

POLITIQUE QUALITÉ ACCOLAB Sud-Ouest

Le laboratoire s'est engagé, dès 2014, dans la mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) basé sur 4 valeurs essentielles : **Écoute**, **Compétence**, **Service** et **Responsabilité**. Ce SMQ couvre l'ensemble des activités du laboratoire, réparties dans 9 processus distincts et interagissant les uns avec les autres.

Le laboratoire est aujourd'hui accrédité selon la norme NF EN ISO 15189 V2012 (accréditation n°8-3292, liste des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr) pour l'intégralité de ses sites pré/post-analytiques ainsi que pour de près de 87% de ses paramètres analytiques répartis sur ses 2 plateaux.

La préoccupation première du laboratoire est le **service médical rendu** aux patients et partenaires médicaux. Il s'engage donc à fournir les ressources nécessaires à la réalisation de prestations de qualité, à l'utilisation de bonnes pratiques professionnelles et à la mise en place de dispositions conformes aux exigences de la réglementation, de la norme NF EN ISO 15189 et à ses documents associés.

Le service médical rendu est un ensemble **d'activités**, de **services**, de modes de **communication** permettant d'assurer une continuité fiable et cohérente dans le **parcours de soins** du patient. Pour ce faire, le laboratoire se doit de :

- Rester **disponible** pour **informer** les patients et les prescripteurs sur les activités et services du laboratoire (horaires ouverture, condition de prélèvement, rendu des résultats ...)
- Rester ouvert à toutes **remarques** ou **suggestions** permettant l'**amélioration** des services proposés
- S'améliorer constamment dans l'**intérêt** du patient (revue de prescription, nouvelle technologie, changement de législation ...)

Concrètement, le laboratoire a déjà mis en place plusieurs actions dans le but de :

Pour les patients :

- Faciliter la **prise en charge** des patients en leur proposant plusieurs choix pour leurs prélèvements : prélèvement sur site avec ou sans rendez-vous, prise de rendez-vous par téléphone ou sur internet (Doctolib) ou **prélèvement à domicile**
- Proposer plusieurs choix aux patients pour la **transmission de leur compte rendu** : internet, laboratoire ou courrier
- Proposer au patient la diffusion de leurs résultats à **plusieurs médecins** : spécialiste(s) et médecin traitant
- Proposer une explication de leurs résultats d'analyses en **entretien individualisé**
- Prévoir la prise en charge des demandes **urgentes**

Pour les prescripteurs :

- Rester **disponible** pour **informer** ou répondre aux demandes des prescripteurs
- Garantir une **fiabilité des résultats** par une surveillance de toutes les étapes de traitement des échantillons (du prélèvement jusqu'au rendu des résultats)
- **Aider le prescripteur** dans son **diagnostic** grâce à des **interprétations** de résultats, des **prestations de conseil**, des orientations de **choix d'analyses** ...
- Signaler rapidement les **résultats pathologiques**

Le laboratoire est aussi associé à :

- Des réunions régulières avec les établissements de soins partenaires ou clients du laboratoire
- Des réunions avec les CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) des établissements de santé partenaires

Toutes ces actions nous permettent à ce jour d'avoir un dialogue constructif et une relation de confiance avec nos patients et prescripteurs associés.

Les objectifs qualité 2019 ont été définis à la suite de la revue de direction :

- ✓ Augmenter le nombre de ses paramètres accrédités pour atteindre l'objectif de 95%
- ✓ Améliorer les délais de rendu des résultats
- ✓ Améliorer la communication avec nos clients