



**LIVRET D'ACCUEIL
ET D'INFORMATIONS
AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ**

NOUS CONNAITRE	5
NOS DIFFERENTS SITES	5
NOS MISSIONS	5
CHIFFRES CLES	5
NOS COLLABORATEURS POUR LA SOUS-TRAITANCE DE VOS ANALYSES	6
NOTRE DEMARCHE ASSURANCE QUALITE	7
NOTRE SITE INERNET	8
Informations utiles pour <u>LE PATIENT</u>	9
QUELS DOCUMENTS DOIT-IL FOURNIR?	9
COÛT DE SES EXAMENS?	10
QUAND ET COMMENT PEUT-IL OBTENIR SES RESULTATS ?.....	10
INTERPRETATION DES RESULTATS PAR UN BIOLOGISTE	11
Informations utiles pour <u>LE PRESCRIPTEUR</u>	12
LE DIALOGUE CLINICIEN / BIOLOGISTE : Clé de la prise en charge du patient	12
COMMUNICATION DES RÉSULTATS AUX PRESCRIPTEURS	12
RE-ANALYSE ET / OU COMPLEMENT D'ANALYSE POSSIBLE ?	13
Informations utiles pour <u>LE PROFESSIONNEL INFIRMIER</u>	14
LES DOCUMENTS DISPONIBLES	14
LES PRELEVEMENTS	15
IDENTIFICATION DES PRELEVEMENTS.....	17
LA FICHE PERSONNELLE D'IDENTIFICATION	17
TRANSPORTER LES PRELEVEMENTS	20
CONDITIONS D'ACHEMINEMENT DES PRELEVEMENTS	20
ELIMINATION DES D.A.S.R.I.	21
ACCIDENT AVEC EXPOSITION AU SANG (AES)	22
Informations utiles pour <u>LES PROFESSIONNELS DE SANTE</u>	23
A SAVOIR.....	23
LA TRISOMIE 21.....	23
GESTION DES DEMANDES URGENTES	24
GESTION DE VOS RECLAMATIONS	25
GESTION DES PRELEVEMENTS NON CONFORMES	26
NOUS CONTACTER	28

NOS DIFFERENTS SITES

Le Laboratoire de Biologie Médicale SYNLAB Biofrance se compose de 8 centres de prélèvements, dont 3 plateaux techniques.

Vous retrouverez leurs coordonnées et leurs horaires d'ouverture en dernière de couverture ou sur le site internet <http://www.biofrance.synlab.fr>.

NOS MISSIONS

- ✓ L'accueil des patients
- ✓ L'information des conditions nécessaires à la réalisation des prélèvements et des analyses
- ✓ La réalisation des prélèvements en coopération avec les médecins, les équipes des établissements de santé et les infirmières extérieures
- ✓ La récupération des prélèvements :
- ✓ L'exécution des analyses avec fiabilité et exactitude
- ✓ La validation des analyses
- ✓ La transmission des résultats, sous forme de compte-rendu, aux patients et prescripteurs

CHIFFRES CLES

- ▶ Plus de 40 années d'expérience et de mise en application des technologies nouvelles au service de la biologie médicale de proximité.
- ▶ Plus de 100 personnes qualifiées (biologistes médicaux, secrétaires, préleveurs, techniciens, qualitatifs, agents de liaison...) qui travaillent conjointement pour rendre des résultats fiables dans les meilleurs délais.
- ▶ 8 sites de prélèvements et de traitements péri-analytiques, qui accueillent quotidiennement plus de 1700 dossiers patients, en centre-ville ou en périphérie, à la campagne et dans des établissements de soins. Le groupement SYNLAB Biofrance est également relayé pour les domiciles par les IDE et les pharmaciens correspondants, de manière à couvrir les besoins de santé de tous au plus près de leur domicile.
- ▶ 3 plateaux techniques, multidisciplinaires, pouvant réaliser plus de 200 paramètres différents, couvrant les domaines phares de la biologie médicale ainsi que le dépistage des marqueurs sériques de la Trisomie 21 soumis à agrément ministériel.
- ▶ La collaboration avec plusieurs laboratoires locaux - régionaux publics et privés.

NOS COLLABORATEURS POUR LA SOUS-TRAITANCE DE VOS ANALYSES

Le LBM SYNLAB Biofrance fait partie du réseau européen de laboratoire de biologie médicale SYNLAB. Nous avons mis en commun les savoir-faire et capacités techniques et opérationnelles des différents sites SYNLAB de la région Nord pour réaliser ensemble certains dosages particulièrement sensibles.

SYNLAB OXABIO (Cambrai)	Bactériologie, parasitologie, mycologie, Allergies, Hormonologie, Protéines spécifiques, Auto-immunité, Sérologies virales et bactériennes
SYNLAB BIOPAJ (Le Cateau, Valenciennes)	Biochimie spécialisée
SYNLAB HAUTS DE France (Wasquehal, Lille)	Auto-immunité, Biologie moléculaire
ALPIGENE (Lyon)	Génétique moléculaire

Les autres laboratoires sous-traitants :

	E.F.S. Nord de France (Lille)	Immunohématologie spécialisée
	CERBA (Région parisienne)	Autres analyses spécialisées

NOTRE DEMARCHE ASSURANCE QUALITE

Les laboratoires **SYNLAB Biofrance** sont engagés depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, visant à optimiser les prestations fournies à l'ensemble de leurs patients.

