



NC pre-analytiques externes : criteres d'acceptation et conduite a tenir

Référence : C1-INS13

Version : 10

Date d'application :

2023-06-26

Objet de toutes les NC de ce document : Pré-analytique externe Préleveur externe

1. Préambule

Si vous écrivez sur la fiche de suivi des informations manquantes, pensez à **les entourer et mettre vos initiales** à côté (pour une meilleure traçabilité).

Dans tous les cas, si vous ne parvenez pas à joindre l'IDE lors de la création du dossier patient, le dossier doit être mis de côté (bloqué administrativement) jusqu'à l'obtention des informations nécessaires. Il faut veiller à ne pas dépasser les délais de réalisation des analyses (ex. potassium) ; **il ne faut pas différer l'analyse.**

Pour les NC pouvant avoir un impact sur les résultats de l'analyse ou pour les demandes de re-prélèvement mettre un **STOP** en acte afin que le dossier ne soit pas validé en l'attente d'informations nécessaires ou d'un nouveau recueil pour débloquer le dossier.

Compléter, si besoin, le dossier par la NC adaptée (en Acte) qui apparaîtra sur le compte rendu, cf. [C1-INS01-Création du dossier informatique](#).

Dans tous les cas, les déclarations de NC doivent être suivies par une action curative (qu'avez-vous fait pour supprimer la NC ?) : tracer l'appel à l'IDE, au patient, ... et préciser les informations qu'ils vous ont transmises. Ne valider l'action curative que lorsque l'action a pu être réalisée.

Lorsqu'un avis du Biologiste est demandé, **le tracer en action curative** (ex. dérogation + initiales du Biologiste).

Rappel. Le Biologiste ne valide le dossier que si l'action curative est résolue (sauf en cas d'urgence, ou de NC qui apparaît sur le CR, à étudier au cas par cas).

N.B. En cas de doute, il est toujours préférable de demander l'avis d'un biologiste.

2. Précision sur les Objets et responsabilités

Pré-ana externe Patient : responsable de la NC est le patient.

Pré-analytique externe Médecin : responsable de la NC est le médecin.

Pré-analytique externe Préleveur externe : responsable de la NC est le préleveur externe (IDE).

Rédaction

Nom : GUILLOT Frederic

Validation

Nom : BERTHOMET Clément

date : 2023-06-14

Approbation

Nom : GUILLOT Frédéric

date : 2023-06-15

3. Prélèvements effectués par des préleveurs externes

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
FICHE DE SUIVI MEDICAL				
Réception d'un prélèvement non identifié et sans aucun document joint	<ul style="list-style-type: none"> - Faire une enquête si possible (boite de quelle tournée, IDE, ...) - Boite de prélèvement conservée 3 jours au frigo. - Les recueils bactériologiques seront conservés la journée - En l'absence de réclamation, le prélèvement est ensuite jeté. - Faire une NC dans Gesqual (si information non obtenue) ou dans Hexalis (si patient retrouvé), nature : Pré-ana abs/err Identification patient <p>L'échantillon pourra exceptionnellement être accepté en cas de prélèvement précieux (avis Biologiste).</p>		X	
Absence de fiche de suivi et absence d'ordonnance. Seul l'échantillon primaire est identifié au nom du patient	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche dans le logiciel Hexalis pour savoir si le patient est connu au LBM - Recherche d'une éventuelle ordonnance faxée au LBM ou renouvelable pour ce patient. - Appel IDE habituelle pour plus d'infos - Appel au patient - Faire une NC, nature : Pré-ana absence Fiche de prélèvement et ajouter l'absence d'ordonnance dans le résumé de la NC. - Obtenir les documents nécessaires (au minimum l'ordonnance) - En cas de doute, demander l'avis à un Biologiste. 	X (si info. obtenues satisfaisantes)		X (si besoin)
Absence de fiche de suivi, seulement une ordonnance + échantillon identifié	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche dans le logiciel Hexalis pour savoir si le patient est connu au LBM - Appel IDE habituelle pour obtenir les renseignements liés au prélèvement (heure, à jeun, adresse patient) ou patient si prélèvement effectué par une autre IDE ou si recueil effectué par le patient. - Faire une NC, nature : Pré-ana absence Fiche de prélèvement 	X (si info. obtenues satisfaisantes)		
Fiche de suivi et/ou échantillons et/ou ordonnance au nom d'un autre patient (1)	<ul style="list-style-type: none"> - Boite mise de côté en attente d'une autre boite ayant le même problème (inversion de fiche de suivi pour 2 personnes prélevées dans la même maison par exemple). Dans tous les cas : - Appel IDE et/ou patient pour obtenir plus de renseignements. - Acceptation selon l'argumentation de l'infirmière en cas de doute, demander l'avis à un Biologiste. - Faire une NC <ul style="list-style-type: none"> • Nature : Pré-ana abs/err. Identification patient si la FIP ne correspond pas au patient, ou ; • Nature : Pré-ana ordonnance non conforme si elle n'est pas au bon nom du patient (objet : Pré-ana externe Préleveur externe) 	X		X (si besoin)

