

Joint Commission International: cronaca di una "tracer visit" annunciata

**Simona Brambilla, Barbara Barbieri, Erminia Casari, Antonella Ferrario,
Margherita Longo, Francesca Orrico, Serenella Valaperta, Alessandro Montanelli**
Laboratorio Analisi Cliniche, Istituto Clinico Humanitas IRCCS, Rozzano (MI)

E' pur vero che gli hanno cambiato nome e che oggi anche a scuola le chiamiamo "verifiche", ma l'ansia e il timore di non farcela, o meglio, alla nostra età, di ricevere "troppe osservazioni e/o suggerimenti" (leggasi: tiratine d'orecchio), sono forse gli stessi che hanno accompagnato gli esami scolastici, i concorsi per il posto di lavoro, e non solo. Qualcuno la racconta quasi come fosse una sorta di gioco o un semplice scambio di idee sulla qualità, ma direi proprio che non è così: porsi davanti ad un esaminatore, pur con tutta la cordialità e disponibilità che possa intercorrere e pur con la storica facilitazione della "interrogazione programmata", è sempre e comunque un momento che viene vissuto come una difficoltà da superare, una verifica a cui ci si sottopone con il consapevole dubbio che il risultato positivo non è garantito a priori.

Nella nostra recente esperienza alcuni antefatti, quali l'accreditamento già raggiunto tre anni or sono, costituivano certamente solide basi di partenza, ma purtroppo l'evento risale a ben prima dell'arrivo di gran parte di noi in Istituto e tutto ciò è stato pertanto ulteriore motivo d'ansia, non privo di qualche inespresa velleità (se ce l'hanno fatta tre anni fa, fallire stavolta è certamente una figuraccia!). Aggiungiamo pure che le "puntuali ed immancabili" e-mail della Direzione generale, che con l'avvicinarsi del D-day si infittivano sempre di più, se da un lato sortivano l'effetto della coperta di Linus, dall'altro facevano sentire da vicino quanto per la Direzione il momento fosse importante e di conseguenza..... non fosse consentito a nessuno di "non superare la verifica" e per di più senza una buona valutazione.

E non sono mancate neppure le novità: pochi giorni prima della scadenza abbiamo saputo di essere tra i primi in Italia ad affrontare la verifica ispettiva con la modalità della "Tracer Visit"! Qualche preoccupazione in più, ma anche la possibilità di qualche motivo di giustificazione in caso di eventuale insuccesso: le domande dell'interrogazione esulavano dal programma d'esame.

La cronaca dei fatti

La macchina organizzativa si è messa in movimento con largo anticipo, con una serie di incontri in preparazione del grande giorno, o meglio della grande settimana, della visita ispettiva pianificati dalla Direzione generale dell'Istituto. In questi incontri ci è stato proposto un "ripasso" di ciò che tutti, anche perché memori della pregressa esperienza avremmo dovuto già sapere, ma che forse, presi dalla quotidianità, abbiamo un po' relegato in secondo piano, negando attenzione ad aspetti non strettamente operativi e/o produttivi quali per esempio la sicurezza in laboratorio: vie di fuga sempre sgombre, immediata individuazione degli estintori, cosa fare in caso di incendio, dispositivi di protezione individuale a disposizione e verifica dell'effettivo utilizzo, classificazione e conoscenza dei materiali presenti in laboratorio con relative schede di sicurezza e conoscenza delle azioni da intraprendere in caso di loro accidentale sversamento -con particolare riguardo per formalina e azoto liquido- e così via.

Siamo stati anche invitati/sottoposti alle "prove generali" con una pre-visita effettuata

in consulenza da un team tedesco-olandese il quale, in modo del tutto informale, ha ispezionato il laboratorio e ci ha dato soprattutto una serie di consigli per il miglioramento della sicurezza in genere e per la migliore aderenza/ottemperanza ai criteri/requisiti di J.C.I (1, 2). Ha portato alla nostra attenzione diversi punti quali le solite vie di fuga, che devono essere assolutamente sgombrare da qualunque tipo di intralcio; il fatto che nulla va poggiato a terra, ma che tutto deve stare sollevato con l'ausilio di "bancali di legno" approntati per lo scopo; la garanzia di facile accessibilità agli estintori ed ai quadri elettrici; l'assoluta assenza di accumuli di materiale cartaceo e/o di scatoloni in prossimità degli strumenti per scongiurare rischi di incendio; e via discorrendo.

