



1. Objectifs

Ce document a pour objectif de regrouper les préconisations pré analytiques exigées par le laboratoire dans le but :

- * d'accompagner nos prescripteurs et nos préleveurs dans la qualité de la prescription, la réalisation et la prise en charge des prélèvements,
- * d'assurer la fiabilité des résultats des examens.

2. Domaine d'application

Ce guide est destiné à toute personne habilitée à réaliser des prélèvements : infirmiers, sages-femmes, médecins.

Il est à la fois destiné à nos partenaires internes (services de soins) ainsi qu'à nos partenaires extérieurs.

3. Définitions et abréviations

B = lettre-clé de cotation des actes de biologie médicale.

BHN = « B hors nomenclature » : cotation d'actes de biologie médicale non-inscrits à la nomenclature des actes de biologie médicale.

SIL = Système Informatique Laboratoire

4. Références

Norme NF EN ISO 15189 en vigueur

Documents opposables COFRAC

5. Description





Table des matières

PRESENTATION DU LABORATOIRE	3
MODALITES DE DIFFUSION/CONSULTATION DU MANUEL DE PRELEVEMENTS	5
RENSEIGNEMENTS A FOURNIR	6
MATERIEL DE PRELEVEMENT	8
ACHEMINEMENT DU PRELEVEMENT AU LABORATOIRE	10
POUR LES SERVICES DE SOINS DU CHV	10
CAS PARTICULIER DES PRÉLÈVEMENTS PRÉCIEUX (DONT LCR), URGENCES VITALES, THROMBOLYSE ET AES12	
POUR LES PARTENAIRES DU CHV (AUTRES QUE SERVICES INTERNES CHV)	13
RECEPTION ET VERIFICATION DE LA CONFORMITE DU PRELEVEMENT	13
DÉLAIS DE RENDU DES RÉSULTATS	15
POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES	16
PROCEDURE DE RECLAMATION :	16
PRESTATION DE CONSEIL	17
VOS INTERLOCUTEURS	18



PRESENTATION DU LABORATOIRE

Horaires d'ouverture des laboratoires :

Biologie médicale : ouverture H24. La nuit (16h30-8h) et le week-end, un service de garde est assuré : seuls les examens figurants sur la liste limitative de garde sont acceptés (cf. liste limitative de garde en annexe)

Consultation de Cytogénétique : prise de rendez-vous ou renseignements s'adresser directement au secrétariat de cytogénétique de 9 à 16h : 04.75.75.72.97

- Soins externes (prélèvements)

Du lundi au vendredi :

* centre de prélèvement / RDC - consultations anesthésie : 7h30 - 17h30

La prise de rendez-vous pour les prises de sang se fait au secrétariat pendant les heures d'ouverture (de 8h à 16h30).

Pour contacter le laboratoire de biologie médicale et le secrétariat des consultations de cytogénétique

- Secrétariat :

Biologie médicale : 04.75.75.75.61 / 04.75.75.75.52

- Biologistes

Mme F. THIEBAUT, praticien hospitalier	: 04.75.75.75.51	(Biologiste Responsable)
M. T. LE BRICON, praticien hospitalier	: 04.75.75.75.50	
M. Dr J. SARTRE, praticien hospitalier	: 04.75.75.72.61	
Mme K. BARRIAL-LOCHET, praticien hospitalier	: 04.75.62.57.73	
Mme P. MUNIER, praticien hospitalier	: 04.75.62.57.72	
M. V. THOMAS, praticien hospitalier contractuel	: 04.75.75.73.87	
Mme A. DUCROCQ, praticien hospitalier	: 04.75.75.73.59	
Mme V. PLANCHE, praticien hospitalier	: 04.75.75.77.82	

- Cadres de santé :

Mme E. CAILLET : 04.75.62.57.77

Mme AS. FERNANDES-ALVES : 04.75.62.57.76

Nb : Les numéros de postes des différents secteurs techniques du laboratoire sont indiqués sur chaque fiche examen

- Cellule qualité laboratoire:

V. PLAGNE-ZABE : 8152

A. BRUNO : 8158

Le **laboratoire de biologie médicale du CH Valence** s'engage à respecter le bien-être et les intérêts du patient.

En tant que service public, il s'inscrit dans le service médical rendu en proposant une offre de soins répondant aux demandes d'examens médicaux des prescripteurs intervenants dans leur prise en charge.