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
FICHE DE SUIVI MEDICAL				
CADRE PRELEVEUR				
Absence Identité du préleveur	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche intuitive du préleveur (boîtes de prélèvements adjacentes, ancien prélèvement, ...) - Appel IDE pour confirmer le prélèvement - Faire une NC, nature : Pré-ana absence Id préleveur 	X		
Absence ou erreur de date et/ou heure de prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE pour obtenir l'information - Faire une NC, nature : Pré-ana absence Heure de prélèvement ou Pré-ana absence Date de prélèvement. <p>Rq. En cas d'absence des 2 éléments, mettre en nature l'absence de date et préciser l'absence d'heure dans le résumé.</p> <p><u>Recueil patient</u> : si les informations sont notées sur la fiche de suivi et/ou le flacon, le recueil est accepté sans NC.</p> <p>En cas de non obtention de l'information avant validation du dossier, enregistrer une NCDH (qui apparaîtra sur le CR).</p>	X		
GROUPE SANGUIN Une seule et même heure de prélèvement pour les 2 prélèvements si 2 tube EDTA bien différenciés	<ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE pour obtenir l'information - Pensez à noter 2 heures différentes dans Hexalis - Pas de NONCO 	X		
Patient à jeun non coché (statut inconnu)	<ul style="list-style-type: none"> - Jeûne nécessaire pour certaines analyses : <ul style="list-style-type: none"> • Appel IDE pour obtenir l'information : <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Patient à jeun</u> : <ul style="list-style-type: none"> - JEUN : OUI - NONCO (nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques) ➤ <u>Patient non à jeun</u> : cf. encadré ci-après ➤ <u>Information NON obtenue avant validation du dossier</u> : <ul style="list-style-type: none"> - JEUN : INC - NONCO (nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques) - NCRC : action IJAC (statut de jeune inconnu, accepté) - Si glycémie : code CGL1 - Jeûne NON nécessaire pour les analyses : <ul style="list-style-type: none"> • JEUN : INC • Pas de NONCO ni de NCPRE 	X		

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
Sans ordonnance dans la boîte de prélèvement				
Si la case renouvellement est coché 'oui' (autres éléments obligatoires : analyses et prescripteur)	- Recherche d'une ordonnance renouvelable valide et vérification que les échantillons prélevés correspondent. <ul style="list-style-type: none"> • Si oui : on enregistre le dossier • Si non ou absence d'un des 3 éléments : - Appel IDE pour avoir plus d'informations (et s'assurer de l'absence d'inversion de FIP) et obtenir l'ordonnance si nécessaire - Si besoin, faire une NC avec nature : Pré-ana Cadre prescripteur mal rempli/erroné 	X (si ordo ok)		
Si les examens sont renseignés et que les autres informations sont parcellaires (hors maison de retraite)	- Recherche d'une ordonnance renouvelable valide avec la liste d'examens. <ul style="list-style-type: none"> • Si trouvé : on enregistre le dossier • Sinon : - Appel IDE +/- patient +/- prescripteur pour obtenir plus de renseignements - Faire une NC avec nature : Pré-ana absence ordo/liste examens ou Pré-ana Cadre prescripteur mal rempli/erroné - Mettre un STOP au dossier patient en attente de l'ordonnance (si besoin) 	X (si ordo ok)		
Si le préleveur précise que l'ordonnance est à venir et qu'il renseigne les examens à réaliser	- Création du dossier patient - Noter en renseignements patient : ordo à venir - Pas de NC d'enregistrée.	X (si ordo ok)		
Si le médecin renseigné par le préleveur est erroné (ex. erreur de médecin traitant)	- Appel patient ou préleveur pour avoir les informations de la bonne ordonnance ou pour demander le médecin traitant (suivi plaquettes). - Faire une NC, nature : Pré-ana erreur de Médecin	X		
Si les éléments renseignés ne sont pas pertinents ou si le cadre n'est pas rempli et que la secrétaire ne trouve aucune ordonnance renouvelable.	- Appel IDE +/- patient voire le médecin pour avoir plus de renseignements sur l'ordonnance. - Faire une NC, nature : Pré-ana Cadre prescripteur mal rempli/erroné - Mettre un STOP sur le dossier du patient en attente de l'ordonnance	X (si ordo ok)		
FICHE DE SUIVI MEDICAL				
CADRE PATIENT				
Une erreur dans l'identification du patient (Nom, Prénom, Nom de naissance, Date de naissance, Sexe, adresse) (hors groupe sanguin) <i>Ex. informations différentes de celles connues au LBM, date de naissance différente,...</i>	- Appel IDE ou patient pour avoir les renseignements nécessaires. - Faire une NONCO, avec la nature associée : <ul style="list-style-type: none"> • Pré-ana abs/err Identification patient • Pré-ana Abs/err Adresse patient Préciser le ou les types d'erreurs observés dans le résumé.	X		X (si besoin)

