

سياسة الجودة

تتمثل مهمة مختبر بيوسنتر-مراكش في المشاركة بفعالية في سلسلة الرعاية الصحية من خلال إجراء تحاليل طبية بيولوجية على أحدث طراز، وإدراكاً منا لأهمية ودور التحاليل الطبية البيولوجية في معرفة المرض، تشخيصه ومتابعة حالة المريض، فقد جعلنا الجودة وإدارة المخاطر في صميم تنظيمنا. كما قمنا بوضع نظام لإدارة الجودة يستند إلى المعيار آيزو 9001 نسخة 2015، الذي حصلنا على شهادته منذ عام 2016. مما يعكس التزامنا بالعمل على التحسين المستمر لأداء المختبر في جميع قطاعات نشاطه من خلال نهج قائم على مجموعة من الإجراءات ومبدأ اتقان الجودة ونظام توثيق متناسق. بالإضافة إلى ذلك، لا يمكن تنفيذ هذه المهمة النبيلة دون فريق مختص ومؤهل، تقنيات معتمدة ومعترف بها من قبل الجمعيات العلمية ومجموعات الخبراء، وأجهزة آلية من أحدث جيل تشكل منصة تحليلية آلية تعمل على تحسين كفاءة وسرعة وموثوقية النتائج.

رؤيتنا

أن نكون المرجع الإقليمي في مجال الطب الحيوي المعتمد والمصدق عليه، والمعروف بموثوقية نتائجه، جودة الدعم الطبي الذي يقدمه والتزامه الأخلاقي، الإنساني والبيئي. يطمح مختبر بيوسنتر إلى أن يصبح جهة فاعلة نموذجية في مجال الصحة، وأن يكون مساهماً فعالاً في سلامة المرضى، في الوقاية وفي تقديم أداء جيد في مسار الرعاية الصحية.

مهمتنا

تتمثل مهمة مختبر بيوسنتر في :

- تزويد المرضى والأطباء بنتائج تحاليل موثوقة، سريعة وقابلة للتفسير، تستند إلى طرق معتمدة وخاضعة للرقابة ؛
 - ضمان الاستماع إلى المرضى والحفاظ على السرية والأخلاقيات المهنية ؛
 - مرافقة الأطباء في اتخاذ القرارات التشخيصية والعلاجية، من خلال تقديم استشارات بيولوجية مؤهلة ؛
 - ضمان سلامة المرضى والموظفين، مع الالتزام الصارم بالمتطلبات التنظيمية والمعارية.
- (التشريعات الوطنية / GBEA ، ISO 9001: 2015 ، ISO 15189: 2023)

استراتيجيتنا

لتحقيق رؤيته والوفاء بمهمته، يعتمد مختبر بيوسنتر على استراتيجية مبنية على خمسة محاور :

- المحور 1 – التميز المهني وتطوير المهارات ؛
- المحور 2 – الثقة، الأخلاق، الحياد والسرية ؛
- المحور 3 – الامتثال التنظيمي والممارسات المهنية الجيدة ؛
- المحور 4 – التحسين المستمر وأداء أنظمة الإدارة؛
- المحور 5 – الابتكار، التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

التزامنا

تلتزم إدارة مختبر بيوسنتر بما يلي :

- توفير الموارد البشرية، المادية والمالية اللازمة لتنفيذ نظام إدارة الجودة SMQ
- ضمان كفاءة كل موظف، تحفيزه وتقديره ؛
- الحفاظ على السرية، الأخلاق والأمن في جميع الأنشطة ؛
- تشجيع الاستماع الفعال للمرضى، الأطباء والشركاء ؛
- الالتزام بنهج التحسين المستمر بهدف إرضاء جميع الأطراف المعنية ؛
- دمج الوقاية البيئية وتقليل البصمة الكربونية في جميع القرارات الاستراتيجية.

يؤكد مختبر بيوسنتر التزامه بوضع الجودة، السلامة، الأخلاق ورضا المريض في صميم جميع عملياته وإجراءاته. ومن خلال التحسين المستمر والصرامة العلمية والمهنية المثالية، نسعى إلى التميز في التشخيص والثقة المستدامة لمرضاينا والأطراف المعنية.



Formulaire

POLITIQUE QUALITE

Référence : PIL.FOR.001

Version : 09

Le laboratoire **BIOCENTRE de Marrakech** a pour mission de participer efficacement à la chaîne de soins en réalisant dans l'état de l'art des analyses de biologie médicale. Conscient de l'importance et du rôle des analyses de biologie médicale dans **le diagnostic, le pronostic et dans le suivi du patient**, nous avons placé **la qualité** et la **maitrise des risques** au cœur de notre organisation. Ainsi, nous avons mis en place un **Système de Management de la Qualité basé sur la norme ISO 9001 V2015 pour laquelle nous sommes certifiées depuis 2016**. Cela traduit notre engagement à œuvrer pour une **amélioration continue des performances** du laboratoire dans tous ses secteurs d'activité par une **approche processus**, le principe de **la maitrise de la qualité**, un **système documentaire cohérent**. Par ailleurs, cette mission noble ne peut être menée sans **un personnel compétent et hautement qualifié**, des **techniques validées et reconnues** par les sociétés savantes et les groupes d'experts des **automates de dernière génération** constituant une **plateforme analytique automatisée** qui améliore **l'efficacité, la rapidité et la fiabilité** des résultats.

