



Date de création : 01/10/2021
Date d'application : 03/10/2021

Politique Qualité

Le laboratoire de biologie médicale VACO est un laboratoire de biologie médicale spécialisé dans les services de bactériologie depuis 2011.

Le laboratoire VACO à développer des compétences dans ces disciplines de biologie médicale et continuer de proposer à ses clients des prestations d'analyse et d'expertise médicale de haut niveau pour une meilleure prise en charge du patient et pour garantir la fiabilité des résultats.

Pour atteindre ces objectifs nous nous sommes fixé plusieurs priorités :

- S'assurer que nos employés soient correctement formés et qualifiés afin de proposer des services et des résultats de qualité.
- S'assurer de la fiabilité de nos sous-traitants et/ou prestataires par des évaluations régulières et programmées afin qu'ils répondent aux exigences normatives
- Faire appel à un sous-traitant pour participer à l'amélioration continue de notre système d'information
- Multiplier les enquêtes de satisfactions pour répondre au mieux aux attentes des patients, médecins ou autres utilisateurs de nos services.

Afin de répondre à nos objectifs nous avons défini des indicateurs pour s'assurer de la bonne efficacité de nos actions :

- Proposer régulièrement à nos employés des formations permettant de maintenir leurs compétences ou en acquérir de nouvelles selon les changements et l'amélioration continue. Mise en place de questionnaires et/ou évaluations des compétences.
- Mise en place et respect d'un planning d'audits et d'évaluations.
- Diminuer les délais de rendu des résultats aux patients et améliorer l'interprétation.
- Suivit et enregistrement progressif de tous les retours clients par la mise en place de graphiques ou des tableaux récapitulatifs.
- Une diminution du nombre de réclamations clients témoignera de notre implication dans l'analyse des enquêtes de satisfaction.

La direction et le personnel s'engagent à atteindre les objectifs énoncés ci-dessus avant la date de fin de validité de celle-ci en 2024.

Directeur
Mr BOUZIDI Aimen

Le 03/10/2021

Responsable Qualité
Mme FAILLA Célia

Le 03/10/2021