

## **Notre politique qualité**

### **\_A1POLIT**

Notre laboratoire est proche de vous : **Vite, bien et tout le temps**, la technologie au service de la biologie mais d'abord : la qualité du service médical rendu, la maîtrise absolue de la confidentialité, et surtout s'inspirer des règles fondamentales de l'éthique pour mettre en œuvre l'ensemble des processus permettant de réaliser les objectifs précédents.

**Vite** : par une prise charge rapide de la demande du client et une exécution dans les délais convenus, la notion d'urgence est tout particulièrement prise en compte.

**Bien** : les process mis en œuvre au laboratoire garantissent la fiabilité souhaitée pour l'exploitation des résultats, ils sont conformes à l'éthique, au respect des individus, de la demande et des opérateurs, il sera particulièrement rappelé les règles fédératrices de l'impartialité et de la non-discrimination. Le mieux doit être au service du bien mais il sera toujours tenu compte du fait d'une recherche excessive peut être contreproductive, et il appartiendra donc toujours de vérifier l'adaptation des moyens aux besoins réels ainsi que l'efficacité des mesures envisagées.

**Tout le temps** : le laboratoire assure la continuité des soins et s'il est de garde, il participe à la permanence des soins et garantit à ce titre le même niveau de prestation à tout moment. La permanence des soins se traduit par une offre de qualité constante tous les jours et 24h/24, un biologiste est disponible à tout moment.

Le laboratoire dispose d'un Système de Management de la Qualité, il s'engage à respecter en toute impartialité les exigences réglementaires, les exigences normatives (NF EN ISO 15189), les bonnes pratiques professionnelles, à améliorer en continu l'efficacité raisonnée du système de management par l'écoute client, la gestion des risques, la surveillance et l'amélioration des processus.

La dimension économique sera intégrée afin de garantir une meilleure efficacité et la réallocation de la ressource là où elle est le plus utile. Nous respectons dans cet esprit le développement de partenariat avec le public et le privé.

L'organisme engage également une réflexion de l'impact de son activité sur le développement durable. La confidentialité et la protection de vos données sont assurées conformément à la réglementation dont la RGPD, un DPO est chargé de superviser cette responsabilité.

Afin de démontrer sa compétence, le laboratoire est accrédité par le COFRAC selon la norme NF EN ISO 15189 pour l'ensemble de ses sites et des analyses qu'il réalise, concernant les nouvelles structures et/ou les nouveaux sites, ils sont tous en cours d'accréditation. Contrairement aux facilités proposées par l'évolution de la réglementation en ce qui concerne l'accréditation par lignes de portée, nous avons pris la décision de maintenir et de promouvoir pour les nouveaux sites, l'accréditation pour toutes les analyses. Votre laboratoire est donc accrédité à 100% ou en cours d'accréditation à 100% pour les nouveaux sites. La liste détaillée des sites et des analyses est disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) et [www.myxlab.fr](http://www.myxlab.fr)

**Moyens et technologies mis en œuvre pour garantir la satisfaction des clients :**

L'ensemble des sites fait l'objet d'une démarche visant à garantir un accès chaleureux efficace et confidentiel : organisation des locaux, parking, climatisation, accueil individualisé et respectueux.

La volonté de l'organisme est d'avoir un personnel suffisant, compétent, encadré et particulièrement sensibilisé au système de management du laboratoire. Le personnel s'est

Notre politique qualité

## **Notre politique qualité**

### **\_A1POLIT**

approprié l'ensemble des outils mis à sa disposition au service d'une politique qualité qu'il a comprise, dont il fait la promotion et qu'il applique avec tact et mesure.

Tout va être mis en œuvre pour rationaliser le fonctionnement des laboratoires, les fonctions transversales (Qualité, Informatique, Ressources humaines, Comptabilité, Achats, logistique, communication externe) sont regroupées dans une unité fonctionnelle sous forme de GIE.

Une politique ambitieuse de formation est poursuivie au niveau du groupe avec comme but d'assurer l'acquisition et le maintien des compétences, la polyvalence, la spécialisation et l'innovation y compris la biologie moléculaire, la lutte contre l'antibiorésistance des nouvelles bactéries émergentes BHRE, les bactéries multi résistantes BMR, la recherche des gènes de résistance (Carbapénémase) et le groupe gère désormais l'approche syndromique, innovation technique majeure pour les diagnostics rapides des maladies infectieuses.

La direction reste sensible à la sécurité et au confort des salariés particulièrement lors de la planification du travail et de l'organisation au poste de travail, les locaux ont été créés dans cet esprit. Le standard téléphonique sur lequel des relais sont établis permet de soulager le stress du personnel d'accueil.

Le laboratoire communique avec les patients, les prescripteurs, les correspondants, ... mais aussi avec l'ensemble de son personnel, il utilise des moyens modernes de communication : site internet, application, serveur de résultats, transmission électronique médecin (MSSanté ou autre), serveur qualité, messagerie électronique. Les clients ont la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, l'application sécurisée PAD est mise à la disposition des préleveurs, elle permet d'accélérer et de sécuriser l'enregistrement des prélèvements réalisés à l'extérieur par les infirmières.

#### Environnement :

Le laboratoire est soucieux de l'impact de son activité sur l'environnement, à titre d'exemple : l'utilisation de la transmission électronique des comptes rendus y compris pour les patients (DMP, ...) permet d'envisager de réduire la quantité de documents imprimés tout en garantissant la sécurité, la confidentialité et le délai de rendu, nous évitons au maximum les impressions de comptes-rendus en encourageant l'utilisation la transmission électronique. Le choix des véhicules a été arrêté en fonction de la quantité de CO2 rejeté et de leur consommation de carburant, la totalité du parc de véhicules est renouvelée régulièrement à cet effet.

Le diagnostic, le pronostic, le suivi thérapeutique et la prévention des maladies sont aujourd'hui fondés sur des critères objectifs au premier rang desquels figurent les résultats des analyses de biologie médicale. Les décisions sont donc fondées sur ces résultats et il est normal que tout soit mis en œuvre pour garantir leur fiabilité.

Le rôle du biologiste est donc de garantir une prise en charge de qualité, la maîtrise des coûts encourus par le système de santé en contribuant à la maîtrise de ces dépenses, et à leur pertinence y compris dans le cadre de la prévention des maladies.

**La démarche qualité est au service de la réalisation d'objectifs de santé publique, la notion de Service Médical Rendu reste notre priorité, elle est conforme au triptyque de cette politique qualité : Vite, bien et tout le temps.**