Ciò che l'osservatore-consulente di J.C.I. ha richiesto non è stato altro che una puntuale aderenza della realtà a ciò che si è "deciso di procedere-dichiarare". Un banale esempio: se su di una porta campeggia la scritta "Chiudere la porta", questa porta va tenuta chiusa e non semplicemente accostata; nessuna richiesta invece in merito alla ragione per la quale la scritta è stata posta sulla porta. Altro esempio significativo: se si decide di conservare le provette dei campioni dopo la seduta analitica quotidiana, potrebbe essere per i più disparati motivi, è però necessario specificare nelle proprie procedure a quale fine si conservano questi campioni ed eventualmente quali analisi possono essere ripetute dopo conservazione degli stessi. Inoltre, la costanza della temperatura di ogni termostato o frigorifero in laboratorio non solo va controllata e registrata, ma vanno "procedurate" le azioni da intraprendere in caso di non conformità della temperatura, a favore dei materiali che in tali termostati o frigoriferi sono stati conservati. Altro appunto: la presenza delle piastre di coltura sul bancone della sezione di microbiologia, in attesa di essere visionate/processate. In questo caso il suggerimento è stato quello di non lasciare materiale potenzialmente infettivo sul bancone, di approntare un indicatore che valuti l'impatto del rischio biologico e di segnalare quali sono le precauzioni eventualmente da intraprendere; sinceramente la maggior parte di noi ha commentato: ma dobbiamo pur lavorare!

Sul piano squisitamente tecnico, poiché la novità della imminente visita ispettiva avrebbe riguardato, come già ricordato, la "nuova metodologia" della "Tracer Visit", il Consulente a tale proposito ci ha fornito una serie di spunti di riflessione riassunti in alcune slides (Fig. 1).

La visita si sarebbe sviluppata a due diversi livelli, fra loro complementari: l'esame di alcune cartelle cliniche per ricostruire tutto il percorso diagnostico, terapeutico ed assistenziale dei pazienti (va da sé che in ognuno dei percorsi era preventivabile la chiamata in causa del laboratorio) ed inoltre un focus su specifico argomento connesso alla gestione del rischio (quale quello dato dall'uso di materiali pericolosi, tossici o nocivi o quello delle infezioni ospedaliere). Anche in questo caso pareva difficile al laboratorio potersi sottrarre dal ruolo di uno degli attori protagonisti.

Ma la visita ispettiva ha cominciato a sembrarci davvero vicina quando J.C.I ha fatto pervenire ad Humanitas il calendario (Tab. 1).

Ormai non si scappa più, un grosso respiro e... via! Qualche ultimo tocco di cipria al laboratorio, come prima di una serata importante, ed eccoci arrivati alla faticosa settimana.

Tutti pronti, tutti consapevoli di stare vivendo un momento importante, dai tecnici, ai laureati di staff, al Responsabile del Laboratorio,..... finalmente accogliamo la Commissione, ovviamente accompagnata dalla Direzione sanitaria dell'Istituto e dall'interprete (mai così gradita!) per aiutare tutti a capirsi senza equivoci.

La visita inizia dalla sezione di Microbiologia ai cui referenti viene chiesto in quali orari il settore è aperto e quali sono le procedure adottate per minimizzare il rischio biologico sempre particolarmente presente nel laboratorio di Microbiologia. Per scongiurare tale rischio si utilizzano contenitori con tappo a vite per i campioni liquidi, non vengono accettati contenitori taglienti o su cui siano montati degli aghi, il materiale che richiede centrifugazione viene processato con l'utilizzo di coperchi interni di sicurezza per le centrifughe, la semina e la manipolazione dei campioni avviene sotto cappa da parte di personale munito di guanti e di idoneo abbigliamento dotato di maniche coprenti tutto il braccio. Il discorso è stato spostato poi sulle statistiche epidemiologiche, sui profili di antibioticoresistenza e sul comportamento tenuto nei casi di identificazione di germi sentinella. Il Commissario esaminatore ha chiesto anche per quale tipo di campione è

