

## Politique Qualité

La qualité des soins prodigués aux patients et la satisfaction de l'ensemble de nos clients (internes et externes) sont le centre de nos préoccupations. C'est la raison pour laquelle le laboratoire Inovie Prolab s'est engagée dans une démarche qualité répondant aux exigences de la norme NF EN ISO 15189 ainsi qu'à l'ensemble des référentiels COFRAC opposables. Cette démarche repose sur un système de management des risques et opportunités permettant de maîtriser le Service Médical Rendu à nos utilisateurs.

Les principes fondamentaux de notre Politique Qualité s'articulent autour de 4 grands axes :

- Le maintien d'une biologie médicale de proximité et la poursuite du développement du maillage territorial nous permettent d'être à l'écoute de nos utilisateurs (patients, prescripteurs, praticiens, cliniciens, personnels médical, ...), de répondre à leurs attentes, de lier des relations de confiance avec eux, de les conseiller en étant au plus proche d'eux et de leurs besoins afin de participer pleinement au Service Médical Rendu.
- La mise à disposition de prestations innovantes et la diversification de l'expertise médicale par l'intermédiaire d'Inovie AS nous permettent de développer nos compétences dans la réalisation d'examens appropriés en accord avec les bonnes pratiques professionnelles afin d'assurer une continuité des soins efficiente et un service médical rendu adapté.
- La disponibilité d'équipements sous-contrôle, le développement et le maintien des compétences de l'ensemble des collaborateurs Inovie Prolab ainsi que la disponibilité des biologistes médicaux sur site, permettent de garantir aux utilisateurs des résultats fiables dans des délais permettant une prise en charge optimale des patients.
- L'engagement dans notre démarche RSE nous invite à faire des choix quant à la maîtrise et l'optimisation de nos coûts afin de nous adapter aux contraintes régulières liées à notre activité mais aussi à privilégier, à performance analytique équivalente, les équipements écoresponsables, développer le maintien des compétences et favoriser la mobilité des collaborateurs le souhaitant afin d'améliorer leur bien-être au travail.

## Politique Qualité

Notre politique qualité et ses objectifs pour l'année 2024 devront permettre de maintenir l'harmonisation et l'efficacité de l'ensemble de nos activités. Ainsi, les objectifs 2024 seront :

- La poursuite du développement de notre offre de proximité, notamment avec l'ouverture de nouveaux sites.
- La poursuite de notre implication dans la prévention en relayant les dépistages nationaux proposés lors des campagnes de santé publique
- La mise en place de la digitalisation du parcours de soins
- La garantie permanente de notre expertise médicale en maintenant la compétence de l'ensemble de nos collaborateurs et de nos biologistes.
- La maîtrise de la qualité du service médical rendu auprès de nos patients.
- Le maintien de notre accréditation en répondant aux exigences des nouvelles versions des référentiels opposables.( NF ISO 15189 v2022, SH-REF-02).

La compréhension et le respect de la mise en œuvre de la politique qualité par l'ensemble du personnel est l'expression de l'engagement de la Direction qui mettra les moyens nécessaires à disposition des processus concernés pour réaliser ces objectifs.

Enfin la Direction s'engage à :

- veiller au respect strict de la confidentialité de ses prestations
- traiter toutes les demandes équitablement et sans discrimination d'aucune sorte ;
- vérifier qu'aucune incitation financière ou politique n'influence la réalisation des analyses.

**Cette implication permanente et volontaire de l'ensemble de l'équipe Inovie Prolab, garantie à chacun des patients la qualité du service médical.**