

Politique qualité : lettre d'engagement de la direction.

Le POLE BIOLOGIQUE DE L'OUEST (PBO) assure des examens qui couvrent les disciplines de biochimie, d'immunologie, d'hématologie, d'hémostase et de microbiologie.

Le laboratoire réalise des prélèvements au laboratoire et à domicile, par son propre personnel et en collaboration avec des cabinets infirmiers.

La Qualité est une de nos préoccupations majeures aussi bien au niveau de la fiabilité des résultats qu'au niveau de l'accueil des patients.

L'audit de suivi du COFRAC est prévu à partir d'avril 2015, cette évaluation aura pour but une extension de la portée d'accréditation concernant 50% des familles que pratique le laboratoire.

L'objectif étant pour 2016, une accréditation totale sur l'ensemble de son activité.

Au-delà de l'obtention d'une accréditation, nous voulons atteindre et maintenir le plus haut niveau de Qualité de nos services pour garder la confiance de nos clients.

- Patients
- Prescripteurs
- Infirmières diplômées d'état
- Maisons de retraite
- Etablissements de soins
- Laboratoires
- Organismes payeurs
- Médecins du travail

Le POLE BIOLOGIQUE DE L'OUEST a nommé un Responsable Qualité du Groupement, pour piloter le système de management de la qualité.

Pour tenir cet engagement, nous avons défini une politique Qualité qui prévoit de :

- Doter le Laboratoire d'un système de management de la qualité conforme aux exigences de la Norme NF EN ISO 15189 et à celles du COFRAC dans le respect des bonnes pratiques professionnelles de laboratoire et de la réglementation.
- Mesurer de manière régulière la qualité de nos services en exploitant les sources d'informations externes (enquêtes de satisfaction, fiches de réclamation) et internes (audits, indicateurs qualités).
- Informer l'ensemble du personnel de l'avancement de la démarche Qualité au travers de ses indicateurs et des réunions d'information.
- Tracer, mesurer et analyser les non-conformités et les actions liées à ces non conformités
- Mettre en œuvre les moyens techniques (automates, analyseurs, matériel de communication, informatique, métrologique, dispositifs de prélèvement assurant la sécurité du personnel et des patients), les moyens financiers pour l'entretien et la modernisation des locaux et les moyens humains (formation du personnel, implications dans la démarche qualité nécessaires à l'atteinte des objectifs).

Pour l'année 2015, nous poursuivons la mise en place de l'approche processus au sein de notre Système de Management de la Qualité.

Les objectifs 2015 sont classés par processus :

- *Surveillance du processus management de la qualité :*
 - Par le respect du nombre de réunions (qualités, revue de processus et revue de direction) prévues par rapport à celles qui ont été réalisées
 - Par la mesure de la satisfaction des clients (boite à idée, conventions de preuves) et enregistrement des dysfonctionnements de tous les processus

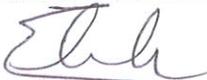
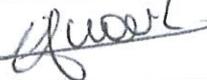
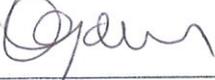
- *Surveillance du bon déroulement du processus de production (processus préanalytique, analytique et post analytique) :*
 - Processus pré-analytique avec l'indicateur qualité « taux de non-conformités pré-analytiques »
 - Processus analytique avec l'indicateur qualité « objectifs analytiques, analyse de tendance d'un système analytique »
 - Processus post analytique avec l'indicateur qualité « respect du délai rendu des urgences »

- *Surveillance des processus supports :*
 - Processus gestion des ressources humaines : taux de réalisation du plan de formation
 - Processus gestion l'informatique : nombre de pannes bloquantes sur un an
 - Processus métrologie : respect du planning d'étalonnage et du planning de vérifications, nombre de non-conformités annuelles constatées après vérification par type d'équipement
 - Processus gestion des achats : nombre de fournisseurs radiés lors des évaluations annuelles
 - Processus hygiène et sécurité : revue annuelle des documents uniques

Engagement des biologistes

Nous nous engageons personnellement, avec le soutien du responsable qualité :

- à mettre en place les moyens nécessaires à l'application de cette politique qualité.
- à suivre l'application et l'évolution de la politique qualité pour en assurer l'adéquation et la mise en œuvre permanente.
- Le Vésinet, le **20/01/** 2015.

ELISABETH LALANNE	HENRY SABBAH	CECILE JURAND	SOPHIE DAVAL	ELISE GARRIDO-LESEIGNEUR
				
LAURENT VILLART	HARRY COHEN	ALEXANDRA MESNER	XAVIER-MARC LEFEVRE	
				