



## Laboratoire : tableaux des non-conformités pré-analytiques et actions correctrices

N2-1293-V9

Date de dernière diffusion : 21/09/2023

### 1) OBJECTIF

Identifier les non-conformités pré analytiques, les enregistrer dans le SIL ( [N2-1366](#) ) et mener les actions correctives appropriées.

### 2) PERSONNES

Secrétaires, techniciens et biologistes.

### 3) DOCUMENTS ASSOCIES

[N1-188](#) Procédures de gestion des non conformités

[N2-1022](#) Enregistrement de la prescription dans le SIL

[N2-1366](#) Enregistrement des non conformités

[N2-315](#) Conduite à tenir en cas de prélèvements précieux non-conformes

4) **Tableau des non-conformités des demandes d'analyses hors demandes d'analyses d'immuno-hématologie**

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités		Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus	Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener	
<b>PRESCRIPTION-ENREGISTREMENT-RENSEIGNEMENT</b>							
1 - Absence d'identité sur la prescription ou incomplète	Manque nom					L'infirmière doit venir régulariser au laboratoire + émarger + vérifier l'étiquetage des tubes. Si demande urgente, enregistrer et faire l'analyse sans la valider techniquement.	
	Manque date de naissance						
	Manque prénom						
	Feuille de demande non étiquetée (étiquette patient) avec tube étiqueté						
13 - Discordance d'identité entre la prescription et Glims	Nom marital et/ou nom de naissance et/ou prénom et/ou date de naissance différent ou incomplet				Si la vérification et la régularisation sont conformes	Si la vérification et la régularisation ne sont pas conformes	L'infirmière doit fournir la photocopie de la pièce d'identité du patient + émarger + régulariser avec le service des admissions.
	Totale					Sauf prélèvement précieux	Utiliser la dérogation <a href="#">N3-861</a>
18 - Nom et ou signature Prescripteur manquant					Pour les examens externalisés		
19 - Nom et ou signature préleveur manquant							

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités			Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus	Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
3 - Absence d'UF							Si résultats pathologiques, téléphoner au standard poste 6000 pour localiser le patient. Si patient inconnu dans le SIH, mettre en "OBSDOSSIER" dans le SIL "résultats non communiqués absence de correspondant"
11 - Date et/ou heure de prélèvement non renseignée							
4 - Absence d'un document et/ou document incomplet (prescription/bon IH/bordereau envoi)	Absence de prescription	Bon absent ou non coché					Le personnel soignant doit apporter l'élément manquant
	Absence de consentement						
	Absence de la fiche de renseignements fournis par le service						
5 - Absence de renseignements suffisants (localisation/ttt/clinique...)	Absence de la thérapeutique et/ou heures d'administration pour l'interprétation des résultats	Traitement anticoagulant					NC générée automatiquement. La suite à donner est gérée à la paillasse d'hémostase.
		Dosage pharmacologique					
	Absence de renseignement clinique	Myélogramme, palu, BK, t° hémoc, endocardite, IFE demandée					
	Absence de localisation du prélèvement	microbiologie					

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités		Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus	Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
20 - Notion d'urgence non renseigné						Lors de réclamation du service pour avoir les résultats en urgence alors que l'urgence n'était pas précisée (pochette incolore, absence de mention "urgence", transfusion)
6 - Analyse(s) non justifiées						Sur avis du Biologiste
<b>CONDITIONS PRE ANALYTIQUES</b>						
27 - Prélèvement ne respectant pas les règles d'hygiène	Récipient cassé					
	Présence de matériel de prélèvement avec les tubes					Ex aiguilles de gaz du sang
	Tube ouvert, fuite					
8 - Conditions d'acheminement non respectées (température/lumière...)	Température non respectée	Cryoglobuline non transportée à 37°C				
		Ammoniémie tube EDTA absence de glace	si le prélèvement < 30 minutes à l'enregistrement			
	Vitamines non protégées de la lumière sauf VitD					
	Myélogramme arrivé sans numération					Appel dans le service, l'infirmière doit apporter l'élément manquant

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités		Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus	Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
10 - Délai d'acheminement non respecté	Entre l'heure de prélèvement et l'heure d'enregistrement	Envoi extérieur		Prélèvement précieux		Selon recommandations pré-analytiques labo sous-traitant
		POTASSIUM BICARBONATES >3H30				NC automatisée
		LDH >1H30				NC automatisée
		Activité anti-Xa HNF > 1h45				NC automatisée
		Hémostase (autres examens) Se référer au <a href="#">N2-1492</a>				NC automatisée
		Gaz du sang >1h				
		Sérologie >24h				
		Hémoculture >4h				
22 - Prélèvement coagulé	Tube citrate et tube EDTA					
23 - Prélèvement congelé						
28 - Présence d'une bulle d'air (GDS)	Gaz du sang	Micro-bulles				Ajouter GAZOBS
		Bulles				Ajouter GAZPVT
25 - Prélèvement hémolysé			hémolyse +			Annulation du bilan à partir de : + IgE totales ++ K+ Bilan hépatique

