

POLITIQUE QUALITE

Notre Politique Qualité a comme cœur de cible, la satisfaction de nos clients (patients, médecins, préleveurs externes, établissements de soins publics et privés et autres).

Notre Politique Qualité est définie autour des axes suivants.

- A- Satisfaire les exigences clients ainsi que les exigences réglementaires, légales et toutes autres exigences applicables.
 - En fournissant les résultats fiables dans les délais fixés.
 - En exploitant les non-conformités et réclamations clients pour qu'elles ne se reproduisent pas, la mise en œuvre d'actions d'amélioration pertinentes.
 - En réalisant des enquêtes de satisfaction client.
 - En garantissant la santé et la sécurité au travail, par la mise en place d'actions de prévention, d'information et de formation.
 - En suivant et en exploitant des indicateurs qualité pour le suivi de l'atteinte des objectifs.
- B- Assurer le développement des compétences du personnel.
 - En favorisant la formation continue, en externe et en interne, et en veillant à leur implication active dans le processus de Management de la Qualité par la sensibilisation et la motivation.
 - En s'engageant dans une démarche d'habilitation du personnel.
- C- Entretenir des relations mutuellement bénéfiques avec les parties intéressées.
 - En maîtrisant les ruptures de stocks.
 - Choisir et sélectionner nos prestataires et fournisseurs de produits et services pour assurer la meilleure qualité de nos réactifs et consommables et la performance de nos équipements.
 - En réduisant les défaillances techniques des équipements.

Par ailleurs, notre laboratoire s'engage à fournir et à mettre en œuvre toutes les ressources nécessaires pour qu'aucune pression commerciale, financière ou autre sur le personnel ou l'organisation du laboratoire, ne vienne influencer sur la qualité des analyses et des prestations.

La Direction veillera à ce que le personnel ou l'organisation du laboratoire ne subisse aucune pression ou influence susceptible de mettre en cause la qualité des analyses et des prestations.

La Direction s'engage à veiller au développement du SMQ dans le seul but de garantir en permanence l'amélioration des prestations fournies.