



## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET POLITIQUE QUALITE DU LABORATOIRE

Le laboratoire Centre de Biologie Seine Vexin assure la réalisation des prélèvements et des analyses, en incluant l'interprétation et le conseil auprès des patients et de l'ensemble des professionnels de santé. Les analyses réalisées concernent les secteurs techniques suivants : biochimie, hématologie, immunologie, microbiologie.

Les analyses s'effectuent dans le respect de la réglementation française, des exigences de la norme NF EN ISO 15189 et des documents de référence. Le laboratoire utilise des matériels et des réactifs DM-DIV marqués CE.

La direction et le personnel ne subissent aucune pression ou influence commerciale induite, interne ou externe, financière ou politique susceptible de mettre en cause la qualité des analyses. La direction du laboratoire s'engage à signaler toute situation qui pourrait engendrer un conflit d'intérêts sur le site : <https://www.transparence.sante.gouv.fr/>.

Les biologistes du Centre de Biologie Seine Vexin ont défini une politique qualité.

Elle implique que la direction délivre son soutien à l'ensemble des collaborateurs et met à leur disposition les ressources nécessaires pour satisfaire l'objectif collectif de compétence et de qualité.

Les biologistes s'engagent à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de satisfaire les besoins de leurs patients et de leurs prescripteurs dans le respect de l'environnement et des règles d'hygiène et de sécurité.

Le personnel s'engage à adhérer et à appliquer les politiques et la documentation du SMQ.



Afin de satisfaire ces exigences, le comité de direction s'est défini plusieurs missions :

1. **Mission d'accueil et de prise en charge** en développant la culture du service auprès du patient : disponibilité, amabilité, accueil des patients sans rendez-vous y compris l'après-midi, maîtrise des délais d'attente, respect de la confidentialité, qualité du prélèvement, clarté et précision des informations délivrées, proposition de bilans adaptés pour les patients se présentant sans ordonnance, maîtrise des délais de résultats.  
Rester à l'écoute des attentes des différents interlocuteurs : patients, prescripteurs, infirmiers libéraux...
2. **Mission technique et biologique** en optimisant les choix des équipements nécessaires au bon fonctionnement des laboratoires (qualité et fiabilité des résultats, cadence, coût), leur bonne utilisation (éducation et formation du personnel), la validation de leurs méthodes d'analyses et en mettant à disposition des outils informatiques garantissant la traçabilité et la confidentialité des informations transmises.
3. **Mission d'organisation et de formation** : en maîtrisant l'organisation des ressources humaines et en développant la formation des personnels pour optimiser leurs compétences et leur sécurité.
4. **Mission d'amélioration continue de la qualité** : en développant le dialogue avec les patients, les préleveurs externes et les prescripteurs au travers d'enquêtes de satisfaction, en engageant chacun (biologiste, technicien, secrétaire) dans la démarche qualité avec pour objectif l'ouverture de l'ensemble des lignes de portée pour 2020.
5. **Mission de suivi d'hygiène et de sécurité** : en effectuant un audit régulier de la conformité du nettoyage.
6. **Mission éco-responsable** : en développant le tri sélectif, en réduisant les impressions papiers, en maîtrisant l'élimination des réactifs toxiques et les consommations énergétiques

La philosophie d'une politique qualité doit être une remise en question permanente et surtout de ne pas se satisfaire de ce qui est acquis. La qualité doit être une recherche permanente et continue.

Le 31 Mars 2019

La Direction