



LABORATOIRE
D'ANALYSES MEDICALES

marîem BAHLOUL

LIVRET D'ACCUEIL

LABORATOIRE marîem BAHLOUL

www.labomariembahloul.com

Ce qui fait notre différence c'est l'amour du travail bien fait

SOMMAIRE



MOT DE LA DIRECTIONP2



QUI SOMMES NOUS? NOTRE LABORATOIRE.....P3-P5



POLITIQUE QUALITÉ ET ENGAGEMENTS.....P6-P8



VOTRE ACCUEIL.....P9



NOS SERVICES.....P10



PRÉLÈVEMENT.....P11-P12



VOTRE DOSSIER MÉDICAL.....P13



NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE.....P14



NOTRE ÉQUIPEP15-17



LA DIRECTION.....P18



Mot de la direction

MARIEM BAHLOUL BEN SLAMA



LABORATOIRE
D'ANALYSES MEDICALES
Mariem BAHLOUL

Nous avons préparé ce livret afin de vous offrir les informations dont vous pouvez avoir besoin au cours de votre prise en charge au sein de notre laboratoire.

Nous tenons à vous témoigner notre reconnaissance pour nous avoir choisi et à vous assurer de notre engagement à être à l'écoute de vos besoins, vos suggestions et vos réclamations.

Votre prise en charge est notre priorité, nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

"Ce qui fait notre différence, c'est la qualité et l'amour du travail bien fait"

Le biologiste

Mariem Bahloul



Choisis un travail que tu aimes, et tu n'auras pas l'impression de travailler un seul jour de ta vie

Nous sommes une équipe qualifiée et passionnée.

**Nous avons en commun l'empathie envers nos patients,
l'amour de la Biologie et de la Qualité.**

**Qui
sommes
nous?**

**Depuis la création du laboratoire en 2011, nous
avons adopté une démarche qualité dans l'objectif
d'amélioration continue.**

**Notre parcours d'amélioration continue s'est consolidé
par la certification selon la norme ISO9001 version 2015.
Nous sommes fiers de vous informer que nous sommes le
second laboratoire Tunisien, le seul laboratoire à Kairouan,
accrédité selon la norme ISO15189.**



www.labomariembahloul.com

www.labomariembahloul.com

Notre laboratoire

Notre laboratoire est installé dans le centre ville de Kairouan, offrant une infrastructure agréable et sécurisée , et une entrée adaptée aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous demander si vous avez des besoins particuliers (prélèvement à domicile, ou accès dans une chaise roulante).

- **Du Lundi au Vendredi**
07h - 19h
(15h - 19h équipe de garde)
- **Samedi**
7h - 15h
- **Dimanche**
Equipe de garde de 8h à 12h

Pour les autres horaires, un tableau de garde est partagé avec les laboratoires de la ville de Kairouan, vous pouvez demander le planning à votre laboratoire



Chronologie



LABORATOIRE
D'ANALYSES MEDICALES

Mariam BAHLOUL



Quality is never an accident,

Notre laboratoire œuvre à garantir une biologie médicale de qualité dans le respect de l'éthique, de la déontologie du métier.

Dans le but ultime de satisfaire nos patients, leur garantir une bonne prise en charge tout en respectant les exigences et les besoins des utilisateurs de nos services.

Dans ce cadre, nous avons entrepris la mise en place d'un système de management de la qualité (SMQ) selon les exigences de la norme ISO 9001 et nous avons évolué vers l'accréditation selon la norme ISO 15189.

Nos objectifs s'intègrent dans les axes stratégiques suivants :

- Garantir la validité des résultats de nos examens biologiques et leur conformité aux exigences réglementaires, scientifiques et normatives.
- Améliorer la satisfaction de nos patients et des utilisateurs de nos services.
- Fournir et exploiter au mieux les ressources nécessaires à nos activités.
- Améliorer les compétences et l'implication des membres de l'équipe.
- Maîtriser les risques et les opportunités relatifs à notre activité en considérant le contexte dans lequel nous évoluons.

Tous les processus de notre système de management de la qualité sont impliqués dans l'atteinte de ces objectifs.

Nous nous engageons à évaluer et améliorer en permanence notre système de management de la qualité et à mettre à disposition les moyens nécessaires pour qu'il soit pertinent et porteur de valeur ajoutée.

Toute l'équipe s'engage à conjuguer ses efforts pour la mise en œuvre de cette politique.

LE BIOLOGISTE

Mariem Bahloul

Politique et Engagements

A travers ces informations documentées, nous avons essayé de communiquer notre stratégie ainsi que nos valeurs à nos patients et tous nos collaborateurs.

