

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 ≥ 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 ≤ 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 ≤ 7 jours civils pour 80 % des contrôles.
- Respect du délai pour l'envoi du rapport final : Le respect du délai doit être ≤ 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 ≤ 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 : $\leq 0,5$ %.