

## Laboratoire du CHU Brugmann - UVC Brugmann Laboratorium

### Politique Qualité

#### NOTRE POSITIONNEMENT

Le Laboratoire du CHU Brugmann – UVC Brugmann Laboratorium) est issu de la volonté du CHU Brugmann d'intégrer son laboratoire de biologie clinique au sein de sa structure hospitalière afin de véhiculer les valeurs du CHU Brugmann :



Notre laboratoire de biologie clinique comprend **deux centres d'activités** situés sur le site Horta et sur le site Brien du CHU Brugmann.

Nos **domaines de compétences** relèvent de la chimie médicale, de l'hématologie, de la microbiologie, de l'immuno-hématologie et de l'immunologie.

Les prestations effectuées au sein du Laboratoire du CHU Brugmann incluent la réception des prélèvements, les phases pré-analytique et analytique de traitement des prélèvements qui nous sont confiés, la validation des résultats et la mise à disposition d'un compte rendu, incluant interprétations et conseils. Les prestations accréditées ISO 15189 sont toujours réalisées sous les conditions de l'accréditation et se retrouvent sur le site Belac.

Notre Politique Qualité est communiquée par tous les moyens mis à notre disposition et est revue au moins annuellement lors de notre revue de direction.

#### NOTRE MISSION

Notre vocation est de répondre au mieux aux exigences implicites et explicites de nos patients, prescripteurs et partenaires (établissements de soins, maisons de retraite, médecines du travail, organismes payeurs, mutuelles, ..) ce qui se traduit par les **objectifs suivants** (dont les indicateurs sont repris dans le tableau ci-dessous) :

1. Proposer un large éventail d'analyses médicales et des spécialités, reprises dans notre compendium, toujours à la pointe des connaissances médicales et des besoins de nos clients,
2. Une prise en charge rapide et complète des patients, ainsi que l'amélioration continue pour la satisfaction aux besoins de nos clients
3. Nous nous engageons à mettre à jour nos formulaires de demande,
4. L'exécution de l'analyse dans les délais médicalement nécessaires et avec le respect de ces délais convenus, ainsi que la qualité et la fiabilité des résultats rendus,
5. Une interprétation des résultats pertinente basée sur la recherche active des renseignements cliniques, et l'adaptation systématique aux nouveaux besoins de nos clients
6. Le maintien de notre accréditation en répondant aux exigences de la Norme ISO 15189 et aux bonnes pratiques professionnelles dans le respect de l'éthique et de la réglementation,
7. Répondre aux exigences liées au RGPD et à l'impartialité.



Le bien-être et le respect du patient sont au cœur de nos préoccupations. Notre mission de laboratoire au sein d'un hôpital public universitaire conforte notre priorité qui est de prendre soin de tous, indépendamment de l'origine, des convictions, du genre et du milieu social et de fournir la meilleure prise en charge

## NOTRE AMBITION

Pour tenir cet engagement, notre Politique Qualité s'articule autour des axes suivants :

- Maîtriser et améliorer nos **processus**,
- **Mesurer** de manière régulière la qualité de nos services en exploitant les sources d'informations externes et internes,
- **Inform**er l'ensemble du personnel sur la **démarche Qualité** au travers de ses indicateurs et de réunions d'information,
- Mettre en œuvre les **moyens techniques de pointe** (automates, matériel de communication, informatique, dispositif de prélèvement assurant la sécurité du personnel et des patients), les **moyens financiers** pour l'entretien et la modernisation des locaux et les **moyens humains** (Formation du personnel, Implication dans la démarche qualité) nécessaires à l'atteinte des objectifs
- Maintenir le niveau de **connaissance** et **compétences** de nos collaborateurs via la **formation continue** et permettre aux talents de chacun de s'exprimer,
- Pour notre futur, avons à cœur une **mission d'enseignement** et le développement d'un réseau de biologie clinique

## RESPONSABILITES

La Politique Qualité du Laboratoire du CHU Brugmann est soutenue par son directeur médical, le collège des biologistes et la direction du CHU Brugmann.

Pour mener à bien cette politique qualité, le Directeur Médical du laboratoire donne délégation au Responsable de l'assurance Qualité, pour gérer le système de management de la qualité.

