

Natura della revisione: integrazione ISO 27001 e ISO 22301

Redatta da: RSGI

Approvata da: DIR

THS Group nasce con l'obiettivo di diffondere in modo innovativo la cultura della Prevenzione facilitando l'accesso delle persone alla medicina predittiva. THS Group nasce da decenni di esperienza nel mondo della Salute e della Prevenzione, per proporre un modello innovativo e all'avanguardia: la Sanità di Prossimità.

Per raggiungere il grande obiettivo di avvicinare le persone alla Prevenzione e per realizzare un nuovo modello di sanità territoriale, THS si impone di aggiornarsi continuamente sulle nuove tecnologie disponibili sul mercato per promuovere e realizzare processi e soluzioni all'avanguardia (piattaforme multimediali, realtà virtuale e aumentata, intelligenza artificiale medica) in grado di garantire, nel tempo, la sempre maggiore soddisfazione del cittadino/utente.

Per questo il principio fondante della Politica per la qualità, la sicurezza delle informazioni e la continuità operativa di THS Group è rappresentato dalla costante implementazione dei servizi offerti e dal miglioramento continuo degli standards qualitativi, il tutto finalizzato alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite dei nostri clienti e alla sicurezza delle informazioni trattate; il tutto con una modalità in continuità di erogazione dei servizi.

Questo principio è fondamentale e funge da linea guida per l'intera organizzazione.

THS ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni e la Continuità Operativa secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015 - ISO IEC 27001: 2022 – ISO IEC 22301:2019 rivolto a tutti i processi aziendali poiché crede che il raggiungimento di elevati standards organizzativi e gestionali sia perseguibile solo attraverso un approccio sistemico attribuibile all'impegno di tutti coloro che operano nell'azienda e per l'azienda.

Tale impegno si concretizza perseguendo una serie di obiettivi di seguito elencati:

- La soddisfazione del cliente attraverso: la continua attenzione alle sue richieste ed esigenze, il miglioramento continuo dei servizi offerti, la tutela della privacy, il rispetto delle leggi e delle normative vigenti, la continua implementazione dell'offerta.
- Il miglioramento continuo dei servizi attraverso: lo sviluppo di iniziative mirate al monitoraggio delle prestazioni erogate, la conformità del prodotto/servizio agli standards predefiniti, la misurazione del grado di soddisfazione del cliente e la gestione dei reclami, la riduzione dei tempi di consegna dei prodotti e di attivazione dei servizi, la ricerca e l'eliminazione delle non conformità nonché dei punti deboli dell'organizzazione aziendale.
- La soddisfazione del personale attraverso: una comunicazione ed informazione efficaci circa le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del sistema di gestione aziendale, la motivazione ed il coinvolgimento del personale con iniziative di formazione continua, la valorizzazione professionale e l'effettuazione di indagini di "clima" periodiche.

- Il miglioramento gestionale ed organizzativo attraverso: il continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro, le azioni orientate alla prevenzione delle non conformità, l'assicurazione che siano ben compresi e condivisi da tutti gli operatori i compiti da svolgere e gli obiettivi da perseguire, un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese, l'impegno all'aggiornamento e riorganizzazione in funzione di eventuali nuove Leggi e Normative.
- Il mantenimento e miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato attraverso: il miglioramento tecnologico nei processi (rete informatica, acquisizione di nuove apparecchiature e nuove tecnologie...), un'azione di miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti, il coinvolgimento e la soddisfazione del personale, il mantenimento di un rapporto di stretta collaborazione con i partners e fornitori.

La sicurezza delle informazioni è un obiettivo primario di THS Group, che si concretizza nel definire, conseguire e mantenere le seguenti caratteristiche:

- Riservatezza: assicurare che l'informazione sia accessibile solamente ai soggetti e/o ai processi debitamente autorizzati;
- Integrità: salvaguardare la consistenza dell'informazione da modifiche non autorizzate;
- Disponibilità: assicurare che gli utenti autorizzati abbiano accesso alle informazioni ed agli elementi architettonici associati quando ne fanno richiesta;

La mancanza di adeguati livelli di sicurezza, in termini di Riservatezza, Disponibilità, ed Integrità può comportare il danneggiamento dell'immagine aziendale, la mancata soddisfazione del Cliente, il rischio di incorrere in sanzioni legate alla violazione delle normative vigenti nonché danni di natura economica e finanziaria.