Les examens qui lui sont confiés sont réalisés sans aucune discrimination et en respectant les principes d'éthique, d'impartialité et de confidentialité liés aux règles déontologiques et professionnelles qui lui sont applicables et qui sont repris dans le règlement intérieur du Centre Hospitalier de Valence.

La protection des données des patients est assurée par des mesures de sécurisation des accès au système informatique et des accès aux locaux.



MODALITES DE DIFFUSION/CONSULTATION DU MANUEL DE PRELEVEMENTS

DIFFUSION :

Disponibilité :

* Pour les services du CHV : sur Intranet, page d'accueil

* Pour les partenaires extérieurs : sur le lien <https://ch-valence.manuelprelevement.fr>

MISE A JOUR :

Le laboratoire s'engage à étudier toute demande de modification et/ou complément du guide provenant des utilisateurs et à communiquer les mises à jour nécessaires aux utilisateurs.

Les mises à jour importantes apparaissent sur l'encadré « mise à jour » :

The screenshot shows the website interface for the manual prelevement. A search bar is visible with the text 'Quel examen recherchez-vous?'. Below it, there is a 'MISE A JOUR' section with a 'Tout afficher' link. A table lists updates:

Date	Examen
02.05.2018	PHÉNOBARBITAL
27.04.2018	AC ANTI MYÉLINE

Des informations défilent également dans le pavé « Actualités ».

La rubrique « Documents » vous renseigne quant à elle sur : Aide à la prescription, les recommandations concernant le prélèvement, les modalités de consultation des résultats, etc...



RENSEIGNEMENTS A FOURNIR POUR TOUTE DEMANDE D'EXAMEN

La prescription médicale doit être effectuée :

* **Pour les examens de biologie médicale**

- sur les bons de demande d'examens du laboratoire pour les patients hospitalisés au CHV (services n'ayant pas la prescription connectée) :
 - * **un bon de couleur jaune pour la bactériologie,**
 - * **un bon de couleur vert pour les examens de biologie moléculaire**
 - * **un bon blanc pour les autres examens de biologie médicale** effectués au CHV,
 - * **un bon de couleur bleue pour les examens externalisés.**
- Via la prescription connectée: pour les services du CHV déployés
- sur les bons spécifiques aux hôpitaux extérieurs pour les patients hospitalisés dans ces établissements
- sur une ordonnance pour les patients en consultation externe

Rappel : Les prescriptions concernant l'estimation du risque de TRISOMIE 21 fœtale par l'étude des Marqueurs Sériques Maternels (1er ou 2ème trimestre) doivent impérativement être signées (+ cachet) et accompagnées des consentements.

Rappel : **NE PAS PHOTOCOPIER LES BONS DE DEMANDE**. Ils sont disponibles au magasin du laboratoire.

* **Pour les examens de cytogénétique** : une fiche de renseignements cliniques spécifique pour chaque examen, le consentement du patient ou de la personne responsable et l'attestation de consultation doivent être joint au(x) prélèvement(s).

Rappel : Les bons de demande et formulaires de consentement sont en ligne sur GED CHV

* **Pour les examens réalisés par l'EFS** : manuel de prélèvement disponible sur CHV-GED



La feuille de prescription doit renseigner :

- **L'identité du patient de façon univoque** : Nom d'usage + Prénom + date de naissance + nom de naissance le cas échéant + sexe (coller une des étiquettes éditées à chaque séjour pour les hospitalisés)
- **L'identifiant unique pour les patients hospitalisés**
- le nom complet du **prescripteur** (les initiales sont interdites)
- le nom complet du **préleveur** (les initiales sont interdites)
- **la date et l'heure de prélèvement**
- **la nature et le site du prélèvement** (Pour les demandes de bactériologie)
- Les **renseignements cliniques** pertinents pour l'interprétation des résultats (cf. liste des examens, traitement, contexte clinique, etc...)
- La notion d'urgence le cas échéant

Pour les prescriptions effectuées sur ordonnance :

La nature des examens prescrits doit être lisible et ne pas comporter d'abréviations. Merci d'utiliser les libellés indiqués dans la liste des examens ci-après. Le prélèvement doit également être identifié par le Nom +prénom + date de naissance du patient (coller une des étiquettes éditées à chaque séjour pour les hospitalisés). **L'identité exacte du prescripteur doit être renseignée. La date et l'heure de prélèvement doivent figurer sur l'ordonnance.**

Pour les prescriptions effectuées via la prescription connectée, il faut impérativement valider la demande informatique **en renseignant l'heure exacte avant l'envoi au laboratoire.**

Identification du prélèvement :

Le prélèvement doit être identifié et comporter **au minimum le nom d'usage, nom de naissance, prénom et la date de naissance du patient** (coller une des étiquettes éditées à chaque séjour pour les hospitalisés).

