



4. Politique qualité

POLITIQUE QUALITE ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

LABOMAINE, laboratoire de Biologie Médicale, assure les phases pré-analytique et post-analytique sur l'ensemble de ses 19 sites. Les sites du Pôle Santé Sud, du Pré, de la Préfecture et de Murs-Erigné effectuent la réalisation d'analyses.

Accrédité depuis 2014 conformément à la norme NF ISO EN 15189 (Accréditation n°8-3348, Liste des sites et portée disponible sur www.cofrac.fr), les procédures définies par LABOMAINE respectent la réglementation, les bonnes pratiques professionnelles, les règles de Déontologie, les exigences normatives : norme ISO 15189 (version 2012) et documents opposables du COFRAC.

Afin d'assurer un service qui **réponde aux besoins de nos Clients** (patients, prescripteurs, établissements de santé et de soins, pharmacies, infirmiers), le laboratoire fixe par processus les axes stratégiques suivants, qui sont suivis par des indicateurs mesurables :

- **Maintenir ses performances en :**
 - s'assurant de la qualité du prélèvement,
 - rendant des résultats justes et fidèles, par le suivi des Contrôles Qualité et les vérifications de méthode,
 - maîtrisant les délais de rendus des résultats, avec une attention particulière aux dossiers urgents,
 - privilégiant la formation et l'habilitation des acteurs de l'équipe, et en engageant chacun à se conformer à nos procédures établies.
- **Maintenir et augmenter la satisfaction des patients et des prescripteurs par :**
 - le suivi des réclamations,
 - le respect de la confidentialité des informations médicales,
 - les prestations de conseil apportées lors de la phase pré-analytique et lors du rendu des résultats,
 - des relations de partenariat renforcées, afin de répondre à leurs attentes explicites ou implicites.
- **Continuer de développer un Système de Management de la Qualité efficace par :**
 - la maîtrise des processus par le suivi d'indicateurs, l'analyse des non-conformités,
 - un suivi de l'efficacité de actions mises en œuvre,
 - l'analyse des risques,
 - la réalisation d'audits internes pour veiller au respect des procédures et l'harmonisation des pratiques,
- **Assurer une bonne gestion financière, sociale et stratégique de l'entreprise pour en garantir la pérennité.**

LABOMAINE se donne, en 2018, les **ambitions suivantes** :

- Maintenir son accréditation et l'étendre :
 - à des activités des familles analytiques suivantes : Parasito-mycologie, Bactériologie, Allergie, Auto-immunité, Sérologie, Spermiologie, Biochimie, Immuno-Hématologie et Hématologie.
 - aux nouveaux sites de LABOMAINE, intégrés en 2017.
- Maintenir la cohésion sociale et la motivation des équipes,
- Poursuivre la modernisation informatique et entamer la digitalisation auprès des IDE,
- Développer l'activité par des actions multiples de communication, en soignant l'accueil de chaque patient et en développant la sous-traitance pour d'autres laboratoires,
- Améliorer les conditions d'accueil des patients et de travail en particulier sur le site du Pôle Santé Sud,
- Participer activement au pilotage et au développement de LABORIZON.

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour que tous ces objectifs soient atteints et que LABOMAINE continue d'assurer une qualité globale et pérenne de ses prestations. **L'amélioration continue repose à la fois sur l'implication dans la démarche de la Direction, l'ensemble des biologistes et l'ensemble du personnel.**

Monsieur François DENIS LE SEVE
Président
LABOMAINE – LABORIZON Maine Anjou

Monsieur Michel MAHE
Directeur Qualité
LABOMAINE – LABORIZON Maine Anjou