

4. Politique qualité

POLITIQUE QUALITE

LABORIZON Maine Anjou appartient au groupe LABORIZON, composé de 6 SELAS de Biologie Médicale, regroupant plus de 80 sites. Il assure les phases pré-analytique et post-analytique sur l'ensemble de ses 19 sites. Les sites du Pôle Santé Sud, du Pré, de la Préfecture et de Murs-Erigné effectuent la réalisation d'analyses.

Accrédité depuis 2014 conformément à la norme NF ISO EN 15189 (Accréditation n°8-3348, Liste des sites et portée disponible sur www.cofrac.fr), les procédures définies par LABORIZON Maine Anjou respectent la réglementation, les bonnes pratiques professionnelles, les règles de Déontologie, les exigences normatives : norme ISO 15189 (version 2012) et documents opposables du COFRAC.

Afin d'assurer un service qui réponde aux besoins de nos Clients (patients, prescripteurs, établissements de santé et de soins, pharmacies, infirmiers), le laboratoire fixe par processus les axes stratégiques suivants, qui sont suivis par des indicateurs mesurables :

- **Maintenir ses performances en :**
 - S'assurant de la qualité du prélèvement,
 - Rendant des résultats justes et fidèles, par le suivi des Contrôles Qualité et les vérifications de méthode,
 - Maîtrisant les délais de rendus des résultats, avec une attention particulière aux dossiers urgents,
 - Privilégiant la formation et l'habilitation des acteurs de l'équipe, et en engageant chacun à se conformer à nos procédures établies.
- **Maintenir et augmenter la satisfaction des patients et des prescripteurs par :**
 - Le suivi des réclamations,
 - Le respect de la confidentialité des informations médicales,
 - Les prestations de conseil apportées lors de la phase pré-analytique et lors du rendu des résultats,
 - Des relations de partenariat renforcées, afin de répondre à leurs attentes explicites ou implicites.
- **Poursuivre le Système de Management de la Qualité efficace par :**
 - La maîtrise des processus par le suivi d'indicateurs, l'analyse des non-conformités et des réclamations,
 - Un suivi de l'efficacité des actions mises en œuvre,
 - L'analyse des risques,
 - La réalisation d'audits internes et auto-évaluations pour veiller au respect des procédures et l'harmonisation des pratiques.
- **Assurer une bonne gestion financière, sociale et stratégique de l'entreprise pour en garantir la pérennité.**

LABORIZON Maine Anjou se donne, en 2019, les ambitions suivantes :

- Maintenir son accréditation et l'étendre à l'ensemble de ses activités, en visant 100 % des paramètres sous accréditation,
- Garantir la cohésion sociale et la motivation des équipes,
- Optimiser notre outil de production, par le renouvellement de la chaîne principale d'automatisation,
- Poursuivre la modernisation informatique par le développement d'un middleware commun au groupe LABORIZON,
- Finaliser la définition des plans de reprise d'activité, afin de garantir la continuité de la prise en charge des patients,
- Poursuivre l'amélioration de l'efficacité des processus par la réalisation constante d'analyse de risques.

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour que tous ces objectifs soient atteints et que LABORIZON Maine Anjou continue d'assurer une qualité globale et pérenne de ses prestations. L'amélioration continue repose à la fois sur l'implication dans la démarche de la Direction, l'ensemble des biologistes et l'ensemble du personnel.

Monsieur François DENIS LE SEVE
Président Directeur Général
LABORIZON MAINE ANJOU

Monsieur Michel MAHE
Directeur Qualité
LABORIZON MAINE ANJOU