



Traitement des demandes d'analyse de la clientèle

	Noms
Auteur(s) :	Johanne Lefebvre
Réviser(s) :	France Corbeil
	Élyse Boivin
	Ida Pedro
Approbateur :	France Corbeil
Coordonnateur du document :	Élyse Boivin

Cette page se veut intentionnellement sans texte

COPIE DE COURTOISIE

I. PRÉAMBULE

Ce document remplace la version précédente de la directive DI-GQ-014. Les principales modifications apportées sont les suivantes:

Section	Modification	Justification
V	Ajout de ISO 17043.	Nouvelle accréditation
Tout le texte	Plusieurs ajouts et reformulation.	Pour refléter la réalité et le nouveau système informatique.

II. OBJET

Ce document vise à décrire ce que le Laboratoire de santé publique du Québec doit mettre en œuvre pour traiter adéquatement les demandes d'analyse en laboratoire de sa clientèle et s'assurer de leur traçabilité.

III. OBJECTIFS

Décrire la marche à suivre pour traiter une demande d'analyse en laboratoire soumise à l'aide de la requête du LSPQ.

Décrire la marche à suivre pour traiter une demande d'analyse lorsque l'échantillon soumis ne respecte pas les conditions spécifiées ou ne peut pas être associé avec certitude à un individu ou à l'information fournie.

Décrire la marche à suivre pour traiter des demandes d'analyses particulières telles les demandes faites verbalement, en urgence ou concernant des analyses non prévues au répertoire des analyses du LSPQ.

Définir les responsabilités de chacun dans la gestion des demandes de la clientèle.

IV. CHAMPS D'APPLICATION

Ce document est destiné principalement au personnel du LSPQ des secteurs analytiques et de la Réception-Expédition.

V. CADRE LÉGISLATIF OU RÉGLEMENTAIRE

La présente directive s'appuie sur les textes des normes internationales ISO 15189, ISO 17025 et ISO 17043.

VI. DÉFINITION DES TERMES

- Responsable d'activités: c'est le biologiste, le chimiste ou le médecin ayant la responsabilité scientifique du secteur analytique.

VII. PRINCIPES DIRECTEURS

Le LSPQ doit avoir une ligne de conduite uniforme et connue de son personnel concernant le traitement des différentes demandes d'analyse en laboratoire qui lui sont adressées par sa clientèle.

Une requête d'analyse pour un échantillon humain doit être soumise par un professionnel de la santé dûment autorisé.

Des critères d'acceptation et de rejet doivent être définis pour les différents types d'analyses fournies.

De façon générale, un échantillon qu'on ne peut pas associer à un bénéficiaire ou pour lequel il y a des doutes quant à son identification, n'est pas analysé et un rapport est généralement envoyé au laboratoire requérant en ce sens. Il en est de même pour un échantillon qui s'avère inadéquat pour analyse (ex. : délai de prélèvement non respecté, volume insuffisant, contamination apparente, température de conservation inappropriée).

Compte tenu de son mandat de laboratoire d'État, le LSPQ a un contrat tacite avec les laboratoires hospitaliers de biologie médicale du Québec auxquels il offre ses services d'analyse en laboratoire. Il en est de même pour les autres clientèles qui participent à ses programmes de surveillance (ex. : cliniques vétérinaires, centres d'hémodialyse, municipalités).

Le LSPQ doit être capable de réagir rapidement à des menaces ou situations en émergence dans le domaine des maladies infectieuses et d'offrir les services analytiques requis.

VIII. EXPOSÉ DE LA DIRECTIVE

A. Contexte et généralités

Le LSPQ doit gérer les demandes d'analyse en laboratoire d'une clientèle très variée comprenant entre autres : des laboratoires privés et publics de biologie médicale, des municipalités, des cliniques vétérinaires, des centres d'hémodialyse, des directions régionales de santé publique ainsi que le MSSS.

Les services d'analyse en laboratoire offerts par le LSPQ sont inscrits au répertoire des analyses déposé sur le site web du LSPQ. Ce répertoire précise si l'analyse est effectuée par le LSPQ, en collaboration avec des laboratoires externes ou acheminés directement à ces derniers.