Cette démarche volontaire est aujourd'hui cadrée par le référentiel ISO 15189, norme opposable depuis 2013 à tous les laboratoires de biologie médicale. Les laboratoires **SYNLAB Biofrance** proposent une prestation sous couvert d'accréditation depuis 2005.

(Norme internationale NF EN ISO/CEI 15189 enregistrée sous le N° 8-1634
Liste des sites et portées disponibles sur le site www.cofrac.fr).

C'est dans ce contexte réglementaire que s'inscrit ce livret d'informations, support de communication vers les professionnels de santé (prescripteurs, pharmaciens, infirmiers...). Ce livret présente les préconisations indispensables à la bonne maîtrise de la phase pré-analytique mais également des informations sur les différentes prestations de services proposées.

Nous espérons que ce guide vous apportera une aide utile et précieuse dans votre pratique quotidienne.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone ou nous retrouver dans l'un de nos laboratoires **SYNLAB Biofrance**.



www.biofrance.synlab.fr



Ce support de communication et d'informations commun aux patients, préleveurs et prescripteurs permet de retrouver différents éléments selon l'onglet sélectionné :

NOUS CONNAITRE

- ▶ Présentation de SYNLAB Biofrance
- ▶ Les coordonnées de nos différents laboratoires
- ▶ Notre offre analytique

PATIENTS

- ▶ Les informations nécessaires avant le rendez-vous (prendre rendez-vous, les tarifs, les documents à présenter...)
- ▶ Les informations nécessaires à propos des prélèvements (le jeûne, le prélèvement des enfants, les protocoles de recueil)
- ▶ Les informations nécessaires à propos des résultats (la réglementation, les délais...)
- ▶ Les informations pratiques (liens vers d'autres sites, FAQ...)

PRELEVEURS

- ▶ Informations utiles (les documents composants notre kit pré-analytique, la convention, ce livret...)

ET SUR CHAQUE ONGLET

- ▶ un accès aux résultats pour le patient
- ▶ un accès aux résultats pour les professionnels de santé
- ▶ un lien pour le paiement en ligne

QUELS DOCUMENTS DOIT-IL FOURNIR ?

- ✓ La **prescription**
- ✓ La **carte vitale** ou son **attestation de sécurité sociale à jour**
 - ⚠ Pour les bénéficiaires de la CSS (Complémentaire Santé Solidaire), une attestation à jour est obligatoire
- ✓ L'**attestation de mutuelle à jour** (⚠ N° de sécurité sociale identique)

Dans certains cas particuliers, d'autres documents sont à fournir en plus de ceux cités ci-dessus :

- ▶ **Estimation du risque de la Trisomie 21**
 - ✓ Attestation de consultation **signée** par le médecin ET la patiente
 - ✓ Consentement éclairé **signé** par le médecin ET la patiente
 - ✓ Compte rendu de l'échographie
- ▶ **DPNI**
 - ✓ Attestation de consultation **signée** par le médecin ET la patiente
 - ✓ Consentement éclairé **signé** par le médecin ET la patiente
 - ✓ Compte rendu de l'échographie
 - ✓ Résultats d'estimation du risque de Trisomie 21 (si effectué en 1^{ère} instance)
- ▶ **Recherche génétique**
 - ✓ Attestation de consultation **signée** par le médecin ET le patient
 - ✓ Consentement éclairé **signé** par le médecin ET le patient

Cas du patient mineur :

Le prélèvement d'un mineur est un sujet sensible qui fait l'objet d'une instruction spécifique au sein de nos laboratoires. La législation indique que le mineur ne peut être prélevé qu'avec l'accord de ses parents.

Il existe des exceptions pour une demande de Bêta hCG, un suivi d'IVG ou la mineure seule est acceptée. Toutefois, les résultats ne seront rendus qu'au prescripteur.

COÛT DE SES EXAMENS ?

Les tarifs des analyses sont soumis à la Nomenclature des actes de biologie médicale de l'assurance maladie.

Avec l'obtention de l'ensemble des informations (sécurité sociale + mutuelle), le laboratoire prend en charge le traitement complet de la facturation du dossier patient. Si l'un des éléments est manquant, les frais devront être avancés par le patient ; le laboratoire délivrera une facture qui permettra au patient de se faire rembourser.

Pour les patients pris en charge à 100% (Invalidité, ALD = Affection Longue Durée, Maternité), le laboratoire gère l'intégralité du dossier, ils n'auront donc à faire l'avance d'aucun frais.

Pour les analyses hors nomenclature (non remboursées), l'accord du patient sera toujours demandé soit par la secrétaire, soit par le préleveur.

QUAND ET COMMENT PEUT-IL OBTENIR SES RESULTATS ?

Le résultat de la plupart des analyses de sang est disponible au laboratoire le soir même.

Les résultats peuvent être :

- ✓ repris à l'accueil du laboratoire sur présentation de la carte de confidentialité →
- ✓ envoyés par la poste sur demande
- ✓ déposés chez un correspondant du laboratoire (pharmacie, établissement de soins...) sous pli cacheté par l'intermédiaire de nos coursiers
- ✓ consultés sur le site **mySYNLAB**
 - ↳ www.mesresultats.synlab.fr
 - ↳ via le lien sur la page d'accueil de notre site www.biofrance.synlab.fr
 - ↳ en scannant le QR code sur la carte de confidentialité*



LA CARTE DE CONFIDENTIALITE

Cette carte est confidentielle et unique. Elle est à garder précieusement et à confier à quelqu'un de confiance.