Cas particulier des rajouts d'examen :

Si le prescripteur souhaite un rajout d'examen sur un échantillon déjà pris en charge par le laboratoire, il peut faire la demande, par téléphone en identifiant clairement le patient et la date du prélèvement. Le laboratoire donnera ou non une suite favorable en fonction des critères de conservation des prélèvements et de la stabilité du paramètre à doser. La date et l'heure de prélèvement sont donc indispensables pour évaluer la stabilité.



Attention : Ce mode de prescription doit rester anecdotique car source de désorganisation.



MATERIEL DE PRELEVEMENT

Le laboratoire fournit aux services le matériel nécessaire aux prélèvements : tubes et contenants divers, dispositifs pour prise de sang. Cette dotation a lieu le mardi matin (local « magasin » du laboratoire en libre accès le mardi- **demande de dotation via le logiciel Thesi Shop** ») ou le mercredi matin en cas de lundi férié.

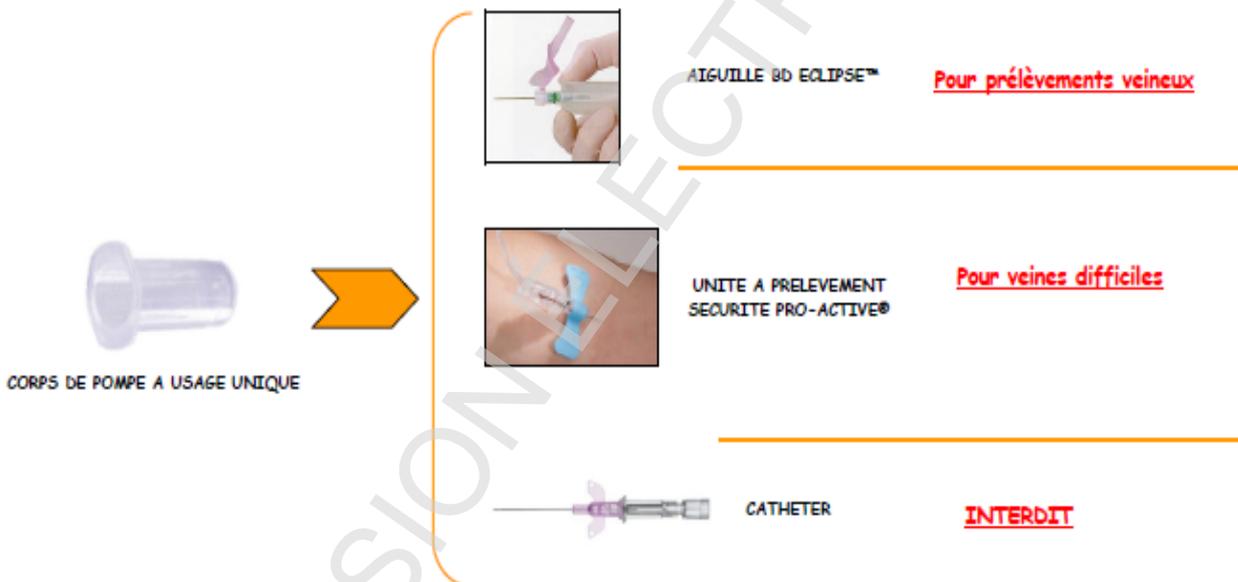
Le service doit **respecter les conditions de stockage** et **veiller aux dates de péremption** du matériel stocké dans ses locaux. En cas de matériel périmé, ce dernier doit être ramené au laboratoire où il sera échangé contre du matériel non périmé.

Les documents suivants indiquent les règles de bonnes pratiques pour la réalisation d'une prise de sang :

- Choix du dispositif pour prise de sang
- Ordre de prélèvement des tubes
- Règles de bonnes pratiques



PRELEVEMENT : CHOIX DU MATERIEL



Chaque dispositif doit être éliminé dans un COLLECTEUR A OBJET PIQUANT, COUPANT ou TRANCHANT au plus près du soin.



Bonnes pratiques préanalytique



1. Rappel avant Ponction

Port de gants non stériles.
Désinfection large du site de ponction.
Ne jamais palper le site après désinfection.

2. Pose du garrot

Le garrot doit être utilisé
uniquement pour faire saillir la
veine.

Le desserrer dès que le sang
s'écoule dans le 1^{er} tube.