Les instructions pour le prélèvement et la manipulation des spécimens sont inscrites au répertoire des analyses ou fournies aux clientèles concernées. Généralement, les modifications importantes apportées au répertoire d'analyses sont transmises à la clientèle à l'aide d'une lettre circulaire et, au besoin, sont publiées dans le bulletin mensuel STATLABO.

Le LSPQ met à la disponibilité de sa clientèle trois types de requêtes pour soumettre leur demande d'analyse en laboratoire, soit le formulaire LSPQ 221, le LSPQ 222 ou la requête électronique.

B. Traitement d'une demande d'analyse en laboratoire

1. Le colis contenant les échantillons est reçu au quai de réception où les enregistrements concernant sa réception sont complétés. Il est ensuite acheminé au secteur responsable de la réception des échantillons.

En dehors des heures ouvrables, le colis est reçu par l'agent de sécurité en devoir qui remplit les enregistrements requis avant de placer le colis à l'endroit prévu à cette fin. À la prochaine journée ouvrable, le colis est pris en charge par le secteur responsable de la réception des échantillons.

2. Demande d'analyse reçue à l'aide d'une requête de laboratoire du LSPQ

Traitement de la demande d'analyse par le secteur de la Réception-Expédition

- a) Le secteur procède à l'ouverture du colis et vérifie :
 - l'intégrité des échantillons;
 - la température de l'échantillon, lorsqu'applicable;
 - l'appariement des échantillons avec les requêtes d'analyse complétées par le client;
 - l'information inscrite à la requête d'analyse.
- b) Les échantillons sont ensuite codés en fonction de la demande d'analyse, du microorganisme recherché et/ou de la nature de l'échantillon. Ce code permet d'identifier le secteur d'analyse auquel l'échantillon est destiné.
- c) Les informations inscrites à la requête d'analyse sont ensuite saisies dans le système informatisé de laboratoire. Ce dernier génère un numéro de laboratoire unique pour chaque échantillon.
- d) Les étiquettes permettant l'identification de l'échantillon sont générées et apposées sur l'échantillon et la requête d'analyse associée.
- e) Les échantillons sont ensuite livrés au secteur analytique concerné.

Traitement de la demande d'analyse par le secteur analytique

- f) À la réception des échantillons, le personnel du secteur analytique vérifie :
- l'appariement échantillon – étiquette de laboratoire – requête;
 - la codification de l'échantillon;
 - les critères d'acceptation ou de rejet spécifiques à l'analyse (ex. : volume, date de prélèvement, nature de l'échantillon, température).
- g) Il procède:
- au fractionnement des échantillons en portions aliquotes, lorsque requis, en s'assurant de maintenir la traçabilité;
 - à la conservation pré-analytique de l'échantillon, selon les conditions spécifiées aux procédures en vigueur;
 - à l'édition des requêtes d'analyse.
- h) Il effectue l'analyse de l'échantillon s'il répond aux critères d'acceptation. Toute dérogation à ces critères doit être autorisée par le responsable scientifique du secteur analytique.
- i) L'échantillon est conservé conformément à la politique en vigueur pour les spécimens biologiques (voir PO-DIR-004) ou celles spécifiques au secteur pour les autres types de spécimens.
- j) Un rapport est émis au client après validation des résultats.
3. Spécimens ne répondant pas aux exigences

Rôles et responsabilités du secteur de la Réception-Expédition

Le personnel note toute anomalie observée par rapport aux échantillons reçus (ex. : spécimen reçu en mauvais état, échantillon non identifié, information non concordante) et communique l'information au secteur analytique concerné et/ou au client.

Lorsque l'information est insuffisante sur la requête ou qu'il y a absence de requête ou d'échantillon, le personnel du secteur a la responsabilité de contacter le client afin d'obtenir les informations manquantes nécessaires à la saisie informatique et à la codification de l'échantillon.

Rôles et responsabilités du secteur analytique

Il a la responsabilité de contacter le client pour obtenir les informations manquantes nécessaires au traitement de l'échantillon.

Toutes les informations additionnelles recueillies auprès du client sont consignées à la requête d'analyse de l'échantillon, au registre approprié ou directement dans le système informatique. Les informations

nécessaires incluent la date de l'appel au laboratoire requérant, le nom de la personne contactée, les informations reçues, le paraphe de la personne ayant fait l'appel et toute autre information jugée nécessaire pour orienter l'analyse.