⚠ Le détenteur de cette carte aura accès à TOUS les résultats d'un patient ⚠

Pour se la procurer, le patient peut :

- passer la prendre au laboratoire
- envoyer une tierce personne avec sa carte vitale ou sa pièce d'identité
- se la faire parvenir par courrier



INFOS UTILES

- **Seuls certains résultats** (INR par exemple) sont **communiqués par téléphone au patient** après contrôle de l'identité (grâce à son identifiant mySYNLAB ou son numéro de dossier).
- Aucun résultat ne pourra être transmis par fax ou par email au patient (ces modes de transmission n'apportant pas le niveau de sécurité suffisant).
- Les comptes rendus d'analyses sont systématiquement transmis au prescripteur (sauf demande contraire du patient).
- Pour certaines analyses plus spécialisées, le délai de rendu des résultats peut être plus long, le délai sera communiqué par le secrétariat et/ou le préleveur.
- Un compte rendu partiel de résultats pourra être édité à la demande du patient ou du prescripteur.
- Aucun résultat ne pourra être remis à une personne mineure non accompagnée d'un adulte.
- Conformément à la législation, les résultats d'analyses **génétiques** et de dépistage de Trisomie 21 sont rendus exclusivement au prescripteur.
- Pour des raisons d'urgence, les résultats mettant en jeu la santé du patient sont dans un premier temps communiqués par téléphone au prescripteur puis confirmés par écrit.

INTERPRETATION DES RESULTATS PAR UN BIOLOGISTE

Seuls les biologistes peuvent donner, si nécessaire ou à la demande des patients, des commentaires concernant leurs résultats. Le prescripteur reste toutefois le seul interlocuteur pouvant interpréter les résultats d'analyse au regard de la clinique et de la thérapeutique. Pour cela, les biologistes sont joignables selon les horaires d'ouvertures précisés en page 5 de ce recueil.

SEULS les biologistes :

- ✓ **Valident**, c'est à dire approuvent les résultats des patients en tenant compte des valeurs de référence, des renseignements cliniques, et de la cohérence des paramètres dosés entre eux.
- ✓ **Décident d'informer le médecin** des résultats pathologiques ayant un caractère d'urgence.
- ✓ **Peuvent définir** en concertation avec ce dernier **des examens complémentaires à effectuer**.

LE DIALOGUE CLINICIEN / BIOLOGISTE : Clé de la prise en charge du patient

Les biologistes du laboratoire SYNLAB Biofrance sont particulièrement attentifs à l'accueil et à l'information des patients ainsi qu'aux conseils donnés aux cliniciens en termes de prescription et d'aide à l'interprétation des résultats. L'équipe se tient disponible selon les horaires précisés en 4^e de couverture de ce livret.

L'ordonnance Ballereau relative aux examens de biologie médicale a renforcé la responsabilité du biologiste médical. L'interprétation des bilans ne peut être réalisée qu'en fonction du contexte clinique propre à chaque patient : âge, sexe, but de l'examen, pathologie envisagée, diagnostiquée ou traitée,

C'est pourquoi nous vous rappelons ici l'importance du dialogue clinicien/biologiste qui commence avant tout par la communication d'éléments cliniques pertinents afin d'optimiser notre rôle d'interprétation, de conseil en matière d'examen de biologie complémentaire et ce, dans le souci de toujours mieux prendre en charge nos patients.

COMMUNICATION DES RÉSULTATS AUX PRESCRIPTEURS

Différentes solutions :

- ✓ par courrier postal
- ✓ par informatique via un système sécurisé de type Hprim ou par Apicrypt
- ✓ par Fax



"La communication du compte rendu au prescripteur s'effectue par la voie électronique" (Art. D6211-3 du Code de la Santé Publique)

↳ **Pour toute question concernant la transmission informatique des résultats, n'hésitez pas à contacter notre service informatique au 03.27.56.12.45.**

La transmission dématérialisée de résultats est soumise à des exigences imposées par l'Etat aux laboratoires de biologie médicale (norme ISO 15189, décret n° 2007-960 du 15.05.07). Ces exigences peuvent se résumer ainsi :

- ⇒ Authentifier l'émetteur des comptes rendus et le destinataire (notion de non-répudiation)
- ⇒ Tester l'exactitude des identifiants qui permettent la transmission électronique (par exemple : n° de fax, adresse de messagerie, code de cryptage, etc...)
- ⇒ Vérifier l'intégrité des données figurant dans les comptes rendus télétransmis.
- ⇒ Préserver la confidentialité de ces informations sur le lieu de réception

Nous sommes ainsi tenus de mettre en place un contrat encore appelé « convention de preuve » avec les destinataires de nos comptes rendus dans le but de valider ces différents points.

RE-ANALYSE ET / OU COMPLEMENT D'ANALYSE POSSIBLE ?

CONSERVATION REFRIGEREE DES ECHANTILLONS SANGUINS

Après analyse, les échantillons sanguins sont conservés pendant 3 jours à une température comprise entre 2-8°C (à l'exception des groupes sanguins qui sont conservés 7 jours) avant leur élimination.

Ce délai de conservation permet un contrôle de l'identité de l'échantillon si nécessaire.

