



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

## **Réception et traitement des demandes d'examens**

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



### **1. Objet et domaine d'application**

Cette procédure décrit les principes de prise en charge des demandes d'examens et notamment les règles d'acceptation ou de refus des échantillons. Elle s'applique à l'ensemble des demandes traitées par le laboratoire.

### **2. Responsabilités**

La responsabilité globale de l'activité de traitement des demandes d'examens appartient aux biologistes.

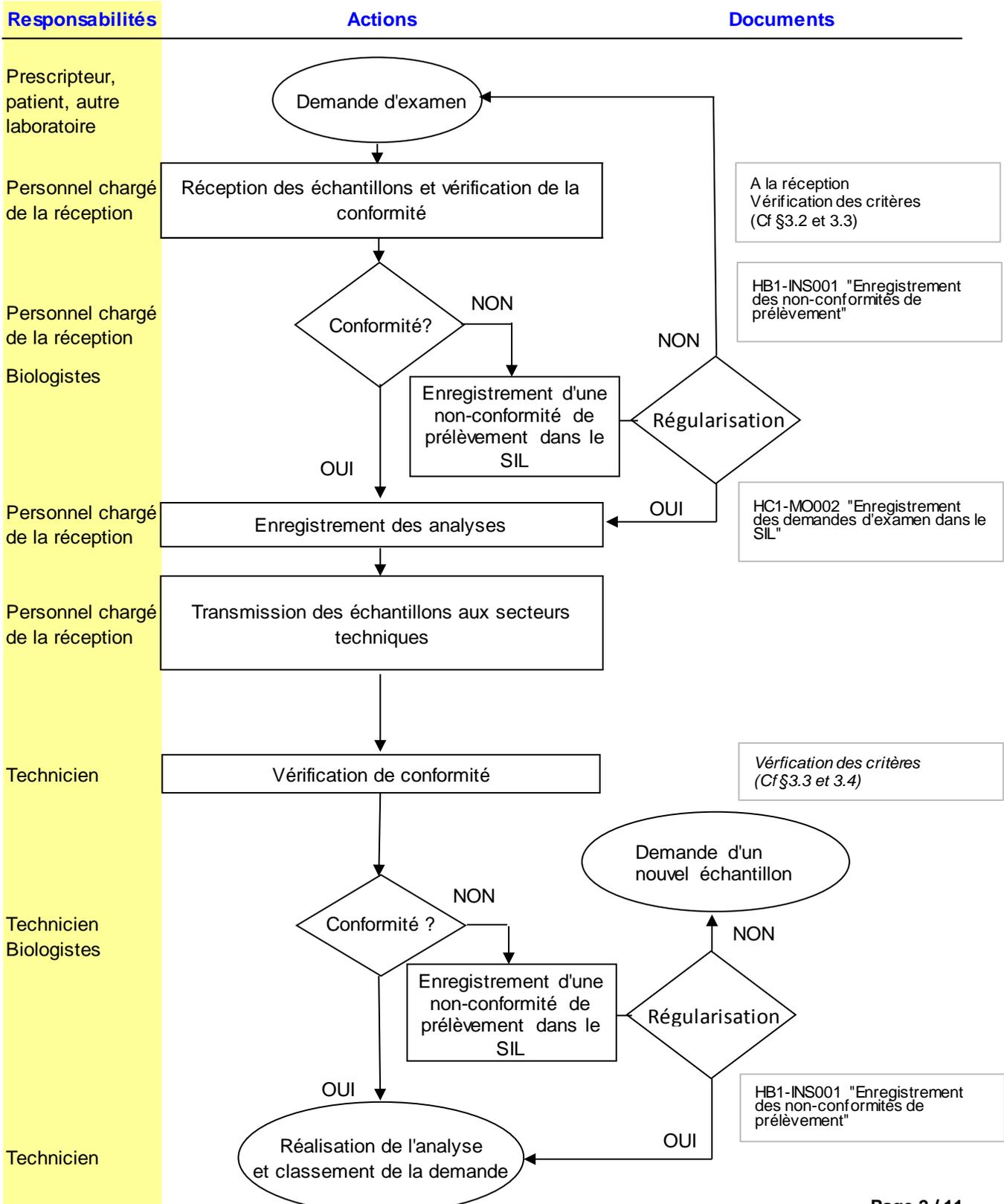
En cas de doute, ils sont les seuls à pouvoir accepter ou refuser une demande d'analyse.

