

## 1. Processus analytiques en laboratoire

- Respect du délai analytique annoncé à la clientèle : Le délai inscrit au répertoire des analyses doit être respecté pour 80 % des échantillons reçus (excluant les programmes de surveillance et la sous-traitance).
- Nombre de rapports corrigés : Le pourcentage de rapports corrigés doit être  $\leq 0,25$  % (nombre d'échantillons ayant fait l'objet d'un rapport erroné et incomplet/nombre total d'échantillons reçus).
- Performance lors des contrôles de la compétence : La performance globale aux CEC et CIC doit être  $\geq 90$  %.

## 2. Processus d'inspection des laboratoires privés de biologie médicale

- Respect du délai pour l'émission du rapport d'inspection : Le délai doit être  $\leq 42$  jours civils.
- Respect du délai de traitement des permis annuels : Tous les permis doivent être transmis aux clients avant le début de la période de validité à condition que la demande ait été reçue et jugée conforme.

## 3. Processus du contrôle externe de la qualité

- Respect du délai pour le dépôt des résultats attendus sur le Web : Le respect du délai doit être  $\leq 7$  jours civils pour 80 % des contrôles.
- Respect du délai pour l'envoi du rapport final : Le respect du délai doit être  $\leq 3$  mois pour 80 % des contrôles.

## 4. Processus de l'imagerie médicale

- Respect du délai pour les permis d'opération : Tous les permis doivent être transmis aux clients avant le début de la période de validité à condition que la demande ait été reçue et jugée conforme.
- Respect du délai pour le traitement des rapports de vérification : 70 % des RV doivent être analysés dans un délai de 15 jours suivant leur réception et 85 % après 30 jours.

## 5. Processus de surveillance

- Le délai de signalement des agrégats de souches suggérant une éclosion : Le délai doit être  $< 5$  jours.
- La publication des rapports de surveillance selon la fréquence prévue : Le délai de rédaction a été établi à 6 mois après la fin de la période visée.

## 6. Processus de surveillance de l'infection au VIH au Québec

- Le temps moyen de traitement d'un dossier : Le délai doit être  $\leq 60$  jours pour 80 % des dossiers.
- Production annuelle du bilan des enquêtes : Les données des enquêtes effectuées doivent être fournies semestriellement.

## 7. Processus du contrôle de la qualité des équipements

- Le pourcentage d'entretiens et d'étalonnages réalisés dans les délais attendus :  $> 99$  %.
- Le pourcentage des demandes de services traitées dans un délai  $< 10$  jours :  $> 80$  %.

## 8. Processus des Milieux de culture

- Le pourcentage de lots rejetés :  $< 1,5$  %.

## 9. Processus de Réception des échantillons

- Le pourcentage de jours ouvrables pour lequel la saisie et la livraison des échantillons a été complétée :  $> 90$  %.

## 10. Gestion de la qualité

- Un délai de 6 mois après la mise en place des actions doit être respecté pour la vérification de la conformité et de l'efficacité, pour 80 % des ACP.
- Le pourcentage de documents en retard :  $\leq 0,5$  %.