

Diffusion : Affichage « Couloir Secrétariat », Affiche Tableau « Démarche Qualité », Classeur « Management de la Qualité », Manuel Assurance Qualité, Viskali

La direction générale et le laboratoire du CHIC Alençon Mamers s'engagent à la mise en place du système qualité en conformité avec les exigences des normes EN ISO 15189 et des référentiels associés afin d'obtenir puis de conserver l'accréditation auprès du Comité Français d'Accréditation (COFRAC) pour l'intégralité des examens réalisés par le laboratoire selon le calendrier fixé par le cadre législatif. Le biologiste responsable s'engage à contrôler l'application de la gestion des risques sur l'ensemble des activités du laboratoire, si besoin en déléguant au responsable qualité.

Cette démarche a pour objectif de satisfaire aux besoins à la fois des patients, des services de soins et des prescripteurs et ainsi de garder leur confiance en garantissant la fiabilité des examens de biologie ainsi que les délais de leur réalisation. La direction garantit l'indépendance technique du laboratoire et s'interdit expressément toute influence sur les tests et les résultats d'examens. Elle s'assure également que les éventuels conflits d'intérêt sont ouvertement et correctement déclarés.

Cette démarche concerne la préparation du patient et son identification, le prélèvement, le transport, le stockage, le prétraitement, l'analyse, la validation et l'interprétation des résultats, le compte rendu et le conseil biologique, tout en assurant la sécurité du personnel et le respect de la confidentialité et de l'impartialité. (Engagement de la direction)

Pour cela le laboratoire s'est fixé des politiques diverses :

1. Prendre en compte les exigences des clients et accroître leur satisfaction par l'amélioration du service médical rendu. (Répondre aux besoins des patients, des utilisateurs et du personnel)
2. Revue périodique des demandes d'examens en adéquation avec les besoins des utilisateurs
3. Rendre les résultats dans les meilleurs délais
4. Développement régulier des Compétences
5. Maintenir le processus d'augmentation de l'activité externe
6. Efficacité du système de management et de ses processus
7. Veiller à l'application des bonnes pratiques professionnelles

L'engagement fort de l'ensemble du personnel, permet l'application de ces politiques, notamment en prenant connaissance et en appliquant les règles fixées dans la documentation qualité et en respect des règles normatives.

L'engagement réciproque conclu avec la direction vise à faciliter le partenariat entre le laboratoire et la direction et prépare la délégation de gestion en soutenant la réussite du service par l'attribution de moyens supplémentaires conditionnés. Cet engagement permet de mettre en évidence des objectifs pertinents qui pourront également être dégagés à partir de perspectives attendues par la direction. Sur la base d'un tableau de bord financier et d'un document de suivi des objectifs annuels, le laboratoire et la direction se rencontreront régulièrement pour partager une analyse des résultats et déterminer les ajustements éventuels. Suite aux résultats obtenus pour les indicateurs (1 indicateur par politique et par objectif)

En outre, chaque revue de direction du laboratoire (annuelle) est l'occasion de faire un point sur les objectifs fixés mais aussi de fixer de nouveaux objectifs d'amélioration de la qualité en lien avec la direction générale.

Le Biologiste-Responsable du Laboratoire,



Les Responsables Assurance Qualité du laboratoire,



Le chef de pôle prestataire,



Le Directeur du CHIC Alençon-Mamers,