Notre vision

Être la **référence régionale en biologie médicale accréditée et certifiée**, reconnue pour la fiabilité de ses résultats, la qualité de son accompagnement médical et son engagement éthique, humain et environnemental.

BIOCENTRE ambitionne de devenir un **acteur de santé exemplaire**, contribuant activement à la sécurité du patient, à la prévention et à la performance du parcours de soins.

Notre mission

La mission du Laboratoire BIOCENTRE est de :

- Fournir aux patients et aux prescripteurs des résultats d'analyses fiables, rapides et interprétables, fondés sur des méthodes validées et contrôlées ;
- Garantir une écoute, une confidentialité et une éthique professionnelle irréprochables ;
- Accompagner les cliniciens dans la prise de décision diagnostique et thérapeutique, grâce à une prestation de conseil biologique qualifiée ;
- Assurer la sécurité des patients et du personnel, dans le respect strict des exigences réglementaires et normatives (**GBEA, législation nationale, ISO 15189 : 2023, ISO 9001 : 2015**).

Notre stratégie

Pour atteindre sa vision et remplir sa mission, le laboratoire BIOCENTRE s'appuie sur une stratégie structurée autour de cinq axes :

- **Axe 1 – Excellence professionnelle et développement des compétences ;**
- **Axe 2 – Confiance, éthique, impartialité et confidentialité ;**
- **Axe 3 – Conformité réglementaire et bonnes pratiques professionnelles ;**
- **Axe 4 – Amélioration continue et performance des systèmes de management ;**
- **Axe 5 – Innovation, développement durable et responsabilité sociétale.**

Notre engagement

La Direction du Laboratoire BIOCENTRE s'engage à :

- Mettre à disposition les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité (SMQ) ;
- Garantir la compétence, la motivation et la reconnaissance de chaque collaborateur ;
- Préserver la confidentialité, l'éthique et la sécurité dans toutes les activités ;
- Promouvoir une écoute active des patients, prescripteurs et partenaires ;
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue visant la satisfaction de toutes les parties intéressées ;
- Intégrer la prévention environnementale et la réduction de l'empreinte carbone dans toutes les décisions stratégiques.

Le Laboratoire BIOCENTRE réaffirme son engagement à placer **la qualité, la sécurité, l'éthique et la satisfaction du patient** au cœur de toutes ses processus et ses actions. Par **une amélioration continue** et une **rigueur scientifique et professionnelle** exemplaires, nous visons **l'excellence** dans le diagnostic et **la confiance durable** de nos patients et de nos PIP.

LE : 11/12/2025

Dr. EL JAHIRI Younes

The **BIOCENTRE laboratory** in Marrakesh aims to contribute effectively to the healthcare chain by performing state-of-the-art medical biology analysis. Aware of the importance and role of medical biology analysis in **diagnosis, prognosis, and patient follow-up**, we have placed **quality and risk management** at the heart of our organization. And therefore implemented a **Quality Management System based on the ISO 9001 V2015, for which we have been certified since 2016**. This reflects our commitment to working towards **continuous improvement in the laboratory's performance** in all areas of activity through a **process-based approach**, the principle of **quality control**, and a **consistent documentation system**. Furthermore, this noble mission cannot be carried out without **competent and highly qualified staff, techniques validated and recognized** by learned societies and expert groups, and **state-of-the-art automated systems** that constitute an **automated analytical platform** that improves **the efficiency, speed, and reliability** of results.

Our vision

To be the **regional benchmark in accredited and certified medical biology**, recognized for the reliability of its results, the quality of its medical support, and its ethical, human, and environmental commitment.

BIOCENTRE aims to become an **exemplary healthcare provider**, actively contributing to patient safety, prevention, and the performance of the care pathway.

Our mission

The mission of the BIOCENTRE Laboratory is to :

- Provide patients and prescribers with reliable, rapid, and interpretable test results based on validated and controlled methods ;
- Guarantee impeccable attentiveness, confidentiality, and professional ethics ;
- Support clinicians in diagnostic and therapeutic decision-making by providing expert biological advice ;
- Ensure the safety of patients and staff, in strict compliance with regulatory and normative requirements (**GBEA, national legislation, ISO 15189 : 2023, ISO 9001 : 2015**).

Our strategy

To achieve its vision and fulfill its mission, the BIOCENTRE laboratory relies on a structured strategy around five areas :

- **Area 1 – Professional excellence and skills development ;**
- **Area 2 – Trust, ethics, impartiality, and confidentiality ;**
- **Area 3 – Regulatory compliance and good professional practices ;**
- **Area 4 – Continuous improvement and performance of management systems ;**
- **Area 5 – Innovation, sustainable development, and social responsibility.**

Our commitment

The BIOCENTRE Laboratory Management is committed to :

- Providing human resources, material, and financial resources necessary for the implementation of the Quality Management System (QMS) ;
- Ensuring the competence, motivation, and recognition of each employee ;
- Maintaining confidentiality, ethics, and safety in all activities ;
- Promoting active listening to patients, prescribers, and partners ;
- Engaging in a process of continuous improvement aimed at satisfying all interested parties ;
- Integrating environmental prevention and carbon footprint reduction into all strategic decisions.

BIOCENTRE Laboratory reaffirms its commitment to placing **quality, safety, ethics, and patient satisfaction** at the heart of all its processes and actions. Through **continuous improvement** and **exemplary** scientific and **professional rigor**, we strive for **excellence** in diagnosis and the **lasting trust** of our patients and stakeholders.

On : 11/12/2025
Dr. EL JAHIRI Younes