

# Politique qualité

Processus : Organisation et Management ; Sous-processus : Général

La Politique Qualité du LBM LAVERGNE est centrée sur la satisfaction des attentes de nos clients (patients, prescripteurs, correspondants, établissements de soins...). La Direction insiste sur les missions de **services professionnels de haute qualité** qui incombent à chaque membre du personnel. Au-delà des investissements matériels engagés, la force du Laboratoire réside dans la compétence et l'enthousiasme de son personnel.

Elle s'engage à s'assurer de l'application des bonnes pratiques et du respect des procédures qualité par son personnel. Seul le respect des attentes de nos clients nous permettra de poursuivre notre développement ainsi que notre démarche d'amélioration et d'innovation constantes. Cette dynamique a été reconnue par le COFRAC depuis plusieurs années déjà.

Notre volonté est de poursuivre le développement du LBM LAVERGNE-ACCOLAB dans ses compétences majeures indissociables :

- ✓ Une biologie « de ville » proposée dans des locaux accueillants, un respect des délais et de la confidentialité, une écoute des besoins de chacun ; mais aussi, une disponibilité en dehors des horaires d'ouverture « classiques » pour la prise en charge d'urgences de ville.
- ✓ Une activité d'urgence, reconnue à Paris, par son partenariat avec SOS médecins.
- ✓ Une pratique professionnelle irréprochable dans la réalisation des examens de biologie polyvalente mais aussi des examens spécialisés dans les domaines de l'anatomo-pathologie, le dépistage des papillomavirus oncogènes (HPV).

Notre motivation et le grand volume d'examens spécialisés traités nous permettent de proposer à nos clients des tests à la pointe de la technologie, grâce au soutien du groupe ACCOLAB.

La direction du LBM s'engage à se conformer à la norme NF EN ISO 15189 pour l'ensemble des phases pré-analytiques, analytiques et post-analytiques et aux exigences de l'organisme français d'accréditation des Laboratoires (le COFRAC).

Nous avons atteint nos objectifs de 2016 mais aussi nous avons affronté

- Le changement de Direction du LBM suite au rachat par le groupe ACCOLAB du LBM Lavergne,
- L'obtention de l'extension de l'accréditation dans chacune des familles analytiques.

Nos objectifs pour 2017 sont :

- Poursuivre l'extension de la portée d'accréditation,
- La création d'un Plateau Technique centralisé pour la biologie, sur le site d'Issy les Moulineaux, afin d'apporter des conditions de travail optimales. Ce plateau va nous permettre d'accompagner notre croissance,
- La migration de notre système informatique vers un outil moderne, KALISIL développé par NETIKA,
- Le développement de notre activité de Spermiologie.

En notre qualité de Dirigeants du LBM, nous nous engageons à mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires à l'application de cette Politique Qualité.

La responsabilité de l'assurance qualité est assurée par Madame Foulémata NDIAYE avec l'autorité médicale du Dr Marika SERVANT.

Dr Alain DALLEAC  
Biologiste Co-responsable  
Président du LBM LAVERGNE-ACCOLAB

Dr Gian-Luigi CARTOLANO  
Biologiste Médical