



Les laboratoires BIO2000 s'engagent à tout mettre en œuvre afin de répondre au mieux aux attentes de leurs patients et utilisateurs.

En s'appuyant sur un système de management de la qualité et sur l'implication de la direction et du personnel, les laboratoires BIO2000 travaillent en permanence à améliorer :

- La satisfaction des patients et des utilisateurs.
- La fiabilité des examens pratiqués.

Cela se traduit par :

- Une attention particulière portée à **l'éthique, à la confidentialité et à l'impartialité** :
 - o Veille continue à l'absence de conflit d'intérêt
 - o Aucune considération commerciale induue ou financière n'influe sur la réalisation des examens
 - o L'intérêt et les besoins du patient sont toujours les considérations premières
 - o Tous les patients sont traités équitablement et sans discrimination.
 - o Toute menace sur l'impartialité de nos pratiques détectée est éliminée ou limitée au maximum
 - o Seules les données strictement nécessaires à la réalisation des analyses et à l'interprétation des résultats sont collectées.
 - o En cas de diffusion des données des patients dans un cadre contractuel ou réglementaire, ces derniers sont systématiquement informés, à l'avance.
- Une attention particulière portée à la **qualité de l'accueil des patients** et à son **efficacité**.
- Une attention particulière portée à la **qualité des prélèvements** et à la **gestion des échantillons**.
- **Un suivi quotidien et rigoureux de contrôles de qualité internes** et un **suivi régulier de contrôles de qualité externes**.
- Un suivi rigoureux des **plans de maintenances des dispositifs analytiques** (automates, matériel de laboratoire...).
- Une **collaboration étroite avec les médecins prescripteurs**, autant pour l'interprétation des résultats que pour le conseil à la prescription.
- **La volonté de la direction et de l'ensemble du personnel de se conformer aux bonnes pratiques professionnelles et de respecter les exigences de la norme NF EN ISO 15189.**

Chaque année, notre politique qualité est revue et assortie d'objectifs couplés à des indicateurs mesurables. Les indicateurs permettent de suivre les objectifs et aident à la conclusion, réalisée lors de la revue de direction annuelle.



La direction s'attache à fournir les moyens nécessaires (personnel, matériel, logiciel, formations...) aux équipes afin d'atteindre les objectifs fixés.

Pour 2023, suite à la revue de direction, BIO2000 s'est fixé les objectifs suivants :

- Simplification du manuel pré analytique et de sa gestion
- Mise en conformité des pratiques du laboratoire avec les évolutions normatives : **NF EN ISO 15189 V2022**
- Mise en conformité avec les nouvelles exigences du **SH REF 02** et du **RNIV**
- Evolution du système de collecte des réclamations/suggestions/enquêtes de satisfaction des utilisateurs et des patients.

Fait à Dammartin en Goële, le 16/05/2023,

Jonathan ACOCA, *Biologiste*
gérant et biologiste responsable
Saint Denis

Edouard HADDAD, *Biologiste*
responsable Livry Gargan

Deria MALIN, *Biologiste*
responsable Plessis Belleville

Marc MOUGAILLARD, *Biologiste*
responsable Senlis

Marie-Pierre LACOMME,
Biologiste responsable
Dammartin en Goële

Khalid TABAOUTI, *Biologiste*
responsable Tremblay en France