



**NON CONFORMITÉS TYPE EXTERNE (survenues en dehors du laboratoire)**

| <b>Catégorie</b> | <b>Sous catégorie</b> | <b>Acceptation</b> | <b>Impact</b> | <b>Dérogation</b> | <b>Actions curatives</b> |
|------------------|-----------------------|--------------------|---------------|-------------------|--------------------------|
|------------------|-----------------------|--------------------|---------------|-------------------|--------------------------|

**Liste des non conformités classées par catégorie**



|                     |                                    |                        |        |   |  |
|---------------------|------------------------------------|------------------------|--------|---|--|
| 1- Identité patient | Identité absente sur l'échantillon | REFUSÉ                 | MAJEUR | <b>Pas de dérogation pour :</b><br>- les hémocultures sauf PMO<br>- les échantillons non précieux   | - Contacter le service<br>- Compléter la case interlocuteur<br>- Annuler la demande  |
|                     |                                    | Accepté par dérogation | MAJEUR | OUI, Si engagement du préleveur sur la validité de l'échantillon lorsque l'échantillon est précieux (LCR, LBA, humeur aqueuse, biopsie/prélèvement profond, échantillon pédiatrique) après accord du biologiste | - Contacter le service<br>- Faire compléter et signer la décharge par le préleveur   |
|                     | Identité absente sur le bon        | REFUSÉ                 | MAJEUR | NON   | - Contacter le service pour demander les analyses prescrites (vérifier la concordance avec le bon)<br><br><b>1- Absence de concordance :</b><br>- Annule la demande<br>- Compléter la case interlocuteur   |
|                     |                                    | Accepté par dérogation | MAJEUR | OUI : engagement du préleveur sur la validité de l'échantillon  | - Contacter le service pour demander les analyses prescrites (vérifier la concordance avec le bon)<br><br><b>2- Concordance :</b><br>- Renseigner sur le bon l'identité du patient et la date de naissance |



|  |   |                        |         |   |  |
|--|---|------------------------|---------|---|--|
|  | Identité discordante<br>Bon/Échantillon             | REFUSÉ                 | MAJEUR  | <b>Pas de dérogation pour :</b><br>- les hémocultures sauf PMO<br>- les échantillons non précieux   | - Contacter le service<br>- Compléter la case interlocuteur<br>- Annulation de la demande  |
|  |   | Accepté par dérogation | MAJEUR  | OUI, Si engagement du préleveur sur la validité de l'échantillon lorsque l'échantillon est précieux (LCR, LBA, humeur aqueuse, biopsie/prélèvement profond, échantillon pédiatrique) après accord du biologiste | - Contacter le service<br>- Faire compléter et signer la décharge par le préleveur   |
|  | Identité erronée (signalée par le service clinique) | REFUSÉ                 | MAJEUR  | NON   | Annuler la demande   |
|  |   | Accepté par dérogation | MAJEUR  | OUI, Si engagement du préleveur sur la validité de l'échantillon lorsque l'échantillon est précieux (LCR, LBA, humeur aqueuse, biopsie/prélèvement profond, échantillon pédiatrique) après accord du biologiste | - Faire compléter et signer la décharge par le préleveur<br>- Annuler la demande avec l'identité erronée et créer une nouvelle demande avec la bonne identité. |
|  | Identité incomplète                                 | accepté                | mineur  | -   | -Contacter le service pour récupérer les informations manquantes<br>- Compléter la case interlocuteur<br>- Compléter la demande manuellement                   |
|  | 2 - Bon de demande d'examen                         | Bon absent             | accepté | mineur  | -  |



