



Table des matières

1.	OBJET	2
2.	DOMAINE D'APPLICATION	2
3.	RESPONSABILITES	2
4.	DOCUMENTATION	2
4.1.	Documents de référence.....	2
4.2.	Documents associés.....	2
5.	DEROULEMENT DE L'ACTIVITE	3
6.	ORIGINE DES DEMANDES D'EXAMENS	4
7.	ACCUEIL DES PATIENTS EXTERNES	4
8.	REVUE DE CONTRAT	4
9.	CONFORMITE DES DEMANDES D'EXAMENS	5
9.1.	Critères d'acceptation	5
9.2.	Conduite à tenir en cas de prélèvement non conformes (PNC)	6
10.	SAISIE DES DEMANDES SUR LE SIL	6
11.	VERIFICATION DES SAISIES DES DEMANDES D'EXAMEN	7
12.	TRANSMISSION AUX SECTEURS TECHNIQUES	7
13.	EXAMENS SOUS TRAITES	7
14.	CIRCUIT DES EXAMENS URGENTS	8
15.	DEMANDES D'AJOUTS D'EXAMENS	8
16.	GESTION DES TUBES SURNUMERAIRES	8
17.	CAS PARTICULIERS	8
17.1.	Demande d'analyse à visée médico-légale	8
17.2.	Demande d'anonymat.....	8



1. OBJET

Cette procédure décrit les principes de prise en charge des demandes d'examens biologiques

Il s'agit de :

- ✈ préciser les responsabilités,
- ✈ définir les critères d'acceptation des examens et les conduites à tenir en cas de non-respect de ces critères.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Elle s'applique au personnel chargé de la réception des demandes d'examens de laboratoire pour tous les échantillons à traiter.

3. RESPONSABILITES

Le personnel en charge de l'accueil (techniciens ou secrétaires habilitées) est responsable de la réception des échantillons qui parviennent au laboratoire.

La responsabilité de l'activité de traitement des demandes d'analyses appartient au biologiste. En cas de doute, il est le seul à pouvoir accepter ou refuser une demande d'analyse. Les responsabilités des différentes étapes sont mentionnées dans le logigramme de la page suivante.

4. DOCUMENTATION

4.1. Documents de référence

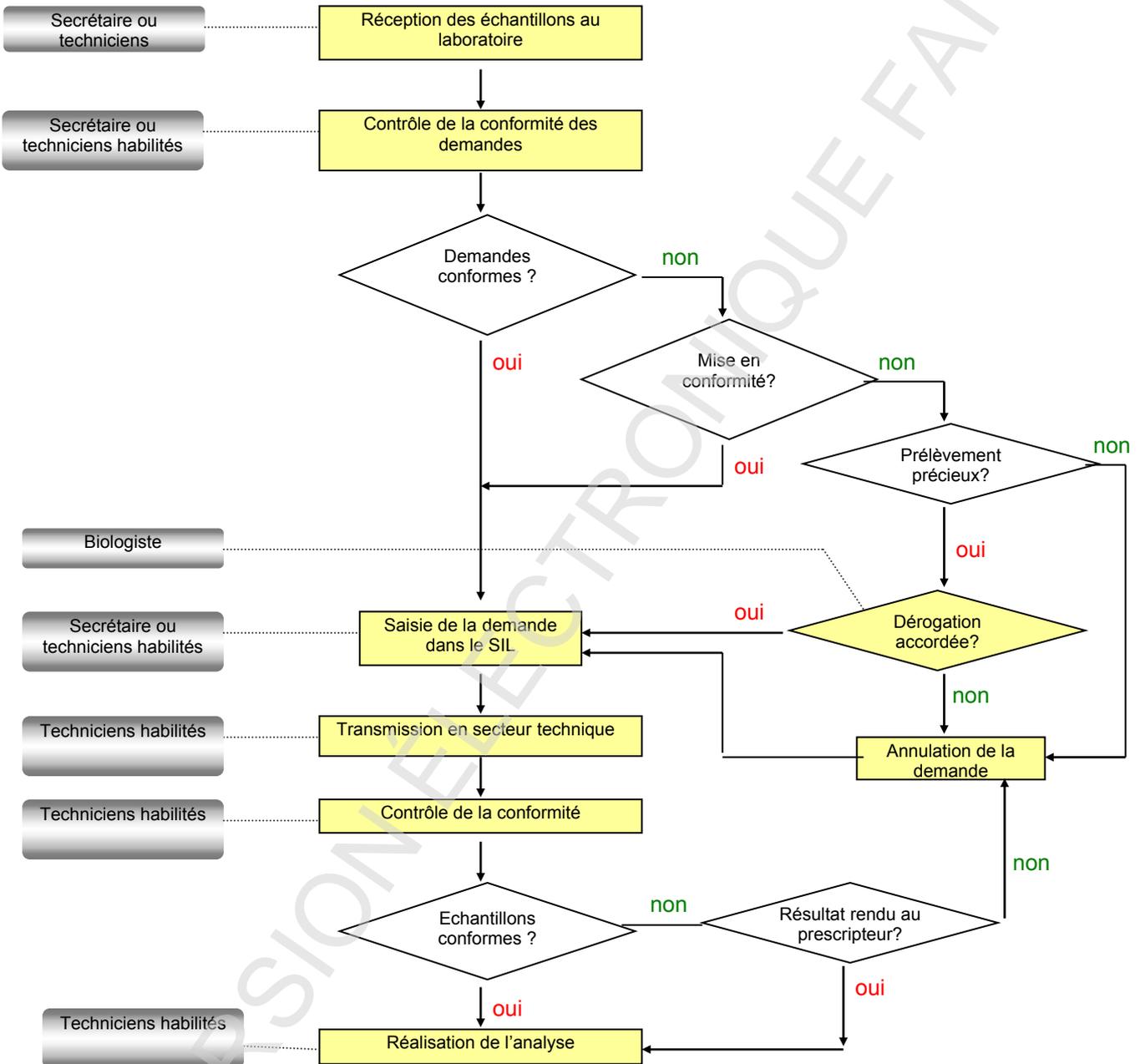
- ✈ Norme ISO 15189 (Version en vigueur) Exigences particulières concernant la qualité et la compétence.
- ✈ Norme ISO 9001 (Version en vigueur) Systèmes de management de la qualité.

