

## **NOTRE POLITIQUE QUALITE**

### **A1 POLITIQ**

XLABS le laboratoire proche de vous : Vite, bien et tout le temps, la technologie au service de la biologie mais aussi au service de l'humain.

Vite : par une prise charge rapide de la demande du client et une exécution dans les délais convenus, la notion d'urgence sera tout particulièrement prise en compte.

Bien : les process mis en œuvre au laboratoire garantissent la fiabilité souhaitée pour l'exploitation des résultats.

Tout le temps : le laboratoire participe à la permanence des soins et à ce titre garantit le même niveau de prestation à tout moment. La permanence des soins se traduit par une offre de qualité constante tous les jours et 24h/24.

Le laboratoire dispose d'un Système de Management de la Qualité qui est certifié selon la norme NF EN ISO 9001 pour l'ensemble de ses 7 sites, il s'engage à respecter la réglementation, les bonnes pratiques professionnelles en toute impartialité. Il engage également une réflexion de l'impact de son activité sur le développement durable.

Afin de démontrer sa compétence, l'organisme est accrédité par le COFRAC selon la norme NF ISO CEI 17025 pour les analyses en bactériologie animale (MCE) et déposera un dossier complet de demande d'accréditation selon la norme NF EN ISO 15189 pour la santé humaine avant fin 2014.

#### Historique

Dès 2000 nos laboratoires se sont engagés dans une démarche qualité volontaire, démarche sanctionnée par un audit COFRAC portant sur la totalité de nos activités selon le référentiel 1012, le laboratoire est certifié selon la norme NF EN ISO 9001-2008 pour l'ensemble des ses activités sur tous ses sites depuis avril 2013, ces sites bénéficient également de la qualification BIOQUALITE et un site est accrédité selon la norme NF ISO CEI 17025 pour ses activités en bactériologie animale (MCE) depuis décembre 2012. Conformément aux dispositions de la loi du 23 janvier 2010 nos laboratoires ont pris le statut de laboratoire multisite et se sont engagés dans une démarche d'accréditation selon la norme NF EN ISO 15189 pour l'ensemble des paramètres de biologie humaine réalisés au laboratoire.

#### Moyens et technologies mis en œuvre pour garantir la satisfaction des clients :

Depuis plus de 10 ans des moyens financiers, techniques et humains ont été mobilisés pour satisfaire aux exigences des clients, des textes réglementaires et des normes que le laboratoire s'engage à respecter.

Des études récentes concordantes, notamment une étude du SNMB ont estimé le coût de la démarche d'accréditation à 500 000 euros par an, ces chiffres sont compatibles avec notre expérience.

L'objectif de permanence des soins et de performance nous a conduits à doubler l'intégralité du parc des matériels critiques et à nous doter d'une robotique garantissant l'organisation des flux et d'appareils largement surdimensionnés pour garantir le délai d'exécution dans les phases de pleine charge, un partenariat a été mis en place avec nos fournisseurs principaux pour faire de notre laboratoire un site pilote. Ceci constitue la reconnaissance par les fournisseurs de l'existence d'un pôle d'excellence.

De même une garde 24h/24 est assurée 365 jours par an, l'ensemble du dossier est géré et validé par un biologiste présent sur le site depuis 1982. La présence du biologiste sur le site garantit le niveau de la prestation de conseil au cours de la permanence des soins.

NOTRE POLITIQUE QUALITE

A1 POLITIQ - Version ACR 02 Mai 2013

[1]

## **NOTRE POLITIQUE QUALITE**

### **A1 POLITIQ**

L'ensemble des sites fait l'objet d'une démarche visant à garantir un accès chaleureux efficace et confidentiel, deux sites ont été reconstruits en 2011 et le site de Niort a été construit en 2012. La réfection des sites de Mauléon et de Fontenay est envisagée pour 2013.

La volonté de l'organisme est d'avoir un personnel suffisant, compétent, encadré et particulièrement sensibilisé au système de management du laboratoire. Le personnel s'est approprié l'ensemble des outils mis à sa disposition au service d'une politique qualité qu'il a comprise, dont il fait promotion et qu'il applique. Un poste identifié de responsable des ressources humaines a été créé pour gérer le personnel, une politique ambitieuse de formation a été mise en œuvre.

La direction reste sensible à la sécurité et au confort des salariés particulièrement lors de la planification du travail et de l'organisation au poste de travail, les locaux ont été créés dans cet esprit et les autres sont adaptés ou en cours d'adaptation. Un central téléphonique a été mis en place afin de soulager le stress du personnel d'accueil, un poste de standardiste a aussi été créé.

Le laboratoire communique avec les patients, les prescripteurs, les correspondants,... mais aussi avec l'ensemble de son personnel, il utilise des moyens modernes de communication : site internet, application iphone, serveur de résultats, protocole de transmission Hprim médecin, serveur qualité, messagerie électronique.

#### Environnement :

Le laboratoire est soucieux de l'impact de son activité sur l'environnement et s'inspire des objectifs de la norme. Des colorateurs ont été achetés afin de diminuer la quantité de colorant, l'utilisation de la télétransmission des comptes rendus y compris pour les patients permet d'envisager de réduire la quantité de documents imprimés tout en garantissant la sécurité, la confidentialité et le délai de rendu, les comptes rendus imprimés sont au maximum distribués par des « Ecocoursiers », le choix des véhicules de la société a été arrêté en fonction de la quantité de CO2 rejeté et de leur consommation de carburant.

Le diagnostic, le pronostic, le suivi thérapeutique et la prévention des maladies sont aujourd'hui fondés sur des critères objectifs au premier rang desquels figurent les résultats des analyses de biologie médicale. Les décisions sont donc fondées sur ces résultats et il est normal que tout soit mis en œuvre pour garantir leur fiabilité.

Le rôle du biologiste est donc de garantir une prise en charge de qualité et la maîtrise des coûts encourus par le Système de Santé et contribuant à la maîtrise de ces dépenses, et à leur pertinence y compris dans le cadre de la prévention des maladies humaines et animales.

#### **La démarche qualité est au service de la réalisation d'objectifs de santé publique.**

M. Bendahan

P. Caudal

H. Denoyers

C.Gourraud-Benoiton

F. Guirriec

E. Pasquier

T. Pouplin

JL. Souchet

A Zalcmán