

Cambiare per CRESCERE



10

*Un lungo percorso
che punta al
benessere dell'ospite
e del lavoratore.
Una rivoluzione
costruttiva che parte
da una profonda
autocritica per
rilanciare l'immagine
e la credibilità
stessa del settore.
Con entusiasmo
ed un sano orgoglio
di appartenenza*

Gia da qualche anno il mondo sta vivendo una rapida evoluzione. L'impressione è che più passa il tempo, più i mutamenti diventano rapidi e sorprendenti. Dalle nuove tecnologie all'onda green fino ai nuovi concetti di social, un tutt'uno sempre più pervasivo e inscindibile dalla vita delle persone. Gli scenari futuri e futuribili sono incredibilmente affascinanti e pieni di nuove opportunità. Impossibile, anzi controproducente, ignorare o sottovalutare questi fenomeni. Senza tuttavia

nemmeno cadere nell'estremo opposto, ovvero farsi prendere dall'ansia di pensare che tutto quello che fino a ieri ha funzionato oggi non serva più. In un futuro per molti versi incerto, il welfare dedicato ai senior costituirà matematicamente uno dei punti fermi della società, dell'economia e della cultura. Perché saranno sempre di più, e sempre più esigenti. Offrirà di certo ottime opportunità di realizzazione e di business. A patto di saper tenere il giusto passo, con professionalità e passione.

PERCORSI VIRTUOSI



La certificazione di qualità ottenuta dalle case per anziani in relazione alle norme ISO 9001, è qualcosa la cui richiesta muta, per necessità e mission, nelle diverse parti d'Italia. Qualità intesa come assicurazione di un servizio assolutamente affidabile e al top, basata su procedure scientificamente studiate e quindi perfettamente pianificate in ogni dettaglio, sottoposta a controlli interni ed esterni, votata al continuo miglioramento e dunque non limitata,

dinamica, sempre rivolta ad un massimo in crescita e in evoluzione.

In estrema sintesi, qualità è uguale ad efficienza ed efficacia.

I costi per arrivare a tutto questo?

Certamente ci sono e sono legati alla realizzazione di quello che conduce all'ottenimento della certificazione della qualità, avvalendosi di esperti e realtà ad hoc, ed al mantenimento della certificazione con i controlli di prassi.

Ma ne vale la pena, poiché oltre a poter offrire un servizio efficiente e perfettamente strutturato, tenendo conto della soddisfazione dell'anziano ospite e della sua famiglia, un lavoro ben fatto e ben programmato delimita e limita i costi dovuti all'errore, e di conseguenza diventa una sorta di investimento. Basti pensare che il costo di un errore rilevato dal paziente o da un suo familiare è 5 volte maggiore dello stesso, cosa che non accade se per contro viene identificato direttamente dalla struttura durante la progettazione o la realizzazione.

La prevenzione, come dire, è sempre più economica della correzione degli errori. A supporto e a conferma di queste considerazioni, esistono ricerche ad hoc, realizzate in USA.

Ma cosa accade in Italia? Come si svolge il lavoro di una struttura certificata? Quali sono gli organi che provvedono a rilasciare la certificazione? E come? Per rispondere a queste domande, abbiamo cercato di costruire un percorso completo attraverso il contributo delle parti coinvolte direttamente nel rilascio della certificazione di qualità, dalla struttura sino ai professionisti del settore.



Troppo facile

Troppa dietrologia, molti luoghi comuni. Sulla qualità tutti parlano, ritenendo di conoscere l'argomento. Non sempre a ragione

Il problema della gestione della qualità non è tanto ciò che la gente non sa, quanto ciò che pensa di sapere. Tutti sono a favore (in certe condizioni), tutti credono di capirla (anche se sarebbero in difficoltà a spiegarla), tutti pensano che il praticarla sia facile perché basta seguire le inclinazioni naturali (dopo tutto, in un modo o nell'altro, ce la caviamo sempre).

È difficile intavolare una discussione significativa, reale e concreta sulla Qualità o su altri argomenti complessi, se non si esaminano e modificano alcuni presupposti di base errati. Gli unici, però, che generalmente sono disposti a fare questo passo sono coloro che ammettono senza riserve di essere in difficoltà o che hanno un interesse

specifico nel cambiamento.

