

La POLITIQUE QUALITE de BIOCENTRE, Laboratoires d'Analyses

La société « BIOCENTRE, Laboratoires d'Analyses » (BCLA) est un Laboratoire de Biologie Médicale qui réalise des analyses de biologie médicale, principalement dans le cadre de la médecine humaine, afin de contribuer aux soins prodigués aux patients. C'est sur l'ensemble de ces activités et sur les 4 sites de BCLA qu'est mise en place la démarche d'accréditation selon la norme internationale ISO 15189 v 2012.

Les patientèles et l'environnement étant similaires pour les 4 sites, les domaines d'activité sont les mêmes ; les différentes analyses effectuées par le laboratoire sont disponibles sur www.biocentre-labo.fr : les examens effectués par le laboratoire sont adaptés à l'utilisation prévue.

Tous les sites proposent des services équivalents au niveau de la phase pré-analytique (accueil, prélèvement...) et de la phase post-analytique (validation biologique, prestation de conseils, rendu de résultats) ; si l'ensemble des sites effectue des analyses, certains tests sont consolidés sur différents plateaux techniques. A noter que le site de Sarlat effectue des examens 24h/24 dans le cadre d'un partenariat avec un Centre Hospitalier.

Depuis 2009, BCLA est engagé dans la mise en place d'un système de management de la qualité conforme au GBEA, aux préconisations de BIOQUALITE et aux exigences de la norme ISO 15189 v 2012 qui régit les Laboratoires de Biologie Médicale. Outre la nécessaire adéquation avec la législation, la mise en place du système de management de la qualité par une équipe pluridisciplinaire doit permettre d'améliorer nos processus afin d'accroître en permanence la qualité des prestations et la satisfaction des clients en fournissant un service efficace et fiable.

Les valeurs fondamentales du Laboratoire, toutes parties prenantes dans l'assurance qualité sont : **Fiabilité / Efficacité / Service / Compétence**. La politique qualité qui en découle place **le patient au cœur de nos préoccupations** et s'organise selon des axes traduits en objectifs :

- Assurer la pérennité de la structure : répondre aux exigences légales en termes de validation des méthodes ; assurer l'amélioration continue
- Fiabilité des résultats : maîtriser nos techniques grâce au suivi des résultats des programmes de contrôles externes de la qualité
- Service et confiance des patients : assurer la qualité des prélèvements internes ; assurer la satisfaction vis-à-vis de la sécurité de l'environnement
- Contribution à la prise en charge des patients / aux soins : assurer le délai de rendu pour les paramètres urgents

Ces objectifs sont traduits en indicateurs qualité qui sont évalués régulièrement dans le cadre des revues de processus et de la revue de direction : la politique qualité et les objectifs sont revus quant à leur adéquation permanente aux objectifs définis. La Direction s'assure ainsi que la politique qualité est adaptée à la finalité du Laboratoire et de l'intégrité du SMQ lorsque des modifications sont planifiées et mises en œuvre.

La démarche de management de la qualité de BIOCENTRE, Laboratoires d'Analyses est l'affaire de tous. Par la présente, la Direction et le personnel s'engagent à respecter le système de management de la qualité du Laboratoire en conformité avec la norme ISO 15189 v 2012, les bonnes pratiques professionnelles et la réglementation applicable aux Laboratoires.

Cette politique qualité est affichée sur chaque site.

Fait le 22/01/2017, en 4 exemplaires

La Direction :

A. BUFFIERE, F. CARCENAC, G. CARCENAC, T. CARRERE, C. LABROUSSE, P. PIET

Mu DIR TOUS ENR 002 v 07