La mission du Laboratoire de Biologie Médicale BIOCITY est de répondre au mieux aux attentes de nos clients (besoins et exigences des patients et utilisateurs : prescripteurs, préleveurs externes, établissements de santé, EHPAD…), en cherchant en permanence à optimiser le **S**ervice **M**édical **R**endu (**SMR)** dans une région rurale sous-médicalisée :

=> ***rendre des résultats d'analyses fiables et interprétés, dans les délais convenus, avec une prestation de conseil personnalisée, en respectant la confidentialité des données et en assurant la traçabilité de nos activités.***

Pour y parvenir, la direction du laboratoire priorise les risques liés au SMR avec une mobilisation des ressources adaptées (adaptation aux changements) et le déploiement d'un **S**ystème de **M**anagement du **L**aboratoire (**SML**) respectant les dispositions de la norme NF/ISO 15189. Cette démarche qualité pérenne permet d'analyser les risques de chaque processus afin de mettre en œuvre des moyens de maitrise adaptés, de corriger des dysfonctionnements, de mettre en place des éléments d'amélioration continue pour les prestations réalisées et de répondre aux réclamations des clients.
Elle se traduit par une volonté de mettre à disposition du personnel qualifié, des moyens modernes, efficaces et adaptés (ex : acquisition d'un logiciel de gestion du Laboratoire permettant de gérer l'**I**dentité **N**ational de **S**anté (**INS**) des patients afin de faciliter l'accès à MON ESPACE SANTE, acquisition de technique PCR pour faire face à la pandémie CORONAVIRUS). La crise sanitaire a confirmé notre volonté de contribuer activement au maillage territorial des soins, en relation étroite et régulière avec toutes les professions et institutions y participant, tant en milieu urbain que rural (exemple : implication des biologistes dans les actions des CPTS locales)

A ce titre, nous garantissons une qualité de service respectueuse de l'éthique/de l'impartialité, des bonnes pratiques professionnelles, de la déontologie notamment par l'absence de discrimination dans le traitement des patients et des exigences réglementaires, normatives /COFRAC qui nous sont applicables.

La base de notre Politique Qualité étant la satisfaction des besoins de l'ensemble de nos clients, l'application de cette Politique Qualité se traduit par la mise en place d'un Système de Management du Laboratoire unique dont les objectifs sont les suivants :

A. ***Rester compétitif en suivant la satisfaction de l'ensemble des clients*** ***(patients, prescripteurs, établissements de soins, préleveurs externes…) :***

. en mettant à la disposition des clients externes le processus de Réclamation (Ecoute clients externes)
. en mettant à la disposition des clients internes les suggestions (Ecoute clients internes)
. en impliquant l'ensemble du personnel à l'Approche Processus par leur contribution à l'atteinte des objectifs fixés.

B. Assurer la fiabilité des résultats d'examens dans les délais impartis

. en utilisant les techniques / méthodes les plus appropriées et les plus performantes, en s'adaptant rapidement aux situations nouvelles afin de maintenir un service médical rendu (SMR) approprié
. en contrôlant nos performances grâce, entre autres, au concours d'organismes indépendants et extérieurs au laboratoire.
. en maitrisant nos achats, notre environnement de travail et la métrologie de nos équipements.

C. Garantir en permanence la compétence et la sécurité de nos équipes

. en investissant dans la formation initiale et continue du personnel
. en informant chaque membre du personnel des responsabilités / missions associées aux fonctions possédées
. en informant chaque utilisateur des différents dangers associés aux produits utilisés.

Le laboratoire BIOCITY appartient en intégralité à des biologistes médicaux indépendants exerçant au sein de la structure. Aucun fond d'investissement ne participe à la vie du laboratoire et n'intervient dans l'orientation de sa politique. La direction de BIOCITY réaffirme sa volonté de poursuivre dans cette voie d'indépendance, d'impartialité et d'intégrité, libre de tout conflit d'intérêt dans son organisation et son fonctionnement.

Le Président de la SELAS et les Biologistes Responsables/Co-Responsables s'engagent à se conformer aux exigences des normes d'accréditation et à allouer toutes les ressources nécessaires à la mise en œuvre du système de management du Laboratoire (SM). Pour y parvenir, la Direction missionne plusieurs PILOTES de PROCESSUS afin de suivre les risques et opportunités d'amélioration. La Direction s'engage à assurer l'EFFICACITE des processus et de les modifier quand ils s'avèrent inefficaces.

Le succès de cette démarche dépend du professionnalisme et de l'engagement de tous.

La politique doit être comprise, partagée et acceptée par tous. **Une démarche qualité est avant tout une démarche de progrès, appliquée par un personnel compétent et impliqué**.

Lure le 1er Aout 2024

Les Biologistes Responsables et Co-Responsables