



## POLITIQUE QUALITE

### سياسة الجودة

PQ-M1-02

Version 08

Page 1/3

تعكس سياسة الجودة، على النحو المحدد في التزام مدير المختبر، رغبته الأكيدة في إرضاء عملائه وموظفيه، وتحسين الأداء في مراحل ما قبل التحليل والتحليل وما بعد التحليل، وبالتالي التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة وتمثل أهدافها فيما يلي

تقديم دليل على تحسين المنظمة: تزويد المختبر ببيئة عمل ممتعة ومعدات عالية الأداء وأحدث التقنيات قدر الإمكان. الكفاءة الفنية وضمان موثوقية النتائج

حماية المختبر من فقدان أو تغيير المعلومات الأساسية لنشاطه

طمأنة العملاء وبناء ثقتهم وضمان رضاهم على النحو المنصوص عليه في معيار الجودة التميز عن المنافسين أثناء دعوات المناقصات والإدراج والشراكات مع العملاء الجدد تحديد الفرص التي قد تكون متاح للمختبر من خلال تقييم السياق ضمان ربحية أفضل للمختبر: تحليل سوقه بشكل أفضل من خلال جعل تحليل المخاطر (المنافسة، التنظيم، الجدوى، التمويل) منهجياً

إشراك الموظفين في تشغيل المختبر، لأنهم سيتطورون في مناخ يسלט الضوء على البحث عن الأداء والمساهمة الفردية والجماعية الحقيقية في الإنجازات ضمان نقل المهارات: معرفة كيفية سرد وإضفاء الطابع الرسمي على معرفة الناس ومهاراتهم، من أجل التمكن من نقلها وبالتالي تجنب اختفائها عند مغادرة بعض الموظفين تكون قادرة على التعامل مع الأعطال ، وإبلاغها وتحليلها بشكل أفضل من أجل جعل الإجراءات التصحيحية أكثر ملاءمة وأسرع ، وبالتالي أكثر فعالية

أن يكون لديك نظام إدارة جودة يسمح للمختبر باعتماد TUNAC وفقاً لمعيار ISO 15189-2012 ثم 2022 والحفاظ على مستوى معيار ISO 9001-2015

وتحقيقاً لهذه الغاية، تتمثل أولوياتنا الاستراتيجية فيما يلي

#### محور الجودة:

لتحقيق هذه الأهداف ، تلتزم الإدارة بتوفير جميع الموارد اللازمة وأنشأت وحدة إدارة الجودة (وحدة نظام إدارة الجودة) التي يتم فيها ترسيخ الأدوار بشكل جيد. تكوينها على النحو التالي

مدير المختبر حاتم فندري: الإدارة المالية لوحدة نظام إدارة الجودة وضمان توافر الموارد الكافية. كما أن له دور استشاري ورقابي لأهداف الجودة ومؤشرات الأداء داخل المختبر.

نائبة المدير شادية الفندري: مسؤولة عن وحدة نظام إدارة الجودة التي تنشرها وفقاً لمعايير ISO 15189 و ILAC و EA و ISO 9001.

ضحى الشابي: تقني أول في إدارة الجودة  
جنات العويني مديرة صيانة المقاييس



## POLITIQUE QUALITE

### سياسة الجودة

PQ-M1-02

Version 08

Page 2/3

#### دور هذه الوحدة هو:

تخطيط أهداف محور الجودة وتحديد المسؤوليات المشاركة في تنفيذ سياسة الجودة من خلال رؤية مدروسة والقضايا ذات الصلة وتسهيل جدواها

رفع وعي الموظفين بسياسة الجودة والتأكد من كفاءتهم في الأنشطة الموكلة إليها (تفويضهم) ضمان تحسين جودة الخدمات من خلال المراجعة الإدارية والتدقيق الداخلي وإدارة الشكاوى وعدم المطابقة والتواصل الجيد والخدمات الاستشارية التي تلبي التوقعات إدارة الوثائق وتنسيق الكتابة والمواعمة وكذلك تحديث الإجراءات و ضمان تنفيذها السليم بالتعاون مع مديري العمليات

مراقبة المطالبات وعدم المطابقة والتأكد من تصحيحها ومتابعة الإجراءات التصحيحية المقترحة لضمان إزالتها نهائياً. يضمن إدارة ضوابط الجودة الداخلية والخارجية ويضمن التحقق من الأساليب والتحقق من صحتها

#### إدارة محور المقاييس والصيانة.

مدير الجودة بالوحدة هو جهة الاتصال المفضلة للعملاء ومنظمات التقييس وإصدار الشهادات الخارجية للأسئلة المتعلقة بنظام إدارة الجودة. وهي مسؤولة عن تحديث دليل الجودة وتكييفه مع المعايير المطلوبة. إنها توجه طاقم التحرير لمراجعة الإدارة.

