

ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES**Procédure organisationnelle : PAT.NOCO.GES****NON CONFORMITES pre-analytiques**

Version : 8

Date de publication : 30/01/2020

	<i>Auteur</i>	<i>Evaluateurs</i>	<i>Approbateur final</i>
Nom	R.GREIMERS	O.COLLEYE	R.GREIMERS
Fonction	PAT.AQ.RQD (Responsable AQ de Discipline Anatomie et Cytologie Pathologiques),	Scientifique	PAT.AQ.RQD (Responsable AQ de Discipline Anatomie et Cytologie Pathologiques), Par délégation chef de service

Modifications

révision: modification du texte RES110- actualisation des liens

[Détail des modifications dans Vivaldi](#)

Table des matières

1	OBJET	3
2	DEFINITIONS	3
3	PRINCIPES	4
4	CE QUE DIT LA LOI OU LA NORME DE LABORATOIRE	5
5	RESPONSABILITES	5
6	DESCRIPTION DE LA PROCEDURE	6
6.1	PRELEVEMENT CONFORME	6
6.2	PRELEVEMENT NON-CONFORME ET SA GESTION.	8
6.2.1	<i>Appel téléphonique</i>	8
6.2.2	<i>Solution rapide : encodage Diamic simple</i>	8
6.2.3	<i>Problème persistant : encodage diamic et suivi Vivaldi</i>	8
6.2.4	<i>Encodage dans Diamic</i>	9
7	SUIVI DES CAS EN ATTENTE DE TRAITEMENT	10
8	ETENDUE DES NON CONFORMITES	10
8.1	NON CONFORMITE BLOQUANTES	10
8.2	AUTRES NON CONFORMITES	11
9	INDICATEUR DE QUALITE	11
10	LISTE DES NON CONFORMITES	13
11	CODIFICATION DES NON-CONFORMITES :	15

1 OBJET

Cette procédure traite des non-conformités pré-analytiques du Département d'anatomie et cytologie pathologiques, CHU de Liège.

Conformément à [AQ.PLAIN.PRO](#) et [AQ.ACP.PRO](#) (niveau 2) nous décrivons ici les comportements à adopter dans notre laboratoire face à des demandes d'analyses incomplètes ou à des prélèvements non-conformes (NC) aux instructions faites aux préleveurs et décrites dans le manuel des prélèvements [PAT.PRELEV.GES](#).

Le but premier est d'éviter toute ambiguïté entre l'identification d'un prélèvement et l'identité du patient, de garantir la bonne prise en charge technique du prélèvement (par exemple, fixateur adéquat, temps de transport minimal etc..) et ainsi d'assurer la bonne qualité du résultat qui sera transmis au prescripteur.

La finalité de cette procédure est précisément de diminuer le nombre de problèmes par une formation progressive de tous les intervenants.

2 DEFINITIONS

Ces définitions utiles à tous sont rappelées ici pour le *prescripteur externe à notre institution* :

Phase Pré-analytique : tout ce qui se produit entre le moment où le prescripteur prélève un patient et/ou prescrit une analyse et le moment où la demande et le prélèvement parviennent au laboratoire d'anatomie pathologique. Responsabilité engagée du prescripteur et des transporteurs.

Non-conformité (NC): tout problème lié à la demande et/ou au prélèvement qui ne répond pas en tout ou en partie à la législation en cours ou aux exigences techniques nécessaires à la bonne réalisation de l'analyse.

Procédure de non conformités : [PAT.NOCO.GES](#) : cette procédure, traite les NC pré-analytiques.

Livre des prélèvements: [PAT.PRELEV.GES](#), consignes au prescripteur pour réaliser un bon prélèvement sur la demande adéquate.

Ces deux procédures sont téléchargeables ici :

http://www.chu.ulg.ac.be/jcms/c_827144/manuels-de-prelevements

Manuels de prélèvements

BIOLOGIE CLINIQUE ET GÉNÉTIQUE

- Manuel de prélèvements 
- Recueil des urines de 24 Heures 
- Prélèvement des RUSUCU chez la femme 
- Prélèvement des RUSUCU chez l'homme 
- Prélèvements d'une "Salivette" 
- Prélèvement du test au QUANTIFERON 
- Prélèvement sur écouvillon E-Swab et Multi-Collect 
- Prélèvement des tubes STRECK pour test NIPT 
- Prélèvements de PLAIES recommandations selon le type et le site 
- Fiche d'information prélèvement d'une expectoration 
- Prélèvement au niveau du tractus génital chez la femme 
- Prélèvement au niveau du tractus génital chez l'homme 
- Fiche d'information prélèvement de selles 
- Prélèvement des urines (RUSUCU) chez le patient hospitalisé 
- Prélèvement des hémocultures 
- Prélèvement des hémocultures sur cathéter (kit KT) 

ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES

- Instructions de prélèvements des échantillons primaires 
- Les non-conformités de la demande d'analyse ou d'examen 
- Instructions pour la prise en charge des prélèvements à destination de l'anatomie pathologique en dehors d

Le non respect de ces consignes est une non-conformité.

Diamic: logiciel médical du laboratoire d'anatomie pathologique. Contient le dossier médical anatomopathologique et enregistre toutes les non-conformités pré-analytiques éventuelles.

Vivaldi: logiciel CHU, assurance qualité (AQ), enregistre les non-conformités plus difficiles à résoudre et en assure le suivi.

ISO15189-2012 : norme de qualité de notre laboratoire. Exigence de s'y soumettre.

