

Depuis sa création en 1999, le laboratoire « GENELAB-OUM-RABIAA », dirigé par son directeur « Dr Mohamed Benzouzz », contribue au parcours des soins grâce à son expertise en biologie médicale. Conforme au GBEA , Certifié ISO 9001 et accrédité ISO 15189 selon les versions en vigueur , il s'engage à fournir des services fiables et adaptés aux attentes de ses clients. Sa politique qualité repose sur les axes stratégiques suivants :

مختبر التحليلات الطبية جنلاب "أم الربيع"
Laboratoire de biologie médicale Genelab
"Oum Rabiaa".

Politique Qualité
Laboratoire certifié par
IMANOR
CERTIFICATION
N°2017 CSMQ.04-01
NM ISO 9001 : 2022
ACCREDITATION
SEMAG
N° : MCI/CA AAO4/2019
NM ISO 15189



Axe 1

Pleine satisfaction des parties intéressées par un niveau de service répondant à leurs besoins

- **Écoute active** des clients pour mieux comprendre leurs attentes.
- **Accueil convivial** et amélioration continue des services.
- **Prélèvements de qualité**, y compris à domicile pour plus de proximité.
- **Respect de délais** convenable même en cas d'urgence (accueil, prélèvement, résultats).
- **Traitement rapide** et **efficace** des réclamations clients.
- Offrir des **conseils personnalisés** aux **prescripteurs**, en accord avec les recommandations **scientifiques récentes**.
- Intégration d'**examens spécialisés** et d'équipements technologiques de pointe.



Axe 2

La qualité et la fiabilité de nos résultats est un objectif permanent

- Assurer la **fiabilité** et la **précision** des résultats grâce à un contrôle interne rigoureux.
- **Surveiller** en continu la validité des résultats et détecter toute dérive.
- Participer activement à des programmes de **contrôle externe** de qualité pour valider les performances analytiques.



Axe 3

L'ensemble du personnel est compétent, engagé et responsable

- **Recrutement qualitatif** et **quantitatif** pour garantir des ressources humaines suffisantes.
- **Formation continue** du personnel afin de maintenir et développer les compétences requises.
- **Évaluation régulière** du niveau de compétence acquis.
- **Implication** de tout le personnel dans une **démarche d'amélioration continue**, fondée sur les bonnes pratiques et l'éthique professionnelle.



Engagement

Pour atteindre ses objectifs, la direction du laboratoire GENELAB-OUM RABIAA:

- **Garantir l'impartialité** dans toutes ses activités.
- **Informier et impliquer** le personnel sur les exigences clients, normatives et réglementaires.
- **Sensibiliser à l'impact** des non-conformités et valoriser le rôle de chacun dans la qualité du service
- Fournir les **ressources** nécessaires à la réalisation des missions.
- Améliorer continuellement l'**efficacité** du système qualité.
- **Étendre la portée** de l'accréditation.
- Réévaluer régulièrement l'**adéquation** de la politique qualité.



Axe 4

Optimisation de l'organisation pour l'efficacité, la qualité et l'amélioration continue du SMQ

- Assurer la **performance** des processus du Système de Management de la Qualité (SMQ).
- **Sensibiliser le personnel** au **respect des procédures**, à la **politique qualité** et aux exigences réglementaires et **normatives**.
- **Améliorer** continuellement le système qualité à l'aide d'**indicateurs pertinents** et d'**actions ciblées**.
- Suivre les **non-conformités** et mettre en place des **actions correctives** et **préventives adaptées**.



Axe 5

Impartialité, confidentialité des données et respect des principes éthiques

- **Assurer l'impartialité** en anticipant et en **gérant les conflits d'intérêts potentiels**.
- **Appliquer** les principes **éthiques** dans toutes les décisions et relations professionnelles.
- **Garantir la confidentialité** et l'**intégrité** des données clients, conformément aux exigences réglementaires (CNDP).



Axe 6

Sécurité, gestion proactive des risques et des opportunités

- Assurer la **sécurité** et la **santé** du personnel et des visiteurs.
- **Sélectionner** des fournisseurs conformes aux normes de qualité.
- Investir dans du **matériel conforme** aux exigences techniques et réglementaires.
- **Garantir le bon fonctionnement** des équipements et **prévenir les pannes**.
- **Gérer rigoureusement les finances** pour anticiper les imprévus.
- Assurer la **qualité des réactifs et consommables**.
- **Optimiser** les stocks et **réduire le gaspillage**.
- Maîtriser l'**élimination des déchets** pour protéger l'environnement.
- Préparer le laboratoire aux **situations d'urgence**.
- Évaluer régulièrement les risques pour **ajuster les processus**.
- **Innovier** et **s'adapter** aux **évolutions** du secteur de la santé.

Scan me