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
FICHE DE SUIVI MEDICAL				
CADRE PATIENT				
Erreur d'identification du patient non résolue avant la validation du dossier (dossier urgent, dossier avec risque vital ou alerte médecin)	En cas de non réponse sur l'erreur d'identification du patient avant la validation du dossier, enregistrer en plus de la NONCO une NCID qui apparaîtra sur le CR.			X
Fiche de suivi médical ou FIP Demande de la commission de permis de conduire (GGT/VGM) ou recherche de stupéfiants (drogues) Vérification identité avec pièce d'identité : non cochée	- Appel IDE pour savoir si elle a vérifié l'identité du patient avec une pièce d'identité. - Enregistrer une NC, nature Pré-ana abs/err Identification patient et tracer l'appel à l'IDE - Si Identité vérifiée, ok accepté. - Si l'IDE n'a pas vérifié l'identité du patient, voir avec le Biologiste la conduite à tenir (appel du patient pour obtenir une pièce d'identité ou appel IDE pour qu'elle retourne chez le patient)	X		X
Fiche de suivi médical – GROUPE SANGUIN et RAI Absence d'un ou plusieurs éléments d'identification du patient : - Nom d'usage - Nom de naissance (obligatoire pour les femmes majeures) MANUSCRIT - Prénom - Sexe - Date de naissance N.B. Non applicable pour les suivis NF + RAI si Hb < .. (sera demandé ultérieurement si RAI doivent être réalisées)	Les nom d'usage et prénom doivent être à minima retrouvés sur tous les éléments (fiche de suivi et échantillons). -> Si toutes les informations sont retrouvées sur le tube primaire et/ou sur la 2 nd e fiche de suivi médical (avec vérification de l'identité validée + nom de naissance manuscrit pour les femmes pour les groupes) : ok, accepté -> Si le préleveur a joint une photocopie d'une pièce d'identité : - Faire une NONCO : nature : Pré-ana abs/err Identification patient - Ok accepté (car information sur la carte d'identité) Sinon , mettre un « STOP » dans le dossier en attendant les preuves - Faire une NONCO : nature : Pré-ana abs/err Identification patient - Appel IDE et obtenir une preuve écrite de l'identité de la personne (Fax, mail ou passage au laboratoire pour compléter la fiche de suivi ou obtenir une pièce d'identité) et la scanner en GED (groupe et RAI). En cas de non obtention de l'information par preuve écrite, voir avec le patient pour confirmer la prise de sang et obtenir une pièce d'identité. En cas d'absence d'une de ces preuves : refus de valider le dossier et délivrer la carte de groupe sanguin sauf urgence (voir avec un Biologiste). N.B. L'identification du patient doit être conforme à sa pièce d'identité. En cas de changement de nom marital, la carte de groupe sanguin reste valide si les autres identifiants sont corrects (nom de naissance, prénom, sexe et date de naissance)	X	X	X (si besoin)

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
CADRE PATIENT				
<p>Fiche de suivi médical – Nouveau patient</p> <p>Absence d'un ou plusieurs éléments d'identification du patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom d'usage - Nom de naissance (femmes majeures) - Prénom - Sexe et date de naissance 	<p>-> Si toutes les informations sont retrouvées sur le tube primaire : ok, accepté</p> <p>-> Si le préleveur a joint une photocopie d'une pièce d'identité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO : nature : Pré-ana abs/err Identification patient - Ok accepté (car information sur la carte d'identité) <p>Sinon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO : nature : Pré-ana abs/err Identification patient - Appel IDE pour obtenir l'information (+/- le patient si besoin) 			
<p>Fiche de suivi médical – GROUPE SANGUIN et RAI</p> <p>Erreur dans l'identification du patient (Nom, Prénom, Nom de naissance, Date de naissance, Sexe)</p> <p>N.B. Non applicable pour les suivis NF + RAI si Hb < ..</p>	<p>Si l'erreur n'est retrouvée qu'à un seul endroit (sur une des 2 fiches par exemple) et que toutes les autres identifications (2^{ème} fiche, tubes et ordonnance) ok, accepté après appel IDE pour confirmation + NONCO nature : Pré-ana abs/err Identification patient</p> <p>Si le préleveur a joint une photocopie d'une pièce d'identité (scanner la pièce d'identité dans le dossier patient) : ok accepté</p> <p>Sinon, mettre un « STOP » dans le dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO : nature : Pré-ana abs/err Identification patient - Appel IDE et obtenir une preuve écrite de l'identité de la personne (Fax, mail ou passage au laboratoire pour compléter la fiche de suivi ou obtenir une pièce d'identité) et la scanner en GED (groupe et RAI). - En cas de non obtention, appel patient pour vérifier qu'il a bien eu une prise de sang et lui demander son identité (pièce d'identité officielle) <p>En cas d'absence d'une de ces preuves : refus de valider le dossier et délivrer la carte de groupe sanguin sauf urgence (voir avec un Biologiste).</p>		X	X (si besoin)
<p>Fiche de suivi médical ou FIP</p> <p>GROUPE SANGUIN et RAI</p> <p>Vérification identité avec pièce d'identité : non cochée</p> <p>N.B. Non applicable pour les suivis NF + RAI si Hb < ..</p>	<p>-> Si coché sur la 2^{ème} fiche de suivi médical ou FIP et concordance des informations : ok, accepté</p> <p>-> Si le préleveur a joint une photocopie d'une pièce d'identité (scanner la pièce d'identité dans le dossier patient) : ok accepté</p> <p>Sinon, mettre un « STOP » dans le dossier en attendant les preuves</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO : nature : Pré-ana Oui Identpat non coché groupe. - Appel IDE et obtenir une preuve écrite de l'identité de la personne (Fax, mail ou passage au laboratoire pour compléter la fiche de suivi - scanner) - En cas de non obtention, appel patient pour vérifier qu'il a bien eu une prise de sang et lui demander son identité (pièce d'identité officielle) <p>En cas d'absence d'une de ces preuves : refus de valider le dossier et délivrer la carte de groupe sanguin sauf urgence (voir avec un Biologiste).</p>	X	X	X (si besoin)