Fatta questa premessa, è abbastanza scontato incontrare tanti 'ISO-scettici' che, pur non sapendo nulla di questo argomento, si divertono a sparare a zero sui suoi principi e sulla filosofia che sta alla loro base. Questi pregiudizi, accompagnati da atteggiamenti scettici e disfattisti, nascono, il più delle volte, da una sostanziale disinformazione di fondo e si rafforzano grazie ai racconti sconcertanti di chi ha già intrapreso il percorso verso la Qualità facendo l'errore di vivere le norme come la panacea di tutti i mali, ed il Responsabile della Gestione della Qualità come un mago capace di far scomparire i problemi semplicemente strofinando la magica lampada della norma.

Esiste un'intera letteratura che raccoglie i dubbi, le perplessità e i timori che le persone hanno di fronte a questo strumento che è di fatto una raccolta di regole che ci insegnano a lavorare in modo corretto.

La Qualità è uno strumento di organizzazione e, come tale, ci può offrire 'solo' le linee guida da seguire per rivedere il nostro modo di lavorare e gli strumenti per affrontare i problemi quotidiani, non certo le risposte personalizzate che certe organizzazioni pretenderebbero.

Se proveremo, però, ad analizzare nel profondo i suggerimenti che ci derivano dalla conoscenza di questa metodologia, ci accorgeremo che possono aiutarci a trovare le soluzioni che cerchiamo affrontando ogni giorno i nostri problemi lavorativi.

Doppio salto obiettivo ECCELLENZA

Una doppia certificazione per la qualità e per la sicurezza, con l'obiettivo di dare ai pazienti un ambiente i cui servizi siano tutti qualitativamente super accurati e dove operare e vivere in modo efficiente e sicuro: arrivare a questi risultati non è cosa da tutti i giorni, sia per l'impegno decisionale ed organizzativo che sta a monte della preparazione dei parametri necessari, sia per quello quotidiano per mantenerli. Eppure la residenza per anziani Santa Margherita di Fossalta di Portogruaro c'è riuscita, con un lavoro costante ed una grande chiarezza di obiettivi. Non ci sono motivazioni commerciali, a fronte della decisione di ottenere la prima e poi la seconda certificazione, ma la volontà di offrire il meglio, raggiungendo due importanti traguardi nel settore dell'accoglienza e dell'assistenza agli anziani, con l'importante integrazione della sicurezza.

12

Il parco ben tenuto che la avvolge, interni piacevoli studiati per 'accogliere' – nel vero senso della parola – gli ospiti. Una sorta di ventre materno rassicurante e sereno, che amplifica la sua funzione grazie al personale, tutto estremamente efficiente e capace a livello pratico e specialistico, e altrettanto attento a cogliere le sfumature emozionali dell'anziano e le necessità dell'anima (e non solo quelle del corpo). La residenza Santa Margherita è in estrema sintesi tutto questo ed è il prodotto di un lavoro lungo e scrupoloso che non prende sosta e procede nel tempo.

“La nostra è una struttura residenziale-alberghiera, dotata di medici, personale infermieristico, psicologi, operatori, logopedisti, educatori”, dice il direttore **Bertrand Barut**. “Abbiamo ottenuto la certificazione di qualità nel 2002. Ma già in precedenza avevamo partecipato al programma di auto-certificazione e di accreditamento volontario all'eccellenza, che era stato promosso dal Ministero della Salute nel 1998. Non contenti siamo andati avanti ed abbiamo deciso di ottenere la certificazione ISO9001 perché eravamo decisi a

dare all'ospite lo stesso eccellente servizio, ovunque si trovasse all'interno della residenza.” Bertrand Barut ha seguito anche una precisa linea gestionale, secondo la quale ha deciso di organizzare ogni servizio all'interno della struttura. “Siamo una delle rare o pochissime strutture che sviluppa autonomamente tutti i propri servizi senza il supporto di aziende esterne, anche se la tendenza sarebbe quella di appaltarne alcuni, come quello della cucina. Noi abbiamo scelto un percorso a rovescio, rispetto a quello preferito da altre strutture. Così alcuni servizi che venivano svolti fuori



dal Santa Margherita, come la lavanderia, ce li siamo ripresi in carico un po' alla volta, assumendo i dipendenti necessari per fare tutto al nostro interno. Aggiungo anche che tutti i nostri servizi sono certificati, anche se, volendo, si potrebbe farlo solo per alcuni."

