



Laboratoire Rhazali

## POLITIQUE QUALITÉ

Afin d'obtenir et maintenir la confiance de ses patients et partenaires, LE LABORATOIRE RHAZALI D'ANALYSES MEDICALES s'est engagé dans le développement d'un Système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

La mise en place de ce Système répondra aux principales orientations stratégiques suivantes:

- Impliquer l'ensemble du personnel dans l'atteinte des objectifs,
- Améliorer la productivité, la qualité de service et le fonctionnement des processus,
- Faire évoluer les gammes de services de ses activités,
- Renforcer sa position dans le secteur d'analyses médicales,
- Se placer comme Laboratoire de référence

Dans ce contexte, notre politique qualité s'articule autour des objectifs suivants :

- La pérennisation de l'écoute du patient, le respect de ses exigences et l'amélioration continue de sa satisfaction.
- L'amélioration continue de la qualité de service dans le respect des exigences légales et réglementaires applicables à notre activité.
- La fiabilité et l'exactitude des résultats.
- La rapidité dans le rendu des résultats afin de continuer à jouer un rôle central dans la gestion de l'urgence médicale.
- La confidentialité des résultats et des données personnelles.
- La communication avec nos partenaires, médecins traitants, cliniques, hôpitaux, afin d'œuvrer à l'amélioration de la prise en charge des patients.
- Le renforcement continu des compétences et des performances du personnel.
- L'amélioration des processus et la mise en place des moyens et ressources nécessaires pour la modernisation des outils et technologies.
- Assurer la sécurité de l'ensemble du personnel et des patients.

La Direction s'engage à mettre en œuvre toutes les ressources et les moyens nécessaires afin d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés en cohérence avec sa politique qualité.

Cette politique ne peut être mise en œuvre sans la mobilisation totale de l'ensemble du personnel au quotidien.

Dr. A. RHAZALI



Laboratoire Rhazali

## سياسة الجودة

من أجل الحصول على ثقة المرضى والأطراف المعنية والحفاظ عليها، يعمل **مختبر غزالي للتحليلات الطبية** على تطوير نظام لإدارة الجودة وفقا لمواصفات نظم الجودة أيزو (2015) 9001.

ولتنفيذ هذا النظام، يتم إتباع التوجهات الاستراتيجية التالية:

- إشراك جميع المستخدمين في تحقيق الأهداف،
- تحسين الإنتاجية، جودة الخدمات وسير العمل حسب النظم المتبعة،
- تطوير خدماتها،
- تعزيز مكانتها في قطاع التحليلات الطبية،
- تموضعه كمختبر مرجعي،

وفي هذا السياق، تركز سياسة الجودة حول الأهداف التالية:

- الاستدامة في خدمة المرضى، والاستماع إلى متطلباتهم مع احترامها، وكذا التحسين المستمر لإرضائهم،
- المهني، التحسين المستمر لجودة الخدمات مع احترام الإطار القانوني والتنظيمي للنشاط،
- صحة ودقة النتائج،
- السرعة في تقديم النتائج من أجل الاستمرار في تسيير فعال للمستعجلات الطبية
- سرية النتائج والمعلومات الشخصية للمرضى،
- التواصل مع شركائنا: الأطباء المعالجون، المصحات، و المستشفيات من أجل تحسين الرعاية الطبية للمرضى،
- الدعم المستمر لمهارات المستخدمين وتعزيز أدائهم،
- تحسين سير العمل ومنح الوسائل والموارد اللازمة لتحديث الأدوات والتقنيات،
- ضمان سلامة جميع الموظفين والمرضى،

تعتمد الإدارة على التزام المستخدمين بهذا النهج، وتلتزم بمراقبة مؤشرات الجودة بشكل دوري من أجل تحقيق الأهداف التي حددتها لنفسها بما يتوافق مع سياسة الجودة الخاصة بها،

دكتور غزالي