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
FICHE DE SUIVI MEDICAL				
CADRE RENSEIGNEMENTS CLINIQUES				
Absence de DDR pour les dosages hormonaux (femmes)	<p>- Faire une NC, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques</p> <p>- Appel IDE et/ou patiente pour avoir l'info</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si info obtenue : la noter dans le dossier • Sinon, mettre « Inconnu » dans le dossier de la patiente et faire une NCRC (qui apparaîtra sur le CR). 	X		
Absence de renseignements pour un traitement anticoagulant (suivi INR)	<p>- Si le <u>nom de la molécule</u> est non indiqué ou erroné, faire une NC, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques</p> <p>-> Appel préleveur et/ou patient</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si info obtenue : la noter dans le dossier • Sinon, mettre « Non communiqué » dans le dossier du patient et faire une NCRC (qui apparaîtra sur le CR). <p>- En l'absence d'informations sur la <u>posologie et/ou la cible</u> : mettre « Non communiqué », pas de NONCO.</p>	X		
Absence de renseignement pour le dosage d'un médicament	<p>- Faire une NC, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques</p> <p>- Appel patient pour avoir les informations.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si prise de médicament ok : on accepte le prélèvement (cf. ci-dessous) • Si la prise de médicament n'est pas ok, on refuse le prélèvement et on demande un nouveau prélèvement. <p>En cas de non obtention de l'information et d'une éventuelle acceptation du prélèvement par le Biologiste, faire une NCRC (qui apparaîtra sur le CR).</p>	X	X	X (si besoin)
Absence de renseignement si prescription avec uniquement « TCA / TCK » (sans TP ni INR)	<p>- Appel patient pour avoir les renseignements nécessaires : si traitement par Héparine non fractionnée (ex : calciparine). Si oui, attention aux délais !</p> <p>- Faire une NC, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques</p> <p>En cas de non obtention de l'information et d'une éventuelle acceptation du prélèvement par le Biologiste, faire une NCRC (qui apparaîtra sur le CR).</p>	X		

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
FICHE DE SUIVI MEDICAL				
CADRE RENSEIGNEMENTS CLINIQUES				
Groupe sanguin : absence de notion de <u>transfusion</u> (oui / non) (Et si transfusion : oui, absence de date)	- Faire une NONCO, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques - Appel patient pour avoir les informations. Si transfusion coché « Oui » sans date de transfusion : - Pas de NONCO - Appel patient pour obtenir la date de sa dernière transfusion -> En cas de transfusion datant de moins de 4 mois : groupe non réalisé. Ajout d'un PDT : « Groupe sanguin non réalisable car transfusion dans les 4 mois précédents » -> Si information non obtenue, pas de NC sur le CR car notion sur la carte de groupe sanguin : « Groupe sanguin valide uniquement en l'absence de transfusion dans les 4 mois précédant l'analyse ».	X	X	
Absence de renseignements pour la recherche de RAI (nécessaire uniquement si RAI positive)	- Appel patient pour avoir les renseignements nécessaires si le résultat de l'analyse RAI est positif - Pas de NONCO	X		
Prélèvement bactériologique : absence du site de recueil (plaie, pus et ORL)	- Vérifier si présence d'informations sur la prescription : ok - En cas d'absence de renseignements sur le prélèvement, faire une NC, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques - Appel IDE / patient pour avoir l'information	X		
Prélèvement bactériologique : absence d'information sur la prise d'un antibiotique ou antifongique (prélèvements mycologiques) (tous types de prélèvement pour recherche d'une éventuelle infection)	- Vérifier si présence d'informations sur la prescription : ok - En cas d'absence de renseignements sur le prélèvement, faire une NC, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques - Appel IDE / patient pour avoir l'information Si information non obtenue, accepté avec NCRC sur le CR	X		
Prise d'un antibiotique/antifongique avant le prélèvement / recueil bactériologique ou mycologique (ex. ECBU, PV, COPRO, ...)	- Faire une NC, nature : Pré-ana Non respect des conditions pré-ana (sauf délai). - En cas d'acceptation du prélèvement, ajouter une NCPRE (qui apparaîtra sur le CR) avec comme action ATBAC (ATB Acepté).	X		X (si besoin)