Les responsabilités des différentes étapes sont mentionnées dans le logigramme de la page suivante.

### **3. Déroulement de l'activité**

#### **3.1. Circuit du traitement de la demande**

Voir le logigramme suivant.





### 3.2. Demandes d'examens traitées par le laboratoire

- Demande d'analyses provenant d'un prescripteur hospitalier ou extra hospitalier (patients hospitalisés, en consultations, prélevés au laboratoire ou par un infirmier libéral Cf. [HC-FOR001 Convention entre un professionnel de santé et le Centre Hospitalier Robert Bisson pour la prise en charge des demandes d'examens de biologie médicale.](#))
- Demande personnelle du patient ou analyse supplémentaire demandée (sans prescription médicale) : remplir le formulaire [HC1-FOR007 Contrat Patient](#) et réaliser le prélèvement après accord du biologiste.
- Demande d'un laboratoire extérieur dans le cadre d'un contrat de coopération (Cf. [HC1-PR003 Revue de contrat](#))
- Demande d'ajout d'analyse : enregistrer le code RAJ en analyse pour la traçabilité.

Les ajouts sont acceptés selon les délais de conservation définis et les renseignements cliniques fournis ou consultables sur Easily par les biologistes. Les biologistes se réservent le droit d'annuler un ajout selon les informations nécessaires obtenues pour garantir la pertinence des examens complémentaires demandés et interpréter leurs résultats.

*NB : les prescriptions écrites ne sont plus obligatoires dans le cadre des ajouts à la demande initiale (SH REF 02 V8 L'exigence de transmission d'une confirmation écrite de la demande d'examen(s) ne s'applique pas aux demandes complémentaires formulées par le prescripteur à la suite d'une première prescription).*

Dans le cadre du contrat prescripteur/patient (Cf. [HC1-PR003 Revue de contrat](#)), des modifications des examens (ajout/suppression) sont possibles par un biologiste (Cf. [SH REF 02 – 6.7. Contrats de prestations](#)).

La demande devra comporter au minimum les éléments suivants:

- Identification du patient (nom, prénom, sexe, date de naissance et nom de naissance)
- Identification du prescripteur et/ou du service prescripteur
- Type d'échantillon primaire
- Liste des examens demandés
- Informations cliniques pertinentes
- Nom du préleveur
- Date et, le cas échéant heure du prélèvement



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

## Réception et traitement des demandes d'examens

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



- L'adresse et le numéro de téléphone (ou numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas de besoin) du patient pour les consultations externes

Les demandes d'examens sont enregistrées au fur et à mesure de leur arrivée au laboratoire (à l'exception des sachets rouges traités en priorité cf. §3.7) avec la date et l'heure de prélèvement, le cas échéant.

La date et heure de réception des échantillons sont enregistrées dans le système informatique (correspond à la date et heure de création du dossier).

Les conditions de prélèvement doivent être respectées selon les exigences décrites dans le manuel de prélèvement.

NB : La procédure d'identitovigilance du GHT fait référence à la circulaire DGOS n°2013-281 du 7 juin 2013 relative à l'utilisation du nom de famille (ou nom de naissance) pour l'identification des patients dans les systèmes d'information des structures de soins.

### **3.3. Modalités de vérification des échantillons à la réception**

Les éléments de conformité sont précisés dans le manuel de prélèvement, mis à disposition des préleveurs et du personnel assurant la réception, l'enregistrement et le tri des échantillons biologiques. Ce personnel est formé et habilité à assurer ces tâches conformément aux procédures.

Le personnel en charge de la réception (secrétaires et techniciens) de l'échantillon vérifie :

- L'**identification** correcte des échantillons
- La **concordance** entre l'identité portée sur le prélèvement, sur la demande et celle du SIL

### **La vérification des identités est une étape hautement critique**

- La concordance de la **date et de l'heure** de prescription pour les prescriptions connectées
- L'indication de la date et de l'heure de prélèvement et les **délais d'acheminement** (Ex : bilan d'hémostase, gaz du sang, ionogramme, troponine, myoglobine, ammoniémies, lactates, médicaments, ...).
- Les **conditions d'acheminement** (Ex : glace)
- La présence des **renseignements cliniques et/ou thérapeutiques** indispensables et pertinents :
  - Traitements d'hémostase
  - Dosage de médicaments : posologie, date/heure, dernière prise