3. Choix du site de ponction

Ne jamais prélever sur le bras
qui est perfusé.

Le cas échéant s'en éloigner
le plus possible.



4. Prélèvement flacons/tubes

Positionner le tube, étiquette
vers le bas pour visualiser
l'arrivée du sang dans le tube.

Ne jamais faire tourner le tube
à l'intérieur du corps s'il est
déjà percute.



5. Ordre de prélèvement

- Tube de PURGE ou Hémoc

Si tube de purge, prélever 2 ml
environ et le joindre au reste des
tubes à destination du laboratoire

- Tube pour Coagulation

- Tube SEC + activateur et
Tube SEC + GEL séparateur

- Tube avec héparine

- Tube avec EDTA

- Autres tubes

Sans Hémoculture Avec Hémoculture



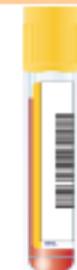
6. Homogénéisation des tubes

Homogénéiser le tube dès le retrait
du corps de pompe, 8 à 10 fois par
retournement.

7. Etiquetage

Aligner l'étiquette
patient à la bande
de couleur verticale.

Envoyer les tubes
le plus rapidement
au laboratoire.



Janvier 2012



ACHEMINEMENT DU PRELEVEMENT AU LABORATOIRE POUR LES SERVICES DE SOINS DU CHV

Acheminement à pieds

Tous les prélèvements **peuvent** être acheminés par un agent.

- Dépôt au laboratoire de biologie médicale :
 - Pendant les heures d'ouverture du laboratoire (8h-**17h30**), dépôt au secrétariat de biologie médicale
 - Pendant la garde, **sonner** à l'entrée du laboratoire et **remettre en main propre** les prélèvements.
 - **NB** : Si prélèvements précieux, urgences vitales, thrombolyse et AES : sonner à l'interphone et remettre en main propre le(s) prélèvement(s)
 - Dépôt à l'EFS : au service distribution

Liste des prélèvements devant être acheminés **obligatoirement** à pied par les services

- Les myélogrammes, ganglions
- Les prélèvements de bactériologie réalisés dans des poudriers (problème d'étanchéité)
- Les capillaires en verre
- Les prélèvements urgents pour l'EFS : acheminement direct **par le service à l'EFS**
- Les prélèvements non urgents pour l'EFS après 16h ou en week-end (**ramassage EFS au laboratoire seulement en semaine à 8h45, à 13h45 et à 15h30**)
- Les LCR destinés au laboratoire d'anatomo-cytopathologie uniquement pendant les horaires de garde après 16h00 (acheminement à la charge du service prescripteur)

Acheminement via le pneumatique

Tous les prélèvements, **hormis les prélèvements cités ci-dessus**, peuvent être acheminés via le pneumatique

Utilisation des sachets « kangourou » :

Les tubes de sang, les flacons d'hémoculture, les seringues à gazométrie doivent être mis dans des sachets kangourou **distincts :**

- **Sachets rouges** réservés pour les **examens urgents** (prise en charge prioritaire)
- **Sachets bleus** réservés pour les prélèvements à **prétraitement URGENT** ou devant être conservés à +4°C
- **Sachets transparents** pour tous les autres prélèvements
- **Sachets violets** : pour les examens envoyés à l'extérieur

Utilisation des sacs parachutes :

- Les différents sachets kangourou doivent ensuite être mis dans un « sac parachute transparent ». Le sac parachute permettra à la soufflerie du pneumatique d'acheminer les prélèvements.

Recommandation d'utilisation du pneumatique (voir pages suivantes)

Un sac parachute mal formé peut bloquer la ligne du pneumatique et empêcher tous les services utilisant cette ligne d'envoyer des prélèvements.





**ENVOI D'EXAMENS AU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
UTILISATION DES SACS PARACHUTE (PNEUMATIQUE)**

▢ Pour une prise en charge **optimale** des tubes dès leur arrivée au laboratoire, merci de respecter les règles suivantes :

1 SAC PARACHUTE = 1 envoi = 10 prélèvements maximum

- ▢ **1 prélèvement** = soit 1 tube VS soit 1 seringue soit 1 tube de sang
- ▢ Sachet kangourou bleu séparé pour les **seringues** : **Jamais avec les tubes**
- ▢ Sachet kangourou séparé pour les **flacons d'hémocultures** : **Jamais avec les tubes**
- ▢ **2 flacons Hémoculture maximum** (bon mis dans 1^{er} sachet kangourou puis numéroté les sachets kangourous 1/2 et 2/2 selon le nombre de flacons prélevés sur le même site (périph, KT, VVC,...))