Una volta ottenuta la certificazione per la qualità, la Residenza Santa Margherita è andata oltre, puntando alla pianificazione di un servizio ad hoc sul singolo, progettando un intervento mirato sulla condizione di bisogno e risorse dell'anziano, mediante un lavoro di gruppo. Questo passaggio prevede la discussione di ciascun caso, con l'obiettivo di formulare una decisione unica e condivisa, che permette una sintesi del programma di lavoro delle varie figure professionali che dovranno intervenire. "Ci stiamo dotando di strumenti e competenze tecniche che porteranno all'informatizzazione della cartella dell'ospite – spiega Barut – tali da rendere le informazioni di facile reperibilità e gestione, così da garantire prestazioni efficienti anche attraverso attività di formazione continua del personale, con particolare attenzione agli operatori assistenziali che possono mettersi continuamente in discussione sentendosi >>



La foto del salone dedicato ai malati di Alzheimer, è un esempio pratico ed efficace di come il Santa Margherita esprima la sua mission anche attraverso architettura ed arredi. Colori, luminosità, linee, tutto concorre a creare uno spazio fruibile, facile da gestire a livello di sorveglianza, perfetto da vivere per gli anziani. Con la stessa filosofia sono stati realizzati tutti gli interni della residenza, anche quelli utilizzati dai senior che vivono fuori dal nucleo Alzheimer, ponendo sempre grande attenzione al comfort degli utilizzatori, e avendo sempre un occhio di riguardo per la praticità di lavoro degli operatori.

Nella foto: a destra Bertrand Barut e Silvia Battiston, responsabili della gestione qualità e sicurezza.



IL BOCCOLO: SPAZIO ALLE INFORMAZIONI

Come diventare redattori anche dopo le 80 primavere

Un modo per coinvolgere gli ospiti e per tenere informati tutti, dal personale, ai familiari, ai volontari, su quanto accade nella struttura. Così il Boccoleto è il trimestrale edito da Santa Margherita, in cui si trovano articoli fatti di cronaca e politica, in cui gli anziani sono stimolati ad esprimersi in modo critico e propositivo durante gli incontri della redazione.

Oppure si discutono avvenimenti accaduti in struttura come gite, incontri con l'autore, mostre che periodicamente vengono allestite grazie alla collaborazione di pittori e fotografi locali.

Le rubriche presentate nel giornale sono personalizzate in base anche agli interessi degli anziani, che collaborano alla stesura degli articoli nelle rubriche "Letto per voi", per l'ospite che vuole consigliare un libro da leggere, o "L'angolo poetico" e le "Nostre ricette". L'obiettivo è valorizzare le esperienze personali degli anziani, resi protagonisti dei racconti presenti nella rubrica "Storie di vita".

Il magazine di Santa Margherita piace ai suoi lettori e lo conferma il

fatto che sia edito da quindici anni. È un mondo vibrante e pieno di vita, offre infatti la possibilità di conoscere i progetti realizzati in struttura, come l'andamento dell'adozione a distanza di Izabelly, una bambina di Pernambuco che gli ospiti mensilmente aiutano assieme agli operatori. Oppure le attività di scambio inter-generazionale tra gli anziani e i bambini della vicina scuola elementare, o la realizzazione di un percorso ad immagini costruito nel parco con i disegni della classe V sulla storia verosimile di Ilio, proposta dai nonni.

Non mancano gli appuntamenti in struttura con i tanti volontari che animano le giornate degli ospiti con intrattenimenti musicali, ma anche con presentazione di viaggi o esperienze di vita. Tutto puntualmente discusso durante l'appuntamento del martedì mattina, quando gli anziani si riuniscono nella redazione del Boccoleto, sotto la guida dell'educatrice professionale.



>>

parte attiva e coinvolta del processo aziendale.”

A proposito di sicurezza. Il Santa Margherita ha deciso di intraprendere la strada della certificazione per dare uniformità ai sistemi, pertanto ha operato a livello organizzativo e documentale, integrando i protocolli, valutando tutti i rischi specifici, intervenendo ove necessario con opportuni piani di miglioramento, fornendo i dispositivi di protezione individuale, pianificando la formazione adeguata.

La medesima attenzione è stata riservata ad ambiente ed etica, ed anche se questi non sono certificati, il Santa Margherita sta lavorando molto su questi due ambiti, che secondo Barut e il suo team, sono fondamentali. “Per quanto riguarda l'Ambiente stiamo indirizzandoci al risparmio energetico e quindi monteremo i pannelli solari”, prosegue Barut. “Stiamo anche andando avanti con un progetto di teleriscaldamento, grazie ad una azienda che con una centrale a biomassa produce corrente elettrica per il suo fabbisogno, e utilizza l'acqua per raffreddare le turbine. Questa non andrà perduta ma, calda, verrà distribuita nella frazione di Villanova e quindi anche alla nostra struttura, permettendoci di concretizzare un risparmio di energia.”