Agrément : autorisation de pratiquer des analyses, exigence de suivre un système qualité.

Référent AQ, RAQD : Un responsable Assurance-qualité de notre laboratoire, gère notamment les non-conformités.

3 PRINCIPES

La non-conformité identifiée au dispatching d'anatomie pathologique est encodée dans tous les cas dans notre logiciel DIAMIC avec éventuellement génération automatique d'un **texte explicatif** dans le protocole **que recevra le prescripteur ainsi informé.**

Cette procédure se veut pratique pour identifier et résoudre les principaux types d'erreurs pré-analytiques usuellement rencontrées au laboratoire: Seuls les cas les plus litigieux portant notamment sur l'identification non ambiguë d'un patient, et non résolus dans un délai raisonnablement limité par le «délai moyen de réponse médicale » (le TAT, « *Turn Around Time* »), ou encore des situations problématiques importantes mais non prévues par cette procédure, seront aussi encodées comme

non-conformité dans VIVALDI par le référent AQ ou par tout responsable ayant accès à l'encodage dans VIVALDI.

4 CE QUE DIT LA LOI OU LA NORME DE LABORATOIRE.

La Norme ISO15189-2012, (extrait) suivie par notre laboratoire précise notamment dans son §4.9 portant sur l' **Identification et maîtrise des non-conformité** :

Le laboratoire doit mettre en place une procédure documentée permettant d'identifier et de gérer les non conformités relatives au système de management de la qualité, y compris les processus pré analytiques, (PAT.NOCO.GES) analytiques ou post-analytiques. (AQ.PLAIN.PRO, AQ.ACP.PRO)

La procédure doit garantir que :

- a) les responsabilités et autorités de traitement des non-conformités sont définies*
- b les actions immédiates à prendre sont définies,*
- c) l'étendue de la non-conformité est déterminée,*
- d) les examens sont interrompus et les comptes rendus ne sont pas diffusés autant que nécessaire, dans le cas d'un échantillon primaire irremplaçable ou critique, **le laboratoire peut choisir de procéder à l'analyse dans les meilleurs délais , mais de ne délivrer le résultat qu'après avoir obtenu du médecin prescripteur ou de la personne responsable du prélèvement la confirmation qu'il/elle assume la responsabilité de l'identification et qu'il/elle fournisse les informations nécessaires, ou l'ensemble. Dans ce cas-là , il convient que la signature de la personne attestant l'identification soit enregistrée avec la demande ou qu'elle puisse y être rattachée. Si, pour une raison quelconque, cette exigence n'est pas respectée, il convient que le nom de la personne responsable soit reporté dans le compte rendu des résultats si l'analyse est effectuée.***
- e) la signification médicale des analyses non conformes est prise en compte, et lorsque cela est nécessaire, que le clinicien prescripteur ou la personne autorisée responsable de l'utilisation des résultats soit informé,*
- f) les résultats des analyses non conformes ou éventuellement non conformes déjà communiqués sont rappelés ou correctement identifiés, si nécessaire,*
- g) la responsabilité pour autoriser la reprise des analyses est définie,*
- h) chaque non-conformité est documentée et enregistrée, ces enregistrements étant revus régulièrement afin de déceler des tendances et mettre en place des actions correctives.*

5 RESPONSABILITES

<p>Tout technologue enrôlé dans la réception du prélèvement</p>	<p>Vérification de la conformité de la demande et du prélèvement selon cette procédure. Détermination du code de non-conformité (NC). Apposition lisible au marqueur du (ou des) code(s) sur la demande. Téléphoner au prescripteur si nécessaire.</p> <p>Communication au référent AQ des cas litigieux mettant en péril la qualité de l'analyse ou n'assurant pas la bonne</p>
---	--

	identification du patient.
Toute secrétaire enrôlée dans l'encodage de la demande, à la réception.	Encodage dans DIAMIC du ou des codes(s) de non-conformité.
Tout le personnel, tous niveaux	Transmission au RAQD ou au responsable technique RAQT de toute autre NC éventuelle relevée en dehors de la réception.
Référent Assurance Qualité Discipline (RAQD)	Encodage dans Vivaldi des NC jugées importantes et non solutionnées dans un délai raisonnable. Transmission au Chef de service de ces cas. Suivi des problèmes importants en réunions AQ.
Chef de service	Selon son jugement, rédaction éventuelle d'une lettre informative aux prescripteurs sous le coup d'une NC bloquante.
Médecin prestataire	La reprise des analyses éventuellement bloquées est autorisée par le médecin anatomopathologiste responsable du cas.
Le prescripteur préleveur	Est responsable de la qualité des prélèvements qu'il envoie, de leur description, et de la validité légale de la demande d'analyse dûment complétée.

6 DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

6.1 PRELEVEMENT CONFORME

Un prélèvement est conforme s'il suit les conditions détaillées dans le document [PAT.PRELEV.GES](#) (voir §2)

Nous résumons ici les points majeurs :

Tout prélèvement doit être associé à une demande écrite sur un formulaire adéquat ; il en existe 11 types disponibles par ce lien :

https://www.chuliege.be/jcms/c2_17331521/fr/laboratoire-unilab-lg/formulaires

Si la demande initiale, dans une éventuelle urgence, est réalisée via un autre moyen (document libre, fax, téléphone), le laboratoire peut l'accepter **mais exige l'envoi ultérieur de la demande conforme dans les plus brefs délais**. Ces modes sont déconseillés car source d'erreur.

