



ENGAGEMENT DE LA DIRECTION & POLITIQUE QUALITÉ

Laboratoire Semlali, en tant que laboratoire de biologie médicale, joue un rôle primordial dans la prise en charge des patients. Depuis sa création en 1982 par Dr Youssef Mohammed Semlali, le laboratoire a la volonté de rester un laboratoire indépendant responsable.

La satisfaction du patient et du prescripteur dans le service rendu, le respect de la confidentialité des informations délivrées, une prestation de conseil adapté sans aucune distinction en respectant les contraintes réglementaires et déontologiques sont les valeurs de notre laboratoire depuis sa création.

Et dans le cadre de la vision stratégique de la Direction, la démarche Qualité adoptée par le laboratoire Semlali conforme au référentiel **ISO 9001 version 2015**, constitue un levier de performance, de différenciation et d'amélioration continue pour l'ensemble de ces prestations. Au-delà de cette reconnaissance organisationnelle et managériale, le laboratoire s'est engagé dans une démarche d'accréditation selon la norme **ISO 15189**.

De ce fait, notre politique qualité s'articule autour des axes stratégiques suivants :

Axe 1



Rechercher la satisfaction de nos clients (patients, prescripteurs, etc.).

Axe 2



Garantir la fourniture de conseils cliniques auprès des patients et des professionnels de santé.

Axe 3



Fournir aux patients et prescripteurs des résultats fiables et exacts.

Axe 4



Améliorer en continu notre SMQ en conformité avec les exigences de la norme ISO 9001:2015 et la réglementation.

Notre politique est déclinée en objectifs mesurables suivis par des indicateurs permettant de surveiller et d'assurer l'amélioration continue de notre performance et l'implication de notre personnel dans la réalisation de cette politique, ces objectifs sont :

- Satisfaire nos clients en leur assurant une prise en charge rapide, efficiente et une réponse à leurs attentes et besoins.
- Assurer la qualité des méthodes analytiques utilisés au laboratoire.
- Mettre en place de nouvelles technologies innovantes et maintenir le volume d'activité.
- Répondre aux besoins des clients en proposant des analyses pertinentes et une prestation de conseil apportant une valeur ajoutée à la prise en charge du patient
- Sélectionner et surveiller les fournisseurs afin de garantir la fourniture de matières premières et d'équipements de qualité, au moment voulu et au meilleur prix.
- Accréditer les examens du laboratoire et étendre la portée d'accréditation du laboratoire selon la Norme ISO 15189.
- Assurer au personnel les formations nécessaires pour le maintien de la compétence et s'assurer du niveau de compétence acquis.
- Réaliser des audits internes selon un planning approprié.
- Mettre en place des actions d'amélioration efficaces et dans les délais.
- Maitriser la performance du système informatique du laboratoire et l'utilisation de matériel performant.
- Veiller à la santé et à la sécurité des collaborateurs et de tout visiteur du laboratoire.

Je m'engage à mettre à disposition les moyens humains et matériels pour assurer la qualité des services du laboratoire SEMLALI, en se conformant aux normes ISO 9001, ISO 15189 et aux réglementations en vigueur avec une volonté d'améliorer continuellement l'efficacité du système.

En plus de mon engagement, l'ensemble du personnel du laboratoire SEMLALI est impliqué dans la démarche qualité et s'engage à appliquer les procédures en vigueur à tout moment.

Dr SEMLALI Youssef Mohammed
Directeur/Biologiste
Septembre 2023



Système de management
ISO 9001:2015 Certificate
No. AFR 21.00054