

LBM Charente Maritime Nord	<i>Laboratoire</i>	Date d'application : 2019-05-10
	ENREGISTREMENT	
	Politique Qualite	Version : 5
		Page(s) : 1/1
	Thématique : <i>Activité Médico-Technique</i>	Réf : <i>TEC-LABO-QUA-EN-018</i>

L'objectif principal du Laboratoire est la satisfaction de ses clients.

Le Groupe Hospitalier de la Rochelle-Ré-Aunis et le Centre Hospitalier de Rochefort ont défini une politique qualité qui est d'accueillir, écouter, informer, soigner et satisfaire au mieux les attentes des patients, à travers une démarche basée sur l'amélioration continue.

Depuis le 1^{er} Janvier 2017, l'activité de biologie est assurée par un laboratoire unique multi-sites, dans le cadre du GCS Charente Maritime Nord.

Le laboratoire s'engage, aux côtés des deux établissements, dont il partage les mêmes valeurs, à fournir les prestations les plus adaptées possibles aux besoins des patients et aux attentes des prescripteurs.

Cet engagement, passant par le respect de la réglementation en vigueur et la volonté de se conformer aux exigences d'accréditation selon la norme ISO 15189.

La réussite de cette politique nécessite une implication permanente et totale de l'ensemble des équipes du Laboratoire et de la Direction. Chacun des acteurs est familiarisé avec la documentation qualité et applique les politiques et procédures dans ses fonctions.

Cet engagement couvre l'ensemble de notre activité et passe notamment par l'atteinte de certains objectifs prioritaires :

Pour la période **Mars 2019 – Mars 2021**, 5 objectifs principaux ont été définis :

- **Obtenir l'accréditation sur l'ensemble des examens** réalisés au laboratoire et en biologie délocalisée.
- **Garantir le suivi du système qualité et la mise en œuvre de l'amélioration continue** à travers la surveillance des indicateurs, la réalisation des plans d'actions et le traitement des non conformités et réclamations déclarées.
- **Développer les échanges avec les utilisateurs du laboratoire** (Enquêtes de satisfaction, commissions de biologie, interventions auprès des services de soins,...)
- **Assurer le maintien des compétences** de l'ensemble du personnel du laboratoire.
- **Assurer la Gestion des risques** pour réduire ou éliminer les risques identifiés, et documenter les décisions et actions menées.

Des réunions qualité et des revues de direction sont organisées régulièrement afin de s'assurer de l'atteinte de ces objectifs et de leur pérennisation. Elles sont également l'occasion de vérifier la cohérence entre la politique du Laboratoire et son système de management de la qualité.

Le responsable du laboratoire