

MANUEL CH 09 : NON CONFORMITE

SEULE LA VERSION ELECTRONIQUE EST OPPOSABLE

I.1. LES NON-CONFORMITES DES PRELEVEMENTS

Le laboratoire vérifie la conformité des demandes d'examens et des échantillons lors de leur réception au laboratoire et à toute étape de leur traitement selon 4 critères principaux :

- **Contrôle des pratiques d'identification** (de la prescription et des échantillons) : rejet systématique de tout échantillon non identifié ou demande d'authentification du préleveur exigée pour les prélèvements « urgents » ou « irremplaçables ».

Non respect des modalités d'identification patient (ordonnances, bons et échantillons)

Erreur	Risque
Erreur d'identification ou identification illisible ou incomplète (patient: nom, âge, sexe...)	<ul style="list-style-type: none"> * Analyse(s) non réalisée(s) (si détecté) * Attribution résultats à un autre patient * Mauvaise interprétation des résultats * Retard rendu des résultats, * Résultats non rendus

- **Contrôle des modalités de prélèvement** y inclus le respect des règles d'hygiène : rejet systématique dans le cadre de non-respect des préconisations de prélèvements ou de prélèvement souillé.

Non respect des modalités liées au prélèvement

Erreur	Risque
Absence de tube	<ul style="list-style-type: none"> * Mauvaise interprétation des résultats * Analyse non réalisée * Résultat faussé
Erreur de tube ou contenant	
Quantité insuffisante	
Ordre des tubes non respecté ou coagulation	
Hémolyse	
Tube mal rempli	

- **Contrôle des pratiques de prescription** dans le cadre des informations obligatoires à fournir y inclus le consentement éclairé obligatoire : rejet uniquement dans le cadre d'absence du consentement obligatoire.

Non respect du remplissage correct des ordonnances et bons de demande

Erreur	Risque
Absence identité préleveur et/ou prescripteur	* Mauvaise prise en charge des échantillons biologiques
Date et heure de prélèvement non mentionné	* Mauvaise interprétation des résultats * Analyse non réalisée
Erreur de Cochage des bons	* Réalisation d'analyses non demandées
Absence de renseignements cliniques	* Résultat faussé

- **Contrôle des modalités de transport** (respect de la conservation des échantillons) : rejet dans le cadre du non-respect des conditions de conservation des échantillons.

Non respect des conditions de transport

Erreur	Risque
Délai d'acheminement trop long	* Analyse non réalisée
température de transport non respectée	* Résultat faussé

Le laboratoire transmet la présence d'une non-conformité au service via le serveur de résultat et sur le compte-rendu de résultat.

Les rejets de demandes d'examens sont communiqués par téléphone.

I.2. RECLAMATIONS

Les réclamations concernant les examens de laboratoire peuvent être adressées :

- Par téléphone ou par mail au secrétariat du laboratoire, au cadre du service concerné ou à un biologiste.
- Au correspondant du laboratoire (ingénieur qualité) via la fiche de signalement des évènements indésirables de l'institution disponible sous Kaliweb (rubrique événement indésirable lié aux examens de laboratoires).