

# LA NOSTRA QUALITÀ

## Arcade Provider si impegna a:

- rispettare finalità ed interessi istituzionali;
- rispettare leggi, norme e regolamenti;
- monitorare l'andamento dell'attività formativa, analizzare e mettere a disposizione i risultati;
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard definiti;
- mantenere un buon livello di supporto per la realizzazione degli eventi formativi trasversali.
- garantire l'informazione relativa alle iniziative formative programmate e in programmazione;
- mantenere un buon livello di informazione sia attraverso la pubblicazione sul sito web che con l'invio per mail ai portatori d'interesse.

## Standard di qualità, impegni e programmi di miglioramento

**ARCADE si impegna nei confronti dei clienti interni ed esterni a rispettare determinati livelli di qualità (standard di qualità) sugli aspetti più importanti del servizio offerto (fattori di qualità).**

Di seguito sono riportati gli standard di qualità che intendiamo garantire.

1. Correttezza dell'informazione sugli eventi formativi e servizi offerti
2. Ascolto della Direzione di Arcade alle esigenze dei clienti interni ed esterni
3. Accesso ai servizi offerti
4. Garanzia per un intervento personalizzato
5. Garanzia del confort e pulizia ambientale

### 1. Correttezza delle informazione sulle prestazioni e servizi offerti

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilità ad avere informazioni sugli eventi formativi e servizi offerti</li><li>- Chiarezza delle informazioni sugli eventi formativi e servizi offerti</li><li>- Chiarezza delle informazioni fornite dal personale sugli eventi formativi e servizi offerti</li><li>- Identificazione dei referenti (a diverso livello) dell'area formazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- presenza di una segreteria ECM ed Una Organizzativa aperte al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00<ul style="list-style-type: none"><li>- descrizione sulla carta dei servizi</li></ul></li><li>- utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice</li><li>- aggiornamento puntuale del sito internet</li><li>- informazione semplice e puntuale sugli eventi formativi e servizi offerti</li><li>- gli operatori sono identificati con un cartellino di riconoscimento.</li><li>- esposizione dell'organigramma nelle sedi Arcade e sul sito internet</li></ul>

## 2. Ascolto della Direzione di Arcade alle esigenze dei clienti interni ed esterni

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<ul style="list-style-type: none"><li>- Possibilità di segnalare disservizi, problemi (non conformità) e suggerimenti</li><li>- Tempestività di risposta al cliente su reclami presentati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- presenza di procedure sulla gestione delle NC e Reclami</li><li>- presenza di moduli per segnalare reclami o suggerimenti</li><li>- somministrazione questionari di gradimento</li><li>- risposta immediata per le questioni più semplici,</li><li>- risposta entro 7 giorni ai reclami non anonimi per le questioni che necessitano di chiarimenti</li><li>- apertura di azioni preventive correttive e di miglioramento</li></ul>

## 3. Accesso ai servi offerti

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<p>Semplicità della modalità di accesso agli eventi formativi</p> <p>Tempestività di gestione del servizio richiesto</p> <p>Chiare indicazioni logistiche per accedere alle sale formative di Arcade e per il soggiorno</p> <p>Chiare indicazioni logistiche per accedere alle sale formative diverse da quelle di Arcade</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- presenza di una segreteria ECM ed una Organizzativa aperte al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00</li><li>- presenza di procedure standardizzate</li><li>- presenza di una segreteria ECM ed una Organizzativa aperte al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00</li><li>- presenza di procedure standardizzate</li><li>- indicazioni chiare e semplici rilasciate dal personale di segreteria.</li><li>- convenzioni con strutture ricettive in loco</li><li>- Indicazioni chiare e semplici rilasciate dal personale di segreteria</li><li>- Convenzioni con strutture semplici da raggiungere e dotate di servizio ricettivo convenzionato</li></ul>

## 4. Garanzia del confort e pulizia ambientale

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<p>Sale adeguate e attrezzate</p> <p>Pulizia ambientale</p> <p>Accoglienza</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- presenza di procedure standardizzate</li><li>- sale ampie provviste di dotazioni tecnologiche e strumentali</li><li>- pulizia e riassetto almeno una volta al giorno</li><li>- welcome kit</li><li>- presenza di coffe station</li></ul>

## **Programmi di miglioramento**

Arcade Provider è costantemente impegnata per incrementare la soddisfazione dei propri clienti attraverso:

- la rilevazione del fabbisogno formativo
- l'innovazione dell'offerta formativa e servizi in base alle richieste del mercato
- l'incremento della garanzia sul livello del servizio offerto.

Periodicamente i referenti dell'area formazione si incontrano per risolvere le eventuali non conformità ed hanno autonomia decisionale per la risoluzione delle necessità emergenti che non devono essere sottoposte all'attenzione della direzione.

La direzione Arcade annualmente definisce all'interno del Piano Annuale della Qualità gli indicatori da monitorare al fine dell'erogazione di un servizio altamente qualitativo, tali indicatori sono controllati ad ogni Riesame della Direzione.

Indicatori di qualità: - indicatori legati all'area del cliente (soddisfazione)

- indicatori legati ai processi interni (rispetto della pianificazione, non conformità)

- indicatori legati all'area del Personale (efficacia formativa)

- indicatori legati al miglioramento

## **Verifiche degli impegni e adeguamento organizzativo**

La direzione della Cooperativa verifica periodicamente gli standard generali e specifici, apportando le opportune modifiche e i necessari aggiustamenti procedurali (anche attraverso l'indagine sulla soddisfazione e sul gradimento dei servizi offerti) per il miglioramento continuo della Qualità.

## **Meccanismi di tutela e di verifica**

### **Reclami**

Arcade garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità dei servizi.

La direzione è preposta a ricevere, per tramite della Segreteria Formativa gli eventuali reclami e/o osservazioni in qualunque forma e provvede a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione. Si impegna altresì a fornire la risposta nel minor tempo possibile (al massimo entro 7 giorni) per quei reclami la cui soddisfazione richiede prima una indagine conoscitiva.

### **Questionario-Testimonianze**

Arcade somministra ai discenti un questionario per la rilevazione del gradimento del servizio erogato al termine di ogni evento formativo e ai clienti almeno una volta all'anno.

Raccogliere inoltre testimonianze al termine di ogni corso per migliorare il servizio offerto.