4.2. Documents associés

- ✈ Tous les documents du processus pré-analytique
- ✈ Procédure de revue de contrat
- ✈ Les contrats validés avec les clients



5. DEROULEMENT DE L'ACTIVITE





6. ORIGINE DES DEMANDES D'EXAMENS

Les demandes d'examens proviennent essentiellement des CH de Paimpol et Tréguier ou de prescripteurs externes (Voir A-PR03 Revue de contrat).

Le service de consultation externe du CH de Paimpol assure le prélèvement des patients muni d'une ordonnance. Ce service est sous la responsabilité de la direction des soins.

Les demandes sont acheminées au laboratoire :

- ✦ Soit par coursier
- ✦ Soit par le monte-charge pour les examens du service des Urgences
- ✦ Soit par le pneumatique pour les examens urgents des services (hors service des Urgences)
- ✦ Soit par les soignants
- ✦ Ou par les patients eux-mêmes

7. ACCUEIL DES PATIENTS EXTERNES

L'enregistrement des patients en externe se fait à la caisse centrale de l'hôpital ou ils reçoivent un bon de circulation. La démographie du patient est enregistrée dans Hexagone. Le patient ou l'infirmier des consultations externes descend au laboratoire avec les prélèvements et l'ordonnance.

Lorsqu'un patient demande une analyse sans ordonnance, il est fait appel à son médecin traitant qui fait parvenir une ordonnance dans les meilleurs délais.

Toutes les demandes d'examens des consultations externes sont accompagnées d'une fiche de transmission d'échantillons C-FO06.

8. REVUE DE CONTRAT

Le biologiste est garant de la revue de contrat. Il s'assure que le laboratoire est en mesure de réaliser les demandes d'examens dans le respect des engagements du manuel de prélèvement.

La secrétaire et les techniciens habilités sont chargés de la revue de contrat ponctuel pour les prélèvements effectués par les préleveurs connus du laboratoire auxquels le manuel de prélèvement a été transmis.

Pour les demandes des patients externes prélevés par un préleveur non connu du laboratoire, la revue de contrat ponctuel est réalisée par la personne qui réceptionne le prélèvement. Celle-ci complète la partie concernant la réception du prélèvement au laboratoire sur la fiche de transmission de prélèvement (C-FO06).