INNOVAZIONE

Eccellenza per l'Alzheimer

Tra atmosfere domestiche, tecnologie sofisticate, e scelte ad hoc che si sviluppano su ogni versante progettuale, il Santa Margherita mostra la sua eccellenza da manuale (e da certificazione) anche nel suo Nucleo speciale Alzheimer, inaugurato 10 anni fa, il 15 settembre 2011, ed ancora all'avanguardia

Accogliente, ma grazie a studi ponderati, luminoso, ma entro determinati parametri, super sicuro, ma senza renderlo evidente. Così la residenza Santa Margherita, pluri-certificata per qualità e sicurezza, si fregia di un nucleo dedicato ai malati di Alzheimer dalle connotazioni innovative, frutto di un lavoro capillare e attento alle peculiarità della malattia.

“Spazio e ambiente hanno una grande potenzialità terapeutica attraverso la scelta consapevole delle forme, dei colori, dei materiali, delle finiture, dell'illuminazione, degli arredi, degli ausili tecnologici”, dice l'architetto **Patrizia Valla** che ha curato il progetto e la realizzazione del reparto al Santa Margherita. “Non è sufficiente pensare che basti evitare le barriere architettoniche e rispettare gli standard per ottenere ambienti terapeutici.” Il concetto di fondo, aggiunge l'architetto, è che più l'ambiente fisico è protesico – cioè in grado di compensare deficit funzionali e cognitivi, stimolando le abilità residue – minore è il ricorso alla contenzione e quindi alle soluzioni coercitive, espresse sotto vari profili. A garanzia della dignità e del benessere psicofisico del paziente.

Con i suoi 14 posti letto (10 camere singole e 2 doppie), un soggiorno/activity centre con spazio per la deambulazione, il bagno assistito per la cura della persona, i servizi igienici per la zona giorno, la cucina terapeutica, il giardino d'inverno, il nucleo Alzheimer del Santa Margherita, adempie perfettamente al concetto, passando attraverso la scelta opportuna dell'illu-

minazione, degli arredi, dei colori, delle rifiniture, della sicurezza e non solo.

Il colore, per esempio è stato utilizzato per creare una segnaletica passiva: per distinguere le porte delle camere da quelle del bagno, le prime sono in color sanguigno, mentre le altre hanno una finitura in legno chiaro. L'illuminazione è diffusa o indiretta ad alta resa cromatica con effetto naturale, e le finiture di pavimenti ed arredi sono opache o semi-opache, per non avere riflessi o abbagliamenti, che creerebbero problemi comportamentali al malato di Alzheimer.

“Per stimolare e facilitare l'utilizzo del bagno da parte del malato per il quale l'incontinenza è un altro problema, abbiamo eliminato l'antibagno nelle camere – osserva Patrizia Valle – recuperando alcuni utili metri quadri. Abbiamo anche lavorato per coniugare le esigenze di spazio con quelle terapeutiche e gli standard strutturali minimi.” La soluzione? Un bagno innovativo al servizio di due camere, ma ad uso esclusivo sempre di una sola di esse, grazie ad una soluzione tecnologica integrata. “In sostanza, quando un paziente entra in bagno dalla porta della propria stanza, automaticamente l'altro ingresso verrà bloccato elettronicamente ed una spia rossa su di esso segnalerà che il bagno è occupato. Se il paziente rimane troppo a lungo nel bagno o non si muove per un certo periodo di tempo, scatta un allarme di segnalazione.”

Per quanto riguarda la zona pranzo ed il soggiorno, sono stati creati due ambienti separati con caratteristiche mol-

to diverse, che comunque compongono un unico spazio fruibile in grado di consentire un controllo visivo diretto. "Con questa soluzione, si fornisce al paziente anche un aiuto all'orientamento – aggiunge l'architetto – regalandogli al contempo un senso di maggior libertà grazie ad un effetto di acquisizione immediata di entrambi gli ambienti."

In particolare la zona pranzo è molto luminosa e piacevole. Sembra la cucina della casa di una moderna famiglia, che nell'ambito di questo concetto è stata ribattezzata "cucina terapeutica", perché consente al malato di partecipare alla preparazione di alcuni cibi, senza correre il pericolo di bruciarsi, perché il piano di cottura è ad induzione elettromagnetica.

