

Politique qualité et objectifs qualité

Le laboratoire DPM DIAGNOSTICS est un laboratoire de biologie médicale multisites. Sa mission est de réaliser pour ses patients, prescripteurs, établissements de soins et préleveurs externes, des analyses médicales de qualité dans le respect des exigences réglementaires, normatives et déontologiques.

La liste des examens analysés au laboratoire concerne différents secteurs techniques : la Biochimie, l'Auto-immunité, la Pharmacologie-Toxicologie, l'Hématocytologie, l'Hémostase, l'Immuno-hématologie, la Bactériologie, la Parasitologie-Mycologie, la Sérologie infectieuse, la Virologie et la Spermologie.

Suite à la réforme de la biologie médicale du 13 Janvier 2010, le laboratoire DPM DIAGNOSTICS s'est engagé dans une démarche qualité afin d'obtenir et maintenir la confiance de ses patients. La concrétisation et la reconnaissance de cette volonté s'est traduite par l'obtention de l'accréditation du laboratoire par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) selon le référentiel ISO 15189 depuis le 01/03/2015 :

Accréditation COFRAC Examens Médicaux, n°8-3452, portée disponible sur www.cofrac.fr.

La Direction concrétise cet engagement quotidien d'amélioration continue par :

- la définition annuelle d'une Politique qualité et sa mise en œuvre sur l'ensemble de ses 8 sites ;
- la rédaction d'un Manuel qualité qui décrit les grands axes d'organisation adoptés, ainsi que sa mise à disposition sur son site internet www.dpmdiag.fr ;
- l'existence d'une cellule qualité permanente à qui elle délègue la gestion et le maintien du Système de Management de la Qualité mis en place.

Le Laboratoire s'engage à offrir des prestations de qualité de la prise en charge de la demande au rendu des résultats. Cette démarche s'articule autour de nos clients, de leur écoute, de leurs besoins et de leur satisfaction.

En s'appuyant sur la politique qualité, le laboratoire s'est fixé un **quadruple objectif** :

- Augmenter la confiance de ses patients et interlocuteurs par rapport à la qualité attendue des prestations, grâce au renouvellement en 2019 de la reconnaissance par le COFRAC et à l'extension du nombre d'examens accrédités ;
- Rendre les résultats dans les délais définis, notamment les urgences ;
- Maîtriser le processus analytique via l'investissement dans un parc d'automates performants, renouvelé en fonction des avancées technologiques et redondants pour les examens urgents ;
- Assurer la meilleure prise en charge des patients en s'engageant dans une démarche selon le référentiel ISO 22870 inhérente aux Examens de Biologie Médicale Délocalisée (EBMD) en collaborant avec les établissements de soins concernés.

La Direction a engagé des moyens techniques et humains adaptés à ces objectifs par l'ouverture en mars 2017 d'un plateau technique unique, dimensionné et fonctionnel afin de centraliser les activités analytiques, de mieux répondre aux attentes des prescripteurs et d'améliorer le confort des patients en les accueillant dans des locaux neufs et spacieux.

Des indicateurs qualité sont retenus à cette occasion afin d'évaluer objectivement les résultats des actions entreprises.

La mise en place de la politique qualité repose sur une forte conviction de la Direction et implique une adhésion totale de l'ensemble des collaborateurs.

A cet effet, la Direction du laboratoire de Biologie Médicale DPM DIAGNOSTICS s'engage :

- ✓ à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour satisfaire aux exigences de la norme NF EN ISO 15189 : 2012 ;
- ✓ à s'engager dans une démarche pour répondre aux exigences de la norme NF EN ISO 22870 : 2017 ;
- ✓ à respecter le Système de Management de la Qualité mis en place ; à communiquer, familiariser et à faire appliquer à tout moment la présente politique et les procédures du SMQ par l'ensemble du personnel du laboratoire ;
- ✓ à se conformer aux bonnes pratiques professionnelles et à pratiquer des examens de qualité, adaptés à l'utilisation prévue ;
- ✓ à mettre au centre de ses priorités le rendu d'un service adapté à ses patients, ses prescripteurs et correspondants et l'amélioration continue de la qualité des prestations du laboratoire.

L'application de cette politique ambitieuse mais cohérente nécessite l'engagement de toute l'équipe du personnel, ce dont lui est reconnaissante par avance la Direction.

La présente Politique qualité ainsi que les objectifs associés sont définis et revus annuellement lors de la Revue de Direction pour s'assurer de leur adéquation permanente.

La Direction ,

Dr. Pierre-Emmanuel MARQUE

