

## POLITIQUE QUALITE UNIBIO ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La mission d'UNIBIO - Laboratoire de Biologie Médicale multisite en Rhône-Alpes - est de contribuer à la santé de toutes et tous en intervenant à chaque étape de la chaîne de soins : accueil et orientation des patients, prélèvement, diagnostic biologique, suivi des pathologies et des traitements, participation au service public par l'intermédiaire de partenariats avec divers établissements de soins (Hôpitaux, Cliniques, EHPADs, etc...), prévention et conseil.

Les évènements sanitaires que nous avons connus depuis février 2020 nous ont naturellement conduits à nous mobiliser rapidement et massivement pour participer à la lutte contre la pandémie à SARS-Cov2 (COVID-19). Ceci en maintenant intact notre service à tous nos patients par la poursuite de notre activité de proximité. Cette crise a confirmé notre volonté de contribuer activement au maillage territorial des soins, en relation étroite et régulière avec toutes les professions et institutions y participant, tant en milieu urbain que rural.

A ce titre, nous vous garantissons une qualité de service respectueuse de l'éthique, des bonnes pratiques professionnelles, de la déontologie et des exigences réglementaires qui nous sont applicables.

A la base de notre Politique Qualité est la satisfaction des besoins de nos patients, de nos prescripteurs et de l'ensemble des professionnels de santé chargés des soins.

L'application de cette Politique Qualité se traduit par la mise en place d'un Système de Management de la Qualité unique dont les objectifs sont les suivants :

### **A. Assurer la satisfaction de nos clients (patients, prescripteurs, établissements de soins, préleveurs externes...) :**

- ↪ en restant à leur écoute et en les conseillant.
- ↪ en leur proposant un large panel d'analyses et en s'adaptant rapidement aux situations nouvelles. La crise de la COVID-19 nous a d'ailleurs permis de mettre à l'épreuve nos capacités d'innovation et de résilience : nous sommes ainsi fiers d'avoir pu proposer à nos patients des tests RT-PCR SARS-Cov2 dès le 17 mars 2020.
- ↪ en garantissant la protection des informations confidentielles grâce à une architecture informatique performante et sécurisée.

### **B. Assurer la fiabilité des résultats d'examens dans les délais impartis**

- ↪ en utilisant les techniques et les méthodes les plus appropriées et les plus performantes
- ↪ en contrôlant nos performances grâce, entre autres, au concours d'organismes indépendants et extérieurs au laboratoire.
- ↪ en maîtrisant nos achats, notre environnement de travail et la métrologie de nos équipements.

### **C. Garantir en permanence la compétence et la sécurité de nos équipes**

- ↪ en investissant dans la formation initiale et continue du personnel
- ↪ en appliquant des politiques de sécurité responsables

**Le laboratoire UNIBIO appartient en intégralité à des biologistes médicaux exerçant au sein de la structure. Aucun fonds d'investissement ne participe à la vie du laboratoire et n'intervient dans l'orientation de sa politique.**

**La direction d'UNIBIO réaffirme sa volonté de poursuivre dans cette voie d'indépendance et d'intégrité.**

**UNIBIO s'engage à se conformer aux exigences des normes d'accréditation et à allouer les ressources nécessaires à la mise en œuvre du système de management de la qualité.**

Le succès de cette démarche dépend de l'engagement de tous. Pour y parvenir, la politique doit être comprise, partagée et acceptée par tous. Une démarche qualité est avant tout une démarche de progrès, appliquée par un personnel compétent et impliqué.

Les biologistes co-responsables