9. CONFORMITE DES DEMANDES D'EXAMENS

9.1. Critères d'acceptation

La personne chargée de l'enregistrement vérifie la conformité de la demande :

☐☐ Conformité de l'échantillon

- ✦ Identification correcte du patient (nom, prénom, nom de jeune fille le cas échéant, sexe et date de naissance) et son adresse (pour les consultations externes),
- ✦ L'adéquation des récipients au type d'analyse requis
- ✦ Renseignements cliniques nécessaires à l'interprétation du résultat,
- ✦ Le site anatomique de prélèvement ou numérotation le cas échéant,
- ✦ Délai du respect d'acheminement du prélèvement.

☐☐ Conformité de la prescription

- ✦ Identification correcte du patient et concordance avec l'identification du contenant (nom, prénom, nom de jeune fille le cas échéant, sexe et date de naissance) et son adresse (pour les consultations externes),
- ✦ Présence de l'identité du prescripteur (signature, nom en toute lettre),
- ✦ Liste des examens demandés,
- ✦ Date de la demande,
- ✦ Nom du préleveur en toute lettre,
- ✦ Date et heure du prélèvement,
- ✦ Le site anatomique de prélèvement le cas échéant,
- ✦ La présence de la fiche de transmission de prélèvement (C-FO06).

En cas de prélèvement non conforme se référer au paragraphe suivant.



9.2. Conduite à tenir en cas de prélèvement non conformes (PNC)

Nature de la non conformité	Conduite à tenir
Absence de nom ou identification illisible	Refus du prélèvement : demande d'un nouveau prélèvement Pour les prélèvements précieux, acceptation du prélèvement sous réserve d' engagement de responsabilité du préleveur avec l'accord du biologiste
Absence de prénom ou de date de naissance sur l'échantillon	Acceptation du prélèvement sous réserve d'obtention de l'information
Absence de nom de jeune fille sur le tube pour un examen de groupe sanguin	Acceptation du prélèvement sous réserve d'obtention de l'information
Discordance d'identité	Acceptation du prélèvement sous réserve d' engagement de responsabilité du préleveur avec l'accord du biologiste
Absence de demande d'analyse (ex : tube supplémentaire)	Echantillon conservé sous réserve d'une demande supplémentaire
Mode de recueil des échantillons non respecté (ex : quantité insuffisante)	Indications des préconisations à respecter et nouveau prélèvement si nécessaire
Inadéquation entre le type de tube utilisé et l'analyse demandée (ex : mauvais choix d'anticoagulant)	Indications des préconisations à respecter et nouveau prélèvement si nécessaire
Absence d'heure de prélèvement	Le prélèvement est accepté
Absence des renseignements cliniques nécessaires (Traitement, date des dernières règles,...)	Le prélèvement est accepté. En cas de besoin, le laboratoire recueille les renseignements cliniques nécessaires
Absence du nom du préleveur	Le prélèvement est accepté
Absence du nom du prescripteur	Le prélèvement est accepté

Si un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés et que l'information ne peut être obtenue, seul le biologiste peut décider de l'acceptation de la demande. Dans ce cas, la notion d'acceptation dérogatoire est notée en commentaire.

10. SAISIE DES DEMANDES SUR LE SIL

Les demandes sont saisies sur le SIL du laboratoire. Le SIL est lié au système de gestion des démographies d'identité de l'établissement.

L'heure de prélèvement renseignée sur le bon de demande d'examen est saisie dans le SIL. Lorsque l'heure de prélèvement n'est pas renseignée, c'est l'heure de saisie du dossier qui par défaut vient dans l'espace « heure de prélèvement ». Les dossiers sont saisis dans un maximum de 60 minutes suivant leur réception.

En cas de non conformité de la demande d'examen, une fiche de non-conformité de l'échantillon est créée et renseignée.

Les échantillons sont ensuite transférés aux secteurs techniques.



