

 L.A.M Senda Jeribi Masmoudi	Politique Qualité	ORG-MQ-05
		V00
		27/03/2019
		Page 1 sur 2

Conscients que nous œuvrons au service de la santé avec une obligation de résultats fiables et sécurisés, notre laboratoire d'analyses médicales s'est engagé dans la mise en œuvre d'une politique qualité exigeante ayant pour finalité d'atteindre un niveau de maîtrise dans le domaine des examens de biologie médicale et d'apporter une valeur ajoutée aux patients, aux prescripteurs et à l'ensemble des professionnels de la santé.

Pour y parvenir, la direction du laboratoire s'est engagée dans une démarche qualité visant l'accréditation du laboratoire selon la norme ISO 15189, preuve incontestable d'une compétence technique démontrée et d'une confiance méritée.

C'est dans cet esprit que la direction du laboratoire a défini quatre grands objectifs stratégiques qui doivent guider notre démarche pour les années à venir, à savoir :

- Satisfaire les besoins et les exigences des patients et des professionnels de la santé, et leur assurer une qualité de service à la hauteur.
- Garantir et améliorer en continu la fiabilité des résultats d'examens.
- Développer la compétence et l'expertise du personnel du laboratoire.
- Améliorer l'efficacité de fonctionnement du laboratoire.

Pour ce faire, la direction du laboratoire s'engage à :

- Fournir les ressources humaines et matérielles nécessaires pour permettre la bonne conduite des activités du laboratoire et l'atteinte des objectifs fixés.
- Etablir et maintenir le Système de Management de la Qualité en conformité avec les exigences de la norme ISO 15189 et en assurer l'intégrité, la pérennité et l'amélioration continue.
- Garantir l'application des bonnes pratiques professionnelles, des exigences réglementaires et normatives et des différentes recommandations, veiller à fournir des examens adaptés à l'utilisation prévue, et améliorer en permanence la qualité des prestations.
- Renforcer l'écoute et l'information de nos patients, prescripteurs et structures de santé afin de garantir la satisfaction de leurs besoins et de leur apporter le meilleur niveau de service dans les domaines de l'analyse et du conseil.

 L.A.M Senda Jeribi Masmoudi	Politique Qualité	ORG-MQ-05
		V00
		27/03/2019
		Page 2 sur 2

- Garantir que tout le personnel est impliqué dans cette démarche qualité, et engagé dans l'application et le respect des règles et des dispositions du système de management de la qualité mis en place.
- Assurer le maintien et l'amélioration des compétences du personnel.
- Etre à l'écoute et répondre aux besoins du personnel, et assurer le partage des informations, des idées et la valorisation des démarches.
- Garantir la confidentialité des informations, le respect de l'éthique et de la déontologie et garantir l'intégrité et l'indépendance technique du laboratoire, et protéger le personnel de toute forme de pression afin de préserver l'impartialité.

La direction du laboratoire souhaite rappeler que le succès de cette démarche de progrès dépend de l'engagement de tous. C'est par l'implication de tous, à chaque niveau, que nous réussirons à atteindre nos objectifs, à développer et à pérenniser notre système de management de la qualité, et à améliorer en continue son efficacité.

Fait à Tunis, le 27/03/2019

La direction du laboratoire