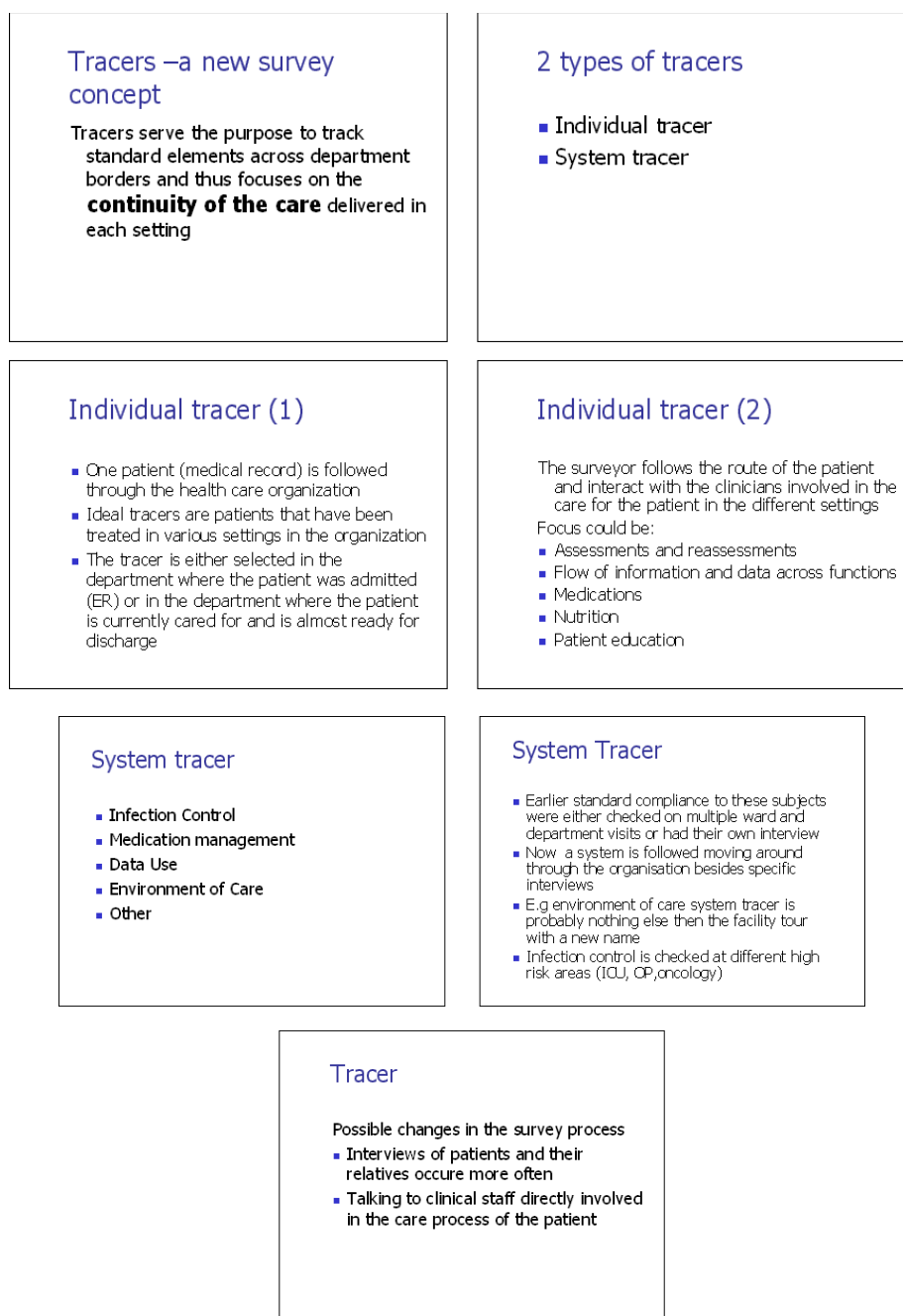


Figura 1
Materiale fornito dal Consulente in preparazione alla visita

attivo un servizio in pronta disponibilità nella sezione di microbiologia: nel nostro laboratorio un laureato è sempre reperibile per l'esame del liquido cefalo-rachidiano, con conta cellulare in camera di Nageotte. Un altro punto di discussione ha riguardato la gestione degli antibiogrammi che vengono resi disponibili in tempo reale nella rete informatica dell'Istituto.