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
Recherche de Paludisme : absence de notion de traitement	<ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques - Appel patient pour avoir les informations. <p>Si le patient a eu un traitement curatif dans le mois précédent : supprimer l'examen « MALA »</p> <p>En cas de non obtention de l'information, faire une NCRC (ne pas supprimer l'analyse « MALA »).</p> <p>Le test antigénique sera réalisé et en cas de discordance le Biologiste décidera de la conduite à tenir.</p>	X		X
Covid-19 (sérologie ou PCR) : absence de RC demandés par le SIDEP	<ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO, nature : Pré-ana Abs de renseignements cliniques - Appel patient / IDE pour avoir les informations. <p>En cas de non obtention des renseignements, cocher « Ne sait pas ».</p>	X		
CADRE PATIENT 100 % - TIERS PAYANT				
Absence / Manque d'information pour le remboursement	<ul style="list-style-type: none"> - Appel du patient pour avoir les informations complémentaires si besoin - Pas de NONCO 	X		
ACTIVITES LIEES AU PRELEVEMENT				
IDENTIFICATION DES ECHANTILLONS				
Absence ou erreur NOM et/ou PRENOM sur l'échantillon primaire (prélèvement sanguin) (hors groupe sanguin)	<ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE pour confirmer le prélèvement et l'identité de la personne. Si confirmé et si les autres info (ordo + fiche de suivi) sont ok : on accepte Sinon demander un nouveau prélèvement (avis du Biologiste). - Faire une NONCO, nature : Pré-ana abs/err Identification patient. Préciser le défaut d'identité sur l'échantillon dans le résumé. 	X		X (si besoin)
Absence d'identification d'un prélèvement bactériologique (ECBU, écouvillon, recueil de selles, ...) Recueil réceptionné par les tournées de ramassage	<ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO, nature : Pré-ana abs/err Identification patient. Préciser le défaut d'identité sur l'échantillon dans le résumé. -> Appeler le patient pour s'assurer que c'est bien lui qui a effectué le recueil -> Si ordonnance et fiche de suivi avec identité du patient : ok -> Si absence d'ordonnance : demander au patient de lire l'ordonnance + nous la transmettre. -> Si doute sur la bonne identification, demander un nouveau prélèvement 	X		X (si besoin)

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
Absence d'identification d'un prélèvement bactériologique (ECBU, écouvillon, recueil de selles, spermes, ...) Recueil réceptionné à l'accueil du laboratoire	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification de l'identité avec le patient et les documents fournis par celui-ci (ordonnance, carte vitale et mutuelle) - Donner une étiquette d'identification au patient afin qu'il identifie lui-même son recueil. - Pas de NONCO. 	X		
<p style="text-align: center;">GROUPE SANGUIN et RAI :</p> Absence (ou erreur) sur tube d'un ou plusieurs des éléments suivants sur l'échantillon primaire : <ul style="list-style-type: none"> - Nom d'usage - Nom de naissance (obligatoire pour les femmes) - Prénom - Sexe - Date de naissance <p>N.B. Non applicable pour les suivis NF + RAI si Hb < ..</p>	<p>Les noms d'usage ou de naissance et prénom sont obligatoires à minima sur tous les éléments.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas d'absence ou erreur d'un de ces 2 éléments : refus du prélèvement - Faire une demande de reprélèvement (voir avec un Biologiste si besoin) <p>-> Pour les autres éléments (nom de naissance, sexe, DDN), voir si l'information est retrouvée sur au moins une fiche de suivi médical qui accompagne le groupe (info. sur l'ordonnance ne suffit pas) : si oui accepté (pas de NONCO)</p> <p>Sinon, si l'information N'est PAS retrouvée sur une fiche de suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre un « STOP » dans le dossier en attendant les preuves - Faire une NONCO nature : Abs/erreur identification patient. Préciser le défaut d'identité sur l'échantillon dans le résumé. - Appel IDE et obtenir une preuve écrite de l'identité de la personne (Fax, mail ou passage au laboratoire pour compléter la fiche de suivi) <p>En cas de non obtention de l'information par preuve écrite : refus de faire l'analyse (voir avec un Biologiste).</p>	X	X	X
Présence d'une aiguille utilisée dans la boîte de prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO, nature : Pré-ana Aiguille dans boîte - Etre vigilant pour le retrait de l'aiguille - Appel préleveur pour l'alerter 	X		