يتم نشر هذه السياسة داخل المختبر ويتم إضفاء الطابع الرسمي على نشر المحاور الإستراتيجية على مستوى كل عملية

في لوحة المعلومات العامة لرصد أهداف "الجودة"  
التركيز على أصحاب المصلحة ذوي الصلة

من خلال تلبية متطلباتهم في جميع مراحل خدماتنا (الاستقبال ، الانتظار ، أخذ العينات ، تحسين أوقات تسليم النتائج الموثوقة والأمانة

من أجل بناء ثقتهم ومعرفة رغباتهم في التحسين، يجري المختبر مسحا نصف سنوي لرضا المرضى وسنويا للأطباء والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة. تؤخذ النتيجة في الاعتبار عند تخطيط التطورات داخل المختبر

#### محور الموارد البشرية:

من خلال التطوير الدائم والمستمر لمهارات جميع موظفي المختبر من خلال التخطيط للتدريب الداخلي والخارجي المنتظم اقتراحاتهم أثناء Qualipro. والاعتماد و / أو إعادة تأهيل معارفهم. يتم إجراء مسح سنوي مجهول لرضا الموظفين على مراجعة الإدارة مهمة وتؤخذ في الاعتبار كلما أمكن ذلك. أخيراً، كان الحفاظ على جو عمل جيد بين الموظفين والإدارة في جميع الأوقات هو الهدف دائما



## POLITIQUE QUALITE

### سياسة الجودة

PQ-M1-02  
Version 08  
Page 3/3

#### محور البنية التحتية:

يتكون المختبر من بيئة عمل تتكيف مع استقبال المرضى والعينات البيولوجية وتنفيذ التحاليل وفقاً للمعايير وظروف العمل الآمنة. وترد الخطة التفصيلية للمختبر في المرفق رقم 4

من أجل تسهيل العمل داخل المختبر، قامت الإدارة بحوسبة جزء كبير من نشاطها من خلال برامج مختلف

برنامج "SysLab": ذو وصول محدود للإدارة الكاملة لملفات المرضى، وهي: تسجيل الطلبات، وإعداد أوراق العمل، وتحرير الملصقات، وإدخال النتائج، والتحقق الفني والنهائي، وتحرير النتائج. كما يتيح إمكانية الاطلاع على العمليات التي تتم في الملف وكذلك إعداد البيانات المالية ومراقبة المدفوعات. يحتوي هذا البرنامج على اتصالات ثنائية الاتجاه (البرمجيات).

برنامج "SysLab Stock": لإدارة المخزون، فهو يسمح بإدارة الطلبات (التسليم، نفاذ المخزون، وتواريخ انتهاء الصلاحية) وكذلك تقييم الموردين.

برنامج "lot BWS": ذو وصول محدود، يسمح بالإدارة والتحكم في درجات حرارة جميع المعدات والغرف المتصلة بها. يتم الكشف عن درجة الحرارة باستخدام مجسات معايرة ومحددة مسبقاً. يتم أخذ قياسات درجة الحرارة على الفور. يسمح لك برسم منحنيات قياس درجة الحرارة لجميع المعدات والمواقع المتصلة بالبرنامج.

برنامج Unity Real Time: لإدارة ضوابط الجودة الداخلية في الوقت الحقيقي، والإدخال الآلي وتطبيق قواعد

Westgad

برنامج Plever (شركة Viskaly) للتحقق من صحة الطرق ودراسات التوافق والمقارنة

برنامج Qualipro: برنامج إدارة الجودة، يسمح بإدارة المستندات إلكترونياً، بالإضافة إلى مراقبة الإجراءات، عمليات التدقيق، عدم المطابقة، المؤشرات، الشكاوى، الاجتماعات، المقاييس، الموردين، الموظفين وأدائهم، التدريب المستمر: يعتبر برنامجاً داخلياً أداة اتصال مختبرية لإدارة نظام إدارة الجودة: إمكانية التتبع - أصحاب المصلحة - أوقات الإنجاز. إنه يسهل كتابة وتحديث الإجراءات وأنماط التشغيل والتعليمات باتباع حلقة: الكاتب (يتضمن كاتب الإجراء) المدقق (الشخص الذي يدير وحدة نظام إدارة الجودة) الموافقة (من قبل مدير المختبر) وأخيراً نشرها داخل المختبر .