De plus, si l'échantillon est toujours conforme en termes de délai maximum de conservation défini, il peut être utilisé pour :

- ✓ une ré analyse, si un contrôle est nécessaire
- ✓ une analyse complémentaire de paramètres demandée par le prescripteur

CONSERVATION CONGEELEE EN SEROTHEQUE

Les échantillons comportant les demandes d'analyses citées ci-dessous sont décantés et conservés sous forme congelée en sérothèque pendant 1 an à une température inférieure à -20 °C.

- ▶ HIV
- ▶ Hépatite A, Hépatite B, Hépatite C
- ▶ Rubéole
- ▶ Toxoplasmose
- ▶ Marqueurs tumoraux
- ▶ Bêta HCG
- ▶ Trisomie 21

CONSERVATION DES ECHANTILLONS URINAIRES ET COPROLOGIQUES

Les flacons d'urines, et les flacons de selles utilisés dans le cadre d'une recherche de Clostridium Difficile, sont conservés pendant 3 jours à une température comprise entre 2-8°C.

Ils ne seront utilisés qu'en vue d'un contrôle d'identité.

LES DOCUMENTS DISPONIBLES

Ce livret d'information est distribué avec notre kit pré-analytique, une convention d'exercice privilégié et une attestation de diffusion.

LE KIT PRE-ANALYTIQUE

Il est composé de différents documents détaillant les conditions et exigences de prélèvement, les délais et conditions de transports. Ils permettent le respect des conditions pré-analytiques et donc la conformité des résultats d'examens rendus.



Chaque document possède une référence propre composée de cette façon : 06-CO-PRE-7S-000-00

Les 2 derniers chiffres de la référence définissent la version

Si vous êtes en possession d'un doublon, vérifiez la version.

En cas de doute, rapprochez-vous d'un de nos laboratoires !

LA CONVENTION D'EXERCICE

La loi Ballereau de janvier 2010 modifie profondément le mode de fonctionnement des laboratoires de Biologie médicale. L'accréditation selon la norme ISO 15189 est devenue obligatoire et **SYNLAB Biofrance**, qui avait anticipé cette exigence, est engagé activement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Les 3 phases (pré-analytique, analytique et post analytique) des examens de biologie médicale doivent être maîtrisées par le laboratoire.

Ainsi, le prélèvement qui constitue la première phase du processus, doit, même s'il est réalisé par un(e) Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat, respecter les procédures en vigueur au laboratoire. Le biologiste doit donc s'assurer de l'engagement de tous ses collaborateurs et partenaires et du respect des exigences prédéfinies.

Les biologistes de **SYNLAB Biofrance** ont donc établi **une convention d'exercice privilégié** (06-CO-SEL-5E-006) qui permet de mettre en conformité les relations professionnelles existant entre le préleveur (IDE, médecin, sage-femme...) et le laboratoire. Les biologistes de chaque site restent à votre disposition pour toute information complémentaire.

L'ATTESTATION DE DIFFUSION

Une des exigences de la norme ISO 15189 est la traçabilité de la diffusion des documents listés ci-dessus. Pour ce faire, le laboratoire a mis en place une "Attestation de diffusion". Celle-ci permet de savoir quelles versions de documents vous ont été remis et de suivre leurs mises à jour.

Dès qu'un document vous est distribué, merci de **vérifier** (et corriger si nécessaire) vos coordonnées, **signer** puis **nous retourner l'attestation**.

LES PRELEVEMENTS

LE MATERIEL DE PRELEVEMENTS

L'ensemble des laboratoires SYNLAB Biofrance met à disposition des préleveurs externes du matériel de prélèvement :

- ⇒ des kits contenant des tubes sous vides et 1 fiche de prélèvement
- ⇒ des aiguilles de différentes tailles
- ⇒ des flacons (pour ECBU, urines de 24h, HLM, pour recueil des selles coproculture, examen parasitologique, recherche de sang dans les selles)
- ⇒ des écouvillons « e-Swab » et pour recherche de « Chlamydiae Trachomatis »



Vous pouvez vous procurer ce matériel :

- ⇒ en vous rendant dans l'un des sites SYNLAB Biofrance
- ⇒ en passant commande auprès de nos équipes. Dans ce cas, votre commande peut être tenue à votre disposition au laboratoire ou peut être livrée par l'un de nos agents de liaison sur un point de ramassage. Un bon de commande a été mis en place, n'hésitez pas à le demander.

Foire Aux Questions :

- Quel tube pour quelle analyse ? Combien de tubes dois-je prélever ?
- Dans quel ordre dois-je remplir les tubes ?
- Quelles conditions pré-analytiques à respecter ?
- Etat de jeûne ?
- A quelle heure prélever ?
- Influence du repos musculaire et de la posture ?
- Influence du régime alimentaire ?
- Est-il préférable de réaliser le prélèvement au laboratoire ?

Toutes les réponses à vos questions se trouvent dans notre kit pré-analytique remis avec ce livret. Si, toutefois, vous ne trouvez pas la réponse recherchée, nos équipes se tiennent à votre disposition, n'hésitez pas à nous contacter.

Pour un bon prélèvement, le préleveur veillera à :

- ✓ procéder à un nettoyage des mains avec une solution hydro alcoolique
- ✓ respecter une chronologie dans le remplissage des tubes
- ✓ respecter le rapport sang/anticoagulant (en particulier pour les tubes citratés).

Tous les types de prélèvements font l'objet d'un document interne dans le lequel est décrit le mode opératoire à suivre (ECBU, Urines de 24h, Recueil de selles...)

⚠ Certains prélèvements sont à faire au laboratoire comme le TEST HELI-KIT®.