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
ACTIVITES LIEES AU PRELEVEMENT				
PRELEVEMENT / RECUEIL				
Tube / flacon périmé	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les impacts potentiels avec un Biologiste - Appel IDE (si besoin) selon les recommandations du biologiste (nouveau prélèvement, on accepte sous dérogation, ...) et lui demander de vérifier ces stocks - Faire une NONCO, nature : Pré-ana Contenant périmé - En cas d'acceptation, enregistrer une NCPER (qui apparaîtra sur le CR). 			X
Il manque un ou plusieurs tubes par rapport à la prescription	<p>Vérifier si l'analyse peut être effectuée sur un autre tube (manuel de prélèvement en ligne). Si ok : on accepte.</p> <p>Sinon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE ou patient pour demander un nouveau prélèvement/recueil - Mettre un STOP (et un PAV) sur le dossier - Faire une NONCO, nature : Pré-ana QI ou Absence échantillon conforme (préciser les tubes à reprélever et quantité si besoin) - Lors de la réception du nouveau prélèvement saisir « DPVT2 » - Penser à mettre ses initiales dans le STOP et la NONCO (traçabilité) - Si pas de nouveau prélèvement effectué, enregistrer une NCQI. 	X	X	
Le tube/le recueil n'est pas rempli suffisamment (surtout pour les tubes citrates et ECBU avec Borate)	<ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE ou patient pour demander un nouveau prélèvement/recueil - Mettre un STOP (et un PAV) sur le dossier - Faire une NONCO, nature : Pré-ana QI ou Absence échantillon conforme (préciser les tubes à reprélever et quantité si besoin) - Lors de la réception : ajout « DPVT2 » <p>Pour les ECBU réalisés sur flacon avec borate</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la quantité est légèrement inférieure à la ligne mini. : ok on accepte avec en Acte « ..QI ». Pas de NONCO. - Si le volume est insuffisant / présence de poudre non dissoute, appel au patient pour savoir s'il a débuté un traitement antibiotique suite à son recueil. Si oui, on accepte. Si non, on propose au patient de refaire son recueil. -> En cas d'acceptation, mettre en acte URINES origine : « ..QI ». -> En cas de refus, lors de la réception du nouveau recueil, compléter les renseignements suivants : « pvt reçu le ../../.. +/- l'heure » 		X	
		X (si ATB)		

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
ACTIVITES LIEES AU PRELEVEMENT				
PRELEVEMENT / RECUEIL				
<p>Le recueil n'a pas été effectué dans un contenant adapté.</p> <p><i>Ex. chimie urinaire sur flacon avec borate, utilisation d'un écouvillon tramvab violet pour la recherche de mycoplasmes,...</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appel du préleveur (ou patient) pour l'informer que le contenant utilisé n'était pas le bon. Refus de l'examen et explication pour un nouveau prélèvement. - Mettre un STOP (et un PAV) sur le dossier en attendant le nouveau prélèvement. - Faire une NONCO, nature Pré-ana Non respect des conditions pré-ana (sauf délai). Si le dossier comprend seulement une urine : il faut quand même créer un dossier pour tracer la NONCO. En cas d'acceptation (sous dérogation du Biologiste), enregistrer une NCPRE (qui apparaîtra sur le CR). 		X	X
<p>L'échantillon n'est pas analysable.</p> <p><i>Ex. Tube hémolysé, présence d'un caillot, échantillon lactescent rendant l'échantillon non analysable, tubes ou flacons débouchés ou fendus (perte d'échantillon).</i></p>	<p>* Si le problème est vu lors de l'enregistrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE pour demander un nouveau prélèvement (refus du prélèvement) - Mettre un « STOP » en acte dans le dossier patient en attendant un nouveau prélèvement (celui-ci sera débloqué à la réception du nouveau prélèvement) + un « PAV » pour les analyses concernées - Faire une NONCO, nature : Pré-ana Prélèvement/Recueil (préciser la cause et les tubes à reprélever) - Lors de la réception du nouveau prélèvement, ajouter un « DPVT2 » <p>N.B. Pour les nouveaux recueils (effectués par les patients), ne pas mettre de « DPVT2 » car la date et l'heure du recueil sont demandés dans les Actes.</p> <p>En cas d'acceptation exceptionnelle par le Biologiste (prélèvement précieux par exemple) ou s'il n'y a pas de reprélèvement effectué, enregistrer une « NCPVT » (qui apparaîtra sur le CR).</p> <p>* Si le problème est vu en technique (de même pour les QI) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la technicienne doit remplir le formulaire B4-ENR02 Demande d'un nouveau prélèvement et le transmettre au secrétariat concerné (+ appel sur les sites périphériques) - L'enregistrement sera scanné en GED dans le dossier du patient - La démarche est la même que précédemment (penser à faire une NONCO) - Lors de la réception du nouveau prélèvement, penser à compléter le formulaire puis l'archiver <p>Cas particuliers - Prélèvement Hémolysé, ictérique ou lipémique : cf. D2-INS18-Gestion des interférences Hémolyse Ictère Lipémie (HIL)</p>		X	