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

## Réception et traitement des demandes d'examens

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



- Contexte pour une demande de palu [HC1-FOR003 : Fiche de renseignement paludisme](#)
  - Recherche parasitologique : [HC2-FOR006 demande d'examen parasitologique](#)
  - ECBU : signes cliniques, traitement, mode de recueil
  - Sérologie : statut vaccinale, contexte
  - Biochimie : état de jeûn
  - Indications du Quantiferon
- L'**adéquation** des récipients par rapport aux examens demandés

Après avoir été enregistrés et étiquetés, les échantillons sont déposés sur le portoir prévu à cet effet, mis à centrifuger, le cas échéant, par la personne au poste des urgences puis transférés aux secteurs techniques, exceptés pour l'immuno-hématologie qui reçoit le bon et colle les étiquettes code à barres éditées sur le tube pour la seconde saisie d'identité.

### 3.4. Modalités de réception des échantillons dans le secteur technique

Les échantillons sont distribués par la personne au poste des urgences dans les différents secteurs techniques en fonction de la nature des examens demandés.

Chaque technicien vérifie :

- Le respect des **volumes** préconisés (notamment le bon remplissage des tubes)
- La **qualité** de l'échantillon (hémolyse, coagulation ...)

### 3.5. Critères de refus et d'acceptation des demandes d'examens

Si les points précédents ne sont pas réunis, une non-conformité de prélèvement est enregistrée (exceptée pour les prélèvements hémolysés, code HEM enregistré au niveau du rendu du résultat) dans le dossier patient du SIL permettant d'être portée à la connaissance du service prescripteur en temps réel (Cf. [HB1-INS001 Enregistrement des non-conformités de prélèvement dans le SIL](#)).

NB : en cas de dysfonctionnement du SIL, une fiche papier est disponible (Cf. [HB1-FOR002 Fiche de non-conformité de prélèvement](#)) dans la pochette « procédures dégradées » au secrétariat (placard PS-01)

### **REFUS de la demande (code REF)**

*Sauf cas particulier des prélèvements nobles : prévenir le biologiste (Cf. § ci-dessous)*



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

## Réception et traitement des demandes d'examens

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



Problème rencontré	Code
Identité du patient absente sur le prélèvement ( <i>pas d'étiquette</i> )	IPNR
Identité du patient erronée	IPE
Discordance d'identité entre la demande et le prélèvement	DIBP
Délai d'acheminement trop important (Cf. manuel de prélèvement)	DATI
Prélèvement transporté à la mauvaise température (Cf. manuel de prélèvement)	CAI
Absence de prélèvement	APRE
Dispositif de recueil cassé ou fuite	DRCF
Dispositif de recueil non conforme	DRNC
Moment du prélèvement inapproprié ( <i>Ex : Anti 10A 2 heures après injection</i> )	MPI
1er et 2ème prélèvement de groupes sanguins non dissociés	1/2
Quantité insuffisante	QTEI
Prélèvement coagulé	PCOAG
Prélèvement dilué	PDIL
Délai de rajout trop important	DRTI
Rajout impossible	RAIM
Examen non effectué en garde (sans conservation pré-analytique possible)	ENEG
Absence du nom, prénom et/ou de la date de naissance du patient sur le prélèvement (dans le cas d'une identification manuscrite)	IPI
Nom, prénom et/ou date de naissance du patient illisible sur le prélèvement (dans le cas d'une identification manuscrite)	IPIL
Prélèvement hémolysé	HEM
Présence d'une bulle d'air dans la seringue à gaz du sang	BULLE
Aspect/Nature du prélèvement non salivaire	ASSA

### Cas particulier des prélèvements « précieux » :

Les non-conformités concernant les liquides de ponction, myélogrammes, prélèvements réalisés au cours d'un bloc, urgences vitales, gaz du sang, hémocultures, prélèvements de néonatalogie et de pédiatrie, dosage résiduel de médicaments peuvent être dérogées **sur avis du biologiste** (code DER). **Le motif de dérogation doit obligatoirement être renseigné dans la non-conformité.**

En présence d'un problème d'identité, la personne ayant prélevé doit prendre la responsabilité de l'identification de l'échantillon. Elle remplit la fiche [HC1-FOR002](#)  
[Dérogation non-conformité d'identification des prélèvements précieux](#) (à scanner dans le dossier patient du SIL).