Dans certaines situations particulières (ex. : spécimen qui ne peut pas être remplacé), le responsable scientifique du secteur analytique peut accepter l'analyse d'un échantillon ne répondant pas aux critères d'acceptation. Dans ce cas, un commentaire doit être inscrit au rapport final précisant la nature de la non-conformité et les réserves qui peuvent être nécessaires quant à l'interprétation du résultat.

4. Demande d'analyse devant être traitée en urgence

Il peut survenir des situations où le LSPQ reçoit des échantillons pour lesquels les analyses doivent être effectuées en urgence. La procédure PR-GQ-010 en décrit la marche à suivre.

5. Demande inscrite à la requête d'analyse du LSPQ mais non traitée

Lorsque plusieurs analyses sont inscrites à la requête de laboratoire du LSPQ pour un échantillon, il peut survenir des circonstances où elles ne seront pas effectuées en totalité. Il s'agit de circonstances où l'analyse demandée est inappropriée (ex. : procéder à l'enquête épidémiologique par électrophorèse en champ pulsé sur un seul échantillon), non pertinente (ex. : effectuer l'identification d'une bactérie isolée d'un site non stérile) ou ne répondant pas aux règles de pratique (ex. : effectuer un nouvel antibiogramme dans un délai trop rapproché).

Dans ce cas, le client peut être contacté pour l'informer du suivi donné à sa requête et un commentaire est inscrit à cet effet au rapport d'analyse.

6. Demande d'analyse faite verbalement par le client

Une demande d'analyse complémentaire pour un échantillon déjà reçu est acceptée si l'identification de l'échantillon et celle du requérant sont univoques.

On doit consigner à la requête d'analyse, au registre approprié ou dans le système informatique la date de la demande complémentaire, le nom du requérant, l'analyse demandée et la justification au besoin.

7. Demande d'analyse reçue par erreur au LSPQ

Dans le but de préserver l'intégrité du spécimen, il est conservé dans sa condition de réception. Le secteur de la Réception des échantillons a la responsabilité de communiquer avec le client afin de clarifier la situation.

a) Analyse disponible dans un laboratoire hospitalier

Le laboratoire requérant est contacté pour lui demander s'il désire que son échantillon soit envoyé à un autre laboratoire du réseau de la santé du Québec ou le cas échéant, s'il préfère que le LSPQ lui retourne l'échantillon ou l'élimine. Les enregistrements doivent être complétés à cet effet.

b) Analyse non disponible dans le réseau hospitalier au Québec

Le laboratoire requérant est contacté pour l'informer de la situation et convenir avec lui d'une façon de procéder soit pour lui retourner l'échantillon, le détruire ou l'acheminer à un autre laboratoire identifié pour effectuer l'analyse. Les enregistrements doivent être complétés à cet effet.

Lorsqu'il s'agit d'une erreur de destinataire, le secteur responsable de la réception des échantillons communique avec le requérant et traite l'échantillon conformément à la décision de ce dernier. Dans ce contexte, le laboratoire requérant n'est pas considéré comme un client du LSPQ.

C. Demande d'analyse convenue par contrat

Les services d'analyse en laboratoire du LSPQ peuvent être offerts à un laboratoire privé de biologie médicale ou à un autre client après entente.

Le contrat qui lie le LSPQ à ce client détermine les conditions de traitement des analyses. Il peut inclure des éléments tels la facturation, la méthode analytique utilisée, le délai d'émission des résultats, le mode de transmission des résultats. Ces conditions sont révisées à chaque renouvellement du contrat et les enregistrements à cet effet sont conservés.

Le mécanisme de traitement des échantillons ne diffère pas de celui des autres échantillons reçus au LSPQ à moins d'une condition particulière spécifiée au contrat.

D. Demande d'un nouveau service analytique

Toute demande adressée au LSPQ pour qu'il offre une nouvelle analyse à sa clientèle doit respecter la démarche décrite aux directives DI-GQ-009 et DI-GQ-012.

IX. DOCUMENTS ASSOCIÉS

La version courante des documents suivants est associée au présent document :

- PR-GQ-010 Traitement d'une demande d'analyse reçue en urgence