Dagli arredi innovativi di camere e cucina, si è volutamente cambiato pagina in un angolo del salone, nel quale è stato creato uno spazio denominato "dei mobili vecchi", con arredi in stile domestico dove potersi intrattenere, oltre alla possibilità di farlo anche nel salottino a due poltrone, e nel piacevole e luminoso giardino d'inverno.

"Quanto alla tecnologia", spiega Patrizia Valla "è stata ideata per avere il ruolo di 'assistente invisibile' e non coercitivo per il paziente, ma attivo 24 ore su 24 grazie alle telecamere presenti in tutti gli ambienti esclusi i bagni. In questo modo è fattibile un monitoraggio continuo, che a livello terapeutico consente l'interpretazione delle reazioni comportamentali, degli aspetti clinici e l'efficacia delle terapie farmacologiche." Per concludere chiediamo all'architetto Valla cosa pensa oggi di questo progetto: "Rifarei tutto nello stesso modo, anche perché le linee guida di progettazione che creai allora, si confermano valide tutt'oggi applicate in altre strutture e validate da test clinici. Lo stato dell'arte è che in attesa di una cura farmacologica, l'ambiente terapeutico insieme all'assistenza qualificata, rappresentano le risorse principali e imprescindibili per affrontare la malattia di Alzheimer: l'architettura è a tutti gli effetti uno strumento terapeutico."

Nella foto a fianco:
un momento di attività.
Sotto: la cucina del nucleo Alzheimer.



Criteri di progettazione adottati PER NUCLEO ALZHEIMER:

- ✔ nuclei abitativi di piccole dimensioni
- ✔ organizzazione spaziale semplice
- ✔ facilitazione del controllo visivo diretto da parte degli operatori assistenziali
- ✔ accesso diretto delle camere alle aree di soggiorno
- ✔ facilitazione dell'orientamento e individuazione locali tramite colori, materiali, illuminazione, oggetti personali, segnaletica passiva
- ✔ dotazione di aree o di percorsi per la deambulazione
- ✔ ambienti collettivi con funzioni diverse e ben identificabili. No a sale multifunzionali
- ✔ illuminazione diurna e notturna adeguata sulle 24 ore, per sicurezza ospiti durante vagabondaggio
- ✔ spazi verdi protetti sul piano delle aree abitative, con libero accesso diurno e notturno
- ✔ colori appropriati e contrastati
- ✔ arredi funzionali. No ad immagine ospedaliera
- ✔ adozione di sistemi tecnologici per controllo e garanzia di sicurezza
- ✔ consentire attività terapeutiche e riabilitative (es. musicoterapia, ortoterapia)



QUALITÀ & SICUREZZA certificazioni che fanno la DIFFERENZA

Bureau Veritas è nata ad Anversa nel 1828, ed è in Italia dal 1839. È una società che opera nell'emissione delle certificazioni che si possono richiedere per la propria residenza per anziani

Con 20.000 clienti nazionali e internazionali, Bureau Veritas Italia, si è occupata anche del rilascio dei certificati di qualità e di sicurezza del Santa Margherita di Fossalta di Portogruaro.

“Il lavoro che abbiamo svolto per questa struttura – dice **Massimo Dutto**, Health and Social Work Manager di Bureau Veritas Italia – ha seguito due percorsi diversi per ottenere altrettante certificazioni in ambiti differenti, che insieme diventano uno strumento efficace per la gestione del rischio all'interno struttura.” La prima certificazione è stata rilasciata secondo la norma ISO 9001, che riguarda la qualità e coinvolge

il processo di erogazione del servizio all'interno del Santa Margherita, ove sono prevalentemente accolti ospiti non autosufficienti. Con questo sistema la struttura si assicura che tutti gli operatori siano qualificati e competenti, si sincera che tutto venga svolto perseguendo obiettivi definiti e vengano registrati i dati dell'ospite.

“La fotografia che viene fatta dell'ospite al suo ingresso, deve essere molto puntuale. Il primo compito che si deve svolgere è capire il suo grado di autosufficienza – spiega Dutto – perché è su questa base che si dovrà agire, fissando gli obiettivi da raggiungere per consentirgli il

massimo del recupero e una vita il più possibile dignitosa.” È il caso dell'anziano che entra in casa di riposo con una continenza non sempre controllata. Una struttura attenta alla dignità della persona non parcheggerà il nuovo arrivato con un pannolone, ma eviterà che diventi incontinente accompagnandolo in bagno secondo le sue necessità, per mantenerne l'autonomia.