|                        |   |         |        |   |  |
|------------------------|---|---------|--------|---|--|
|                        | Bon inadéquat                           | accepté | mineur | - | Refaire le bon manuellement  |
|                        | Bon pour plusieurs types d'échantillons | accepté | mineur | - | Refaire autant de bons manuellement que nécessaire   |
|                        | Date absente                            | accepté | mineur | - | Enregistrer la demande à la date d'horodatage du bon   |
|                        | Date incohérente                        | accepté | mineur | - |  |
|                        | Date et heure absentes                  | accepté | mineur | - | Enregistrer la demande à la date d'horodatage du bon.<br>Pour les prescriptions du CHU/GHT : enlever l'heure enregistrée par le scan (par défaut l'heure sera 00 :00)<br>Pour les prescriptions de laboratoires extérieurs, mettre 8h00. |
|                        | Heure absente                           | accepté | mineur | - | Enlever l'heure enregistrée par le scan<br>Pour les prescriptions du CHU/GHT : enlever l'heure enregistrée par le scan (par défaut l'heure sera 00 :00)<br>Pour les prescriptions de laboratoires extérieurs, mettre 8h00.               |
|                        | Heure incohérente                       | accepté | mineur | - |  |
|                        | UF absente                              | accepté | mineur | - | Prendre l'UF sur l'étiquette identité patient  |
|                        | Version du bon obsolète                 | accepté | mineur | - | Si non-conformité récurrente, contacter le service pour éliminer les anciennes versions  |
| 3 - Examens sur le bon | Examen coché par erreur                 | REFUSE  | MAJEUR | - | - Contacter le service si nécessaire   |



|                                   |  |        |   |  |   |
|-----------------------------------|--|--------|---|--|---|
|                                   |  |        |   |  | - Compléter la case interlocuteur   |
|                                   | Accepté<br>(ex : KT Matériel<br>coché au lieu de<br>KT<br>Hémoculture) | mineur | - |  | Cocher la bonne case et mettre du blanc sur la mauvaise.  |
| Examen non coché                  | accepté  | mineur | - |  | - Contacter le service si la nature de l'échantillon n'est pas évidente et compléter les informations manquantes et la case interlocuteur<br><br><u>Cas particulier des hémocultures :</u><br>- Cocher la case autre prélèvement<br>- Saisir manuellement le code analyse (1MH)<br>- Renseigner la nature (H) et la localisation (NP : non précisé) |
| Examen non réalisé au laboratoire | REFUSE   | MAJEUR | - |  | - Contacter le service<br>- Compléter la case interlocuteur<br>- Créer l'analyse 1AD puis annuler la demande  |
| Examen redondant                  | REFUSE   | MAJEUR |   | Examens considérés redondants si intervalle inférieur à :<br>- 7 j. pour les sérologies toxoplasmoses<br>- 4 j. pour les cartographies fongiques | - Annuler l'analyse<br>- Préciser en commentaire le N° de travail et la date de la demande antérieure   |
| Plusieurs examens cochés          | accepté  | mineur | - |  | Refaire autant de bons que nécessaire   |



|   |  |                                  |        |   |  |
|---|--|----------------------------------|--------|---|--|
| 4 - Conditions d'acheminement                   | Délai acceptable non respecté          | REFUSE                           | MAJEUR | NON<br>(recherche de formes végétatives par E.D (E. histolytica, Trichomonas), urines, hémocultures)  | Confère tableau de référence<br>Instruction technique LBM Q IT050  |
|   |  | ACCEPTE par dérogation           | MAJEUR | OUI<br>à l'appréciation du Biologiste qui doit argumenter<br>(concerne : sang pour recherche de paludisme, LCR, biopsies, LBA, sérum, selles) | - Contacter le service si examen refusé.<br><br>- Compléter la case interlocuteur  |
|   |  | ACCEPTE                          | Mineur | Autres cas  | - Si examen accepté, inscrire en commentaire « en accord avec le biologiste (initiales) + date »<br><br>- Le biologiste ajoutera un commentaire pour l'impact analytique et sur la prise en charge du patient.                                 |
|   | Jour de prélèvement inapproprié        | REFUSE                           | MAJEUR | NON<br>recherche de formes végétatives par E.D (E. histolytica, Trichomonas)  | Contacteur le service et redemander un prélèvement   |
|   | Température non respectée              | accepté par dérogation ou REFUSE | MAJEUR | OUI, laissé à l'appréciation du Biologiste qui doit l'argumenter<br>(concerne les hémocultures)   | - Contacter le service si examen refusé<br>- Compléter la case interlocuteur<br><br>- <u>Cas des hémocultures déjà incubées en bactériologie</u> : inscrire en commentaire « Hémoculture incubée par erreur dans l'automate de Bactériologie » |
| 5 - Échantillon AVANT traitement pré-analytique | Contenant inadapté à l'examen prescrit | accepté (concerne                | mineur | -   | - Rappeler l'utilisation du bon contenant en commentaire.  |