De plus, la réussite de cette politique passe par la mise à disposition des moyens humains et matériels nécessaires ainsi que la participation active de chaque collaborateur et ce en agissant sans subir aucune pression ou influence commerciale, financière ou autre et en toute impartialité.

**Ce qui nous caractérise et fait notre force, est l'esprit d'équipe au sein du laboratoire qui porte ensemble le moteur principal de notre mission : la qualité au service de tous (patients, collaborateurs, partenaires).**

Le Directeur du laboratoire : Pr. H. El Kenz

Date : 06/01/2026

**Les directions Générale et Médicale du CHU Brugmann soutiennent la politique qualité du laboratoire**

Direction Médicale : Dr. W. Bou Sleiman

Direction Générale : Mme C. Franckx

## INDICATEURS

OBJECTIFS	INDICATEURS
Large éventail d'analyses médicales et des spécialités	Révision trimestrielle du compendium
Prise en charge rapide des patients (satisfaction)	Traitement des réclamations endéans le mois et plus de 80 % clôtures des Non-Conformités/an
Retour des utilisateurs	Enquête de satisfaction annuelle auprès des utilisateurs du laboratoire
Amélioration continue	Analyse des NC issues des audits internes/externes ; mise en œuvre d'un plan d'action et respect du calendrier de celui-ci
Mise à jour des formulaires de demande	Révision annuelle des formulaires
Respect de la qualité & fiabilité de nos résultats	En cas de CQI non conformes, 100 % de ceux-ci, selon les règles définies, sont analysés et repassés avec un résultat conforme pour encadrer les séries d'analyses
	Moins de 5% de CQE non conformes
Respect des délais d'analyses	Turn-Around Time des analyses accréditées et celles représentant un trajet de soins particulier
Prestations de conseils/communication des résultats	Réunions cliniques-biologistes
Bonnes pratiques professionnelles/Formation continue	15 hrs de formation des technologues / accréditation INAMI des biologistes
	Evaluation annuelle du personnel et suivi des qualifications

## Laboratoire du CHU Brugmann - UVC Brugmann Laboratorium

### Kwaliteitsbeleid

#### ONZE POSITIONERING

Het Laboratorium van het CHU Brugmann is het resultaat van de wil om een laboratorium voor klinische biologie binnen de ziekenhuisstructuur te integreren, waarmee de waarden van het CHU Brugmann worden uitgedragen.



Ons laboratorium bestaat uit twee **activiteitscentra**, gelegen op de sites Horta en Brien. Wij zijn gespecialiseerd in medische chemie, hematologie, microbiologie, immuno-hematologie en immunologie.

De diensten omvatten de ontvangst van monsters, de pre-analytische en analytische fasen, de validatie van de resultaten en de uitgifte van rapporten met interpretaties en adviezen. De ISO 15189-geaccrediteerde diensten worden uitgevoerd onder de voorwaarden van de accreditatie en zijn zichtbaar op de Belac-website.

Ons kwaliteitsbeleid wordt via verschillende middelen gecommuniceerd en minimaal jaarlijks herzien.

#### ONZE MISSIE

Wij zetten ons in om te voldoen aan de verwachtingen van onze patiënten, voorschrijvers en partners (zorginstellingen, rusthuizen, enz.) met de volgende doelstellingen:

1. Een breed scala aan medische analyses en specialiteiten aanbieden die aansluiten bij de nieuwste kennis.
2. Zorg voor een snelle en volledige behandeling van patiënten, met voortdurende verbetering.
3. Onze aanvraagformulieren bijwerken.
4. Analyses uitvoeren binnen de noodzakelijke termijnen, met garantie voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van de resultaten.
5. Relevante interpretatie van de resultaten op basis van actieve zoektocht naar klinische informatie, en systematische aanpassing aan de nieuwe behoeften van onze klanten.
6. Onze accreditatie handhaven door te voldoen aan de eisen van de ISO 15189-norm en aan de goede professionele praktijken, met respect voor ethiek en regelgeving.
7. Voldoen aan de eisen van de AVG en aan de impartialiteit.

