



POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITÉ

Intégré à l'Institut national de santé publique du Québec, le Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ) a pour mission de soutenir le MSSS, le réseau de la santé publique et le réseau des établissements de soins en exerçant les fonctions essentielles d'un laboratoire de santé publique. Au-delà du rôle traditionnel en analyses de laboratoire, le LSPQ participe à une mission plus large de reconnaissance, de prévention et de contrôle des maladies infectieuses et d'amélioration de la santé. Il exerce sa mission à travers plusieurs champs d'activités incluant des services de référence, de surveillance, de réponses à des urgences ou menaces infectieuses et de développement technologique. Ses activités d'assurance qualité se déclinent non seulement par des programmes de contrôle externe de qualité en biologie médicale, mais aussi lors de demandes de permis en imagerie et biologie médicale, dans la certification des unités de mammographie et divers contrôles des eaux d'hémodialyse et de la fluoration des eaux de consommation.

La vision organisationnelle est celle d'un laboratoire de santé publique compétitif et reconnu procurant des services de qualité, innovateurs et à la fine pointe technologique qui contribuent à améliorer la santé de la population du Québec.

Pour réaliser cette mission, nous nous engageons à respecter de hauts standards de qualité dans toutes nos activités afin d'en assurer la fiabilité, l'utilité et la pertinence.

Le LSPQ s'appuie sur des valeurs d'excellence, de rigueur scientifique et d'intégrité dans tous ses travaux. Ses actions établies dans un mode collaboratif sont basées sur des valeurs de respect de l'individu, des partenaires et des clientèles. Nous garantissons à notre clientèle et à nos partenaires l'assurance de notre impartialité dans tous les services que nous offrons et les activités dans lesquelles nous nous engageons de même que le respect de la confidentialité des informations.

Pour mettre en œuvre notre politique qualité, nous avons développé un système de management de la qualité (SMQ) qui répond aux exigences des normes internationales ISO 15189 et ISO 17025 ainsi qu'aux autres exigences légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis.

Ce système est en constante évolution. Nous en vérifions régulièrement l'efficacité afin de l'améliorer pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle et de nos partenaires et l'adapter aux nouvelles attentes qui nous sont signifiées. Nous nous assurons que la politique qualité et les éléments du système qualité, notamment la documentation, soient bien compris, partagés et appliqués par notre personnel.

Les axes généraux qui découlent de notre politique qualité sont les suivants :

- Assurer un soutien à l'excellence de la prestation de soins dans le réseau
- Assurer une communication avec notre clientèle, nos partenaires et la communauté scientifique afin de mesurer leur satisfaction et d'améliorer le service;
- Fournir des services de qualité par le respect des indicateurs qualité sélectionnés;
- Assurer un environnement sécuritaire;
- Garantir la maîtrise des changements;
- Favoriser l'acquisition de nouvelles compétences et connaissances par notre personnel afin de garantir les plus hauts standards d'expertise.

Ces axes généraux se traduisent opérationnellement en quatre objectifs :

- Diminuer le nombre de non-conformités déclarées par le client.
- Augmenter le nombre de jours pour lesquels l'ensemble des échantillons reçus ont été encodés le jour même.
- Réduire le nombre d'expositions au laboratoire nécessitant un suivi médical.
- Augmenter le taux de rétention de la première année des nouveaux employés.

La direction du LSPQ s'engage à accomplir la politique qualité définie et à respecter les dispositions décrites dans les normes ISO 15189 et ISO 17025.



Michel Roger, MD, PhD, FRCPC
Directeur médical



Florence Lacasse, TM, MBA
Directrice des opérations