*** Bloc de glace interdit dans un sac parachute, utiliser un sachet bleu**

(Prise en charge et conservation à 4°C au laboratoire)

**Sachet (s)
kangourou**
(Prélèvement
+
Prescription)



BLEU
= Prélèvement
à conserver à
4°C



ROUGE
= URGENCE
VRAIE



TRANSPARENT
= Tous les autres
examens
si gaz du sang =
sachet isolé



TRANSPARENT
+ bon jaune
=> Bactériologie
+ bon vert
▢ Biologie
moléculaire



VIOLET
+ bon bleu
+ bon blanc
avec % si
prescription
connectée

**Examens pour
l'EFS**

Uniquement
horaire HORS
GARDE et
prélèvement **NON**
urgent



**1 ou
plusieurs
sachets / sac
parachute**



**Sac
parachute
(obligatoire)**



Examens du laboratoire



Examens pour l'EFS

**Examens
URGENTS EFS**



=

Acheminement à
pieds à l'EFS

PRÉLÈVEMENTS À NE JAMAIS ENVOYER PAR LE PNEUMATIQUE

- ▢ Prélèvement en poudrier
- ▢ Myélogramme, adénogramme et lames étalées dans le service
- ▢ Cantines d'urines de 24h
 - ▢ 1 tube urine numéroté par cantine homogénéisée de 2L
- ▢ Gaz du sang en capillaire

ATTENTION : PRELEVEMENT PRECIEUX ou URGENT

=

APPEL OBLIGATOIRE avant envoi AU LABORATOIRE



Cas particulier des prélèvements précieux (dont LCR), urgences vitales, thrombolyse et AES

Afin de ne pas perdre un **prélèvement précieux**, ces derniers doivent être acheminés à pieds au laboratoire de préférence ou envoyés par le pneumatique **sur appel préalable du service au laboratoire au poste 3355** (qui vérifiera la bonne réception).



Les **urgences vitales** (thrombolyse, déchoquage, autres) et les sérologies **VIH du patient source** dans le cadre d'un **AES**, doivent être placées dans un sac rouge et être acheminés selon le protocole suivant :

- « A pieds » par un agent. Ils doivent être donnés **en main propre** à du personnel du laboratoire (secrétaire, technicien...). **Sonner à l'interphone, et remettre en main propre le prélèvement.**
- Via le pneumatique, **téléphoner avant d'envoyer les prélèvements pour avertir le laboratoire** (Poste 3355, voir Annexe 1)

URGENCE
(Déchoquage,
Urgence vitale...) / prélèvement
précieux par le pneumatique



**Poste
3355**

Si le service n'a pas prévenu le laboratoire en cas d'envoi d'un prélèvement urgent et/ou précieux par le pneumatique, en cas de dysfonctionnement le laboratoire ne saurait être tenu responsable d'un retard dans la prise en charge du patient.

Rappel : Sont considérés comme **précieux** les prélèvements suivants :

- Tous liquides de ponction y compris LCR
- Tous prélèvements réalisés au bloc opératoire (prélèvements ostéo-articulaires...)
- Tous pus profonds
- LBA
- Gaz du sang du cordon
- Prélèvement sanguin pour un nourrisson difficile à prélever
- Prélèvement sanguin pour un patient réputé impiquable.
- D'une façon générale, tout prélèvement non remplaçable (prélèvement temps t d'un test dynamique...)

En cas de doute, demander l'avis d'un biologiste



ACHEMINEMENT DU PRELEVEMENT AU LABORATOIRE POUR LES PARTENAIRES DU CHV (Autres que services internes CHV)

Les prélèvements sont acheminés via les navettes du CHV ou bien par les partenaires eux-mêmes.

Les conditions de transport sont établies entre les différentes parties et les chauffeurs reçoivent une formation spécifique au transport de matière(s) biologique(s).

- les exigences du laboratoire concernant les conditions de prise en charge pré analytique (dont conditions de conservation avant acheminement) et les modalités d'acheminement des prélèvements sont communiquées aux partenaires extérieurs via le manuel de prélèvement en ligne du laboratoire (voir chapitre MODALITES DE DIFFUSION/CONSULTATION DU MANUEL DE PRELEVEMENTS)

RECEPTION ET VERIFICATION DE LA CONFORMITE DU PRELEVEMENT

A réception du prélèvement, le laboratoire vérifie qu'il est conforme aux spécifications indiquées dans ce guide: identification correcte (bon et prélèvement) conforme aux règles d'identitovigilance en vigueur au CHV, demande d'examen correctement formulée et non ambiguë, renseignements obligatoires indiqués, utilisation du contenant approprié, prélèvement en quantité suffisante, respect des conditions d'acheminement.