Nos engagements :

- **Morale, Ethique et Déontologie,**
- **Confidentialité**
- **Impartialité**
- **Sécurité**



Protection de vos données personnelles



Conformément aux exigences réglementaires et normatives

- Nous nous engageons à respecter la confidentialité de toutes vos données personnelles.
- Nous assurons la sauvegarde et l'intégrité de vos résultats d'analyses en toute sécurité.
- Vous pouvez, à tout moment demander la modification ou le retrait de vos données personnelles.
- Votre échantillon biologique est votre propriété, pour le récupérer, il est important d'informer le laboratoire au préalable.
- Votre résultat est personnel, il ne peut être délivré à une tierce personne qu'après votre accord.

Nos engagements



NOS ENGAGEMENTS

LABORATOIRE MARIEM BAHLOUL

Engagement d'impartialité

Notre laboratoire est **indépendant**, nous déclarons n'avoir aucun intérêt personnel qui pourrait entraver notre **impartialité** dans la prise en charge de nos patients, dans la validation et la prestation conseil de nos bilans biologiques ainsi que dans nos prises de décision.

La direction s'engage à un exercice indépendant et objectif de la biologie médicale. Tout le personnel de notre équipe est formé, sensibilisé et engagé à respecter la morale, l'éthique, la déontologie du métier en toute impartialité, et ne privilégier aucun intérêt personnel, financier ou politique en cas de prise de décision.

LE BIOLOGISTE
Mariem Bahloul

Po003 v01 08/05/2023 Page 4/5



NOS ENGAGEMENTS

LABORATOIRE MARIEM BAHLOUL

Engagements sécurité

A travers notre politique de sécurité notre objectif : zéro préjudice pour notre équipe, nos visiteurs et notre environnement.

Notre engagement pour **la sécurité de nos patients, visiteurs et personnel** se reflète sur:

- Des locaux constamment surveillés, facilement accessibles aux personnes à mobilité réduite,
- Des règles d'hygiène et de sécurité minutieusement respectées,
- Des plans de nettoyage et désinfection maîtrisés
- La disponibilité de l'équipement de protection,
- L'utilisation de consommables stérile à usage unique.

Notre engagement pour la sécurité de notre environnement est un travail quotidien à travers :

- Une stratégie d'économie de l'usage des papiers
- Une bonne gestion des déchets
- Une maîtrise de la gestion des déchets liés aux soins
- Le respect des exigences réglementaires en termes de produits chimiques.

La **direction s'engage** à assurer la disponibilité des ressources nécessaires pour l'application de toutes les exigences en termes d'hygiène, biosécurité et bio sûreté et prendre en considération les changements du contexte du laboratoire, ses enjeux externes et internes, convaincue que « Mieux vaut se préparer et prévenir que réparer et se repentir »

LE BIOLOGISTE
Mariem Bahloul

Po003 v01 08/05/2023 Page 5/5



NOS ENGAGEMENTS

LABORATOIRE MARIEM BAHLOUL

Engagement de confidentialité

Toutes les personnes avec qui vous allez collaborer ou communiquer au sein du laboratoire s'engagent à respecter la **confidentialité** de toutes **vos données personnelles**.

Pour nous, la confidentialité est avant tout un engagement moral envers nos PIP avant d'être une exigence déontologique et normative, elle s'applique à toutes les étapes de notre collaboration :

- Tout notre personnel est sensibilisé et engagé à l'obligation de respecter toutes les données personnelles de nos patients
- Notre Système informatique, nos logiciels garantissent la sauvegarde des données des patients en toute sécurité dans le respect de la confidentialité.
- Les prélèvements biologiques sont la propriété du patient et nous nous assurons à avoir un consentement avant une éventuelle utilisation non spécifiée sur le premier accord.
- Nous informons nos patients des possibilités de dérogation à la confidentialité avant toute collaboration, vous avez toujours la possibilité de refuser de donner votre consentement.

En effet le **secret médical** comporte des limites qui en diminuent sa portée réelle ; cas de maladies dont la déclaration aux autorités sanitaires est obligatoire ou qui peuvent présenter un danger sur le plan contagion.

LE BIOLOGISTE
Mariem Bahloul

Po003 v01 08/05/2023 Page 3/5



NOS ENGAGEMENTS

LABORATOIRE MARIEM BAHLOUL

Morale- Ethique-Déontologie

Nous avons la chance d'exercer un métier qui prend soin de ce qu'on a de plus précieux : **Notre santé**.

On pourrait résumer notre vision au slogan suivant :

« Ceci n'est pas un tube, c'est un patient »

Ceci est déployé sur toutes les étapes de notre activité afin d'assurer une prise en charge loyale de nos patients en respectant leur **dignité, bien-être, sans discrimination**

Afin de prendre en charge nos patients d'une façon appropriée, de répondre à leurs besoins et aux demandes de leurs prescripteurs, nous nous engageons à être à leur écoute et à leurs **communiquer** toutes les informations pertinentes relatives à nos prestations.