Les **champs suivants doivent être remplis** conformément à l'Arrêté Royal de l'agrément des laboratoires d'anatomie pathologique, **article 19**:

a. Identification du patient :

- Étiquette d'identification du patient reprenant :
 - Nom-Prénom du patient
 - Sexe
 - Date de naissance
 - Numéro d'identifiant / mutuelle
 - Adresse.

b. Identification du prélèvement et renseignements cliniques:

- Date (et heure si connu) de prélèvement sur tout formulaire.
- Localisation anatomique de chaque prélèvement et numérotation si prélèvement multiple. Ce champ est une obligation légale par A.R. du 01.07.2011.
- Les renseignements cliniques, lorsque demandés, doivent figurer sur la demande.

c. Identification du médecin prescripteur :

- Origine du prélèvement (Hôpital, Polyclinique,...)
- Nom-Prénom du médecin
- Numéro INAMI
- Date de prescription
- Le ou les destinataire(s) des résultats
- Signature/cachet du médecin

d. Conditionnement :

Les détails sont donnés dans la procédure [PAT.PRELEV.GES](#).

On considère généralement que:

- Le prélèvement doit être placé dans un flacon étanche, **hermétiquement fermé**.
- Le flacon doit être **clairement identifié** et correspondre aux données du formulaire.
- La quantité de **fixateur sera en excès** afin de couvrir entièrement le prélèvement.
- Sauf indication contraire, le fixateur usuel pour l'histopathologie est **du formol 10% tamponné**.
- Le temps de fixation sera idéalement compris entre 6 et 48h. Le minimum de 6 heures est critique pour les gros prélèvements, qui doivent être tranchés. Les prélèvements millimétriques sont fixés dans les deux heures. Il est recommandé de ne pas dépasser 72 heures. Le délais 6-72 h est obligatoire pour les prélèvements mammaires.

Remarques :

- 1) les prélèvements de cytologie en milieu liquide pour la recherche de virus HPV sont déjà dans un fixateur spécifique à base d'alcool et n'entrent pas dans ce cadre. Les spécificités sont données dans **PAT.PRELEV.GES** et **PAT.HPVONCO.GES**.
- 2) Les prélèvements destinés à la microscopie électronique sont fixés à la glutaraldéhyde, fournie par le laboratoire au demandeur.
- 3) Les prélèvements frais doivent nous parvenir dans l'heure, à basse température mais non congelés.

6.2 PRELEVEMENT NON-CONFORME ET SA GESTION.

Une gestion de la conformité des prélèvements doit assurer une prise en charge optimale pour assurer la qualité des examens anatomopathologiques demandés.

Toute personne, à tout niveau, doit relever la NC qu'elle constate et la transmettre à un responsable.

Les non-conformités retenues sont listées au §9.

6.2.1 Appel téléphonique

L'action directe qui suit la découverte d'une NC consiste généralement à téléphoner à la personne responsable de l'envoi non-conforme. C'est **le technologue réceptionniste qui prend en charge les appels téléphoniques** puisque c'est généralement lui, et non la secrétaire préposée à l'encodage, qui peut juger le plus efficacement la nature du problème lié à un prélèvement.

L'appel téléphonique, s'il est jugé important, est toujours tracé (par ex : un doute sur l'identité du patient) dans un cahier reprenant la date et heure de l'appel, la question posée, la réponse reçue, paraphe de l'agent.

6.2.2 Solution rapide : encodage Diamic simple

Si le problème est rapidement solutionné, il n'y a pas d'émission de fiche électronique « vivaldi » de non-conformité: il s'agit des cas les plus nombreux, non bloquants, et fastidieux à suivre classiquement mais systématiquement tracés informatiquement dans DIAMIC selon §6.2.4.

6.2.3 Problème persistant : encodage diamic et suivi Vivaldi

Si le problème est insoluble dans un délai raisonnable : cas imprévu, bloquant au-delà d'un délai moyen normal (le TAT), ou **s'il est en attente d'une réponse**

cruciale de la part du prescripteur, la NC est doublement encodées dans Diamic (trace) et dans Vivaldi (suivi détaillé).

Exemple : nous recevons deux demandes du même prescripteur avec inversion de patients de sa part : il nous est impossible de détecter cette erreur sans signal du prescripteur. Il s'agit d'une non-conformité imprévisible qui sera traitée et tracée ultérieurement par un encodage dans VIVALDI ([AQ.VIVALDI.GES](#))

6.2.4 Encodage dans Diamic

Dans tous les cas, à chaque prélèvement non-conforme réceptionné au guichet du département d'anatomie pathologique ou du service de dermatopathologie est attribué un (ou plusieurs) code(s) bible(s) déterminé(s) par le technicien-réceptionniste et choisi(s) dans la liste présentée §9 (cette procédure). Les codes spécifiques à l'anatomie pathologique sont identifiés par **RES**<numéro> (pour « Réserve ») ; les codes de la dermatopathologie sont identifiés par **DRES**<numéro>. Ces codes bibles ont été créés selon [PAT.BIBLE.INF](#).

-Le (ou les) code(s) est (sont) apposé(s) par ce technicien sur la demande.