Si le prélèvement est non conforme, le laboratoire l'indique dans le logiciel du laboratoire. Si la non-conformité entraîne la non réalisation de la demande d'examen, le prescripteur en est informé afin qu'il puisse renouveler le prélèvement le cas échéant.

Critères d'acceptation et de rejet des prélèvements

Une **mauvaise identification du prélèvement** ou l'absence d'identification entraîne l'annulation de la demande d'examen. Cependant, dans le cas de **prélèvements précieux** c'est-à-dire non remplaçables, le prélèvement peut être accepté après **dérogation accordée par un biologiste** et après **engagement de la responsabilité du préleveur**: Il se rend **en personne** au laboratoire, identifie le prélèvement et signe le bon de prescription en notant son nom, prénom et fonction. Son identité est saisie également au niveau du PNC saisi sur le SIL (logiciel système d'information du laboratoire) du laboratoire.

- Tout prélèvement pour lequel les **conditions particulières de transport** (transport à +4°C, transport <15 min ou < 60 min, prélèvement à 37°C) n'ont pas été respectées sera refusé (si le résultat est impacté).
- Tout prélèvement pour lequel le **contenant** utilisé n'est pas adéquat ou le **volume** prélevé est insuffisant sera refusé par le laboratoire (si le résultat est impacté).



MODALITES DE MISE A DISPOSITION DES RESULTATS D'EXAMENS DE BIOLOGIE MEDICALE

Organisation de la validation des résultats

Dans le système informatique du laboratoire, les examens sont regroupés par « disciplines » de validation : examens de la liste de garde (H24), biochimie spécialisée, sérologie, immunologie, hématologie spécialisée, hémostase spécialisée, bactériologie, biologie moléculaire...

Tous les biologistes réalisant des astreintes sont habilités à valider les examens de la liste de garde (« discipline H24 »).
Chaque jour de la semaine, un biologiste est en charge de valider cette discipline « en continu » pour permettre une transmission rapide de résultats interprétés et validés au prescripteur.

Pendant **la période de garde**, pour assurer la continuité des soins malgré l'absence de biologiste dans le laboratoire, les techniciens de garde sont habilités à la validation des résultats des examens de la liste de garde sous la responsabilité du biologiste d'astreinte.

Le planning des astreintes des biologistes est établi mensuellement et communiqué aux affaires médicales qui le diffusent aux différents services.

Le biologiste d'astreinte est joignable en permanence et peut se déplacer au laboratoire dans la ½ heure. Les résultats sont validés biologiquement par le biologiste d'astreinte de façon régulière pendant la période de garde.

La validation des résultats des examens spécialisés est réalisée par un biologiste habilité sur cette discipline (biochimie spécialisée, hémostase spécialisée, hématologie spécialisée, immunologie, sérologie, biologie moléculaire, bactériologie spécialisée) et uniquement hors période de garde.

Remarque : le laboratoire dispose d'un logiciel « expert » permettant de valider les résultats de certains examens selon certaines règles de validation. Le paramétrage et le suivi de ce logiciel sont sous la responsabilité du biologiste référent informatique et de son suppléant. Les résultats validés après expertise par ce logiciel sont mis à disposition des prescripteurs sous la responsabilité du responsable informatique ou son suppléant.

Définition des périodes de garde

Les **périodes de garde** au cours desquelles les examens sont validés sous la responsabilité du biologiste d'astreinte sont définies comme suit :

- Du lundi au vendredi de 18h00 à 9h00.
- Du samedi 13h jusqu'au lundi 8h30
- Les jours fériés

Le biologiste d'astreinte est présent le samedi matin et le dimanche matin (et matin des jours fériés).



ATTENTION : la restriction d'acheminement d'examens spécialisés en semaine après 16h30 et le samedi matin n'est pas liée à la validation des résultats par un biologiste mais à l'effectif réduit de technicien sur ces périodes. Merci de respecter la liste de garde sur ces horaires.