Un consentement éclairé explicite ou implicite du patient ou son représentant témoignent de notre volonté d' créer un contrat de confiance avec nos patients.

Nos décisions prennent constamment en considération **l'éthique** et les exigences **déontologiques** du métier afin d'assumer de la meilleure façon la responsabilité de l'analyse biologique à partir du processus pré analytique, la délivrance d'un résultat d'analyse valide ainsi qu'une **prestation conseil** adaptée à chaque patient.

LE BIOLOGISTE
Mariem Bahloul

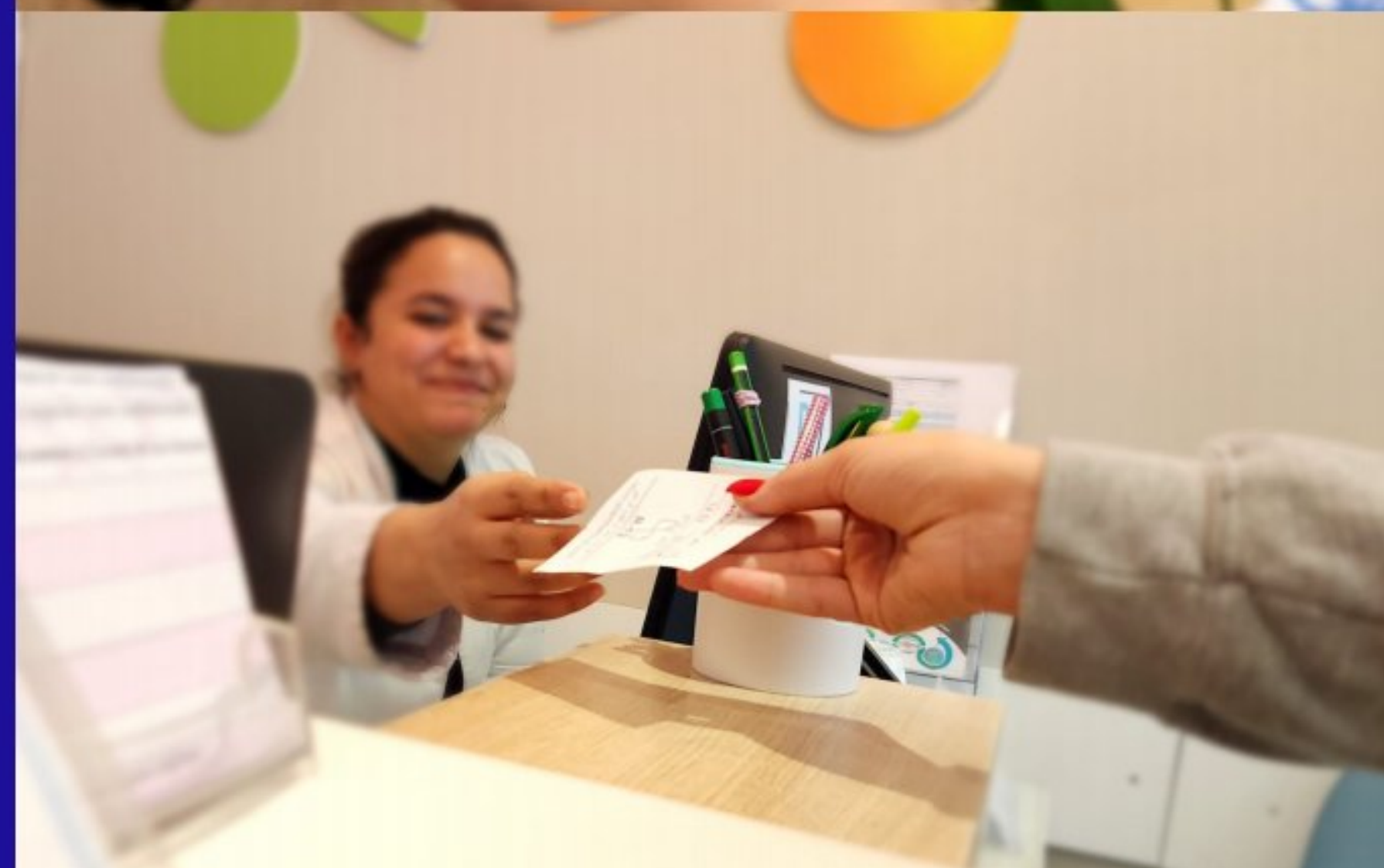
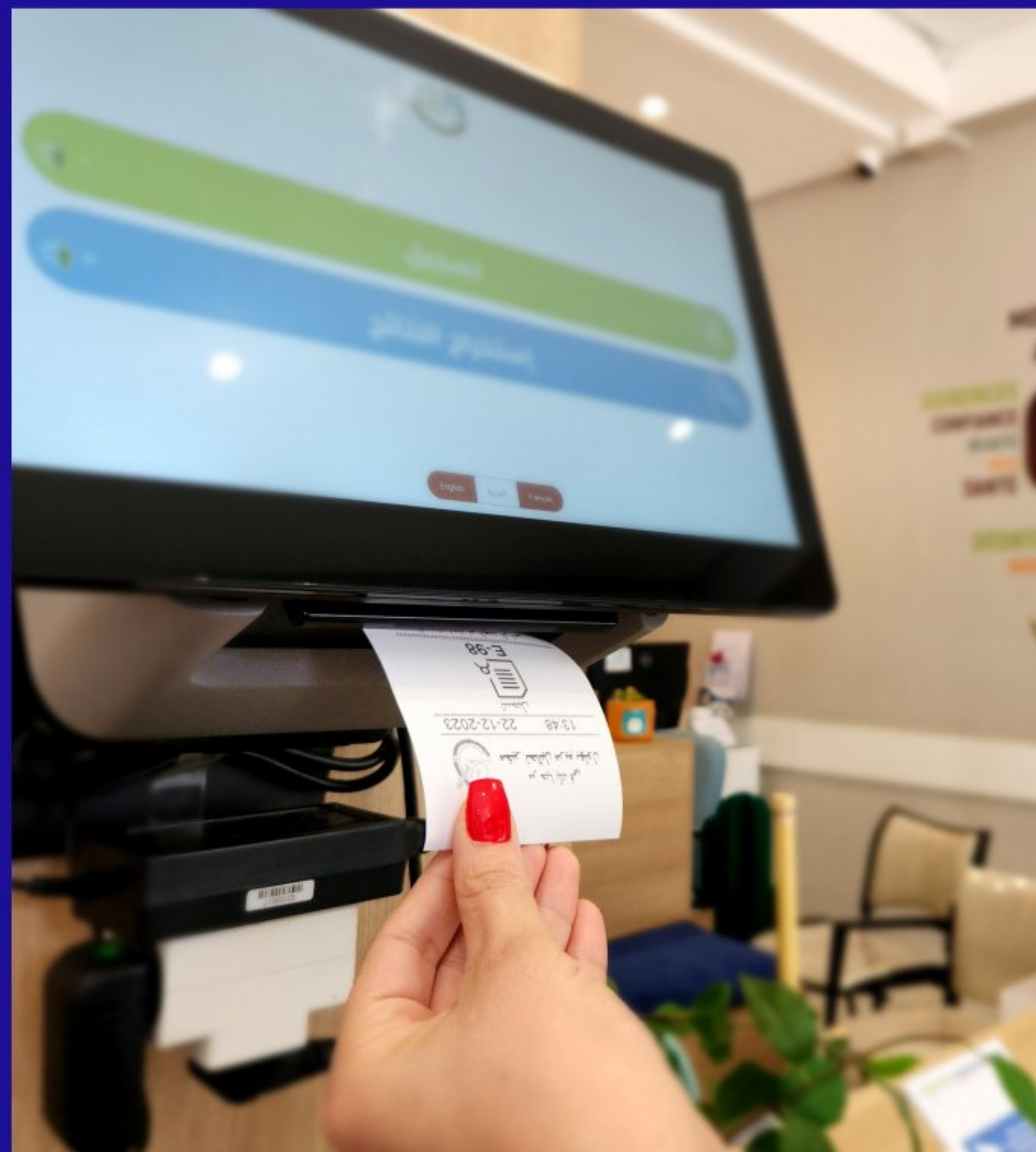
Po003 v01 08/05/2023 Page 2/5

VOUS POUVEZ CONSULTER NOS ENGAGEMENTS SUR NOTRE SITE INTERNET

www.labomariembahloul.com

Votre accueil

Une équipe qualifiée pour vous accueillir



La réception est organisée comme suit;

- Deux guichets pour l'enregistrement de vos demandes.
- Un guichet pour la remise de vos résultats

Nous acceptons les prescriptions par ordonnance médicale, par mail ou message.

La majorité des analyses est prescrite et interprétée par votre médecin traitant après considération de vos données cliniques.

Une liste limitée d'analyses peut être effectuée sans prescription. Pour ces analyses, votre biologiste peut interpréter votre bilan.

A cette étape, un identifiant unique est attribué à votre dossier, vos données personnelles ainsi que toutes les informations pertinentes sont sauvegardées en toute confidentialité



**Accueil,
Prélèvement**

Spermologie



Biochimie

**Prestation
conseil**

**Immuno-
analyses**



HÉMATOLOGIE

Immunologie



MICROBIOLOGIE

**Biologie
moléculaire**