-La demande est transmise dans les plus brefs délais, et généralement immédiatement, à la secrétaire-réceptionniste préposée à l'encodage qui, outre l'encodage de la demande selon [PAT.DEMANDE.INF](#), procèdera à l'encodage de la non-conformité dans le « complément » de la demande » selon l'exemple suivant :

Exemple : Demande 20B02097 – RES110

The screenshot shows the DIAMIC software interface for 'Enregistrement des demandes - CHU Sart Tilman'. The 'Complément demande' tab is selected. The form contains the following fields:

N° demande	NIP	NDA
20B02097	0678362C	220023713E

MR: [] DO: [] K: []
M: [] Usa: [] 04/01/1937 []

Heure d'enregistrement: 28/01/2020 15:52:01
Age (en Jours, Semaines, Mois ou Année) au moment du prélvmt: [] [] [] []
Date admission: [] Référence externe: [] Date dern. menstruation: []

Renseignement(s) clinique(s): [] Code Bible: RES110 []

Attention : le délai de transport est anormalement long. Les résultats sont rendus sous réserve d'une fixation du prélèvement possiblement inadéquate.

Date de prélèvement : 21 janvier ; réception : 28 janvier !! le délai de fixation est largement supérieur à 72 heures (max autorisé) et justifie RES110

Le contenu « texte » lié au code RES110 encodé dans le complément de la demande apparaîtra automatiquement dans le protocole de résultats au niveau de la rubrique « renseignements cliniques » :

Renseignements cliniques :

Attention: le délai de transport est anormalement long. Les résultats sont rendus sous réserve d'une fixation du prélèvement possiblement inadéquate

Ce texte sera transmis comme partie intégrante du protocole au médecin prescripteur. Celui-ci est donc informé d'une ou plusieurs non-conformité(s) au niveau d'un de ses prélèvements et de notre réaction face à ces problèmes systématiquement pris en comptes.

Pour ce cas particulier avec un délai aussi long (6 jours !) , une non-conformité vivaldi (**NC 54585**) a été ouverte et une lettre informative signée par le chef de service a été envoyée au prescripteur.

Seuls les RES jugés critiques génèrent un texte ; d'autres plus mineurs ne génèrent rien mais sont néanmoins tracés

7 SUIVI DES CAS EN ATTENTE DE TRAITEMENT.

Le matériel mis en attente d'un traitement technique suite à une absence de renseignements ou à une non-conformité blocante est géré par le technologue réceptionniste. Il utilisera le formulaire ci-annexé **PAT.NOCO.GES.A01** qui en assurera la trace.

8 ETENDUE DES NON CONFORMITES

8.1 NON CONFORMITE BLOQUANTES

Dans la mesure du possible et au bénéfice du patient, aucune analyse n'est jamais « bloquée définitivement » mais seulement « temporairement » jusqu'à résolution du problème rencontré et est réalisée dans les meilleurs délais, avec retard éventuel de l'édition du protocole.

Selon cette définition, une analyse peut être bloquée pour raison technique (mauvais fixateur, prélèvement altéré) ou identitaire: le patient n'est pas clairement identifié ou les prélèvements ne lui sont pas clairement attribués par le prescripteur.

Dans le cas d'un prélèvement altéré (mauvais fixateur, ou mal fixé, autre cause...) l'analyse histologique de base est néanmoins tentée sans garantie de succès. Les examens spéciaux complémentaires éventuels (immunos, biomol..) sont par contre annulés, l'échec étant assuré.

Dans tous les cas litigieux importants, les examens sont interrompus et les comptes rendus ne sont pas diffusés autant que nécessaire. **Le prélèvement éventuellement reçu frais est fixé au formol pour éviter sa dégradation.** Ce cas est notamment donné par **RES100** : ambigüité patient/demande/prélèvement.

Dans le cas d'un échantillon primaire irremplaçable ou critique, et ainsi que la norme nous y autorise, nous choisissons de procéder à l'analyse dans les meilleurs délais, mais de ne délivrer le résultat qu'après avoir obtenu du médecin prescripteur ou de la personne responsable du prélèvement la confirmation qu'il/elle assume la responsabilité de l'identification et qu'il/elle fournisse les informations nécessaires, ou l'ensemble. Dans ce cas-là, il convient que la signature de la personne attestant l'identification soit enregistrée avec la demande ou qu'elle puisse y être rattachée. Si, pour une raison quelconque, cette exigence n'est pas respectée, il convient que le nom de la personne responsable soit reporté dans le compte rendu des résultats si l'analyse est effectuée: **le nom du prescripteur responsable est toujours présent dans les dossiers diamic.**

Le cas temporairement bloquant usuel est **RESNULL** et **RES106**

RESNULL « *Attention: Une non-conformité, décrite dans ce protocole, a été signalée au médecin prescripteur mais aucune réponse n'a été obtenue de sa part dans un délai raisonnable. Au bénéfice du patient, l'analyse n'a pas été bloquée et a été réalisée afin de ne pas mettre en danger la qualité du prélèvement. Le résultat est communiqué sous réserve des renseignements manquants non transmis* »

RES106 « *Attention : le prélèvement est arrivé sans demande d'analyse. Celle-ci n'a été réalisée qu'après la réception de la demande conforme.* »

Si pour une raison quelconque l'analyse n'a finalement pas pu être réalisée, un code bible **RESBLOC** est introduit dans le protocole, signifiant « analyse non réalisée ».

Ce cas théoriquement prévu n'a jamais été rencontré.

Les NC sont tracées et les statistiques sont analysées en Revue de Direction.

8.2 AUTRES NON CONFORMITES

L'analyse non bloquée est réalisée. La NC est tracée et les statistiques sont analysées en Revue de Direction. Des analyses intermédiaires non systématiques sont prévues lors des réunions de conseil assurance qualité mensuelles.

9 INDICATEUR DE QUALITE

Toutes les NC sont statistiquement exploitables. Leur nombre, type (et éventuellement origine par laboratoire et prescripteurs) sont analysables et sont présentés annuellement dans la **Revue de Direction Assurance Qualité**.

