



Le laboratoire de Biologie Médicale LxBIO s'est engagé à développer et maintenir son système de management de la qualité et de la sécurité, afin de répondre aux exigences de ses clients, de se conformer aux prescriptions législatives, de garantir ses prestations conformément aux dispositions de la norme NF EN ISO 15189.

Dans ce but, la Direction s'est fixé **4 objectifs** clairement identifiés par l'ensemble du personnel :

1/ Comprendre les exigences de nos clients et accroître leur satisfaction par l'amélioration de nos prestations

Le laboratoire s'est donné comme objectifs de répondre au mieux :

→ aux attentes implicites de ses clients :

- prélèvement sans attente excessive et respect des délais pour le rendu des résultats notamment dans le cadre de l'urgence,
- résultats de qualité et prestations de conseils pertinentes,

→ aux attentes explicites de ses clients :

- mise en place d'actions d'amélioration suite aux résultats des enquêtes d'opinion.

Cette satisfaction est mesurée par l'exploitation des indicateurs qualité (IQ) mis en place pour chaque engagement.

2/ Se conformer à la réglementation et aux normes suivies par le laboratoire

Le laboratoire a pour objectif :

- de maintenir et de consolider son niveau de qualité reconnu par l'obtention de l'accréditation selon la norme 15189,
- de maintenir un système efficace de veille réglementaire et normative couvrant l'ensemble des secteurs d'activité du laboratoire.

3/ Appliquer les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Le laboratoire a pour objectif de maintenir ses compétences par une formation continue adaptée aux évolutions des référentiels et des techniques ainsi qu'aux évolutions structurelles de LxBIO.

4/ Obtenir la satisfaction du personnel

Le laboratoire a pour objectif d'offrir des conditions de travail optimales tout en assurant la santé et la sécurité du personnel.

La Direction a délégué la mise en œuvre de sa politique qualité à Mr Jean-François REY responsable du management de l'assurance qualité et à ses suppléants Mme Dominique CAYROU et Mr Jean-Pierre BOUILLOUX. La politique sécurité a été déléguée par la Direction à Mr Jacques d'ASSONVILLE, responsable du service Santé et Sécurité au Travail, Madame Gaëlle ROUQUAIROL, responsable prévention et pénibilité et Mr Daniel CROS, responsable sécurité.

Ils ont en charge de maintenir, promouvoir et améliorer notre système de management de la qualité et de la sécurité.

Cette année, nos efforts se concentreront sur :

- L'extension de notre portée d'accréditation selon la norme NF EN ISO 15189 afin d'atteindre l'objectif de 100% d'examens réalisés sous accréditation par le laboratoire.

La compréhension et le respect de la mise en œuvre de notre politique qualité et sécurité par l'ensemble du personnel seront l'expression de notre engagement.

Rodez, le 20/02/2019



Jacques d'ASSONVILLE
Directeur Qualité