



POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITE

A1-AN01-POLIQUAL - Version : 2 - Date d'application : 21/03/2022 - Page 1 sur 1
LABORATOIRE COMMUN DE BIOLOGIE MEDICALE TARBES-LOURDES

La **politique Qualité** du Laboratoire Commun de Biologie Médicale (LBM) s'inscrit dans une démarche qualité globale du groupe hospitalier Lourdes-Tarbes.

Le Laboratoire est engagé dans une **démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations**, visant à garantir le **service médical rendu** aux clients du laboratoire. Il a pour volonté de fournir quotidiennement une prestation de qualité optimale, afin d'obtenir la **confiance** et la **satisfaction des prescripteurs** et **des patients**. Tout en intégrant la maîtrise des coûts, le respect des recommandations des **bonnes pratiques professionnelles** en vigueur et des règles d'**éthique**, le laboratoire a mis en place une démarche, basée sur **l'analyse des risques** visant à obtenir **l'accréditation** selon la norme **ISO 15189**.

Pour accomplir cette mission, les biologistes et l'ensemble du personnel ont pour **objectifs de** :

- **Prendre en compte les attentes de nos clients (patients, prescripteurs, établissements externes,...) par :**
 - ↳ L'**écoute** et la **prestation de Conseil**
 - ↳ L'offre d'un panel d'analyses adapté et répondant aux besoins des prescripteurs
 - ↳ L'adaptation aux situations nouvelles pour un **Service Médical Rendu** adapté
 - ↳ Le **développement d'actes innovants** pour une prise en charge optimale des patients et améliorer l'efficience
 - ↳ La garantie de la protection des informations confidentielles par un SIL sécurisé
- **Assurer la fiabilité des résultats d'examens dans les délais impartis par :**
 - ↳ La poursuite de l'amélioration de la **phase préanalytique** et de **l'identitovigilance**
 - ↳ La vérification de la **performance de nos méthodes analytiques** à travers le suivi des CIQ-EEQ, **l'accréditation** de l'ensemble de nos lignes de portée des sous-familles d'examens
 - ↳ La garantie de la permanence des soins et de **délais de rendu des résultats** compatibles avec les besoins des unités de soins
 - ↳ Le maintien du parc d'automates et la métrologie de nos équipements
- **Garantir la compétence et l'implication du personnel par :**
 - ↳ Le développement et le maintien des **compétences** grâce à une politique de **formation continue**, un processus **d'habilitation** et le suivi de la **matrice des compétences**
 - ↳ Le développement de **l'implication du personnel** par la prise en compte de leurs suggestions et de leurs propositions d'amélioration

L'ensemble du personnel du laboratoire commun s'engage à tout mettre en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs..

La Direction du Laboratoire s'engage à signaler et argumenter, auprès de la Direction de l'établissement, les besoins en ressources et équipements pour la mise en oeuvre de la Politique Qualité.

La Direction de l'établissement et la **Direction Qualité** s'engagent à donner au laboratoire les moyens de pouvoir respecter ses engagements.

Mr Christophe Bouriat

Directeur du Centre Hospitalier

Mme Séverine LALANNE

Directrice Qualité

Mme Emma BUSTARA

Coordonnatrice Générale des Soins

Dr Catherine POTTIER

Biologiste Responsable du LBM