L'analyse des causes est abordée pour les cas récurrents significatifs.

L'analyse des risques est abordée dans [PAT.RISQUES.GES](#).

La requête SQL utilisée dans le « requêteur Diamic » est la suivante :

Code :

```
SELECT DISTINCT DEMANDE.NUDDEEXT "N° demande",
DEMANDE.CODSECTEUR "Secteur",
ORIGINE.NOMORIG "Nom origine",
MEDECIN.NOMMED "Nom Prescripteur",
PATIENT.NOMPAT "Nom Patient",
PATIENT.PRENOM "Prénom Patient",
RESULTAT.DATSAISCR "Résultat saisi le",
RESULTAT.DATVALIDATION "Résultat validé le",
UTILISATEURlecteur.CODUTIL "Lecteur 1",
DEMANDE.CODBIBLERC "Code bible demande RC",
BIBLE.ABRBIBLE "Abr bible demande RC",
RESULTAT.GRAVITE "Gravité"
FROM DEMANDE , MEDECIN, ORIGINE, PATIENT , RESULTAT , UTILISATEUR UTILISATEURlecteur, BIBLE
WHERE DEMANDE.CODSECTEUR LIKE ':secteur'
AND DEMANDE.NUORIG=ORIGINE.NUORIG
AND DEMANDE.NUPRESC=MEDECIN.NUMED
AND PATIENT.NUPAT=DEMANDE.NUPAT
AND DEMANDE.NUDDE=RESULTAT.NUDDE
AND RESULTAT.NULEC1=UTILISATEURlecteur.NUUTIL
AND DEMANDE.CODBIBLERC=BIBLE.CODBIBLE
AND (DEMANDE.CODBIBLERC LIKE 'RES%' OR DEMANDE.CODBIBLERC LIKE 'DRES%')
AND (RESULTAT.DATVALIDATION BETWEEN TO_DATE(':datevaldeb','DD/MM/YYYY') and
TO_DATE(':datevalfin','DD/MM/YYYY'))
ORDER BY DEMANDE.NUDDEEXT DESC
```

Elle est accessible selon Requeteur=> CHU=> Non conformités RES

The screenshot shows a software interface with a tree view on the left and a table on the right. The tree view lists various query categories, with 'CHU' and 'Non conformités RES' circled in red. The table on the right lists query details including name, reference, creation date, modification date, and comments. Below the table, a specific query titled 'Requête - Non conformités RES' is selected, showing a detailed table of results with columns for demand number, sector, origin, prescriber, patient, and result status.

Nom	Référence	Création	Modification	Commentaire
Créer une requête en mode Création				
Activite - DETAIL	CHULG-0000016	26/04/2016	09/02/2018	.
Activite - DETAIL -avec snomed	CHULGRG250416	08/05/2015	25/04/2016	.
Activite - RECAP	CHULG-0000012	08/05/2015	08/05/2015	.
Activite - Rejets	CHULG-0000014	15/03/2016	15/03/2016	.
Catalogue des examens - dates	CHULG-0000100	21/04/2015	04/05/2015	.
Catalogue des examens - V001	CHULG-0000004	20/02/2014	24/11/2014	.
Catalogue des examens - V002	CHULG-0000007	28/11/2014	28/11/2014	.
Codification ADI	CHULG-0000015	19/04/2016	19/04/2016	.
Contrôle facturation ME	CHU_CTRL_ME	04/02/2016	04/02/2016	.
Delai réponse 1er CR (Heure)	RSQDELAI_A	01/07/2014	04/05/2016	.
Demande dicte incomplet Diamic	IDDEINCOMPLET	25/02/2015	04/11/2015	.
Demandes avec 2e avis courrier	CHULG-0000021	09/06/2016	09/06/2016	.
Demandes avec images Tribvn	CHULG-0000022	23/08/2016	23/08/2016	.
Demandes extempo avec Axe-M	CHULG-0000025	05/04/2017	05/04/2017	.
Demandes saisies non validées	CHULG-0000000	14/07/2015	14/07/2015	.
Demandes_Dictées_Incomplètes	CHULG-0000005	06/05/2014	06/05/2014	.
Demandes_Dictées_Incomplètes_R	CHULG-0000006	06/05/2014	04/11/2015	.
Details demande par horaire	CHULG-0000029	09/04/2018	09/04/2018	.
Examens médicaux avec axe M	CHULG-0000002	21/10/2013	10/02/2016	.
L2 résumé prestations INAMI	CHULG-0000011	08/05/2015	08/05/2015	.
L3 résumé prestations INAMI	CHULG-0000001	21/10/2013	08/05/2015	.
Liste tech par liste travail	CHULG-0000018	18/05/2016	18/05/2016	.
Médecins CHU avec CR papier	CHULG-0000027	29/11/2017	29/11/2017	.
Nb Blocs par demande DETAIL	CHULG-0000024	23/03/2017	23/03/2017	.
Nombre CR secretaire-secteur	RSQlnbCRs-s	18/05/2018	18/05/2018	.
Nombre de blocs	CHL-00000031	16/02/2018	16/02/2018	.
Nombre de demandes par horaire	CHULG-0000028	09/04/2018	09/04/2018	.
Nombre de demandes par Origine	CHULG-0000030	17/01/2018	17/01/2018	.
Non conformités RES	CHULG-0000026	16/10/2017	18/10/2017	.