|                              |  | l'examen parasitologique des selles) |        |   |   |
|------------------------------|--|--------------------------------------|--------|---|---|
|                              |  | accepté par dérogation ou REFUSE     | MAJEUR | OUI, si analytes non altérés (Dans le cas de recherche de dermatophytes sur écouvillon, les examens directs sont refusés)                     | - Contacter le service et leur rappeler l'utilisation du bon contenant si examen refusé.<br>- Compléter la case interlocuteur     |
|                              | Contenant périmé   | REFUSÉ                               | MAJEUR | NON   | - Contacter le service si examen refusé<br>- Compléter la case interlocuteur  |
|                              | Échantillon absent pour l'examen prescrit                                      | REFUSÉ                               | MAJEUR | NON   |   |
|                              | Milieu biologique inadapté à l'examen prescrit                                 | accepté par dérogation ou REFUSE     | MAJEUR | OUI, laissé à l'appréciation du Biologiste qui doit l'argumenter (concerne la recherche de <i>Pneumocystis</i> sur prélèvement autre que LBA) |   |
|                              | Nature de l'échantillon non indiquée ou erronée                                | accepté                              | mineur | -   | - Contacter le service<br>- Compléter les informations manquantes et la case interlocuteur  |
|                              | Quantité insuffisante (volume ou remplissage du tube)                          | REFUSÉ                               | MAJEUR | OUI, priorisation des examens par le prescripteur   | - Contacter le service<br>- Compléter la case interlocuteur   |
| 6 - Renseignements cliniques | Date de début de grossesse absente (si nombre de SA ou DDR non renseigné)      | accepté                              | mineur | -   | - Si demande du CHU : Rechercher l'information manquante sur le DPP.  |
|                              | Date des dernières règles (DDR) absente (si nombre de SA ou DDG non renseigné) | accepté                              | mineur | -   | - Si demande extérieure au CHU (expertise) : mettre « Renseignement non précisé » en commentaire résultat dans la case nombre SA. |



|                         |   |                                  |        |  |   |
|-------------------------|---|----------------------------------|--------|--|---|
| 7 - Hygiène et sécurité | Bon, pochette, et/ou étiquette souillés | accepté                          | mineur | -  | - Refaire le bon  |
|                         | Contenant détérioré ou non étanche      | accepté par dérogation ou REFUSE | MAJEUR | OUI, laissé à l'appréciation du Biologiste qui doit l'argumenter | - Contacter le service<br>- Compléter la case interlocuteur |

**NON CONFORMITÉS TYPE INTERNE (survenues au laboratoire)**

| Catégorie       | Sous catégorie                                     | Impact | Acceptation | Dérogation           | Commentaires  |
|-----------------|--|--------|-------------|----------------------|---|
| Pré-analytique  | Conservation inappropriée : Réalisation impossible | MAJEUR | REFUSÉ      | NON                  | - Contacter le service<br>- Compléter la case interlocuteur   |
|                 | Erreur d'enregistrement                            | MAJEUR | REFUSE      | -                    |   |
|                 | Incident technique : Réalisation impossible        | MAJEUR | REFUSÉ      | NON                  | - Contacter le service<br>- Compléter la case interlocuteur<br>- Préciser le type d'incident en commentaire |
| Analytique      | Erreur technique                                   | MAJEUR | REFUSÉ      | OUI si tube primaire | Ré-analyse sur tube primaire  |
| Post-analytique | Saisie erronée du résultat                         | MAJEUR | REFUSÉ      |                      | - Modifier résultat<br>- Contacter le service pour signaler l'erreur si validation biologique effectuée     |