



Politique Qualité du Laboratoire d'Analyses Médicales Hana Chaouch

PIL-PO-01-00

Date :15/03/2023

- **Au sein de Notre Laboratoire d'Analyses Médicales Hana Chaouch**, notre engagement principal est de fournir des services de la plus haute qualité, répondant aux besoins et aux attentes de nos patients, des professionnels de la santé et des organismes réglementaires.
- **Cette orientation découle de notre engagement à améliorer continuellement le système de management de la qualité, conformément aux exigences de la norme ISO 9001 :2015.** Nous respectons les exigences légales, réglementaires, environnementales, et sanitaires pour satisfaire les besoins de nos clients et des parties intéressées pertinentes.
- **Notre politique qualité** est fondée sur une approche orientée client, favorisant l'esprit de service. Elle se concrétise par notre volonté affirmée de donner le meilleur de nous-mêmes chaque jour, garantissant ainsi la transparence et l'intégrité. Ces valeurs sont essentielles pour établir une relation de confiance avec nos patients et nos collaborateurs, tout en préservant le respect de la dignité humaine et favorisant l'épanouissement de chacun.
- **Nos engagements en matière de qualité reposent sur les principes suivants :**
 - 1 - Excellence dans les analyses :** Nous nous efforçons en permanence à fournir des résultats précis, fiables et rapides en utilisant des techniques et technologies avancées, tout en respectant les exigences légales et réglementaires applicables.
 - 2 - Satisfaction des patients :** Placer nos patients au cœur de nos préoccupations en comprenant leurs besoins, en garantissant la confidentialité de leurs informations et en offrant un service personnalisé et attentionné.
 - 3 - Entretien et maîtrise des équipements et moyens d'analyse :** Nous nous engageons à assurer la maintenance et le contrôle métrologique régulier de tous les équipements et moyens d'analyse pour garantir leur fiabilité, leur précision et leur efficacité.
 - 4 - Compétences des analystes et qualité d'accueil des patients :** Nous visons à améliorer continuellement les compétences de nos analystes et du personnel en contact avec les patients pour assurer un accueil de qualité, répondre aux besoins des patients et garantir leur satisfaction.
 - 5 - Amélioration continue :** Nous sommes déterminés à améliorer constamment nos processus du SMQ, nos compétences et nos services en utilisant les données disponibles ainsi que les commentaires reçus pour identifier les opportunités d'amélioration et prévenir tout écart.
 - 6 - Respect des normes et réglementations :** Nous respectons strictement toutes les exigences légales, réglementaires et normatives applicables à nos activités. Nous investissons dans la formation continue de notre personnel pour garantir leur conformité et leur compréhension approfondie de ces exigences.
 - 7 - Collaboration et partenariat :** Nous entretenons des relations de confiance avec nos partenaires, clients et fournisseurs pour garantir une communication harmonieuse, une compréhension mutuelle et des collaborations fructueuses.
 - 8 - Cette politique qualité est régulièrement examinée** pour garantir sa pertinence et sa conformité à nos objectifs stratégiques. Chaque membre de notre équipe est responsable de comprendre et de mettre en œuvre cette politique dans le cadre de ses activités quotidiennes.
 - 9 - La Direction s'engage** à fournir les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs qualité et à promouvoir une culture de l'amélioration continue au sein de notre laboratoire.
 - 10 - Cette politique qualité est communiquée**, comprise et appliquée à tous les niveaux de l'organisation, et est disponible publiquement sur demande.

Date : 15/03/2023

Directeur du Laboratoire d'Analyse Médicale Hana Chaouch