N° demande	Secteur	Nom origine	Nom Prescripteur	Nom Patient	Prénom Patient	Résultat saisi le	Résultat validé le	Lecteur	Code bible demande
18800337	B	CHU BRUYERES	DETRY OLIVIER	BEYAERT	ESTHER	10/01/2018	10/01/2018	SI	RES103
18800292	B	CHU BRUYERES	VANDEBERG COLETTE	MAGIS	JULIEN	10/01/2018	10/01/2018	PH	RES124
18800271	B	CHU SART TILMAN	SEMPELS MAXIME	WISLET	MICHEL	10/01/2018	10/01/2018	PH	RES103
18800255	B	CHU SART TILMAN	DEWANDRE MANON	BACU	ANDRE	08/01/2018	09/01/2018	SI	RES103
18800237	B	CHU SART TILMAN	SALMON ALICE	KORFER	FRANCINE	10/01/2018	10/01/2018	SI	RES103

10 LISTE DES NON CONFORMITES

< voir page suivante >

Code PAT	Code DER	LISTE DES NON-CONFORMITES	Concerne	Secteur	Analyse retardée ou compromise	A=bloquant N= mineur
RESNUL	DRESNUL	Médecin contacté sans succès, analyse retardée	Echec appel	tous	oui	A
RES110	DRES110	Délai de transport trop long - fixation >72h	Délai	tous	oui	A
RES120	DRES120	Extempo ou tissus frais reçu tardivement (plus de 30 minutes)	Délai	tous	oui	A
RES135	sans objet	Lavage bronchoalvéolaire reçu tardivement (plus de 24 heures)	Délai	tous	oui	A
RES100	DRES100	Discordance nom patient sur demande et prélèvement	Identité patient	tous	oui	A
RES102	DRES102	Absence d'identité patient sur la demande ou sur le prélèvement	Identité patient	tous	oui	A
RES117	DRES117	reçu lames de cytologie non identifiées	Identité patient	cytologie	oui	A
RES101	DRES101	Discordance nombre prélèvements reçus/ nombre sur demande	Prélèvement	tous	oui	A
RES108	DRES108	Mauvais fixateur	Prélèvement	tous	oui	A
RES116	DRES116	reçu lames brisées	Prélèvement	cytologie	oui	A
sans objet	DRES300	Nombre insuffisant de lames reçues pour faire l'analyse	Prélèvement	Dermato	oui	A
sans objet	DRES301	Reçu biopsie de surface sur mauvais support	Prélèvement	Dermato	oui	A
sans objet	DRES302	Insuffisance de matériel pour trichogramme	Prélèvement	Dermato	oui	A
RES210	sans objet	Aiguille de seringue ou agraffe - danger pour le personnel	Prélèvement	tous	non	N
RES119	DRES119	Perte du prélèvement à analyser car pot mal fermé (dont cyto)	Prélèvement-pot	tous	oui	A
RES121	DRES121	Pas de prélèvement ni pot	Prélèvement-pot	tous	oui	A
RES123	DRES123	Flacon inadapté-la bonne fixation peut être compromise	Prélèvement-pot	tous	oui	A
RES199	DRES199	Pot vide (aucun prélèvement)	Prélèvement-pot	tous	oui	A
RES112	DRES112	Pot mal fermé, fuite de fixateur (prélèvement présent)	Prélèvement-pot	tous	non	N
RES106	DRES106	Pas de demande d'analyses	Demande	tous	oui	A
RES103	DRES103	Pas de date de prélèvement	Demande	tous	non	N
RES104	DRES104	Pas de signature/cachet prescripteur	Demande	tous	non	N
RES105	sans objet	Pas de nature (organe) des prélèvements-obligation par AR	Demande	tous	non	N
RES124	DRES303	Pas de renseignements cliniques	Demande	tous	non	N
RES125	sans objet	renseignements cliniques effacés-demande inondée fuite pot	Demande	gyneco	non	N
RES201	sans objet	Biologie moléculaire-demande HER2 sans protocole immuno joint	Demande	Biomol	non	N

11 CODIFICATION DES NON-CONFORMITES : RES : anatomie pathologique ; DRES : dermatopathologie

Utiliser des codes bible permet d'élaborer une statistique périodique des non conformités et d'élaborer sur base de cette documentation une action préventive/corrective si nécessaire.

A= Attente de réponse du prescripteur : l'analyse ne sera pas réalisé avant la réponse, sauf si il y risque de perdre l'échantillon; le TAT de cette analyse particulière augmente en conséquence sous la responsabilité du prescripteur. Les RES de type « A » (pour patient Ambigü ou Analyse en péril) **non résolues** au-delà d'une durée raisonnable estimée égale au TAT **seront tracées dans DIAMIC et VIVALDI**.

N= Poursuite normale du travail.

