

NOTE

Destinataires : Tous les utilisateurs externes des laboratoires du CHUM
Date : 2024-07-05
Objet : Non-conformité « échantillon(s) prélevé(s) non reçu(s) »

Madame, Monsieur, Docteur, Docteur,

Suite à une analyse récente des non-conformités déclarées à la réception du laboratoire, nous avons un nombre important d'échantillons non reçus (manquants) avec la requête.

Nous avons remarqué que cette non-conformité est souvent déclarée dans le contexte où une partie des échantillons n'est pas envoyée en même temps que le reste des échantillons. Par exemple : les échantillons sanguins sont envoyés et les échantillons autres (urine, selles, écouvillons...) sont envoyés ultérieurement.

Afin d'éviter cette non-conformité, voici comment faire l'envoi lorsque l'ensemble des échantillons d'une requête n'est pas prélevé/envoyé en même temps.

Lors de l'envoi des premiers échantillons :

- Faire une photocopie de la requête ;
- Raturer les analyses dont les échantillons n'accompagnent pas la requête ;
- Procéder à l'envoi.

Lorsque les autres échantillons sont prélevés :

- Sur la photocopie de la requête, raturer les analyses qui ont déjà été envoyées ;
- Procéder à l'envoi.

Nous vous encourageons à diffuser ces informations auprès de vos équipes et nous comptons sur votre collaboration pour améliorer la qualité des services offerts et réduire les incidents liés aux non-conformités. Pour toute question ou besoin d'assistance supplémentaire, n'hésitez pas à contacter notre service à la clientèle à l'adresse suivante : saclaboratoire.chum@ssss.gouv.qc.ca

Nous vous remercions pour votre attention, votre compréhension ainsi que pour votre engagement envers l'amélioration continue de nos processus et pratiques.

Message clé à retenir 

S'assurer de raturer les analyses dont le contenant n'est pas envoyé dans le même envoi.

Guylaine Athot
Cheffe de service des laboratoires p.i.
Centre Hospitalier de l'université de Montréal
guylaine.athot.chum@ssss.gouv.qc.ca