

SATISFACTION des CLIENTS
RESPECT de nos VALEURS
CROISSANCE-ANTICIPATION-CREATIVITE
COMMUNICATION
DYNAMISME du MANAGEMENT de la QUALITE

« En tant que biologistes coresponsables du laboratoire DYOMEDEA-NEOLAB, nous affirmons notre volonté de proposer à nos clients une prestation de qualité en positionnant notre structure au meilleur niveau et de faire reconnaître nos compétences et notre savoir-faire dans la réalisation d'analyses de biologie médicale humaine.

A cette fin, nous avons construit un Système de Management de la Qualité, et nous demandons à l'ensemble de nos équipes l'application de notre politique et le respect de toutes les procédures qui les concernent. »

La Direction s'engage à déployer les objectifs suivants :

- **SATISFACTION des CLIENTS :**

Mobiliser les compétences de tous nos collaborateurs afin d'assurer une prestation d'excellence pour les soins prodigués aux patients et l'ensemble des services apportés aux clients, ceci dans le respect des exigences de notre Système de management de la Qualité et de la Réglementation.

Porter une attention particulière à l'écoute des attentes et des exigences de nos clients.

- **RESPECT de nos VALEURS :**

Garantir l'indépendance des Biologistes, leur impartialité, leur intégrité.

Veiller à ce que l'ensemble des collaborateurs ne subisse aucune influence commerciale et exerce dans le respect de l'éthique de la profession.

Créer ce groupe de dimension régionale est une des preuves de cet engagement en lui assurant son indépendance financière garante de la pérennité de la structure.

- **CROISSANCE, ANTICIPATION, CREATIVITE :**

S'appuyer sur notre compétence biologique et nos ressources financières, humaines et matérielles pour saisir les meilleures opportunités de croissance.

Assurer une veille scientifique, technologique, réglementaire pour maintenir notre leadership et savoir anticiper les changements à venir.

- **COMMUNICATION :**

Communiquer avec tous nos partenaires afin d'optimiser notre offre de soins pour une prise en charge globale du patient.

Disposer d'une communication interne efficace pour fédérer l'ensemble du personnel à notre projet d'entreprise, harmoniser les pratiques professionnelles, instaurer un climat de bienveillance pour tous.

S'approprier dans ce but les outils de communication les plus performants.

- **DYNAMISME du MANAGEMENT de la QUALITE :**

Assurer de manière dynamique l'amélioration continue de notre système de Management de la Qualité, à travers une approche processus incluant l'analyse de risques de nos activités, le choix d'indicateurs qualité pertinents, la gestion des compétences du personnel.

Elargir et maintenir notre accréditation selon la Norme ISO 15189 pour l'ensemble de notre activité y compris les examens de biologie médicale délocalisée pour lesquels est rédigée une politique qualité spécifique.

S'assurer que la politique Qualité est comprise et appliquée par tous, revue régulièrement.