



POLITIQUE QUALITE DU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE MULTISITES

MEDILAB-Group

En cohérence avec l'engagement de sa Direction, la Politique qualité du Laboratoire de Biologie Médicale Multi sites (LBMMS) Medilab-Group dans le domaine de la Biologie Médicale, dans le respect de la norme NF EN ISO 15189 et des bonnes pratiques professionnelles, repose sur les 4 axes stratégiques suivants :

1- GARANTIR LA SATISFACTION DE SES CLIENTS

* La cartographie des processus du laboratoire Medilab-Group place en éléments entrants les exigences du client et en élément sortant la satisfaction de celui-ci.

* Les exigences du client constituent ses « besoins en attente formulés, habituellement implicites, ou imposés »

* La satisfaction du client est la « perception sur le niveau de satisfaction de ses exigences »

* Le client est « l'organisme ou la personne qui reçoit un produit » (SOURCE FD X50-176 : NF EN ISO 9000 :2015).

Le laboratoire Medilab-Group ambitionne de satisfaire tous ses clients : patients, cliniciens prescripteurs, professionnels paramédicaux, établissements de soins, autres laboratoires, organismes de prise en charge et instances administratives.

* La satisfaction des clients s'obtient par l'établissement de relations de confiance basées sur le respect des engagements du laboratoire en matière de qualité des analyses réalisées et de la mise en œuvre de son système de management de la qualité.

* L'obtention de la satisfaction des clients est une garantie de pérennisation de la structure grâce à l'obtention des moyens financiers qui lui sont nécessaires.

* Le laboratoire s'engage à intervenir dans la qualité des soins prodigués aux patients en fournissant des résultats justes, interprétés, et s'appuyant chaque fois que possible sur les renseignements cliniques obtenus (service médical rendu).

2- S'APPUYER SUR DES MOYENS HUMAINS PERFORMANTS

* La gestion des ressources humaines met à disposition des clients du laboratoire des équipes motivées, soucieuses de l'amélioration permanente de leurs prestations.

* L'attention du laboratoire Medilab-Group se porte principalement sur les points suivants :

- avoir du personnel bien formé, habilité, régulièrement évalué dont le savoir-faire est entretenu dans les domaines technique et du management de la qualité.
- respecter des conditions de travail strictes en matière d'hygiène et de sécurité.
- mettre chaque fois que possible les salariés en situation d'évoluer vers de nouvelles responsabilités.
- impliquer fortement les personnes dans la réalisation des objectifs qualité du laboratoire dans le respect de la norme NF EN ISO 15189.

3- MAITRISER ET OPTIMISER LES MOYENS TECHNIQUES

* Le laboratoire Medilab-Group souhaite mettre en œuvre dans le cadre de la prestation de réalisation d'analyses de biologie médicale des moyens techniques performants, modernes, adaptés et régulièrement revus.

* Il considère comme important le fait de n'avoir aucune rupture dans les capacités de production du laboratoire ce qui rend indispensable l'implantation chaque fois que nécessaire de solutions de secours permettant de maintenir les prestations au bénéfice des clients.

4- PROMOUVOIR L'AMELIORATION CONTINUE

* Il s'agit d'en faire « une valeur d'entreprise », ce qui nécessite d'assurer la communication du concept à l'ensemble des salariés du laboratoire Medilab-Group.

* le but recherché est « d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences » (des clients).

* Cet axe stratégique se traduit concrètement par la surveillance et la discussion critique des performances des différents processus, lors des réunions qualité, des revues de direction, du suivi des dysfonctionnements, des évaluations et au travers des indicateurs qualité désignés.

* Ce 4ème pilier de la Politique qualité du laboratoire Medilab-Group doit permettre de maintenir une structure performante qui s'engage à répondre en permanence aux exigences professionnelles (bonnes pratiques), réglementaires, normatives et organisationnelles.

Ces 4 axes de la Politique qualité se déclinent en objectifs pérennes (activités des processus) et annuels (revue de direction).

La Politique qualité de Medilab-Group intègre le respect de l'éthique et du secret médical (confidentialité) dictés par les codes de déontologie professionnels de ses associés, Médecins Biologistes et Pharmaciens Biologistes.

La Direction de Medilab-Group s'assure de l'indépendance financière et commerciale du laboratoire, garante de la qualité de ses travaux, ainsi que de son impartialité.

A Niort, le 06/10/2025

ANNE BUTRAUD



SOFIANE INAL



FRANCOIS ROBERT



ERIC BOTTOS



MESBAH CHAABAN