Tous nos protocoles sont disponibles au laboratoire sur demande et la plupart sont consultables sur notre site internet www.synlab.biofrance.fr.



Un examen de cytologie ou de génétique moléculaire est prescrit ?

Les analyses de cytogénétique et génétique moléculaire tels que :

- Estimation du risque de trisomie 21
- Mutation facteur V Leiden
- Groupage HLA
- Mutation facteur II
- Hémochromatose
- Caryotype

nécessitent certains documents obligatoires.

Pour de telles analyses, il devra être fourni au laboratoire :

- ✓ L'ordonnance
- ✓ L'attestation de consultation (remise et signée par le médecin)
- ✓ Le consentement éclairé du patient signé

Si le prescripteur n'a pas remis de feuille de consentement au patient, il est possible de s'en procurer directement au laboratoire.

Les résultats seront uniquement remis au médecin prescripteur, seule personne habilitée à les transmettre au patient.

IDENTIFICATION DES PRELEVEMENTS

Quel que soit le lieu de prélèvement, l'identification s'effectue immédiatement après l'acte de prélèvement.

ECHANTILLONS SANGUINS

Directement sur le tube, identifier le patient par

Nom + Prénom + Date de Naissance+ Nom de Naissance s'il y a lieu

FLACONS ECBU, URINES 24H, COPROCULTURE

Vérifier que le patient ait directement inscrit sur le flacon son identité

Nom + Prénom + Date de Naissance



Certains patients peuvent présenter les mêmes noms, prénom et date de naissance d'où la nécessité de vérifier, corriger et/ou compléter la fiche de renseignements accompagnant le prélèvement.



L'absence ou l'erreur majeure d'identification du prélèvement ou de l'échantillon constitue un critère de non-conformité qui **entraîne la non-exécution des actes.**

CAS DU GROUPE ET RAI

L'identification des tubes pour la réalisation des groupes sanguins et RAI est très sensible, seuls les tubes identifiés comme suit seront acceptés :

Identification MANUSCRITE OBLIGATOIRE avec

Nom + Prénom + Date de Naissance + Nom de Naissance (s'il y a lieu)



à partir d'une pièce d'identité officielle

(Carte d'identité, Passeport, Permis de conduire).

⚠ Ne pas se fier aux cartes vitales ⚠

En cas de demande de **carte de groupe sanguin** effectuer **obligatoirement 2 prélèvements** sur 2 jours différents.

En cas d'impossibilité effectuer les 2 prélèvements à **2 moments différents** de la journée **en précisant les horaires** de prélèvements sur chaque tube.

LA FICHE PERSONNELLE D'IDENTIFICATION

Nos kits de prélèvements contiennent une "Fiche de Prélèvement et de Suivi Médical" vierge. Si le patient est suivi au laboratoire, il dispose d'une fiche personnelle d'identification pré-remplie transmise par le laboratoire conjointement

Renseignements administratifs du patient

- ⇒ Adresse du patient (pour l'envoi des résultats).
- ⇒ Téléphone (permet de joindre le patient en cas de résultat anormal si le médecin n'est pas joignable et permet l'obtention des renseignements administratifs complémentaires)
- ⇒ Ordonnance OBLIGATOIRE
- ⇒ Renseignements sur les droits de l'assuré :

Sécurité Sociale	Mutuelle
<ul style="list-style-type: none">✓ Caisse✓ Régime✓ N° de Sécurité Sociale du Titulaire✓ Nature de l'exonération✓ Si CMU ou ACS → type de contrat✓ Régime particulier, Accident Travail (date)	<ul style="list-style-type: none">✓ Nom de la Mutuelle et code préfectoral (= n° AMC = n° Télétransmission)✓ N° Sécurité Sociale identique à celui déclaré à la sécurité sociale✓ Dates de fin de droits



En l'absence des informations permettant la prise en charge une note d'honoraire sera envoyée au patient

Renseignements cliniques et physiologiques à transmettre au laboratoire

Si besoin, des questions doivent être posées au patient sur son contexte clinique et thérapeutique. Ces informations peuvent avoir un impact lors de l'interprétation du résultat.

Le questionnement sera fonction du type d'analyses demandées :

