



### 3. POLITIQUE QUALITE

UNIBIO, en tant que Laboratoire de Biologie Médicale, joue un rôle primordial dans la prise en charge du patient en intervenant à toutes les étapes de la chaîne de soins : diagnostic, suivi des pathologies et des traitements, prévention et dépistage, conseils aux professionnels de santé. A ce titre, nous vous garantissons une qualité de service respectueuse de l'éthique, des bonnes pratiques professionnelles, de la sécurité, de la déontologie, et des exigences réglementaires et normatives qui nous sont applicables. Nous vous offrons un large panel d'examens et de prestations adaptées à vos besoins et un service de proximité en vous accueillant sur les **différents** sites du laboratoire. Pour être au cœur de la prise en charge du patient, nous réalisons également des examens de biologie médicale délocalisés sur certains centres hospitaliers.

Notre Politique Qualité est de satisfaire quotidiennement les besoins de nos patients, de nos prescripteurs et de l'ensemble des professionnels de santé chargés des soins prodigués aux patients. L'application de cette Politique Qualité se traduit par la mise en place d'un Système de Management de la Qualité unique ayant pour objectifs de :

- A. **Rechercher la satisfaction durable de nos clients** (*patients, prescripteurs, professionnels de santé...*)
  - ☞ en étant à leur écoute et en prenant en compte leurs réclamations pour améliorer nos prestations,
  - ☞ en leur dispensant des conseils
  - ☞ en leur proposant un large panel d'analyses
  - ☞ en transmettant les résultats dans les délais adaptés aux besoins cliniques
  - ☞ en garantissant la protection des informations confidentielles
- B. **Assurer l'exactitude et la fiabilité des résultats d'examens**
  - ☞ par l'utilisation de matériels performants et innovants
  - ☞ par le contrôle continu des performances (*vérification des méthodes, contrôles internes et externes de qualité, maintenances préventives...*)
  - ☞ par la maîtrise des achats des produits utilisés,
  - ☞ par la maîtrise de l'environnement et de la métrologie.
  - ☞ par la maîtrise des phases pré et post analytiques
- C. **Garantir en permanence la compétence et la sécurité de nos équipes**
  - ☞ grâce à la formation continue et à la sensibilisation du personnel
  - ☞ grâce à l'évaluation des risques et à la mise en place des moyens de prévention
  - ☞ grâce au maintien de locaux adaptés
- D. **Améliorer en continu notre système de management de la qualité**
  - ☞ en organisant des réunions périodiques pour garantir son efficacité, sa pertinence et son adéquation par rapport à notre politique
  - ☞ en menant des audits qualité internes,
  - ☞ en réalisant des revues de direction,
  - ☞ en suivant et en exploitant des indicateurs de qualité pour suivre l'atteinte des objectifs
  - ☞ en exploitant nos non-conformités internes pour qu'elles ne se reproduisent pas,

Pour atteindre ces objectifs, la direction d'UNIBIO s'engage :

- à se conformer aux exigences des normes d'accréditation NF EN ISO 15189 et NF EN ISO 22870
- à porter une attention particulière à l'indépendance, l'impartialité et l'intégrité de notre laboratoire en évitant d'éventuels conflits d'intérêts
- à allouer des ressources et moyens nécessaires à la mise en œuvre et au maintien du système de management de la qualité
- à ce que cette politique soit communiquée à l'ensemble du personnel et revue quant à son adéquation permanente.

Parallèlement à l'engagement de la direction, le succès de cette démarche dépend de l'engagement de tous. Pour y parvenir, la politique doit être comprise, partagée et acceptée par tous. De cette façon, nous pourrions identifier puis éliminer durablement nos dysfonctionnements et vous faire bénéficier des progrès accomplis. Une démarche qualité, est avant tout une démarche de progrès, comprise et appliquée par un personnel compétent et impliqué.

Le 31/01/2019

Les Biologistes Co-Responsables Unibio