Dopo aver ottenuto la certificazione di qualità, la Residenza Santa Margherita di Fossalta di Portogruaro ha pensato anche al rischio cui sono sottoposti gli operatori, i familiari e tutti coloro che si trovano all'interno della struttura. Ed ha sviluppato un sistema poi certificato secondo un'altra norma internazionale, la Ohsas 18001, che si riferisce alla certificazione di sicurezza.

“Si tratta di una norma specifica – prosegue Dutto – Riguarda la salute e l'igiene sui luoghi di lavoro, focalizzandosi sugli operatori oltre che sulle altre persone presenti in struttura.” In base ad essa si presidiano

Bureau Veritas realizza una valutazione globale sulla gestione, che garantisce tutte le parti coinvolte



Le certificazioni possiedono anche il merito di evitare l'autoreferenzialità della struttura, avvalendosi di verifiche compiute da esperti esterni, che garantiscono trasparenza e centralità del paziente

tutti i possibili rischi, cercando di eliminare le cause di potenziali incidenti sul lavoro, come il problema alla schiena che potrebbe colpire l'operatore nel momento in cui solleva un ospite, o ne aiuta un altro con problemi di deambulazione. In relazione alla certificazione ottenuta, la residenza per anziani crea un apposito percorso virtuoso, che Bureau Veritas monitora una volta all'anno. "Nel caso della certificazione di qualità, mandiamo medici ed infermieri che conoscono approfonditamente il processo e possono controllarlo al meglio. Per quanto riguarda la certificazione di sicurezza, il lavoro viene svolto da nostri ispettori competenti sui sistemi di gestione in ambito sanitario." Se i risultati delle ispezioni effettuate nelle strutture certificate – che prevedono anche interviste incrociate al direttore, agli operatori, ad ospiti e parenti – evidenziano delle lacune, è necessario che vengano risolte a breve, pena il ritiro della certificazione.

Per ottenere le certificazioni di qualità e sicurezza, la residenza per anziani crea un percorso virtuoso, che Bureau Veritas controlla una volta all'anno con ispettori competenti in materia

L'ITER

All'interno del Dipartimento Sanità, Bureau Veritas sviluppa metodologie innovative nel settore specifico, con il supporto costante di una Direzione Medico-Scientifica presieduta da un clinico di grande esperienza sia ospedaliera che universitaria, garantendo efficacia nella definizione di servizi di certificazione appropriati e volti all'eccellenza clinica.

La Struttura Ricerca e Sviluppo, in collaborazione con i 700 uffici di Bureau Veritas nel mondo, la direzione Medico-Scientifica e le Società Scientifiche nazionali ed internazionali, sviluppa e progetta nuovi standard di certificazione con la finalità di accrescere il livello di sicurezza e performance dei percorsi diagnostico-terapeutici.

Con i servizi Bureau Veritas Sanità, la Direzione Strategica acquista maggiore confidenza con l'intera struttura, è sicura che gli obiettivi in termini di efficacia, efficienza e appropriatezza vengano perseguiti in modo eccellente a tutti i livelli ed in tutte le aree; può individuare e tenere costantemente sotto controllo i rischi, la diminuzione degli incidenti, l'attuazione della conformità legislativa e del miglioramento delle performance aziendali.



Troppi "SE", troppi "MA"

Essere o non essere? Certificarsi oppure no? Al di là di tutti gli aspetti positivi che fanno ed hanno fatto scegliere il percorso della certificazione di qualità a tante aziende di settore, non mancano i bastian contrari. Questi interpretano volentieri questo ruolo, perché non ne condividono uno o più aspetti, o semplicemente perché hanno paura di affrontarne il percorso, oppure perché sono pervicacemente attaccati alla loro tipologia di organizzazione ed amministrazione e sono convinti che siano perfetti. Le considerazioni dei titolari che fanno parte dell'universo degli scettici, negano l'importanza della certificazione di qualità, tendono a super valutare il proprio lavoro, a denigrare il cambiamento tacciandolo di essere complesso, costoso, schematico, ed osteggiano un nuovo processo di lavoro che modificherebbe uno status quo sicuro, a favore di qualcosa di sconosciuto e quindi considerato, a priori, pericoloso.

In realtà sono affermazioni superficiali, che non trovano fondamento se non nei timori personali del titolare. La qualità paga in tutti i sensi, sia nell'efficienza che nei costi, le sue procedure danno soddisfazione anche ai dipendenti che le applicano e i clienti, pur non richiedendola, verificheranno l'ottimizzazione dei servizi quando la struttura diventerà certificata.