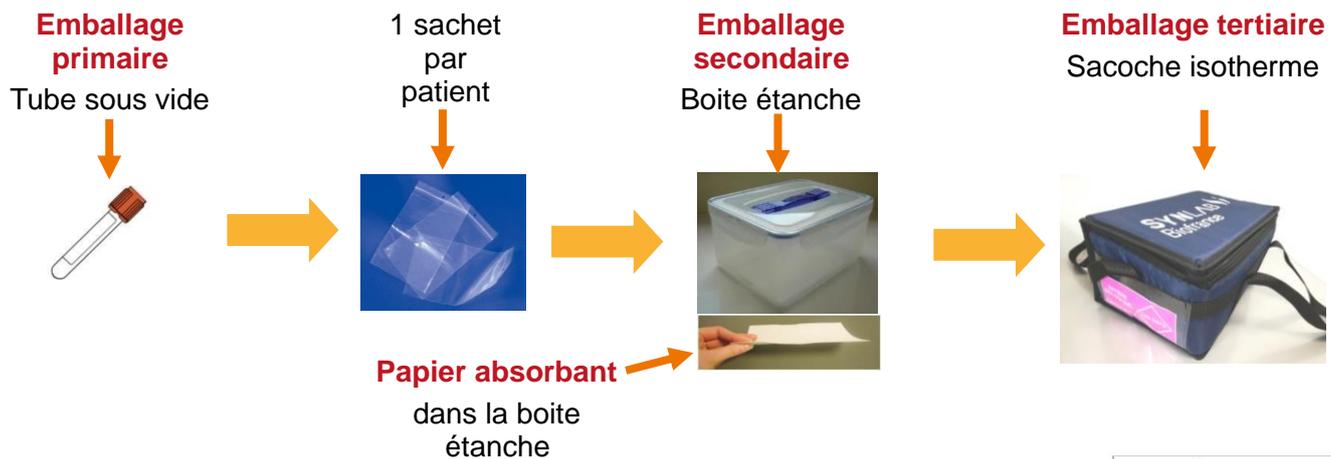
Hormonologie	Date des dernières règles, Ménopause Grossesse
Coagulation	Traitement anticoagulant, Bilan préopératoire
Bactériologie	Traitement antibiotique, Fièvre, Site anatomique de prélèvement
Parasitologie et mycologie	Voyage à l'étranger, Principaux signes cliniques
Groupe – phénotype– RAI	Antécédents transfusionnels et date de la dernière transfusion, réaction transfusionnelle éventuelle Injection d'immunoglobuline anti-D (Rophylac), dose et date d'injection. Dans le cas du nouveau-né, identité complète de la mère et renseignements immuno-hématologiques (groupe, phénotype, RAI, injection d'immunoglobuline anti-D) Si bilan préopératoire date prévue de l'opération
Sérologie	Vaccin antérieur ou prévu, Grossesse
Plaquettes	Traitement héparinique
Dosage de médicaments	Nom du médicament, date de début de traitement et posologie Date et heure de la dernière prise

TRANSPORTER LES PRELEVEMENTS

Le transport des prélèvements est régi par l'instruction d'emballage P650 de l'ADR (accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route).

Les prélèvements appartiennent à la classe « *MATIERE BIOLOGIQUE CATEGORIE B* » identifiée sous le N°UN3373.

Les échantillons biologiques doivent faire l'objet d'un triple emballage ayant les caractéristiques suivantes :



L'emballage extérieur doit obligatoirement comporter la mention :



Le préleveur de l'échantillon à analyser est responsable du respect des réglementations relatives à l'emballage, voire au transport de l'échantillon. Le matériel adéquat est fourni à tous les préleveurs externes le demandant par les laboratoires [SYNLAB Biofrance](#) :

CONDITIONS D'ACHEMINEMENT DES PRELEVEMENTS

Le prélèvement devra être transmis le plus rapidement possible au laboratoire afin de préserver l'intégrité des paramètres à doser.

Selon les analyses, ce délai est variable, il est détaillé au cas par cas dans les divers documents du kit pré-analytique.

Les prélèvements pourront nous être transmis de différentes façons :

- ✓ Par dépôt direct au laboratoire
- ✓ Par dépôt en pharmacie et cabinet médical

Pour les pharmacies et les cabinets, le ramassage est assuré par nos agents de liaison au moins une fois par jour, conformément au plan de tournées défini en fonction des contraintes horaires et des lieux de collecte et de dépôt.

Toutefois et si besoin (urgences, paramètres avec un délai de transmission court...), un agent de liaison pourra effectuer un nouveau ramassage sur appel téléphonique au laboratoire. Cette organisation doit cependant rester occasionnelle.

Les prélèvements seront acheminés jusqu'au laboratoire à température ambiante sauf pour les analyses nécessitant un transport sur glace (**⚠ pas de contact direct avec les échantillons**). Ces analyses sont répertoriées dans les divers documents du kit pré-analytique et repérables grâce au symbole ❄.

Pour les analyses nécessitant une centrifugation et une congélation immédiate (ex. rénine, angiotensine, résistance à la protéine C activée, facteurs de coagulation), il est recommandé d'inviter le patient à réaliser son prélèvement directement au laboratoire.

Vous trouverez toutes les infos nécessaires dans les divers documents du kit pré-analytique

ELIMINATION DES D.A.S.R.I.

L'élimination des Déchets issus d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) est soumise à la réglementation :

- Arrêté du 24 novembre 2003 définissant les conditionnements en fonction de la caractérisation des déchets.
- Article R.1335-6 du code de la santé publique précisant les règles d'étiquetage et de marquage des conditionnements.
- Arrêté du 7 septembre 1990 indiquant les conditions et délais d'évacuation des déchets. Dès la production des déchets, un tri doit être effectué selon la réglementation et pour des raisons de sécurité. Les DASRI ne doivent en aucun cas être mélangés et jetés avec les ordures ménagères.
- Les déchets contaminés perforants doivent être recueillis dans des containers imperforables (collecteurs) normalisés (norme NF-X 30-500). **Les aiguilles ne doivent pas être recapuchonnées, ni laissées abandonnées dans les boîtes de prélèvements.**
- Les déchets contaminés mous doivent être recueillis dans des sacs de plastiques (norme NF) ou des cartons avec sacs de couleur jaune avec un marquage indiquant qu'il y a un risque biologique. Sur l'emballage, doit figurer l'identification du producteur.

Le stockage des déchets et l'enlèvement sont également réglementés. Biofrance dispose de locaux de stockage DASRI aménagés.

