



Le CBL n'a cessé de croître grâce à nos compétences, notre travail, notre disponibilité, notre imagination. En 2015, le LBM Qualibio de Carcassonne nous a rejoint renforçant ainsi notre équipe et notre rayonnement sur le département.

Aujourd'hui, les besoins explicites et implicites de nos clients (patients, corps médical), les obligations réglementaires ou contractuelles avec les tutelles (ministère de la santé, CPAM, ARS) et normatives (COFRAC), les incidences économiques en terme "d'intervenants santé" évoluent continuellement. **Nous devons adapter nos comportements à cette évolution.**

En cette fin d'année 2016, nos 4 sites sont accrédités en ce qui concerne le processus préanalytique et post analytique. Les sites d'Avicenne, de Sérignan et de Narbonne sont accrédités dans de nombreux domaines analytiques. Nous continuons cette démarche avec un objectif ambitieux d'être accrédité à 100% en fin d'année 2017.

Pour respecter nos engagements, il nous faut :

- Poursuivre l'analyse et la prise en compte des exigences légitimes de nos patients et du corps médical pour les satisfaire au mieux.
- Créer une confiance permanente dans la qualité des services rendus dans tous les secteurs de notre Laboratoire, renforcer les compétences et maîtriser les processus.
- Améliorer, dans leurs moindres détails, et de façon continue, l'ensemble des prestations que nous devons fournir grâce à des moyens appropriés.

Cette démarche d'amélioration continue nécessite une compréhension et une implication totale de toute l'équipe du laboratoire dans l'élaboration, le respect et le suivi des exigences du système qualité. Compétence, sérieux, qualité de l'accueil, écoute, disponibilité et réactivité sont les différentes facettes de l'image que nous voulons donner de notre laboratoire :

**"Une biologie au service des patients, au service des prescripteurs"**

Nos objectifs qualité principaux sont :

- la satisfaction du patient dans toutes les situations "d'accueil" obtenue par de bonnes conditions de travail et manières d'agir : respect, confort, **confidentialité**, efficacité, prévention des risques.
- la satisfaction du prescripteur obtenue par des résultats d'analyses réalisées dans le respect des bonnes pratiques et de l'éthique de la profession : respect de la prescription, justesse et précision des résultats, délai de réalisation et de transmission des résultats, traitement des urgences, informations et conseils.

Les moyens que nous nous donnons pour atteindre nos objectifs repose sur :

- La maîtrise des processus,
- La formation continue du personnel et l'évaluation régulière de sa compétence,
- l'amélioration des conditions de travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité,
- Une technologie de pointe sous contrôle permanent : équipements performants, méthodes scrupuleusement choisies,
- La surveillance de la réalisation des analyses grâce à des contrôles de qualité internes et externes adaptés afin de suivre la précision et l'exactitude des résultats d'analyses,
- La traçabilité de l'ensemble des activités du laboratoire.

Chaque membre du personnel du laboratoire adhère à cette politique qualité et met tout en œuvre pour contribuer activement à sa réalisation.

Fait le 23 novembre 2016, à Carcassonne

Jean-Marc ZEGLANY  
Responsable Assurance Qualité de QUALIBIO