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités			Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus	Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
24 - Prélèvement dilué							Ajouter OBSDOSSIER
26 - Prélèvement manquant							
29 - Quantité insuffisante ou tube vide	Tout prélèvement						
38 – Hémoculture : volume de remplissage non conforme							
16 - Nature anticoagulant/récepteur incorrecte	Récepteur	Ex: Pot non stérile ou pot d'anapath					
	Anticoagulant incorrect						

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités		Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus	Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
<b>ETIQUETAGE</b>						
12 - Discordance d'identité entre la prescription ou bon IH et l'échantillon	Nom et/ou Prénom et/ou date de naissance et/ou Nom de naissance différent, incomplet ou manquant			incomplet	différent sauf prélèvement précieux	Si régularisation non faite lors de l'enregistrement, l'infirmière doit venir régulariser avec une pièce d'identité, La photocopie de la pièce d'identité est agrafée à la prescription (sauf pour la néonate, dérogation avec accord du biologiste) Dérogation <a href="#">N3-861</a> avec accord du biologiste
	totale				Sauf prélèvement précieux	Dérogation <a href="#">N3-861</a> avec accord du biologiste
14 - Erreur d'identité sur prélèvement(s) et prescription	Totale : suite à des antériorités discordantes ou signalement par le service					Ajouter un OBSDOSSIER
2 - Absence d'identité sur le(s) prélèvements(s)					Prélèvements précieux	Dérogation pour prélèvement précieux avec accord du biologiste <a href="#">N3-861</a>
30 - Tube(s) surnuméraire(s)						Ne pas mettre de NC pour le service des urgences

5) Tableau des non conformités spécifiques aux demandes d'immuno-hématologie

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités	Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus		Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
			Régularisation	Régularisation avec pièce d'identité du patient		
<b>RECEPTION-ENREGISTREMENT</b>						
31 - IH : 2 déterminations GS dans le même sachet	1 détermination acceptée				1 des 2 déterminations est refusée	1 seule détermination est faite
13 - Discordance d'identité prescription/Glims Le bon IH et les tubes sont concordants						L'infirmière doit venir donner la photocopie de la pièce d'identité du patient +émarger régulariser avec le service des admissions, Si demande urgente, enregistrer et faire l'analyse <b>sans la valider techniquement,</b>
34 - IH Discordance d'identité prescription/bon IH/Glims tubes ok						

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités		Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus		Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
				Régularisation	Régularisation avec pièce d'identité du patient		
1 - Absence d'identité sur la prescription ou incomplète							
<b>VERIFICATION DU BON D'IMMUNO-HEMATOLOGIE (BIH)</b>							
4 - Absence d'un document (prescription/bon IH/bordereau d'envoi)							
36 - Absence d'identité complète du patient sur le BIH							
34 - IH Discordance d'identité prescription/bon IH/Glims	Identité identique entre les tubes et le bon d'immuno-hématologie						Régularisation de la prescription
	Identité identique entre les tubes et la prescription						Régularisation du bon IH
N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités		Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus		Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener

					Régularisation	Régularisation avec pièce d'identité du patient		
<b>35</b> - IH : Identité patient incomplète	Absence du nom de jeune fille de la patiente							
	Absence de date de naissance du patient							
	Absence de sexe							
<b>33</b> - IH : Bon IH incomplet (heure, préleveur...)	Absence du nom du prescripteur							
	Absence du nom du préleveur							
	Absence de la signature du préleveur							
	Absence de la date et de l'heure de prélèvement							
<b>32</b> - IH : 2 déterminations GS avec même préleveur et même heure	Même nom et même heure de prélèvement pour les 2 déterminations		1 détermination acceptée				la seconde détermination est refusée	

N° du motif de Non Conformités/Type de non conformités		Niveau 1 : Accepté	Niveau 2 : Accepté avec l'ajout d'un commentaire OBSDOSSIER	Niveau 3 : Appel service pour renseignements complémentaires, si attente > 3h refus		Niveau 4 : Appel service et refus	Précisions des actions à mener
				Régularisation	Régularisation avec pièce d'identité du patient		
<b>VERIFICATION DES TUBES-ETIQUETAGE</b>							
16 - Nature anticoagulant/récepteur incorrecte							
29 - Quantité insuffisante ou vide							
2 - Absence d'identité sur le(s) prélèvement(s)						Sauf prélèvement précieux	Dérogation <a href="#">N3-861</a> avec accord du biologiste
36 - Discordance de l'identité du patient entre le bon IH et les tubes							
35 - IH : identité patient incomplète	Manque 1 lettre						
	Manque NDJF ou date de naissance						