1 Premiers soins à faire d'urgence



PIQÛRES ET BLESSURES :

- ♦ Ne pas faire saigner.
- ♦ Nettoyage immédiat de la zone cutanée lésée à l'eau et au savon puis rinçage.
- ♦ Antiseptie avec dérivé chloré (Dakin ou eau de Javel à 2,6% de chlore actif diluée au 1/5), ou polyvidone iodée en solution dermique ou à défaut, alcool à 70° (au moins 5 minutes).

CONTACT DIRECT DU LIQUIDE BIOLOGIQUE SUR PEAU LÉSÉE :

- ♦ Mêmes protocoles de nettoyage et d'antiseptie de la zone atteinte que précédemment.

PROJECTION SUR MUQUEUSES ET YEUX :

- ♦ Rincer abondamment à l'eau ou au sérum physiologique (au moins 5 minutes).

2 Contacter immédiatement le médecin référent



QUI ÉVALUE LE RISQUE INFECTIEUX :

- ♦ Infection VIH (par **test rapide VIH**), Hépatites B et C, autres infections.

QUI VOUS INFORME DES MESURES A PRENDRE :

- ♦ Une **prophylaxie** (chimio prophylaxie antirétrovirale, immunoglobulines spécifiques anti-VHB +/- vaccination) peut vous être proposée. Elle se fera avec une information préalable sur ses effets et son déroulement. Elle nécessite **votre consentement**. Le traitement doit être **débuté dans les heures qui suivent l'accident**.

3 Contacter ensuite le médecin du travail



POUR DÉCLARER L'ACCIDENT DU TRAVAIL :

- ♦ Les modalités pratiques varient d'un établissement à l'autre et d'un régime social à l'autre, s'informer auprès du médecin du travail, du cadre ou du bureau du personnel.

POUR ASSURER UN SUIVI CLINIQUE ET SÉROLOGIQUE ADAPTÉ (VIH, VHC, VHB).

A SAVOIR

LA TRISOMIE 21

Les biologistes des laboratoires SYNLAB Biofrance ont développé leur domaine de prestation avec le dépistage prénatal de la trisomie 21 fœtale par dosage des marqueurs sériques maternels.

En effet, l'Agence Régionale de Santé du Nord-Pas de Calais, en date du 14 janvier 2013 a délivré l'autorisation de pratiquer cette activité. Jusqu'alors, aucun laboratoire du territoire de santé du Hainaut-Cambrésis n'avait eu cette autorisation.

L'objectif est de traiter localement les demandes de dépistage afin d'améliorer le service aux patientes (délais rapides qui rassurent les patientes et améliorent leur prise en charge) et aux médecins (relations plus directes entre les praticiens et les biologistes).

Nous nous engageons en particulier à téléphoner à chaque médecin tout dépistage positif. Nous ne manquerons pas de vous solliciter pour obtenir des renseignements complémentaires nécessaires pour fiabiliser le rendu des résultats.

Cette activité particulière est suivie statistiquement à l'échelle nationale par l'Agence de la Biomédecine. Nous avons donc besoin de votre retour d'informations concernant le suivi des dépistages positifs et de toutes les issues de grossesse : nous comptons sur vous !

Nous pratiquons les deux types de dépistages :

- ✓ Le dépistage combiné du 1^{er} trimestre
Il associe les marqueurs sériques maternels du 1^{er} trimestre (β hCG libre et PAPP-A) aux mesures échographiques.
- ✓ Le dépistage par les seuls marqueurs sériques maternels du 2^e trimestre.

GESTION DES DEMANDES URGENTES

Qu'est-ce qu'une urgence ?

Il existe 3 types d'urgence :

- ▶ **L'urgence de confort** : *le patient souhaite récupérer ses résultats le plus rapidement possible car il a rendez-vous chez son médecin.*

Nos délais de traitement permettent une validation de la plupart des résultats dans la journée. Le dossier ne sera pas traité comme une urgence.

- ▶ **L'urgence thérapeutique** : *la mise en place d'un traitement dépend des résultats (ex. cas des chimiothérapies)*

Ce genre d'urgence étant "prévisible", il est recommandé d'entrer en contact avec nos équipes afin de définir le moment de dépôt le plus approprié afin de respecter les délais demandés.

Dans tous les cas, il est préférable de déposer le prélèvement au laboratoire et de prévenir nos équipes pour une prise en charge rapide. De cette façon, le dossier sera traité en priorité afin de rendre les résultats en temps et en heure.

- ▶ **L'urgence vitale** : *la prescription est signalée urgente par le prescripteur*

Il est préférable de déposer le prélèvement au laboratoire dans les meilleurs délais et de prévenir nos équipes pour une prise en charge rapide. Le dossier sera traité en priorité de façon à transmettre les résultats au prescripteur le plus rapidement possible.

Cas des urgences vitales transmises hors des horaires d'ouvertures des laboratoires

Pour les préleveurs devant déposer un bilan urgent en dehors des créneaux horaires habituels, il est préférable de contacter le laboratoire au préalable afin de confirmer l'adresse du plateau technique le plus proche où déposer les prélèvements, soit :

Pour région Jeumont, Maubeuge, Hautmont	Plateau technique Maubeuge Parc <i>Si le laboratoire est fermé : Demander à l'accueil de la Clinique de prévenir le biologiste de garde</i>
Pour région Avesnes Fourmies, Aisne	Plateau technique à Fourmies

GESTION DE VOS RECLAMATIONS

Le personnel des laboratoires **SYNLAB Biofrance** est sensibilisé à l'enregistrement des réclamations clients.