Het welzijn en het respect voor de patiënt staan centraal in onze zorgen. Onze missie als laboratorium binnen een publiek universitair ziekenhuis bevestigt onze prioriteit om zorg te dragen voor iedereen, ongeacht afkomst, overtuigingen, geslacht of sociale achtergrond, en om de beste zorg te bieden.

## ONZE AMBITIE

Om deze toezegging waar te maken, is ons kwaliteitsbeleid gebaseerd op de volgende pijlers:

- Onze **processen** beheersen en verbeteren.
- Regelmatig de kwaliteit van onze diensten **meten** door externe en interne informatiebronnen te benutten.
- Al het personeel **informer**en over het **kwaliteitsbeleid** via indicatoren en informatiebijeenkomsten.
- Het implementeren van **geavanceerde technische middelen** (automaten, communicatiemateriaal, informatica, veilige afnameprocedures), **financiële middelen** voor onderhoud en modernisering van de faciliteiten, en **menselijke middelen** (opleiding van personeel, betrokkenheid bij kwaliteitsinitiatieven) die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken.
- **Het niveau van kennis en vaardigheden** van onze medewerkers handhaven via voortdurende opleiding en ruimte bieden voor de talenten van iedereen.
- Voor onze toekomst zetten we ons in voor **onderwijs** en de ontwikkeling van een netwerk voor klinische biologie.

## VERANTWOORDELIJKHEDEN

Het kwaliteitsbeleid van het Laboratorium van het CHU Brugmann wordt ondersteund door de medisch directeur, het college van biologen en de directie van het CHU Brugmann.

Om dit kwaliteitsbeleid effectief uit te voeren, delegeert de medisch directeur de verantwoordelijkheid voor kwaliteitsborging aan de kwaliteitsmanager, die het kwaliteitsmanagementsysteem beheert.

Bovendien is het succes van dit beleid afhankelijk van de beschikbaarheid van de nodige menselijke en materiële middelen, evenals de actieve deelname van elke medewerker, zonder enige druk of invloed van commerciële, financiële of andere aard, en met volledige impartialiteit.

**Wat ons kenmerkt en onze kracht vormt, is de teamgeest binnen het laboratorium, die samen de belangrijkste motor van onze missie aandrijft: kwaliteit ten dienste van iedereen (patiënten, medewerkers, partners).**

De Directeur: Pr. H. ElKenz

Datum: 06/01/2026

De Algemene en Medische Directies van het CHU Brugmann ondersteunen het kwaliteitsbeleid van het laboratorium.

De Medische Directie: Dr. W. Bou Sleiman



De Algemene Directie: Mme C. Franckx



## INDICATOREN

Processus/Sous-processus	DOELSTELLINGEN	INDICATOREN
<b>1. Management/O&amp;O</b>	Herziening van het compendium	Trimestrieel herziening
<b>2. Continue verbetering</b>	Klachtenbehandeling	Behandelde klachten binnen de maand en meer dan 80% afsluiting van Non-Conformiteiten/jaar
	Feedback van gebruikers	Tevredenheidsonderzoek
	Audits	Analyse van NC's uit interne/externe audits; implementatie van een actieplan en naleving van de tijdlijn daarvan
<b>3. Pre-analytisch</b>	Aanvraagformulieren	Jaarlijkse herziening
<b>4. Analytisch</b>	Naleving van de kwaliteit & betrouwbaarheid van onze resultaten	Bij niet-conforme CQI's wordt 100% daarvan, volgens de vastgestelde regels, geanalyseerd en opnieuw uitgevoerd met een conform resultaat om de analyserijen te begeleiden
		Minder dan 5% niet-conforme EQC's
	Naleving van de verplichtingen tegenover onze klanten	Doorlooptijd van geaccrediteerde analyses en analyses die deel uitmaken van een specifiek zorgtraject
<b>5. Post-Analytisch</b>	Adviesverlening/communicatie van resultaten	Klinische-biologenbijeenkomsten
<b>6. Ondersteuning/Personeel</b>	Goede professionele praktijken/Voortdurende opleiding	15 uur opleiding voor technologen / RIZIV-accreditatie voor biologen
	Personeelsbeheer	Jaarlijkse evaluatie van het personeel en opvolging van kwalificaties