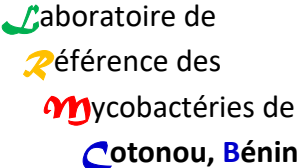




Manuel Client

Version 03, Juillet 2020

 Laboratoire de Référence des Mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

	Nom	Signature
Rédigée par :	GNANKADJA Narcès	
Vérifiée par :	HOUETO Sabine	
	MASSOU Faridath	
Validée par :	AFFOLABI Dissou	

Historique des révisions

Version	Date	Chapitre concerné	Motifs de la modification
01	2012	Création	
02	Septembre 2019	Tout le document	Restructuration Mise à jour des informations
03	Juillet 2020	Page de garde	Intégration du logo du SRL


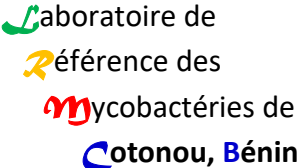
 Laboratoire de Référence des mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

Table des matières

1.	Situation et contact du LRM	3
2.	Mission	3
3.	Vision	3
4.	Types de clients du LRM	4
5.	Les principales prestations du LRM.....	4
5.1.	Examens	4
5.1.1	Examens mycobactériologiques	4
5.1.2	Autres examens	4
5.2.	Autres activités	4
6.	Heures d'ouverture du LRM	5
7.	Accueil	5
8.	Réception des échantillons	6
9.	Prélèvements	6
9.1	Prélèvement des crachats.....	6
9.1.1.	Description des contenants	6
9.1.2.	Conditions de prélèvement	7
9.1.3.	Préparation du patient.....	7
9.1.4.	Moment de collecte	7
9.1.5.	Nombre de prélèvements.....	8
9.2	Autres prélèvements	8
9.3	Conditions de prélèvements	8
10.	Conservation et transport des échantillons	9
11.	La réalisation des analyses	9
12.	Délai de rendu des résultats.....	10
13.	Transmission des résultats.....	10
14.	Confidentialité des résultats	10
15.	Réclamations, plaintes et suggestions	11
16.	Documents associés.....	11

 Laboratoire de Référence des Mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

1. Situation et contact du LRM

Le Laboratoire de Référence des Mycobactéries (LRM) est situé dans l'enceinte du Centre National Hospitalier et Universitaire de Pneumo-Phtisiologie de Cotonou (CNHU-PPC) communément appelé « LAZARET » est situé au Sud-Est de la ville de Cotonou, dans le 5^e arrondissement au quartier Abokicodji à Akpakpa. Le CNHU-PPC est limité au Nord par le nouveau pont au sud par le troisième pont, à l'ouest par la piste pavée reliant les deux ponts par l'ancien cimetière de Cotonou et à l'est par le YACHT Club. Le LRM est joignable à l'adresse suivante : BP : 321 Cotonou Téléphone : 00229 3315 33 Email : pnt@intnet.bj

2. Mission

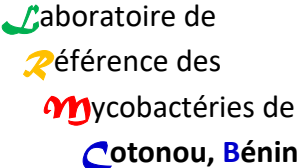
Le LRM a pour vocation d'offrir de façon permanente des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle.

Pour accomplir cette mission, le LRM s'engage à :

- être compétent, professionnel et responsable ;
- effectuer la mission en se fondant sur le respect des valeurs éthiques, l'honnêteté, l'intégrité, la ponctualité et le respect des normes établies ;
- sauvegarder de bonnes relations avec les clients dans un esprit de confiance, de loyauté, de franche collaboration et d'entraide ;
- valoriser la créativité et l'esprit d'équipe au sein du personnel afin de pouvoir répondre efficacement aux attentes des clients.

3. Vision

Le LRM, vise à l'horizon 2020, l'accréditation de l'ensemble de ses processus selon la norme ISO 15189 permettant la reconnaissance de ses compétences dans les domaines d'analyses réalisées par le laboratoire.

 Laboratoire de Référence des mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

4. Types de clients du LRM

Le LRM offre ses services à toute personne en quête de réponse à une suspicion ou à une préoccupation en matière de tuberculose.

Les clients du LRM peuvent être entre autres :

- Les patients venus directement ou référés,
- Les infirmiers internes ou externes
- Les médecins internes ou externes
- Les laboratoires du réseau du PNT
- Les partenaires nationaux et internationaux

5. Les principales prestations du LRM

5.1. Examens

Le LRM assure le diagnostic bactériologique et le suivi du traitement de la tuberculose.

Les examens possibles au LRM sont :

5.1.1 Examens mycobactériologiques

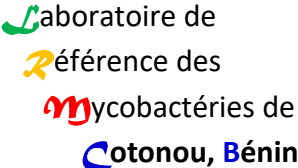
- Microscopie à la recherche de BAAR
- GeneXpert MTB/RIF
- Culture et test de sensibilité aux antituberculeux
- Test d'Hybridation sur bandelette (HAIN)
- Intra Dermo Réaction à la tuberculose

5.1.2 Autres examens

- Examens biochimiques et hématologiques standard
- Examens bactériologiques
- Examens sérologiques
- Culture *Mycobacterium Ulcerans*

5.2. Autres activités

Comme autres activités, le LRM s'assure de :

 Laboratoire de Référence des Mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

- L'organisation de la supervision des activités relatives à la tuberculose dans les laboratoires sur toute l'étendue du territoire.
- L'organisation des contrôles de qualité des examens de TB dans les laboratoires du réseau,
- Suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'OMS et de l'UICTRM.
- L'approvisionnement en réactifs et consommables des laboratoires du réseau en collaboration avec les niveaux intermédiaires
- L'organisation des formations / recyclages au besoin aux niveaux national et international
- La participation aux études, aux recherches et à l'expérimentation de nouvelles méthodes de diagnostic.

