

	Laboratoire	4.1.2.3-A/G/S/V-MQ-001-
	Avranches	09
	37 bis boulevard	Version 9
	Maréchal Foch	Applicable le : 08-05-2017
	50307 AVRANCHES	
	CEDEX	

Politique de la qualité

Politique de la qualité

1. Objet et domaine d'application

Ce document d'enregistrement a pour objet de définir la politique de la qualité du laboratoire AMBIO.

2. Responsabilités.

La direction du laboratoire AMBIO a la responsabilité de définir cette politique, le qualicien a en charge de la formaliser et de la faire figurer dans le manuel qualité.

3. La politique qualité du laboratoire AMBIO.

Voir page 2.

4. Traçabilité - Archivage.

La politique qualité du laboratoire AMBIO est diffusée auprès de tous les personnels de l'entreprise via le logiciel support du SMQ ainsi qu'en externe sur le site Internet du laboratoire. Partie intégrante du SMQ, cette déclaration est gérée, tracée, archivée et ses revues planifiées dans le module gestion documentaire du logiciel support du SMQ.

Déclaration de politique de la qualité du laboratoire AMBIO

La qualité des soins nécessite des diagnostics cliniques, techniques et biologiques permettant la mise en œuvre de thérapeutiques efficaces, adaptées au patient et à sa pathologie.

De ce fait, la qualité des analyses de biologie médicale est une réalité et une exigence fondamentale.

Suite à l'ordonnance 2010-49 du 13 janvier 2010, la direction de AMBIO continue sa démarche qualité conforme à la norme ISO 15189 version 2012 et au SH-REF-02, afin de garantir une biologie de qualité et de proximité dans un territoire essentiellement rural, et son engagement de respecter les bonnes pratiques.

Le laboratoire AMBIO exerce son activité 6 jours/7 et assure des gardes et astreintes. Cette activité comprend les domaines de biochimie, hématologie, hémostase, microbiologie, hormonologie, sérologie, immunohématologie et allergie. Le LBM AMBIO assure les phases pré- et post-analytiques et la transmission de tout examen sous-traité. Par contrat avec les infirmiers libéraux, les établissements de santé, mais aussi en lien direct avec les patients sur les 4 sites de son territoire, les prélèvements sont assurés par des professionnels habilités.

Notre engagement, respectueux des besoins des prescripteurs et des patients passe par :

- la mobilisation morale et financière de la direction
- l'écoute de nos clients
- l'implication du personnel
- le déploiement d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) pour la mise en place d'une approche processus visant à l'amélioration continue.

Ces orientations amèneront les prescripteurs et établissements de soins à la prise de décisions efficaces et à des relations valorisantes entre les acteurs responsables des soins prodigués au patient.

La maîtrise de nos activités, du prélèvement à la diffusion du compte-rendu de résultats, en passant par des techniques validées et approuvées, repose avant tout sur la qualité de nos équipes, qualifiées et habilitées par des formations toujours nécessaires, et évaluées en permanence.

Dans le même temps, une veille documentaire et technologique garantit un niveau d'équipements toujours performants, gage du niveau de qualité élevé que nos clients sont en droit d'attendre.

Le système de management de la qualité, placé sous la responsabilité d'un qualificateur, Madame Magali VIGONNIERE, constitue l'outil indispensable et nécessaire pour mener à terme cette démarche garante d'une qualité reconnue.

Ses objectifs premiers visent à assurer :

- une vulgarisation des processus sous forme graphique (macro-processus) pour un accès aisé des personnels et des partenaires,
- une documentation propre à satisfaire les exigences de la norme, à renseigner notre manuel qualité, à définir le contenu de nos processus et à accompagner notre outil opérationnel,
- une traçabilité à tous les niveaux des activités de l'entreprise,
- le développement d'indicateurs qualité mesurant la véracité des résultats et les points perfectibles de notre organisation, certains d'entre-eux figurant sur les comptes-rendus remis aux clients. Ces indicateurs évaluent les délais de traitement des urgences, la qualité des matériels et des maintenances, la compétence de nos accueils-enregistrements patients, la qualité des prélèvements internes et externes respectueux d'un manuel de prélèvement des échantillons primaires, la fiabilité des résultats.
- l'introduction de la notion de « réclamation client » en interne pour surveiller les interfaces de nos processus.

L'engagement formel des personnels à appliquer la politique et les procédures de ce SMQ est la base même de cette déclaration de politique de la qualité du laboratoire AMBIO, politique visant à assurer la satisfaction de nos clients.

Les Biologistes co-responsables de la Direction de AMBIO.

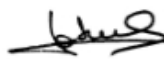
Luc BERTHAUX



Sébastien BRETON



Sandrine JOBERT



Geneviève ROTH



Jean SESBOUE



La qualité n'est jamais un accident, c'est toujours le résultat d'un effort intelligent. (John Ruskin, critique d'art exigeant, 1819-1900)