



Liste des non-conformités (NC) pour les services de Biochimie et Biologie moléculaire (des sites Bretonneau et Trousseau) et de Médecine Nucléaire *in vitro*.

Les « catégories » de NC sont déclinées en « sous-catégories ». Pour les plus fréquentes et/ou critiques parmi celles figurant dans les menus déroulants du module Non-Conformité du SIL, les colonnes « Impact », « Acceptation » et « Dérogation/action » sont renseignées pour apporter une aide à la gestion des NC.

NON CONFORMITÉS TYPE EXTERNE (survenues en dehors du laboratoire)				
Catégorie	Sous catégorie	Impact	Acceptation	Dérogation/Action
1 - Identité patient	Identité absente sur l'échantillon	MAJEUR	REFUSÉ	<p>(1) en cas d' « identité absente sur le bon » avec présence de l'identité sur l'échantillon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>contacter le service</i> de soin pour vérifier si les examens cochés sont bien ceux prescrits pour le patient identifié sur le tube, - <i>enregistrer la NC dans DxLab</i>, cocher la case « Dérogation » et choisir dans le menu déroulant « Obtention des données manquantes » <p>(2) pour tous les autres items, enregistrer la NC dans DxLab et refuser la prescription. Une dérogation n'est possible que si l'échantillon est précieux ou irremplaçable et si le préleveur s'engage sur la validité de l'échantillon (décharge accessible dans le manuel de prélèvement qui doit être <i>scannée</i> dans le dossier DxLab du patient)</p> <p><i>Dérogation pour acceptation</i> : obtention des renseignements</p> <p>Enregistrer la NC sur DxLab : dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez « Obtention des données manquantes »</p>
	Identité absente sur le bon (1)	MAJEUR	REFUSÉ	
	Identité discordante Bon/Échantillon	MAJEUR	REFUSÉ	
	Identité erronée	MAJEUR	REFUSÉ	
	Identité incomplète	MAJEUR	REFUSÉ	
2- Bon de demande	Bon absent	MAJEUR	REFUSÉ	<p><i>Dérogation pour acceptation</i> : obtention du bon de prescription par le service préleveur dans les délais compatibles avec l'examen.</p> <p>Enregistrer la NC sur DxLab : dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez « Obtention des données manquantes »</p>
	Bon inadéquat	mineur	accepté	Si les tubes nécessaires pour les examens prescrits sont les bons
	Date absente*	MAJEUR*	REFUSÉ*	<p>* NC majeure s'il s'agit d'examens à délai d'acheminement critique Biochimie : gaz du sang, ammoniémie, acides aminés, acides gras non estérifiés, calcium ionisé, homocystéine, insuline, peptide C, pyruvate et glucose sur tube hépariné MNIV : Examens à délai d'acheminement < 4h (voir fiches du guide)</p> <p><i>Dérogation pour acceptation si après appel du service clinique, date et/ou heure conforme(s) :</i></p>
	Date absente**	Mineur**	Accepté**	
	Date incohérente	MAJEUR	REFUSÉ	
	Date et heure absentes*	MAJEUR*	REFUSÉ*	
	Date et heure absentes**	Mineur**	Accepté**	



NON CONFORMITÉS TYPE EXTERNE (survenues en dehors du laboratoire)				
Catégorie	Sous catégorie	Impact	Acceptation	Dérogation/Action
	Heure absente*	MAJEUR*	REFUSÉ*	-Enregistrer la NC dans DxLab, cocher la case « Dérogation » et choisir dans le menu déroulant « Obtention des données manquantes » -Corriger la date et/ou de l'heure de prélèvement sur le bon de demande
	Heure absente**	Mineur**	Accepté**	
	Heure incohérente	MAJEUR	REFUSÉ	** NC mineure pour les autres examens : l'absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement sur le bon de demande crée automatiquement, lors de l'enregistrement sur ScanBac, un commentaire interne sur le dossier du patient, il n'est pas nécessaire de créer une NC dans DxLab. Le biologiste de validation validera les examens s'ils sont cohérents.
	N° d'hospitalisation absent	mineur	accepté	Sélectionner un N° d'hospitalisation pour permettre la transmission des résultats dans le DPP
	Préleveur absent	mineur	accepté	Cocher la case dédiée « NC » ou « NCPR » sur le bon de demande
	Prescripteur absent			
	Etiquette UF absente	mineur	accepté	Renseigner l'UF pour permettre la diffusion du CR
3- Examens sur le bon	Examen coché au crayon de papier	mineur	accepté	
	Examen coché par erreur	MAJEUR	REFUSÉ	Si constat après la réalisation du dosage : enregistrer une NC + examen accepté et facturé
	Examen redondant	MAJEUR	REFUSÉ	Critères de redondance définis par le biologiste
4- Conditions d'acheminement	Délai d'acheminement non respecté	MAJEUR	REFUSE	Dérogation pour acceptation si après appel du service clinique, heure de prélèvement corrigée conforme -Enregistrer la NC dans DxLab, cocher la case « Dérogation » et choisir dans le menu déroulant « Autre motif de dérogation (A PRECISER)» et préciser en commentaire ; renseigner la case interlocuteur et le n° de tél appelé -Corriger l'heure de prélèvement sur le bon de demande si nécessaire
	Échantillon non protégé de la lumière	MAJEUR	REFUSE	Dérogation pour acceptation : contacter le biologiste qui devra argumenter Enregistrer la NC dans DxLab, cocher la case « Dérogation » et choisir dans le menu déroulant « Autre motif de dérogation (A PRECISER)» et préciser dans la case interlocuteur le nom du biologiste qui déroge et en commentaire son argumentaire
	Température non respectée	MAJEUR	REFUSE	Dérogation pour acceptation : Contacter le biologiste qui devra argumenter Enregistrer la NC sur DxLab : dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez «Analytes non altérés par la non-conformité».