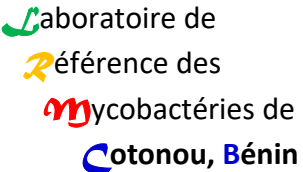
6. Heures d'ouverture du LRM

Le LRM est ouvert à la clientèle de 8 heures à 17 heures, du lundi au vendredi. Cependant tout patient présent dans les locaux du CNHU-PPC peut être reçu en dehors des heures normales d'ouverture en cas de disponibilité d'un agent présent au LRM.

7. Accueil

Le LRM est doté d'une salle de réception où sont présents des techniciens disponibles pour :

- Ecouter les clients,
- Satisfaire les besoins en informations des clients (patients, prescripteurs, et autres personnes étrangères),
- Fournir les consignes nécessaires aux clients pour obtenir des prélèvements de qualité,
- Réceptionner ou prélever les échantillons à analyser,
- Acheminer les échantillons dans les secteurs techniques,
- Transmettre les résultats des examens aux clients.

	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

8. Réception des échantillons

Les examens à réaliser au LRM sont reçus à la salle de réception sur la base d'un formulaire de demande d'examens. Ce formulaire doit être rempli par un prescripteur du CNHU-PPC ou d'autres formations sanitaires. Les informations essentielles que doivent contenir ce formulaire sont :

- Nom et prénoms du patient
- Sexe ;
- Age ;
- Adresse complète y compris le numéro de téléphone du patient ;
- Motif de l'examen ;
- Examen(s) demandé (s) ;
- Identité du prescripteur ;
- Cachet et la signature du prescripteur
- Numéro de téléphone du prescripteur.

Les formulaires peuvent faire l'objet de rejet au LRM s'ils ne remplissent pas tous les critères cités ci haut.

9. Prélèvements

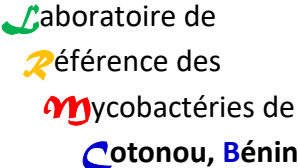
Selon la nature de l'examen, les prélèvements qui peuvent être effectués sont :

- Les crachats, les liquides biologiques s'il s'agit de la recherches de BK et de la culture sur milieu Lowenstein Jensen;
- Le sang pour les examens biochimiques, sérologiques et hématologiques.

9.1 Prélèvement des crachats

9.1.1. Description des contenants

Il est recommandé l'utilisation de contenants dont les spécifications sont : plastiques transparents, à usage unique, étanches, à deux tours de vis et à large ouverture.

 Laboratoire de Référence des mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

9.1.2. Conditions de prélèvement

Idéalement, il convient de prélever des échantillons d'expectoration avant le début de la chimiothérapie. Un traitement médicamenteux, même pendant quelques jours, peut tuer ou inhiber un nombre suffisant de BAAR. Cependant, les échantillons pour la culture peuvent encore être collectés jusqu'à une semaine après l'initiation du traitement.

9.1.3. Préparation du patient

Aucune préparation spéciale n'est requise. Cependant, avant la collecte des expectorations, il faut conseiller au patient de se rincer soigneusement la bouche.

9.1.4. Moment de collecte

Les expectorations à utiliser pour la réalisation des examens mycobactériologiques peuvent être recueillies à n'importe quel moment. Le pot destiné au recueil des crachats est standard et fourni gratuitement par le Programme National contre la Tuberculose (PNT).

Le volume d'échantillon nécessaire pour la réalisation de ces examens est défini dans le tableau ci-dessous :

Test	Volume minimum (ml)
Microscopie	1 (Environ)
GeneXpert	2-5 (si muco-purulent franc, accepter quel que soit le volume)
Culture	5
Hain Test	1

Un volume insuffisant influence la qualité de l'examen et peut donc faire l'objet de rejet de l'échantillon. En cas d'insistance du prescripteur, le LRM dégage sa responsabilité quant à la fiabilité du résultat rendu et notifie le fait sur le rendu du résultat.

	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

9.1.5. Nombre de prélèvements

Suivant les recommandations du PNT,

Situation	Nombre de crachat
Diagnostic	1
Suivi	1

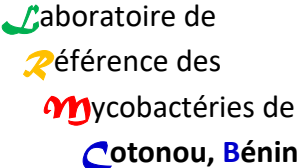
Un échantillon est recueilli sur place chez le malade en vue du test GeneXpert pour le diagnostic ou de la microscopie pour le suivi du traitement.