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
	Cas des groupes sanguins : Mettre la NC correspondant sur le dossier concerné + COMP1. A la réception du nouveau prélèvement, créer un nouveau dossier et ajouter COMP2.			
ACTIVITES LIEES AU PRELEVEMENT				
PRELEVEMENT / RECUEIL				
Recueil de selles non conforme pour PARASITOLOGIE (Cf. C1-INS17)	<ul style="list-style-type: none"> - Appel préleveur s'il peut faire un nouveau recueil - Faire une NONCO En cas d'acceptation du recueil (site de Bressuire) : <ul style="list-style-type: none"> - Délai dépassé : faire une NCDEL / Action : PDEL - Selles mises au frigo : faire une NCPRE / Action : PREF 	X	X	
Autres problèmes non cités auparavant	<ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE pour indiquer le problème et la conduite à tenir - Faire une NONCO, nature : Pré-ana Non-respect des conditions pré-ana (sauf délai). - Enregistrer une NCPRE si besoin (demander à une personne du service qualité en cas de doute). 	X	X	X
Il y a des tubes en trop par rapport à l'ordonnance (citrate, héparine,...)	<ul style="list-style-type: none"> - La secrétaire regarde s'il n'y a pas d'ordonnance renouvelable dans le dossier du patient. - S'il y a une ordonnance renouvelable correspondant au tube en trop et que la date du renouvellement coïncide : on ajoute l'examen au dossier - S'il n'y a pas d'ordonnance renouvelable, le tube en trop est étiqueté et mis dans une poche « tube en trop » en vue d'une analyse ultérieure éventuelle. Compléter la fiche de suivi médical et si nécessaire, l'enregistrement C2-ENR12 Tubes prélevés en trop	X		

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
<p>GROUPE SANGUIN Si 2 déterminations dans une seule boîte</p>	<p>Si les tubes sont identifiés et différenciés « BD » et « BG » : ok accepté.</p> <p>Sinon,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une NONCO, Pré-ana Non respect des conditions pré-ana (sauf délai) -Appel IDE pour savoir si elle a bien effectué 2 prélèvements différents + demander les heures de prélèvement (si une seule heure) et obtenir une preuve écrite. Si ok, accepté. - En cas de non obtention de preuve (ou de doute) faire une seule détermination (demander un nouveau prélèvement pour la 2^{ème} détermination) 	X		X (si besoin)
<p>GROUPE SANGUIN Si une seule détermination (un seul tube)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE pour savoir si la détermination du groupe sanguin doit être faite (carte de groupe à jour ?). <p>Si oui, mettre un STOP dans le dossier du patient et demander la date de la prochaine prise de sang pour la 2^{ème} détermination.</p> <p>N.B. Si le résultat doit être rendu (urgent) : pas de carte de groupe et commentaire G1DET (Biologiste)</p>	X		
ORDONNANCE / PRESCRIPTION				
<p>L'ordonnance n'est pas conforme (absence du nom du clinicien, absence ou erreur d'identification du patient, absence de la date de prescription)</p>	<p><u>Identification du patient :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordonnance sans groupe, si uniquement le nom et civilité : acceptable • Ordonnance Groupe sanguin : Nom ET Prénom obligatoire. <ul style="list-style-type: none"> - Appel au médecin, son secrétariat ou le patient pour avoir les informations manquantes et/ou erronées et informer de la NONCO de la prescription (demander une nouvelle ordonnance) - Faire une NONCO, Objet : Pré-ana externe Médecin – nature : Pré-ana <p>Ordonnance non conforme</p>	X		

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
ORDONNANCE / PRESCRIPTION				
L'ordonnance est illisible ou incohérente	<ul style="list-style-type: none"> - Demande à d'autres collègues de lire l'ordonnance ou appel au médecin pour avoir plus d'explications : demander une nouvelle ordonnance au médecin si besoin (par FAX). - Si les examens ne sont pas compris, demander l'avis à un biologiste qui décidera d'appeler le médecin ou d'effectuer certaines analyses selon le contexte. <p>En cas de modification de l'ordonnance, saisir l'examen « MODIF » dans Acte (Hexalis) et ajouter un commentaire. Le biologiste tracera l'appel au médecin sur l'ordonnance, notera la modification et inscrira la date et l'heure de l'appel + signature. Cette ordonnance sera ensuite scannée dans le dossier du patient.</p>	X		X
Ordonnance au nom d'un autre patient	Cf. (1) (§3 page 2)			
Ordonnance avec des examens Hors Nomenclature (HN) (examen transmis ou non)	<p>Sous-traitance de l'examen</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'informer de la cotation des examens (obtenir une confirmation écrite si sous-traitant exceptionnel) - examen enregistré en « TR » (sous-traitant exceptionnel) <p>Si examen HN</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prélèvement externe. Appel patient pour savoir s'il est ok : si possible faire signer C1-ENR03 / sinon le tracer en Renseignement demande dans le dossier du patient. N.B. Si les analyses HN dépassent 50 €, faire signer impérativement le formulaire C1-ENR03 (conservation des échantillons en attente du document). - Obtenir les renseignements nécessaires pour l'analyse (si besoin) – document à joindre à la demande (cf. manuel de prélèvement du sous-traitant) - En cas de refus de réaliser l'analyse, le préciser en « PDT » ou (« VDREF » pour la VITD). Si possible, faire compléter C1-ENR03. * Prélèvement au LBM. Si acceptation ou refus : C1-ENR03 à compléter impérativement peu importe la somme. 	X		X (si besoin)
Présence de 2 ordonnances (2 personnes différentes) dans une même boîte de prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> - Appel IDE pour savoir quelle personne a été prélevée et avec quelle ordonnance. - Faire une NC, nature : Pré-ana Divers 	X		X (si besoin)