SECRETARIAT : TOUS LES CODES TRANSMIS DOIVENT ETRE ENCODES DANS DIAMIC DANS LA PARTIE « RENSEIGNEMENTS CLINIQUES » VIA LE COMPLEMENT DE LA DEMANDE (voir §5, cette procédure)

AUTORISATION D’AFFICHAGE PAR RQD : OUI

RESNUL DRESNUL	A	Définition :	Une RES de type « A » a été observée et est en attente de réponse mais le prescripteur tarde à répondre dans un délai raisonnable que nous estimons dépassé au-delà du TAT moyen.
		Action :	Si possible, la technique est réalisée normalement afin de ne pas perdre le prélèvement; Une impossibilité est décrite par RES106 (absence de demande !). Le protocole n'est pas réalisé ou reste provisoire (bloqué, en attente). Le code RESNUL n'est jamais posé d'office mais <u>s'ajoute</u> aux autres RES déjà constatés. Encodage DIAMIC systématique et Transmettre a RAQD pour encodage éventuel d'une NC VIVALDI.
		Diamic :	Attention: Une non-conformité, décrite dans ce protocole, a été signalée au médecin prescripteur mais aucune réponse n'a été obtenue de sa part dans un délai raisonnable. Au bénéfice du patient, l'analyse n'a pas été bloquée et a été réalisée afin de ne pas mettre en danger la qualité du prélèvement. Le résultat est communiqué sous réserve des renseignements manquants non transmis
RES100 DRES100	A	Définition :	Identité du patient différente sur la demande et sur le prélèvement ou tout doute sur le bon lien existant entre les deux.
		Action :	Téléphoner au prescripteur. Tracer l'appel . Demander une nouvelle demande complète ou une confirmation écrite de l'identité du patient, ou retour du prélèvement au prescripteur s'il le demande. La confirmation écrite sera jointe à la demande papier ou scannée en pièce jointe dans diamic. L'absence de confirmation écrite reste sous la responsabilité du prescripteur mais ne sera pas bloquante. Si <u>possible</u> , la technique est réalisée pour ne pas perdre le prélèvement. Si le prélèvement est reçu frais, nous sommes dans l'obligation technique de le fixer (formol) ou de le congeler. Attention : les prélèvements cytologiques en milieu liquide pour la recherche d'HPV sont déjà dans un fixateur à base d'alcool: ne pas ajouter de formol.
		Diamic :	Attention : le nom du patient figurant sur la demande est différent de celui figurant sur le prélèvement ou le lien entre le patient et son prélèvement n'a pas pu être établi à la réception. Le problème a été résolu sous

			réserves des indications reçues du médecin prescripteur.
RES102 DRES102	A	Définition :	Pas de nom de patient (ou illisible) sur la demande ET/OU sur le prélèvement
		Action :	Attitude identique à RES100.
		Diamic :	Attention : prélèvement sans nom. Résultats sous réserve de l'identification correcte de la patiente ou du patient par le prescripteur.
RES106 DRES106	A	Définition :	Absence de demande.
		Action :	Attitude identique à RES100.
		Diamic :	Attention : le prélèvement est arrivé sans demande d'analyse. Celle-ci n'a été réalisée qu'après la réception de la demande conforme.
RES121 DRES109	A	Définition	Pas de pot : Absence de prélèvement (= aucun pot reçu : Attention : ce n'est pas identique à RES199)
		Action :	Le technicien qui constate l'erreur téléphone au prescripteur. Tracer l'appel. Demander qu'il nous envoie le prélèvement. La demande est mise en attente.
		Diamic :	Attention: Demande initiale reçue sans prélèvement. Un délai supplémentaire dans l'attente du prélèvement peut allonger notre temps de réponse.
RES199 DRES199	A	Définition	Pot vide, même après centrifugation du liquide éventuellement présent (Attention : ce n'est pas identique à RES109)
		Action :	Le technicien qui constate l'erreur téléphone au prescripteur. Tracer l'appel. Si le pot contient un liquide, il faut le centrifuger à la recherche d'éventuelles cellules. Le pot vide est ensuite conservé une semaine. Secrétaire : éditer un CR avec RES199.

		Diamic :	Attention: le pot apparemment vide ne contenait aucun prélèvement exploitable malgré une tentative de récupération de cellules par centrifugation. Aucune analyse n'est réalisée.
RES119 DRES119	A	Définition	Pot mal fermé ayant entraîné une perte du prélèvement ou du liquide précieux qui était à analyser. (exemple LCR, urine) ; (attention : différent de la simple RES112)
		Action	On ne téléphone pas si on peut tenter la technique avec ce qui reste dans le pot. Secrétaire : éditer un CR avec RES119. Si le pot est complètement vide, ajouter RES199 et téléphoner.
		Diamic	Attention : le pot a été reçu mal fermé ce qui a entraîné une perte totale ou partielle du prélèvement: La technique demandée n'a pas pu être réalisée en cause d'une insuffisance de la quantité de matériel reçu.
RES117 DRES117	A	Définition	Lames de cytologies non identifiées
		Action	Téléphoner au prescripteur. Tracer l'appel. Demander une confirmation écrite identifiant le patient. Attendre confirmation avant de rendre le résultat.
		Diamic	Attention : les lames nous sont parvenues sans identification. Le problème a été résolu sous réserves des indications reçues du prescripteur.
RES120 DRES120	A	Définition	EXAMENS EXTEMPORANES / FRAIS : Le prélèvement frais est arrivé dans le service d'anatomopathologie avec retard : <u>plus de 30 minutes après avoir été prélevé ; (attention différent de RES135)</u>
		Action	On ne téléphone pas. Dont acte, il est trop tard;
		Diamic	Attention: les résultats sont donnés sous réserve d'un trop long délai d'attente entre le moment du