L'impostazione e la gestione complessiva della Continuità Operativa si basa sui seguenti principi:

- Continuità Operativa (CO) quale parte integrante della gestione ordinaria, tale da garantire che i servizi vitali siano costantemente erogati anche durante eventuali situazioni di emergenza;
- Definizione di una strategia di Continuità Operativa coerente le linee guida nazionali e le Best Practices nazionali e internazionali;
- Integrazione e sviluppo coordinato delle soluzioni da adottare per assicurare un'efficace ed equilibrata implementazione attraverso un rapporto di collaborazione proattiva tra tutti gli attori interessati dal processo;

THS si impegna a:

- rispettare tutte le norme, le leggi ed i regolamenti vigenti, emanati dagli organismi istituzionali deputati al controllo ed alla regolamentazione del settore sanitario,
- comportarsi con equità, correttezza, trasparenza e veridicità nei rapporti con tutti i soggetti interessati e coinvolti, sia esterni che interni,
- favorire la diffusione dei dati e della documentazione del proprio SGI e delle informazioni documentate all'interno dell'azienda e condividere la propria Politica con tutte le parti interessate rilevanti anche esterne,
- perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione, anche mediante verifiche periodiche mirate al controllo dei servizi erogati e l'analisi dei reclami raccolti al fine di tradurre i risultati ottenuti in obiettivi di miglioramento per i vari processi,
- promuovere il coinvolgimento del personale mediante incontri periodici circa l'importanza di ciascuna attività per il raggiungimento degli obiettivi,

- consolidare ed incrementare il know-how aziendale attraverso l'attività continua di formazione e addestramento del personale,
- consentire al cliente, alle Istituzioni ed ai fornitori, un sempre più agevole ed efficace rapporto con l'azienda,
- garantire la sicurezza delle informazioni e i dati dei clienti che, in quanto beni aziendali, hanno un valore per l'organizzazione, in modo da assicurare la continuità del business aziendale,
- adottare le misure tecniche e organizzative volte ad assicurare la salvaguardia della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni gestite,
- Proteggere la sicurezza dei sistemi riducendo ad un valore accettabile la probabilità che vengano violati i parametri di sicurezza informatica, individuando tempestivamente quando ed in quale parte del sistema questo accade, limitando i danni e ripristinando i requisiti violati nel minor tempo possibile.
- Proteggere le risorse informatiche aziendali attraverso la selezione e l'applicazione di appropriate misure precauzionali, che non devono essere percepite come vincoli e costrizioni alla missione dell'organizzazione, ma come elementi che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La Direzione, nell'ambito della Continuità Operativa, ha le seguenti responsabilità:

- Assicura che vengano stabilite politiche e obiettivi della Continuità Operativa e che siano compatibili con le strategie aziendali e il livello di rischio ritenuto accettabile nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo dell'erogazione dei Servizi;
- Promuove lo sviluppo, il controllo periodico del Piano di Continuità Operativa e l'aggiornamento dello stesso a fronte di rilevanti innovazioni organizzative, tecnologiche e infrastrutturali nonché nel caso di lacune o carenze riscontrate anche a fronte di Test ed Esercitazioni, ovvero di nuovi rischi sopravvenuti e ritenuti impattanti;
- Stabilisce gli obiettivi e le strategie di Continuità Operativa;
- Accetta eventuali rischi residui di Continuità Operativa non gestiti dalle soluzioni in essere;
- Assicura risorse adeguate, sia a livello di budget che di Risorse Umane, per il conseguimento degli obiettivi di Continuità

Data 13 settembre 2024