NON CONFORMITÉS TYPE EXTERNE (survenues en dehors du laboratoire)				
Catégorie	Sous catégorie	Impact	Acceptation	Dérogation/Action
5 - Échantillon AVANT traitement pré-analytique	Contenant inadapté à l'examen prescrit	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : contacter le biologiste qui devra argumenter Enregistrer la NC sur DxLab : dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez « Autre motif de dérogation (A PRECISER) » et préciser dans la case interlocuteur le nom du biologiste qui déroge
	Contenant périmé	MAJEUR	REFUSÉ	Pas de dérogation possible sauf si échantillon précieux ou irremplaçable
	Échantillon absent pour l'examen prescrit	MAJEUR	REFUSÉ	Pas de dérogation possible
	Milieu biologique inadapté à l'examen prescrit	MAJEUR	REFUSÉ	Pas de dérogation possible
	Nature de l'échantillon non indiquée ou erronée	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : contacter le service par téléphone et corriger sur le bon de demande. Enregistrer la NC sur DxLab : renseigner la case « interlocuteur » et le n° de téléphone appelé puis dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez «Obtention des données manquantes ».
	Quantité insuffisante (volume ou remplissage du tube)	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : contacter le service par téléphone et prioriser les analyses avec le prescripteur.
7 - Hygiène et sécurité	Bon, pochette, et/ou étiquette souillés	mineur	accepté	Risque : Possible enregistrement manuel de la demande
	Contenant détérioré ou non étanche	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : contacter le biologiste qui devra argumenter Enregistrer la NC sur DxLab : dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez « Autre motif de dérogation (A PRECISER) » et préciser dans la case interlocuteur le nom du biologiste qui déroge
8- Documents associés à la demande	Consentement absent (ou incomplet)	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : obtenir le consentement du patient. Enregistrer la NC sur DxLab : dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez «Obtention des données manquantes ».
9- Echantillon APRES traitement pré-analytique/analytique	Quantité insuffisante	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : contacter le service par téléphone et prioriser les analyses avec le prescripteur.
	Hémolysé	MAJEUR	REFUSÉ	« Commentaire remplace-résultat » paramétré <i>via</i> MPL directement sur DxLab lors de la validation technique.
	Ictérique	MAJEUR	REFUSÉ	
	Lactescent	MAJEUR	REFUSÉ	



NON CONFORMITÉS TYPE EXTERNE (survenues en dehors du laboratoire)				
Catégorie	Sous catégorie	Impact	Acceptation	Dérogation/Action
	Prélèvement dilué par la perfusion	MAJEUR	REFUSÉ	

NON CONFORMITÉS TYPE INTERNE (survenues au laboratoire)				
Catégories	Sous catégories Motif	Impact	Acceptation	Dérogation/Action
Pré-analytique	Conservation inappropriée : Réalisation impossible	MAJEUR	REFUSÉ	Pas de dérogation possible
	Erreur d'enregistrement	MAJEUR	REFUSE	Pas de dérogation possible
	Identification erronée du tube secondaire	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : Tube primaire disponible et conforme pour ré-analyse Ré-analyse sur tube primaire
	Incident technique : Réalisation impossible	MAJEUR	REFUSÉ	Pas de dérogation possible
Analytique	Erreur technique	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : Tube primaire disponible et conforme pour ré-analyse Ré-analyse sur tube primaire
Post-analytique	Conservation inappropriée : Réalisation impossible	MAJEUR	REFUSÉ	Pas de dérogation possible
	Délai de conservation dépassé : Réalisation impossible	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : contacter le biologiste qui devra argumenter Enregistrer la NC sur DxLab : dans le menu déroulant des dérogations, sélectionnez « Autre motif de dérogation (A



				PRECISER) » et préciser dans la case interlocuteur le nom du biologiste qui déroge
	Pas d'échantillon disponible : Réalisation impossible	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : présence d'un échantillon adapté dans un autre laboratoire
	Quantité insuffisante : Réalisation impossible	MAJEUR	REFUSÉ	<i>Dérogation pour acceptation</i> : présence d'un échantillon adapté dans un autre laboratoire

Dérogations pour les NC Majeures libellé court (libellé long)	Commentaires
Analyte non altéré par la N.C	-
Autre motif de dérogation	Préciser le motif
Consentement envoyé plus tard	-
Contenant acceptable pour la technique	-
Echantillon précieux	cf « Liste échantillons biologiques précieux »
Echantillon d'un patient difficile à prélever	-
Echantillon pédiatrique	-
Engagement du préleveur sur la validité de l'échantillon	Décharge préleveur remplie
Externalisation validée	-
Obtention des informations manquantes	-
Prélèvement à un moment stratégique	-
Prise en charge de l'examen possible	-

Actions curatives (actions immédiates) libellé court (libellé long)	Commentaires
Appel au service clinique	Préciser l'interlocuteur
Autre action curative	Préciser l'action curative en commentaire



Demande d'une décharge du préleveur	Préciser l'interlocuteur
Demande priorisation des examens	Préciser l'interlocuteur
Demande de retrait des périmés	Préciser l'interlocuteur
Demande externalisée	-
Modification de l'enregistrement	-
Modification du résultat (qui annule et remplace le précédent)	-
Rappel de l'utilisation du guide des examens du LBM	-
Ré-analyse sur tube primaire	-
Ré-analyse sur tube secondaire	-
Re-programmation des examens	-
SIH (Admissions) contacté	-