



## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET POLITIQUE QUALITE DU LABORATOIRE

La direction du laboratoire du Centre de Biologie Seine Vexin s'engage à contribuer au service médical rendu des patients en assurant l'accueil, le prélèvement, le diagnostic biologique, le suivi des pathologies et des traitements et en incluant l'interprétation et le conseil auprès des patients et de l'ensemble des professionnels de santé. La direction s'engage à minimiser les impacts potentiels sur la prise en charge du patient grâce à une gestion des risques performante.

Les analyses réalisées concernent les secteurs techniques suivants : biochimie, hématologie, immunologie, microbiologie. Ces 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 équipements et des réactifs DM-DIV marqués CE.

La direction s'engage à exercer ses activités en toute impartialité, sur toutes les parties prenantes. 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/>.

La direction du Centre de Biologie Seine Vexin a 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 et de garantir la protection des données récoltées.

Le personnel s'engage à adhérer et à appliquer les politiques et la documentation du système de management.

Afin de satisfaire ces exigences la direction s'est définie 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 et de l'impartialité, 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 utilisateurs : 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 (formation et habilitation/autorisation du personnel), la vérification 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 :-en développant leurs compétences et la sécurité des personnels, dans un environnement adapté et des locaux fonctionnels.
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 et d'enregistrement des retours d'information pouvant être utilisés à des fins d'opportunités d'amélioration, en engageant chacun (biologiste, technicien, secrétaire) dans le maintien de l'accréditation délivrée par le COFRAC (accréditation examens médicaux N°8-3909, portée et sites disponibles sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).
5. **Mission de suivi d'hygiène et de sécurité** : en effectuant un audit régulier pour s'assurer d'un suivi de la réglementation en vigueur pour garantir de la sécurité des personnels et des utilisateurs.
6. **Mission éco-responsable** : appliquant 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 amélioration permanente et continue.

Le ..15/07/2024

La Direction