Si vous avez une réclamation, elle peut être formulée oralement (accueil direct, téléphone) ou par écrit (courrier, fax, mail...). Une enquête de satisfaction est également à votre disposition.

Cette réclamation sera alors enregistrée dans notre système qualité et traitée :

- ✓ Information de la direction
- ✓ Evaluation de la recevabilité
- ✓ Analyse des causes
- ✓ Mise en place d'action corrective

N'hésitez pas à nous remonter toutes difficultés rencontrées dans notre collaboration et également faire vos suggestions d'amélioration.

Une enquête de satisfaction a été mise en place pour chaque professionnel de santé.

N'hésitez pas à la demander



Pour les Médecins



Pour les pharmacies



Pour les IDE

GESTION DES PRELEVEMENTS NON CONFORMES

Le laboratoire se réserve le droit de refuser tout prélèvement si celui-ci est jugé non conforme.

Un prélèvement non conforme peut déboucher sur un résultat erroné ou une mauvaise interprétation, il est donc déraisonnable pour le laboratoire d'accepter un prélèvement jugé non-conforme.

Au laboratoire, le personnel va tracer la réception des prélèvements (date et heure) et va en vérifier la conformité au regard de différents critères fixés.

Face à une non-conformité, un enregistrement informatique de traçabilité est réalisé et si nécessaire une action corrective mise en place.

Le prélèvement peut :

- ↳ **être mis en attente** jusqu'à réception des informations complémentaires (dans la mesure où les délais de conservation ne sont pas dépassés).
- ↳ **être accepté "sous dérogation"** par le biologiste (si échantillon précieux, particulièrement urgent ou non renouvelable).
- ↳ **être accepté** mais avec une transmission des résultats **uniquement après obtention** de la part du prescripteur ou du préleveur :
 - ⇒ de la **confirmation** de la prise de responsabilité de l'identification.
 - ⇒ de la communication des **informations nécessaires** manquantes.
- ↳ **être refusé** et un nouveau prélèvement sera réclamé.

Cas non-conformités donnant suite à des rejets (liste non exhaustive) :

NON-CONFORMITES RELEVÉES	CONDUITE A TENIR PAR LE LABORATOIRE
<ul style="list-style-type: none">✗ Niveau de remplissage du tube citrate insuffisant✗ Quantité insuffisante✗ Type d'échantillon incorrect✗ Contenant inadapté ou périmé✗ Groupe et/ou RAI : Identité échantillon incomplète✗ Groupe et/ou RAI : DDN absente (y compris sur les documents joints) ou inexacte✗ Groupe et/ou RAI : Date et heures de prélèvement absentes lorsque 2 déterminations de groupes sanguins sont faites le même jour (urgences)✗ Modalités de recueil non respectées ou horaire inapproprié✗ Délai de transmission non respecté (Paramètres sensibles)✗ Contenant inadapté	<p style="text-align: center;">REJET DE L'ECHANTILLON</p> <p style="text-align: center;">UN NOUVEAU PRELEVEMENT EST NECESSAIRE</p>
<ul style="list-style-type: none">✗ Discordance d'identités dans un même sachet avec une seule ordonnance✗ Identité inexacte par rapport à l'ordonnance et/ou la fiche de liaison	<p style="text-align: center;">SI NON REGULARISE PAR TELEPHONE, REJET DE L'ECHANTILLON</p>

PT = Plateau Technique - CP = Centre de Prélèvements



AVESNELLES
(siège social)
03 27 56 12 30

avesnelles@labo-biofrance.fr

du lundi au vendredi 7h30 – 12h00
14h00 – 18h00
le samedi 8h00 – 13h00

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
Pas de domicile*

PT+CP



MAUBEUGE
Clinique du Parc
03 27 53 88 60

du lundi au vendredi 7h30 – 12h00
14h00 – 18h00
le samedi 7h30 – 12h15

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
et à domicile sur rdv*

PT+CP



FOURMIES
03 27 60 55 55

secretariat.fourmies@labo-biofrance.fr

du lundi au vendredi 7h30 – 12h00
14h00 – 18h30
le samedi 8h00 – 13h00

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
Pas de domicile*

PT+CP



MAUBEUGE
CENTRE
03 27 53 15 50

maubeuge@labo-biofrance.fr

du lundi au vendredi 7h30 – 12h15
13h45 – 18h00
le samedi 7h30 – 12h00

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
et à domicile sur rdv*

CP



MAUBEUGE
DOUZIES
03 27 65 77 33

douzies@labo-biofrance.fr

du lundi au vendredi 7h30 – 17h00
le samedi 8h00 – 12h00

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
et à domicile sur rdv*

CP



HAUTMONT
03 27 63 84 67

hautmont@labo-biofrance.fr

du lundi au vendredi 7h30 – 12h00
14h00 – 17h00
le samedi 8h00 – 12h00

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
Pas de domicile*

CP



JEUMONT
03 27 39 64 83

jeumont@labo-biofrance.fr

du lundi au vendredi 7h45 – 12h00
14h00 – 17h00
le samedi 7h45 – 12h00

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
Pas de domicile*

CP



HIRSON
03 23 58 86 86

hirson@labo-biofrance.fr

du lundi au vendredi 7h30 – 13h00
14h00 – 18h00
le samedi 8h00 – 12h30

*Prélèvements sur place avec et sans rdv
Pas de domicile*

CP