9.2 Autres prélèvements

Les prélèvements de liquide, les tubages gastriques sont faits par les praticiens et envoyés au laboratoire. Les prélèvements sanguins sont réalisés au laboratoire en fonction des examens demandés. Lorsque ces prélèvements doivent être réalisés par les prescripteurs, les tubes de prélèvement ainsi que les indications à suivre pour leur choix en fonction de l'analyse demandée sont disponibles au LRM.

9.3 Conditions de prélèvements

Examens	Horaires de réception
Microscopie, GeneXpert, Culture-Tests de sensibilité-Hain, Examens sérologiques et Bactériologie standard	Tous les jours ouvrables de 8-17h
IDR	Lundi, Mardi et Vendredi de 8-17h
Examens biochimiques-Hématologiques**	Tous les jours ouvrables de 8-10h

 Laboratoire de Référence des Mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

10. Conservation et transport des échantillons

Lorsque le patient ne peut pas se déplacer pour les examens, les prélèvements peuvent être conservés et acheminés au LRM dans des conditions adéquates pour garantir la qualité des résultats.

Les échantillons de crachats doivent être transportés dans des boîtes de sécurité ou glacières et acheminés si possible le même jour du recueil. Si le transport doit être différé, il faudra conserver les échantillons au réfrigérateur au plus 48 heures et les transporter avec un accumulateur.

Les échantillons destinés aux examens de sang et à la bactériologie standard doivent être acheminés au LRM le jour du recueil.

Tout échantillon non recueilli dans les locaux ou non recueilli sous la supervision d'un agent du LRM porte la mention prélèvements « Hors laboratoire » sur le formulaire.

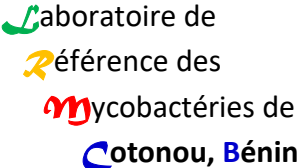
Ne sont pas acceptés :

- Les échantillons sans formulaire de demande d'examen ;
- Les échantillons avec des formulaires de demande d'examen mal remplis ;
- Les échantillons non identifiés ;
- Les échantillons recueillis dans des conteneurs inadéquats ;
- Les échantillons de mauvaise qualité ou mal conservés

11. La réalisation des analyses

Les analyses sont réalisées au LRM dans les meilleures conditions, avec des équipements contrôlés selon des procédures validées et maîtrisées.

Une fois l'examen terminé, le responsable du laboratoire ou un biologiste valide, c'est-à-dire approuve les résultats en vérifiant la conformité entre les noms et prénoms, l'examen demandé, le résultat obtenu et les renseignements cliniques fournis sur la demande d'examens.

 Laboratoire de Référence des Mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	

12. Délai de rendu des résultats

Le délai de rendu des résultats des examens réalisés au LRM est consigné dans le tableau ci-dessous :

Examens	Délai de rendu des résultats
Microscopie	1 jour ouvré
GeneXpert*	1 jour ouvré
Culture sur LJ	70 jours ouvrés
Tests de sensibilité sur LJ	56 jours ouvrés
Hain Test	3 jours ouvrés
Sérologiques	1 jour ouvré
Bactériologie standard	2 jours ouvrés
Biochimie-Hématologie	1 jour ouvré

*Le délai de rendu passe à 2 jours ouvrés si l'échantillon est reçu entre 15-17h.

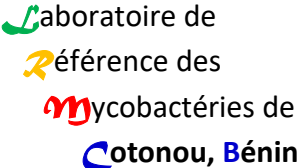
13. Transmission des résultats

Les résultats d'analyses sont systématiquement transmis au prescripteur lorsque ces analyses sont demandées au CNHU-PPC.

Pour la transmission des demandes externes les résultats d'analyses sont remis personnellement au patient ou à un tiers sous pli fermé cacheté au laboratoire. Le registre est signé par celui qui réceptionne le résultat.

14. Confidentialité des résultats

Les résultats des examens réalisés au LRM sont transmis dans le respect strict de la confidentialité des patients. Tout résultat transmis ou communiqué sans l'avis du

	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

patient ou de son médecin traitant peut faire l'objet de poursuite judiciaire selon les procédures de la loi en vigueur. L'accès au logiciel de gestion des données est sujette à l'utilisation de mot de passe dont seul dispose le personnel du LRM.

15. Réclamations, plaintes et suggestions

Les réclamations peuvent être faites en utilisant les boites de suggestion ou directement à un responsable du laboratoire.


En cas d'insuffisance constatée un formulaire de plainte disponible au laboratoire est rempli et déposé au laboratoire. Une enquête de satisfaction est réalisée une fois l'an pour faire le point sur la qualité de nos prestations.

Un dysfonctionnement pouvant perturber la réalisation de l'examen ou différer le rendu des résultats est notifié au client ou au prescripteur

Toute rupture de réactif ou panne d'équipement est signalé d'avance aux clients.

16. Documents associés

- Formulaire d'indication des tubes
- Formulaire de déclaration des plaintes
- Formulaire d'enquête de satisfaction

 Laboratoire de Référence des Mycobactéries de Cotonou, Bénin	MANUEL	MC :001
	MANUEL CLIENT	Version : 03

Lecture et compréhension du document

Date	Nom & prénoms	Fonctions	Signature