



Type de non-conformités	Actions curatives	Acceptation de l'ordonnance/d'un bon de demande
Démographie du patient absente	Saisie d'une fiche de non-conformité avec ou sans dérogation.	Le médecin ou le service est contacté par téléphone. Si dérogation : ordonnance/bon de demande accepté(s). Si pas de dérogation : ordonnance / bon de demande rejeté.
Démographie du patient erronée ou incomplète	* Dans le cas de prélèvements effectués ou apportés en externe au laboratoire, comparer les données fournies avec un document officiel (Carte d'Identité, Passeport, Livret de Famille) ou appeler le prescripteur. Scanner le document dans le dossier patient. Si date de naissance absente, rajout effectué par le patient. * Dans le cas de prélèvements externes acheminés par le pool cours /le pneumatique / le service intérieur, appeler le prescripteur ou le service. * En cas d'absence de date de naissance d'un patient externe sur une ordonnance, ne pas saisir de non-conformité, encoder l'examen ADDNO. ----- Dans le cas de prélèvements d'hospitalisés appeler le service si précieux. ----- * Saisie d'une fiche de non-conformité avec ou sans dérogation.	Ordonnance acceptée sous réserve des informations fournies. ----- Bon de demande accepté si dérogation.
Identification du médecin absente ou incomplète	Appeler le médecin ou le service (si consultation externe hospitalière) pour confirmation. Saisie d'une fiche de non-conformité. ----- En hospitalisation, saisie d'une fiche de non- conformité, avec dérogation, si précieux.	Ordonnance / bon de demande accepté(s) sous réserve des informations fournies. ----- Bon de demande rejeté si pas de dérogation.
Absence de signature médecin et / ou tampon	Dans le cas de prélèvements effectués ou apportés en externe au laboratoire, le prescripteur est contacté et l'ordonnance renvoyée ou faxée pour complément d'information. Saisie d'une fiche de non-conformité. ----- Dans le cas de prélèvements d'hospitalisés la signature du médecin n'est pas obligatoire.	Ordonnance acceptée sous réserve de l'information fournie.
Plusieurs écritures de prescripteur sur l'ordonnance	Saisie d'une fiche de non-conformité.	Ordonnance rejetée.
Absence de date de prescription sur l'ordonnance	Appeler le médecin ou le service pour confirmation de la date. Saisie d'une fiche de non-conformité .	Ordonnance acceptée sous réserve de l'information fournie.



Discordance identité demande / identité échantillons	Saisie d'une fiche de non-conformité Bilan non réalisé.	Ordonnance / bon de demande rejeté(s).
	Dans le cas de prélèvements précieux ou circonstances particulières (AVC, capital veineux faible) saisie d'une fiche de non-conformité avec dérogation accordée par le Biologiste.	Ordonnance / bon de demande accepté(s) sous réserve de validation par le Biologiste.
Absence de date et / ou heure de prélèvement, d'identité et de signature préleveur	Dans le cas de prélèvements apportés / acheminés en externe au laboratoire : saisie d'une fiche de non-conformité avec ou sans dérogation.	<u>Si Dérogation</u> : ordonnance acceptée. <u>Si pas de dérogation</u> : ordonnance rejetée.
	Dans le cas de prélèvements d'hospitalisés : saisie d'une fiche de non-conformité, avec dérogation, si précieux.	<u>Si Dérogation</u> : bon de demande accepté. <u>Si pas de dérogation</u> : bon de demande rejeté.
Absence de renseignements clinico-thérapeutiques	* Dans le cas de prélèvements effectués au laboratoire : RCT fournis par le (la) patient(e) à la saisie de l'examen ou en salle de prélèvement lors de la prise de sang ou appel au médecin. Saisie d'une fiche de non-conformité * Dans le cas de prélèvements apportés / acheminés en externe au laboratoire : appel téléphonique au patient (à la patiente) ou au médecin prescripteur lors de la saisie de l'examen. Saisie d'une fiche de non-conformité * Dans le cas de prélèvements d'hospitalisés : appel au service prescripteur à la saisie de l'examen. Saisie d'une fiche de non-conformité	Ordonnance / bon de demande accepté(s) sous réserve de validation par le Biologiste.