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
TRANSPORT ET CONSERVATION				
Les conditions spécifiques à l'analyse n'ont pas été respectées (conditions de conservation, examen pas mis à l'abri de la lumière,...)	<p>- En cas de refus de l'échantillon, appel IDE pour l'informer du non respect des conditions pré-analytique et demande d'un nouveau prélèvement.</p> <p>- Faire une NC, nature : Pré-ana Non respect des conditions pré-analytique (sauf délai)</p> <p>- Mettre un STOP dans le dossier patient en attente du nouveau prélèvement</p> <p>En cas d'acceptation exceptionnelle du prélèvement, sous dérogation du Biologiste, enregistrer une NCPRE (qui apparaîtra sur le CR).</p>		X	X (si besoin)
Non respect du délai de transport pour l'analyse	<p>- Vérifier les délais les plus restrictifs avec le document C1-INS17-Critères d'acceptation délais et températures pré-analytique.</p> <p>Si délai acceptable par les secrétaires :</p> <p>- En cas de dépassement, faire une NC, nature : Pré-ana Délai pré-analytique non respecté.</p> <p>Penser à bien préciser <u>l'examen impacté</u> et <u>le délai observé</u> dans le résumé et détailler si nécessaire.</p> <p>- En action curative noter : échantillon accepté</p> <p>- Enregistrer une NCDEL (qui apparaît sur le compte rendu)</p> <p>Lors de la validation biologique, le biologiste apprécie le résultat en fonction des renseignements cliniques, du contexte et du dépassement de délai.</p> <p>En cas d'impact certain : le dossier n'est pas validé, une demande de nouveau prélèvement est faite si possible. Mettre un STOP dans le dossier du patient.</p> <p>Si délai non acceptable par les secrétaires :</p> <p>Demander un avis au Biologiste pour l'acceptation ou non et le tracer dans la NONCO.</p> <p>Prélèvements bactériologiques (demander l'avis aux techniciennes si besoin)</p> <p>- En cas de dépassement des délais, appeler le patient pour savoir si il a commencé des antibiotiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si oui, on acceptera le recueil même si le délai est dépassé (à préciser en action curative + faire une NCDEL) • Si non, on demandera un nouveau recueil au patient, si possible. Mettre un STOP dans le dossier du patient. 	X		X

Situation	Conduite à tenir (CAT)	Acceptation	Rejet	Avis d'un biologiste
TRANSPORT ET CONSERVATION				
Réception d'un prélèvement effectué la veille	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les délais dans le manuel de prélèvement en ligne. - Si délai dépassé, faire une NC, nature : Pré-ana Délai pré-analytique non respecté - Demander l'avis à un biologiste qui évaluera la possibilité de réalisation selon les analyses demandées - Pour les prélèvements bactériologiques : demander l'avis aux techniciennes de bactériologie et/ou aux biologistes pour les mêmes raisons que précédemment. - En cas d'acceptation du prélèvement, enregistrer une NCDEL si besoin. 			X
Le LBM a du réaliser une navette supplémentaire (non prévue) pour aller chercher des tubes dans un cabinet médical,...	<ul style="list-style-type: none"> - Faire le nécessaire pour aller chercher les prélèvements - Faire une NC, nature : Pré-ana Navette supplémentaire Rq. NC faite exclusivement dans Gesqual. 	X		
AUTRES				
Un dossier patient présente plusieurs Non-Conformités	<ul style="list-style-type: none"> - Résoudre l'ensemble des non-conformités selon les instructions ci-dessus. - Déclarer dans Hexalis ou Armure (Gesqual) la non-conformité « la plus grave » en objet et nature et préciser les autres NC du dossier dans la partie « Résumé ». - L'acceptation, le rejet ou l'avis d'un biologiste est effectué selon le traitement des NC <p>Rappels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les erreurs d'identification sont prioritaires suivies des erreurs pouvant avoir un impact sur les résultats (délai, abs heure de prélèvement, non respect des conditions pré-ana, prélèvement, QI, contenant périmé et abs de renseignements cliniques). - L'absence de date de prélèvement est plus grave que l'absence d'heure de prélèvement. 	/	/	/
Si le cas observé n'est pas décrit ci-dessus et que vous ne savez pas quelle nature donner à la NC	<ul style="list-style-type: none"> - Demander l'avis à une technicienne, au service qualité ou à un Biologiste si besoin - Faire une NC avec pour nature : Pré-ana Divers 	/	/	/

Dans tous les cas, en cas de refus de l'échantillon par le LBM et si le préleveur ne veut pas faire de nouveau prélèvement, enregistrer la NC associée qui apparaîtra sur le CR (NCDEL, NCPER, NCPRE, NCQI, NCRC, NCPVT, NCID).

Pour les autres cas, par exemple si le patient ne veut pas réaliser une analyse sur son ordonnance, le préciser en « **PDT** » (commentaires) dans le dossier du patient.