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

**Réception et traitement des  
demandes d'examens**

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



**ACCEPTATION de la demande sous réserve de l'obtention de l'information  
(code ACP)**

Problème rencontré	Code
Traitement anticoagulant non renseigné	RTTAC
Identité du patient absente sur la demande ( <i>pas d'étiquette</i> )	IPNRB
Discordance d'identité entre la demande et le SIL (nom, prénom, date de naissance, nom de naissance, sexe, numéro d'IPP)	DSIL
Absence de bon de demande/ordonnance	ABD
Aucun examen demandé	AED
Examen demandé illisible	EDI
Traitement indiqué erroné	TTE
Service prescripteur non renseigné	SPNR
Service prescripteur erroné	SPE
Absence de l'identité du préleveur	AIP
Etiquette mal découpée ou mauvaise impression	EMDI
Absence de renseignements cliniques indispensables	ARC
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	DHNR
Date et/ou heure illisible	DHI
Urgence non téléphonée (Ex : fibrinolyse)	UNT
Demande urgente non parvenue en sachet rouge (Absence de sachet rouge)	ASR

**CAS PARTICULIERS**

Problème rencontré	Code	Conduite à tenir
Délai d'acheminement trop important pour les gaz du sang	DATI	>30min et <1h15 : ACCEPTATION du prélèvement > 1h15 : REFUS du prélèvement (passer le gaz mais ne pas libérer les résultats)
Délai d'acheminement trop important pour les examens de bactériologie (Cf. §3.6)	DATI	Informé le biologiste et commentaire (Cf. §3.7)
Discordance date et/ou heure prescription connectée	DDHPC	Corriger date et/ou heure en ENR-Modification



### 3.6. Autres non-conformités de prélèvements (à enregistrer dans kalilab)

Ouvrir une fiche de non-conformité dans kalilab et prévenir le biologiste et le service prescripteur, dans les cas suivants :

- Erreur d'identification signalée par le service prescripteur (faire en plus une non-conformité de prélèvement dans le SIL sur le dossier patient Code IPE)
- Incohérence des résultats avec les antécédents
- Erreur de saisie dans le SIL (homonyme, ...) ou erreur d'étiquetage du tube primaire par le laboratoire (En cas de compte-rendu déjà émis, Cf. [HE2-PR001 Transmission et diffusion des résultats](#))

Ouvrir une fiche de réclamation dans kalilab et prévenir le service prescripteur, dans les cas suivants :

- Envois (non-conformités signalées par le laboratoire destinataire) : quantité insuffisante, erreur de destination, absence de documents, conditions de température non respectées, contenant non étanche, ...

### 3.7. Non-conformités en bactériologie

Les prélèvements de bactériologie peuvent donner lieu à une non-conformité si les conditions de prélèvements ne sont pas respectées (récipients non stériles, délai d'acheminement ...). Ces conditions figurent dans le manuel de prélèvement et dans le document [HC2-MO003 Prélèvements microbiologiques](#).

Une non-conformité est enregistrée lorsque le délai est supérieur au délai acceptable fixé et une dérogation possible sur avis du biologiste.

### 3.8. Communication des non-conformités de prélèvements

Les non-conformités sont enregistrées au fur et à mesure dans le dossier patient du SIL permettant d'être portée à la connaissance du service prescripteur en temps réel.

Cas particuliers :

- **Prévenir le service prescripteur** dans le cas d'un prélèvement difficile ou d'un prélèvement de néonatalogie/pédiatrie
- Pour toutes les non-conformités entraînant un refus de l'examen concernant un prélèvement externe (2101) (Ex : prélèvements hémolysés), demander à une secrétaire ou



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

## Réception et traitement des demandes d'examens

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



au biologiste en l'absence de secrétaire, de prévenir le **préleveur, prescripteur et/ou patient**.

La traçabilité de communication du résultat est réalisée dans la non-conformité (code NCONF, Service prévenu : Oui/Non), exceptée pour les prélèvements hémolysés ou coagulés (code HEM enregistré au niveau du rendu du résultat). Pour ce dernier cas et pour toute communication de non-conformités (hors code d'enregistrement NCONF), tracer la communication dans Nexlabs (Confirmation de résultats téléphonés) ou dans MPL avec le nom et la fonction de la personne avertie.