			prélèvement et sa réception dans le laboratoire; il convient de ne pas dépasser 30 minutes de délai pour un prélèvement frais.
RES135	A	Définition	Lavage broncho-alvéolaire : Le prélèvement frais est arrivé dans le service d'anatomopathologie avec retard : <u>plus de 24 heures après avoir été prélevé ; attention différent de RES 120</u>
		Action	On ne téléphone pas. Dont acte, il est trop tard;
		Diamic	Attention: les résultats sont donnés sous réserve d'un trop long délai d'attente entre le moment du prélèvement et sa réception dans le laboratoire; il convient de ne pas dépasser 24 heures de délai pour un Lavage broncho-alvéolaire frais.
RES201	N	Définition :	Biologie moléculaire FISH (HER2-NEU) : le statut immunohistologique n'accompagne pas la demande
		Action :	On ne téléphone pas. La FISH est réalisée.
		Diamic :	Attention : le statut HER2-neu par immunohistologie n'a pas été joint à la demande FISH initiale.
RES210	N	Définition :	Présence d'aiguille de seringue
		Action :	On ne téléphone pas.
		Diamic :	Attention : une aiguille de seringue dans le prélèvement présente un réel danger pour le personnel.
RES101 DRES101	A	Définition	Nombre de prélèvements reçus discordant avec l'indication de la demande
		Action	Téléphoner au prescripteur. Tracer l'appel. Encodage de RES 101.

		Diamic	Attention : Le nombre de prélèvements reçus est différent de celui indiqué sur la demande. Le problème a été résolu sous réserves des indications reçues du prescripteur.
RES103 DRES103	N	Définition	Pas de date de prélèvement
		Action :	Téléphoner au prescripteur. Trace de l'appel non exigée. Si pas de renseignement, date de prélèvement = date de réception par défaut.
		Diamic :	< pas de texte > (le code étant toujours encodé)
RES104 DRES104	N	Définition	Pas de signature ou cachet du prescripteur
		Action	Téléphoner au prescripteur ou à son secrétariat. Demander une demande d'analyse signée par le médecin.
		Diamic	< pas de texte > (le code étant toujours encodé)
RES105	N	Définition	Absence de la nature (organe) des prélèvements
		Action	On ne téléphone pas. Information intégrée dans protocole
		Diamic	Attention : la localisation anatomique de chaque prélèvement (organe) est une mention légale obligatoire (A.R. 01.07.2011) et ne figurait pas sur la demande. Problème résolu sous réserves des indications reçues du médecin prescripteur
RES108 DRES108	A	Définition	Mauvais fixateur
		Action	Anapat : On ne téléphone pas : Dont acte, il est trop tard; Dermato : on téléphone. Les analyses pouvant être tentées seront réalisées. Les analyses spéciales lourdes ne seront pas tentées (Microscopie électronique, autres examens de biologie moléculaire)

		Diamic	Attention : le fixateur n'était pas adéquat : Une réserve est émise quant à la validité du résultat.
RES110	A	Définition	décali de transport trop long, fixation très supérieure à 72 heures
		Action	Aucune. Notification au prescripteur par RES110
		Diamic	Attention: le délai de transport est anormalement long. Les résultats sont rendus sous réserve d'une fixation du prélèvement possiblement inadéquate.
RES112 DRES112	N	Définition	Pot mal fermé, simple fuite de fixateur n'ayant pas entraîné de perte de prélèvement au point de ne pas savoir faire l'analyse Attention : si perte grave du prélèvement ou du liquide à analyser ceci devient RES119 ou RES199
		Action	Aucune. Notification au prescripteur par RES112
		Diamic	Attention: le récipient du prélèvement a été reçu mal fermé, ce qui a entraîné une fuite de formol. La bonne fixation peut être compromise. Le formol est toxique pour les manipulateurs et coursiers. Merci de veiller à l'étanchéité des flacons.
RES116 DRES116	A	Définition	Lames brisées
		Action	Aucune. Notification au prescripteur par RES116
		Diamic	Attention : les lames nous sont parvenues brisées.
RES123 DRES123	A	Définition :	Pot inadapté à la taille du prélèvement
		Action :	Aucune. Notification au prescripteur par RES123
		Diamic :	Attention : Le flacon utilisé était inadapté au prélèvement ; la fixation peut être compromise.

RES124	N	Définition	Pas de renseignements cliniques anapat (attention différent de DER303 propre à la dermato)
		Action	Aucune. On ne téléphone pas. Notification au prescripteur par RES124
		Diamic	< pas de texte > (le code étant toujours encodé)
RES125	N	Définition	Gynécologie : pot reçu mal vissé : le liquide de fixation s'est répandu sur les renseignements cliniques les rendant illisibles
		Action	Aucune. Notification au prescripteur par RES125
		Diamic	pot reçu mal vissé: le liquide de fixation s'est répandu sur les renseignements cliniques illisibles

Codes spécifiques à la Dermatopathologie.

DRES300	A	Définition	Quantité de lames reçues insuffisante pour réaliser une technique complémentaire (IHC)
		Action	Noter le nombre de lames reçues sur la demande. Déterminer avec un pathologiste les analyses réalisables prioritairement.
		Diamic	< pas de texte > (le code étant toujours encodé)
DRES301	A	Définition	Réception de biopsie de surface sur un mauvais support
		Action	Envoyer au prescripteur le matériel ad hoc. Techniquer les prélèvements selon DER.BS_DS.ANA REM1
		Diamic	< pas de texte > (le code étant toujours encodé)
DRES302	N	Définition	Quantité de matériel reçu insuffisant pour réaliser un trichogramme
		Action	Réaliser l'analyse avec le matériel disponible
		Diamic	< pas de texte > (le code étant toujours encodé)
DRES303	N	Définition	Absence de renseignements cliniques nécessaires en dermatopathologie (attention différent d'anapat RES124)
		Action	Contacteur le prescripteur pour obtenir ces renseignements.
		Diamic	< pas de texte > (le code étant toujours encodé)