

## **Notre politique qualité**

### **A1 POLITIQ**

XLABS le laboratoire proche de vous : **Vite, bien et tout le temps**, la technologie au service de la biologie mais d'abord 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, un biologiste est disponible à tout moment.

Le laboratoire dispose d'un Système de Management de la Qualité certifié selon la norme NF EN ISO 9001 pour l'ensemble de ses sites, il s'engage à respecter en toute impartialité les exigences réglementaires, les exigences normatives (norme ISO 9001, ISO 15189), les bonnes pratiques professionnelles, à améliorer en continu l'efficacité du système de management par l'écoute client, la surveillance et l'amélioration des processus. La dimension économique insuffisamment abordée sera intégrée afin de garantir une meilleure efficacité et réallocation de la ressource là où elle est le plus utile. Nous envisagerons dans cet esprit le développement de partenariat avec le public et le privé. L'organisme engage également une réflexion de l'impact de son activité sur le développement durable. La confidentialité et protection de vos données médicales est assurée conformément à toutes les normes et réglementations dont la RGPD.

Afin de démontrer sa compétence, le laboratoire est accrédité par le COFRAC selon la norme NF EN ISO 15189 pour l'ensemble de ses sites et des analyses qu'il réalise. Votre laboratoire est accrédité à 100% depuis 2017, aucun écart n'a été notifié en 2019. La liste détaillée des sites et des analyses est disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) et sur [www.xlabs.fr](http://www.xlabs.fr).

#### 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 1011, le laboratoire est certifié selon la norme NF EN ISO 9001 pour l'ensemble des ses activités et sur tous ses sites depuis 2008. Conformément aux dispositions de la loi de 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 examens 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. Nos biologistes participent à des études multicentriques et présentent leurs travaux au cours de congrès internationaux.

L'ensemble des sites fait l'objet d'une démarche visant à garantir un accès chaleureux efficace et confidentiel, le site de Niort a été construit en 2012, le site de Fontenay a été reconstruit début 2014, le site de La Crèche a été transféré dans des locaux plus récents et plus spacieux en octobre 2019, Mauléon sera restauré avant fin 2020, notre site Cholet centre est déplacé dans de nouveaux locaux à proximité des professionnels de santé et dispose de nombreuses places de parking et facilité d'accès, nous avons ouvert deux sites entièrement neufs à Bressuire et à Beaupreau en Mauges afin de garantir notre qualité de service de proximité à notre clientèle.

## **Notre politique qualité**

### **A1 POLITIQ**

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 la promotion et qu'il applique à la lettre. La fonction de responsable des ressources humaines a été affectée à la responsable administrative et comptable pour gérer le personnel et les salaires à charge pour celle-ci de s'appuyer sur les remontées d'information provenant des coordinatrices et de l'encadrement ainsi que de l'expression des besoins. Une politique ambitieuse de formation est poursuivie avec comme but d'assurer l'acquisition et le maintien des compétences, la polyvalence, la spécialisation et l'innovation y compris la biologie moléculaire, la lutte contre l'antibiorésistance des nouvelles bactéries émergentes BHRE, les bactéries multi résistantes BMR, la recherche des gènes de résistance (Carbapénémase) et gère désormais l'approche syndromique, innovation technique majeure pour les diagnostics rapides des maladies infectieuses.

Pour répondre à ces besoins nouveaux, un poste de métrologue a été créé avec pour objectif d'internaliser autant que de possible la métrologie et sensibiliser l'ensemble du personnel à cette exigence.

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 sur lequel des relais ont été établis a été mis en place afin de soulager le stress du personnel d'accueil.

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. Les clients ont la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, l'application sécurisée PAD est mise à la disposition des préleveurs, elle permet d'accélérer et de sécuriser l'enregistrement des prélèvements réalisés à l'extérieur par les infirmières.

#### 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, nous évitons au maximum les impressions de comptes- rendus en encourageant l'utilisation du serveur de résultats. Le choix des véhicules de la société a été arrêté en fonction de la quantité de CO2 rejeté et de leur consommation de carburant, la totalité du parc de véhicules est renouvelée régulièrement à cet effet, les véhicules sont équipés d'enceintes à température dirigée. En 2019, le laboratoire a acheté son premier véhicule entièrement électrique, cette politique sera poursuivie au fur et à mesure de l'apparition de véhicules utilitaires compatibles.

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. Une attention particulière sera apportée à l'amélioration de la qualité et à la standardisation de la prestation de conseil assurée 24h/24 dans le cadre de la permanence des soins, celle-ci est garantie par la disponibilité d'un biologiste de garde sur le plateau technique qui apporte son concours aux biologistes responsables des sites.

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

M. Bendahan	M. Bluteau	P. Caudal	H. Denoyers	S. Didon	F. Guirriec
E. Pasquier	S. Pichard	T. Pouplin	S. Riffaud	JL. Souchet	