Usciti dal settore di Microbiologia, la Commissione ha chiesto qualche informazione al Responsabile del laboratorio in merito al numero e alla tipologia degli esami prodotti dal Laboratorio, alla gestione degli esami erogati in regime di urgenza, in merito ai progetti in atto per il miglioramento continuo della qualità e agli esami effettuati in service da laboratori terzi. Su quest'ultimo punto è stata in particolare presa in considerazione l'attività di controllo espletata dal Laboratorio sul "fornitore": apprezzato il fatto che fossero disponibili le carte di controllo del laboratorio fornitore.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL Re-accreditation Survey Agenda - January 30-February 3, 2006			
Monday, January 30, 2006			
	Physician	Nurse	Administrator
07:45-08:15	Opening Conference (Sala Direzione Sanitaria)		
08:15-08:45	Hospital's Overview of Organizational Structure (Sala Direzione Sanitaria)		
08:45-10:45	Document Review (Sala Direzione Sanitaria)		
10:45-12:00	Leadership Interview (Sala Direzione Sanitaria)		
12:00-13:00	LUNCH		
13:00-15:00	Nephrology Tracer Visit	Coronary Care Tracer Visits	Facility Tour
15:00-17:00	Anesthetizing Locations Visits— Endoscopy, and Cardiac Cath Lab	Operating Room, Post-Anesthesia Recovery Room	
Tuesday, January 31, 2006			
07:45-08:30	Debriefing (Sala Direzione Sanitaria)		
08:30-10:30	Emergency Services Interview	Patient Unit Visit—D2	Facility Tour
10:30-12:30	HazMat Tracer—Clinical Lab and Nuclear Medicine	Patient Unit Visit—C2	Review of Facility Management and Safety Documents (Sala Direzione Sanitaria)
12:00-13:00	LUNCH		
13:30-15:00	Imaging Services Visits	Patient Unit Visit-B3 (Responsabili medici + referend)	Medication Management System Tracer
15:00-17:00	Staff Qualifications & Education Interview for Medical Staff	Staff Qualifications & Education Interview for Nursing Personnel	Staff Qualifications & Education Interview for other Hospital Personnel
Wednesday, February 1, 2006			
07:45-08:30	Debriefing (Sala Direzione Sanitaria)		
08:30-10:30	Patient Unit Visit-Rehabilitation-A0	Patient Unit Visit-Ward C0	Management of Information Interview
10:30-12:30	Patient Records Interview/Review		Document review (cont) (Sala Direzione Sanitaria)
12:30-13:30	LUNCH		
13:30-15:00	Quality Improvement and Patient Safety Interview (Medici per progetti selezionati, Chirurghi per progetti selezionati) (Sala Direzione Sanitaria)		
15:00-17:00	Patient Unit Visit General Intensive Care	Patient Unit Visit-D1	Orthopedics Tracer Visit
Thursday February 2, 2006			
07:45-08:30	Debriefing (Sala Direzione Sanitaria)		
08:30-10:30	Clinic Visit Radiotherapy	Clinic Visit-Neurosurgery/Neurology	Clinic Visit-Orthopedics
10:30-12:30	Clinic Visit-Endocrinology	Clinic Visit-Minimally Invasive Surgery	Clinic Visit-Dermatology
12:30-13:30	LUNCH		
13:30-15:30	Clinic Visit-Cardiac Decompensation	Clinic Visit-ENT/Ophthalmology	Clinic Visit-Anesthesia/ Pain Management
15:30-17:00	Patient Unit Visit-A3 (Responsabili medici + referend)	Infection Control System Tracer	Patient Unit Visit-C3
Friday, February 3, 2006			
07:45-08:30	Debriefing (Sala Direzione Sanitaria)		
08:30-10:30	Patient Unit Visit-D0	Patient Unit Visit-B2	Report Preparation
10:30-12:00	Patient Care Interview (if needed)		
12:00-13:00	WORKING LUNCH		
13:00-15:00	Integrate Findings		
15:00-15:45	Leadership Exit Interview (Sala Direzione Sanitaria)		
15:45-16:30	(Auditorium B)		