### **3.9. Traitement de l'urgence (Cf. [HC1-PR002 Prise en charge d'une demande urgente](#))**

Lorsque la demande parvient au laboratoire dans un sachet rouge ou que la notion d'urgence est signalée oralement par le prescripteur ou le préleveur, le prélèvement est réceptionné et géré par le poste des urgences. Le dossier est saisi dans l'informatique en priorité et est noté urgent (« U »). Le prélèvement est alors identifié spécifiquement (rond sur le bouchon). Il est transmis immédiatement en technique et traité en priorité.

### **3.10. Traitement d'une demande d'anonymat**

Respecter les règles définies et validées par la cellule d'identito-vigilance selon la procédure de l'établissement CIV-GHT Procédure Identitovigilance.

### **3.11. Refus d'envoi des comptes rendus au DMP**

L'alimentation de « Mon Espace Santé » par les documents médicaux est obligatoire et systématique, sauf opposition motivée.

Il incombe donc aux professionnels de santé d'informer les patients et de récupérer les éventuels refus de consultations et d'alimentation de cet outil.

Cet échange doit au moins intervenir une fois par séjour d'hospitalisation et lors de chaque consultation.

Pour le domaine de la biologie médicale, le logiciel du laboratoire permet la gestion d'une opposition de diffusion des comptes rendus à « Mon Espace Santé ».

Cette information doit être transmise à chaque demande d'examen :

- Pour les demandes classiques sur le bon papier, un encart à renseigner est présent. Lors de l'enregistrement, il faut enregistrer le groupement RPAT. Il y a 5 paramètres



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

## Réception et traitement des demandes d'examens

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



différents, attendant une réponse OUI (code OCO) ou NON (NCO), cette dernière étant la réponse par défaut.

Un paramètre pour chaque choix de refus ou de masquage :

- Refus d'envoi total au DMP
  - Refus d'envoi à MS Santé Professionnel de Santé
  - Refus d'envoi à MS Santé Citoyenne
  - Masquage aux professionnels de santé dans le DMP
  - Masquage aux représentants légaux dans le DMP (pour les mineurs par exemple)
- Pour la prescription connectée (TD-WEB), le service coche la case « Refus patient » et répond au type de masquage.

Situations particulières :

- a) Certains examens sont systématiquement masqués : Béta HCG chez les mineurs. Ne pas ajouter le groupement RPAT. Une règle d'expertise viendra automatiquement mettre toutes les réponses de masquage à OUI.
- b) Examens de génétiques, trisomie 21, sérologie VIH positive. Pour ces examens, c'est au prescripteur de diffuser les résultats au patient. Un mécanisme de blocage intervient dans le SGL pour masquer temporairement leur affichage dans le DMP (le médecin intervient à l'annonce dans le DMP pour démasquer). Le mécanisme passe par l'ajout d'une élémentaire MPENV ou MPSER.

### 3.12. Vérification des enregistrements

L'enregistrement des demandes d'examen et l'identité du prescripteur et du préleveur sont vérifiés par un échantillonnage et font l'objet d'indicateurs mensuels.

Les secrétaires sont responsables de cette vérification.

100 bons de demande par mois ainsi que tous les bons provenant du Centre Hospitalier de Pont-l'Évêque et toutes les ordonnances externes (y compris bilan acheminés par les préleveurs libéraux) sont vérifiées pour les critères suivants : identité du patient (nom, prénom, date de naissance, sexe, UF, IEP), refus DMP, scan du bon de demande ou de l'ordonnance, examens enregistrés, date et heure de prélèvement, identité du préleveur et du prescripteur.

Le contrôle des ordonnances externes est tracé par l'apposition des initiales de la personne ayant effectuée la vérification et celui des bons de demande dans le document [HC1-FOR027 Vérification de l'enregistrement des bons de demande](#).



**LBM du Centre  
Hospitalier R.  
Bisson**  
4, rue Roger Aini  
CS 97223  
14107 LISIEUX  
Cedex

## Réception et traitement des demandes d'examens

**HC1-PR001**  
Version : 9  
Applicable le : 03-05-2024



### 4. Classement et archivage

Documents introduits par la procédure :

- Bons de demande/ordonnances/Feuilles de renseignements/Dérogations
- Non-conformités de prélèvement

Les règles de classement et d'archivage sont décrites dans la [procédure HH2-PR002 Gestion des enregistrements et archivage.](#)