NB : Recto du bon de demande blanc du laboratoire = examens acceptés pendant la garde.
Si prescription supplémentaire nécessaire : sur accord préalable du biologiste



Délais de rendu des résultats

- Pour les examens réalisés quotidiennement du lundi au vendredi :
 - * Les examens (sans mention particulière) acheminés au laboratoire avant 9h sont rendus avant midi. L'après-midi, les prélèvements acheminés avant 14h sont rendus avant 17h. Ceux acheminés après 14h et ne faisant pas partie de la liste limitative de garde sont rendus le lendemain avant midi.
 - * Les **demandes d'examen avec la mention « urgent »** (acheminement dans un sac rouge) sont rendues dans un **délai de 2h** (pour les examens faisant partie de la liste de garde).
 - * Pour les **urgences vitales** (sac rouge + appel du service avant envoi via le pneumatique), le délai de rendu des résultats est réduit à **1 h**.
 - Numération plaquettes : 30'
 - TP, TCA, fibrinogène : 45'
 - Ionogramme, urée, créatinine, glycémie, CRP : 45'
 - Bilan cardiaque : 1h
 - * Pour les **thrombolyse**s : délai réduit à 30' pour biochimie et coagulation (protocole particulier de centrifugation)
 - * La **sérologie VIH du patient source** dans le cadre d'un AES est rendue dans un délai maximum de 2h.
 - En période de garde, le délai de rendu de résultats est de 2h pour toutes les demandes, réduit à 1h pour les urgences vitales.
 - Pour les autres examens réalisés en série :
 - 1 fois / 2 semaines : délai maximum de rendu = 15 jours
 - 1 fois / semaine : délai maximum de rendu = 8 jours
 - 2 fois/semaine : délai maximum de rendu = 4 jours.
- Si les examens ne peuvent pas être réalisés dans ces délais (panne automate, rupture de stocks réactifs...), le laboratoire s'engage à prévenir les prescripteurs de la modification du délai par une note de service diffusée par fax et mail ou par appel direct. Il s'engage à trouver une solution pour toute demande pour laquelle le non-respect du délai pose un problème de prise en charge du patient.

Les résultats des examens de biologie médicale sont disponibles selon les modalités ci-dessous :

- **Dans le dossier patient CristalNet.** La transmission des résultats s'effectue par discipline lorsque l'ensemble d'une discipline a été validée. Le format d'édition est celui de la version papier, le nom et prénom du biologiste ayant validé la discipline est visible en bas à gauche de la page. Il est donc permis de diffuser à un patient ou un autre établissement de soins une impression papier de ce compte-rendu.
- **Sur le serveur de résultats du SIL** (accessible depuis la page intranet du CHV).
 - **Les résultats des examens de la liste de garde** (voir liste jointe) sont visualisables après validation biologique
 - **Les résultats des examens ne figurant pas sur la liste de garde** ne sont visualisables qu'après validation et interprétation biologique. Ils apparaissent avec la mention « en cours » jusqu'à validation.



ATTENTION : l'édition du compte-rendu à partir du serveur de résultats est autorisée uniquement en éditant le compte rendu depuis l'icône « CR archivés » 
L'édition à partir du compte-rendu disponible dans CristalNet est possible (format d'édition conforme)

- **En version papier**, à la demande des services. L'édition des comptes rendus papier a lieu après validation de tous les examens de la discipline d'édition (examens de la liste



de garde, hémostase spécialisée, sérologie, biochimie spécialisée...) par un biologiste. Le nom et prénom du biologiste ayant validé la discipline apparaissent en bas à gauche du compte-rendu.

- **En version électronique via la plateforme Bioserveur** pour les prescripteurs externes et les patients prélevés en soins externes

Transmission des résultats à faxer

Lorsqu'un service demande à ce qu'un résultat soit faxé, il doit s'assurer que la **confidentialité des résultats** du patient est garantie (fax non accessible à des personnes ne travaillant pas au CHV).

Politique de protection des données

Les services de soins et certains hôpitaux extérieurs peuvent consulter les résultats de biologie médicale disponibles via le serveur informatique du SIL. Les droits d'accès à ce serveur sont définis. La liste des codes et niveaux d'utilisateurs associés est gérée par le service informatique, ainsi que la sécurité des données s'y trouvant.

Les résultats de biologie médicale validés sont transmis dans le dossier patient informatisé Cristal Net.

Le personnel du CHV s'engage à respecter la charte utilisateurs du service informatique en vigueur dans l'établissement et est tenu au secret professionnel.

Le laboratoire et le service informatique s'engagent à prendre en considération et à traiter tout incident ou déclaration de dysfonctionnement dans les meilleurs délais.

