kojim razvijamo kulturu učenja i stručnog usavršavanja ( napredovanje u struci, znanosti i nastavi), potičemo pisanje znanstvenih radova te smanjujemo varijacije u radnoj praksi i uslugama.
7. Vođenje brige o potrebama i interesima svakog zaposlenika kako bismo izgradili klimu suradnje, povjerenja i pripadnosti.
8. Sigurno održavanje medicinske i nemedicinske opreme.
9. Stalno održavanje, procjenjivanje učinkovitost i unaprjeđenje djelotvornosti uspostavljenog sustava kvalitete sukladno zahtjevima međunarodne norme EN ISO 9001:2015.
10. Sinergijsko djelovanje u skladu s politikom kvalitete, vizijom i misijom Kliničkog bolničkog centra Sestre milosrdnice.



Predstojnik Klinike za kirurgiju:

Prof.dr.sc. Mario Zovak, dr.med.

Izv. prof. dr. med.  
**Mario Zovak, dr. med.**  
specijalist opće kirurgije  
subspecijalist abdominalne kirurgije  
subspecijalist kirurške onkologije  
110302