Tabella 1

Calendario visita ispettiva Joint Commission International. Con le caselle grigie sono evidenziati i momenti in cui il Laboratorio è stato direttamente chiamato in causa

L'attenzione si è poi spostata anche sul personale tecnico. A due tecnici individuati dalla Commissione, che stavano in quel momento operando nel settore urgenze, è stato chiesto in merito al loro comportamento di fronte al riscontro di un risultato francamente patologico in orari in cui non vi è il supporto del personale laureato (in caso di dato oltre livello di allerta il tecnico contatta telefonicamente il laureato reperibile che dispone in merito al da farsi); allo smaltimento dei rifiuti biologici e quale comportamento tengano in occasione di accidentale rovesciamento di un campione biologico a terra (conferimento negli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti speciali, identificazione ed isolamento temporaneo dell'area interessata dallo spandimento del materiale biologico e successiva rimozione e pulizia con ipoclorito).

Altri punti toccati da J.C.I. sono stati: il piano delle manutenzioni della strumentazione analitica e non analitica e il programma dei controlli di qualità interni e della valutazione esterna di qualità.

Relativamente all'organigramma, il Commissario ha richiesto ai laureati referenti dei diversi settori spiegazioni in merito alla modalità di gestione della "copertura del settore" in caso di assenza per qualunque motivo del referente indicato nell'organigramma appeso alla bacheca del Laboratorio.

Durante la riunione dedicata alla presentazione dei "Progetti aziendali per il miglioramento continuo della qualità" il Responsabile del laboratorio ha avuto modo di presentare brevemente (6 minuti) i contenuti e gli indicatori misurati di due dei progetti che interessano il Laboratorio: il costante monitoraggio dei tempi di refertazione, con un indicatore relativo ai "ritardi rispetto ai tempi dichiarati" (stato dell'arte 0,21%; obiettivo aziendale 0,10% degli esami) e la misurazione trimestrale dell'imprecisione analitica con un obiettivo di miglioramento, entro la fine anno, a favore di alcuni specifici analiti.

Due Colleghe biologhe del settore Microbiologia hanno partecipato, insieme a medici della Direzione sanitaria, oncologi, anestesisti, cardiocirurghi e farmacisti al focus dedicato alla sorveglianza delle infezioni ospedaliere: il Laboratorio ha presentato il proprio ruolo/attività nell'elaborazione dei dati epidemiologici, nel monitoraggio delle chemioantibioticoresistenze (in particolare a favore di sei specifici agenti batterici) e nello sviluppo del progetto aziendale, all'interno di quello regionale, rivolto alla segnalazione dei germi sentinella.

E al termine della settimana eccoci alla valutazione conclusiva della Commissione: nessuna osservazione/segnalazione a carico dell'attività di Laboratorio Analisi.

Riflessioni finali

E come dopo ogni esame superato, dapprima la soddisfazione di avercela fatta, condivisa con l'intero Istituto al brindisi in Auditorium, e subito dopo quel "pizzico di sufficienza" che ti lascia credere che del resto, con tutto quello che avevi preparato, non ti poteva poi andare diversamente.

Probabilmente il segreto del gioco sta proprio lì, nell'ansia mista a timore di non farcela che, al di là di ogni buona convinzione sul fondamentale ruolo dell'attenzione alla qualità, ti fa impegnare fino all'ultimo, ti mette quella tensione, indotta anche dall'autostima, che non ti fa risparmiare le energie ed alla fine ti consente di ottenere un buon risultato.

Ma questa è già acqua passata, la qualità è "miglioramento continuo" ed è già ora di pensare ai nuovi progetti, ai prossimi appuntamenti, infatti "gli esami non finiscono mai".

Per saperne di più

(1) www.jcaho.org

(2) www.jcrinc.com