11. VERIFICATION DES SAISIES DES DEMANDES D'EXAMEN

Toutes les saisies font l'objet d'une vérification soit par le biologiste au moment de la signature du compte rendu, soit par un technicien ou par une secrétaire lorsqu'elles sont deux. La vérification de saisie est tracée sur le bon de demande par un visa du vérificateur. Les bons de demandes restent en attente de vérification avant d'être scannés pour l'intégration à la GED (Gestion électronique des documents)

12. TRANSMISSION AUX SECTEURS TECHNIQUES

Les échantillons sont distribués dans les différents secteurs techniques en fonction de la nature des examens demandés. Chaque technicien vérifie :

- ✈ L'adéquation des récipients par rapport aux examens demandés.
- ✈ Le respect des volumes préconisés (notamment le bon remplissage des tubes).
- ✈ La qualité de l'échantillon (hémolyse, lactescence, coagulation ...).

Nature de la non-conformité	Conduite à tenir
Tube coagulé pour analyse nécessitant du sang total ou du plasma	Analyse impossible. Demande d'un nouveau prélèvement
Hémolyse, lactescence, ictère	Demande d'un nouveau prélèvement Ou Demande d'information complémentaire auprès du prescripteur Ou Résultats rendu si l'indice sérique le permet avec commentaire sur la qualité du prélèvement
Volume non respecté (hémostase)	Demande d'un nouveau prélèvement

13. EXAMENS SOUS TRAITES

Les échantillons biologiques sont préparés par un technicien en respectant les exigences de la phase pré-analytique du laboratoire sous-traitant. Les manuels de prélèvements des sous-traitants sont disponibles en format dématérialisé en lien sur le document C-EN10 Lien vers « manuels de prélèvements des sous-traitants ». En cas de non-conformité le technicien ou la secrétaire contacte le service pour obtenir la régularisation de la demande. En attente du passage du coursier, le prélèvement est stocké dans les conditions requises. Un bon de demande du laboratoire contenant toutes les informations nécessaires à la prise en charge des examens est joint au prélèvement

Le coursier (interne ou externe selon les cas) récupère les échantillons biologiques à traiter et les bons de demande. Dans certaines situations (urgence par exemple), le transport des échantillons peut être effectué par la société de transport sanitaire en contrat avec l'Etablissement.



14. CIRCUIT DES EXAMENS URGENTS

Cf : C-PR04 Prise en charge des examens urgents.

15. DEMANDES D'AJOUTS D'EXAMENS

Lorsqu'un service effectue une demande d'ajout d'examen par téléphone, le technicien s'assure :

- ✦ De la conformité du prélèvement (adéquation des tubes)
- ✦ Que la quantité d'échantillon restant est suffisante
- ✦ Du respect des délais (heure de prélèvement et délai possible pour la réalisation de l'examen ajouté)

Au vu de ces éléments, le technicien accepte ou non l'ajout et en informe oralement le service demandeur. Si l'ajout est accepté, un bon de demande confirmant l'ajout est demandé au service de soin. Un nouveau dossier est saisi sur le SIL avec la mention du numéro et de la date du dossier initial. Les examens peuvent être réalisés avant réception du bon de confirmation mais les résultats ne sont libérés (validation technique sur MPL) qu'après réception du bon de confirmation.

16. GESTION DES TUBES SURNUMÉRAIRES

Les tubes surnuméraires sont gérés dans le SIL : lors de la saisie des demandes un examen « TUSUP » est créé automatiquement. Cet examen permet de renseigner le nombre de tubes surnuméraires reçus par type de tube (tubes EDTA, tubes citratés, tubes héparinés, tubes secs, tubes EDTA, tubes à VS).

17. CAS PARTICULIERS

17.1. Demande d'analyse à visée médico-légale

Le laboratoire ne réalise pas d'analyse à visée médico-légale. Cependant, des prélèvements ou résultats peuvent faire l'objet de réquisition par la gendarmerie et les services de police à posteriori. Les prélèvements sont délivrés en l'état par le biologiste exclusivement, après signature des différents exemplaires de procès-verbaux de réquisition. C'est le Directeur de l'hôpital qui est le destinataire de la réquisition en première instance. En son absence, c'est l'administrateur de garde qui le représente. Aucun prélèvement ou résultat n'est réquisitionné sans l'accord du directeur ou de son représentant.

17.2. Demande d'anonymat

- ✦ Cas 1 : le code anonymat est transmis par une structure (exemple : médecine de la santé au travail, planning familial, urgences...) et utilisé comme tel.
- ✦ Cas 2 : Un patient demande l'anonymat, il est adressé aux urgences qui fournissent un code anonymat utilisé comme tel. Les résultats sont communiqués aux urgences qui sont en charge de les remettre au patient.