PROCEDURE DE RECLAMATION :

Pour toute question ou réclamation, contacter le laboratoire qui enregistrera votre réclamation dans son système qualité et cherchera les corrections et opportunités d'amélioration.

Ces réclamations seront étudiées par le groupe « amélioration continue » du laboratoire, en relation avec la cellule qualité et gestion des risques du CHV.

Le cas échéant, le laboratoire mettra en place l'action corrective adéquate et / ou préviendra le service support impacté.

Vous pouvez également déclarer vos réclamations sur le logiciel dédié de la cellule qualité et gestion des risques du CHV.

PRESTATION DE CONSEIL

Pré analytique:

Au cours du processus pré analytique, le conseil en matière de choix des examens de biologie médicale est, en France, une obligation. Il peut conduire à des examens supplémentaires, à des suppressions d'examens inutiles, redondants ou trop fréquemment pratiqués chez le même patient, ou au remplacement d'examens par d'autres. Ces obligations peuvent conduire à la modification de la prescription (cf. document COFRAC SH REF 02).

Des moyens d'aide à la prescription (bons de demande, prescription connectée, informations sur les fiches d'examen du manuel de prélèvement en ligne...) sont proposés et des dispositions sont prises au laboratoire.

Analytique et post-analytique

Les prestations de conseils interviennent également au cours des processus analytiques et post analytique et sont concrétisées par l'interprétation des résultats d'examens qui est obligatoire en France et qui peut être accompagnée, le cas échéant, de conseils ou d'avis en matières thérapeutique, diagnostique ou biologique.



VOS INTERLOCUTEURS

Un problème, une question, besoin d'un conseil sur une prescription ou sur un résultat ? **VOIR**

ANNEXE 1

Discipline	Biologistes habilités	N° DECT
Examens externalisés	V. Thomas P. Munier K. Barrial-Lochet A. Ducrocq F. Thiebaut V. Planche	7387 5772 5773 7359 7551 7782
Bactériologie	J. Sartre V. Thomas K. Barrial-Lochet	7261 7387 5773
Sérologie	V. Thomas K. Barrial-Lochet T. Le Bricon	7387 5773 7550
Hématologie, cytologie, immunophénotypages	F. Thiebaut P. Munier A. Ducrocq	7551 5772 7359
Auto-immunité	F. Thiebaut K. Barrial-Lochet V. Planche	7551 5773 7782
Biochimie dont biochimie spécialisée (dont dépistage sérique de la T.21)	T. Le Bricon P. Munier A. Ducrocq	7550 5772 7359
Hémostase spécialisée	P. Munier F. Thiebaut V. Planche	5772 7551 7782
Biologie moléculaire, virologie	K. Barrial-Lochet V. Thomas	5773 7387

* **En période de garde**, téléphoner au laboratoire **poste 3355** ou via le standard qui joindra le biologiste d'astreinte (merci de différer les questions non urgentes sur les horaires hors garde)

RESPONSABILITES TRANSVERSES :

Biologiste responsable : F. THIEBAUT / Supp. J. SARTRE

Responsable qualité : V. PLAGNE-ZABE / Supp. A. BRUNO

Référent informatique : P. MUNIER / Supp. T. LE BRICON

Référent métrologie : P. MUNIER / Supp. K. BARRIAL-LOCHET

Réactovigilant : T. LE BRICON / / Supp F. THIEBAUT

Référent biologie délocalisée : A. BRUNO (RAQ EBMD) / Supp T. LE BRICON (Référent biologiste)



ANNEXE 1



Quel numéro pour le labo de biologie ?



Journée : 8h-16h du lundi au vendredi

• Ajouts d'examens : **3355**

• Résultats

- Hématologie (Num, Plaq, formule) : **7265**
- Hémostase (TP, TCA, DD, etc.) : **3363**
- Biochimie (iono, etc.) : **7357**
- Bactériologie : **8889 / 3350 / 7331**

• Informations sur les envois : 7h30-15h30

- Viskali +++
- Poste : **7372**

• Magasin: 7h-15h

- Dotations : **2540**

En garde : Semaine 16h-8h + Week-end + J. Fériés

(2 techniciens pour tout le labo H24)

• Techniciens de garde :

3355 ou **7265**

• En garde, il n'y a pas de technicien spécialisé pour les envois, mais il y a ...

... **VISKALI !!!** = Guide de prélèvements (dispo depuis intranet ou STADE)

Vous y trouverez toutes les informations nécessaires !

Quel tube prélever? Quantité optimale? Informations diverses et documents requis téléchargeables