



## **MQI\_5.2.A1**

POLITICA INTEGRATA DEI SISTEMI  
DI GESTIONE

L'obiettivo di Dedalus è di consolidare il proprio ruolo di player primario nel mercato mondiale degli Health Care Systems.

A tale scopo l'Alta Direzione di Dedalus ha definito la Politica Integrata per la Qualità dell'azienda, che comprende gli elementi ritenuti strategici e quindi fondamentali relativamente ai seguenti sistemi di gestione:

- Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)
- Sistema di Gestione del Servizio (SGS)
- Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI)
- Sistema di Gestione Ambientale (SGA)
- Sistema di Gestione della Qualità dei Dispositivi Medici (SGDM)

L'Alta Direzione assicura che tale politica:

- sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione nonché alle finalità del fornitore del servizio;
- costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi dei sistemi di gestione;
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili di tutti i sistemi di gestione e a migliorare in modo continuo l'efficacia dei sistemi di gestione;
- sia disponibile come informazione documentata;
- sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- sia disponibile alle parti interessate rilevanti;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

#### **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ GENERALE, DEL SERVIZIO E DEI DISPOSITIVI MEDICI**

la Direzione di Dedalus, convinta dei miglioramenti interni e verso i clienti conseguenti all'adozione di un sistema qualità ha definito la propria politica della qualità, basata sui seguenti principi:

- garantire e migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti soddisfacendone le attese ed ottemperando ai requisiti del prodotto e del servizio allo scopo di divenire per loro un partner sempre più importante;
- garantire che i clienti ricevano valore reale attraverso l'erogazione dei propri servizi mediante la definizione ed il rispetto delle SLA;
- favorire il miglioramento continuo della qualità dei prodotti, del servizio, dell'efficacia del sistema qualità;
- rispondere prontamente all'evolvere del mercato mediante una organizzazione flessibile e competitiva;
- raggiungere e mantenere la conformità dei propri dispositivi medici ai requisiti regolatori dei paesi in cui vengono immessi in commercio;
- coinvolgere nei propri processi tutto il personale, consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva del sistema qualità.

L'attuazione di questa politica ha comportato l'attivazione delle seguenti azioni:

- definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti per le diverse fasi dei processi;
- mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività;
- prevenire il verificarsi di non conformità durante lo svolgimento dei processi;
- identificare e registrare le non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate;
- promuovere lo sviluppo delle competenze delle risorse professionali, favorendo l'integrazione e la collaborazione tra le aree organizzative interne ed attivando azioni di formazione permanente;
- valorizzare il know-how posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro ed esperienze acquisite;

- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione, oltre che l'integrità del sistema di gestione stesso.

La direzione Dedalus ha stabilito appropriati processi di comunicazione interna quali ad esempio tramite il sito aziendale in area riservata, e-mail, newsletter, video conferenze e riunioni/incontri infra-sedi.

Per la comunicazione esterna si utilizzano sostanzialmente i seguenti strumenti: advertising, produzione di documentazione aziendale, sito internet, organizzazione eventi e attività di ufficio stampa.

### **SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI**

Nella parte del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità che riguarda la Sicurezza delle Informazioni (che è il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni – SGSI), si attribuisce importanza strategica al trattamento delle informazioni stesse, per concretizzare la volontà di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (il cosiddetto paradigma "RID"), in accordo ai principi della UNI CEI ISO/IEC 27001:2014.

I principi cardine del SGSI sono i seguenti:

- la riservatezza del patrimonio informativo gestito, per cui l'informazione non è resa disponibile o comunicata ad individui e/o entità non autorizzati;
- l'integrità del patrimonio informativo gestito, e cioè che i dati e le informazioni siano protetti da modifiche non autorizzate;
- la disponibilità del patrimonio informativo gestito, per cui l'informazione deve essere accessibile e utilizzabile quando necessario (pur sempre rispondendo al criterio della riservatezza indicato in precedenza);
- l'ottemperanza ai requisiti cogenti, normativi e contrattuali, con particolare riferimento agli aspetti previsti dal Codice della Privacy (D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.), trattando Dedalus dati sensibili;
- la redazione di piani per la continuità operativa dell'attività, e che tali piani siano il più possibile tenuti aggiornati e controllati;
- l'adeguata formazione del personale in tema di sicurezza delle informazioni;
- la corretta gestione di tutte le violazioni alla sicurezza delle informazioni e dei possibili punti deboli, al fine di una corretta rilevazione ed indagine, con conseguente miglioramento del Sistema.

Per garantire l'applicazione concreta di tali principi cardine, Dedalus ha definito e mantiene aggiornati nel tempo degli obiettivi per la sicurezza delle informazioni, con le modalità previste dal Sistema di Gestione.

DEDALUS ha definito i criteri di valutazione del rischio della sicurezza delle informazioni considerando in particolare il valore strategico che ha per l'azienda l'applicazione del SGSI, le aspettative e le percezioni delle parti interessate (stakeholders) e i possibili danni all'immagine che potrebbero conseguire da una non corretta gestione di tale importante ambito.

DEDALUS è conscia che la sicurezza delle informazioni, non consiste semplicemente in un prodotto/sistema tecnologico da acquistare, ma è un processo culturale complesso, che deve coinvolgere tutte le risorse umane ed organizzative aziendali.

Per tale ragione l'Alta Direzione si impegna a soddisfare continuamente i requisiti applicabili e attinenti la sicurezza delle informazioni secondo la norma UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 e a garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni stesso.

### **SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**

La parte del Sistema di Gestione per la Qualità che riguarda la Gestione Ambientale è il SGA (Sistema di Gestione Ambientale).

Gli impatti sull'ambiente delle attività lavorative di DEDALUS sono limitati; tuttavia, la Direzione aziendale ritiene molto importante che le attività aziendali siano svolte con attenzione alla salvaguardia e al rispetto dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento. A tale scopo, il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità è stato sviluppato anche per il miglioramento continuo dell'impatto sull'ambiente che possono avere le attività aziendali dei siti di Firenze e di Vicenza, in conformità ai requisiti della norma ISO 14001.

Gli obiettivi del SGA sono:

- assicurare la conformità e il continuo rispetto delle prescrizioni legislative applicabili e di quelle contrattuali che abbiano impatto sull'ambiente;
- migliorare costantemente i processi produttivi per la parte che può avere impatto sull'ambiente e promuovere la prevenzione durante l'espletamento delle attività che possano produrre inquinamento.

Tali obiettivi vengono resi concreti attraverso la pianificazione delle attività di miglioramento dell'impatto ambientale e con la definizione di traguardi il cui raggiungimento viene periodicamente verificato.

### **I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO**

Siamo convinti che per ottenere Qualità ognuno di noi debba portare con sé quotidianamente i seguenti principi:

- bisogna agire con determinazione, perché la qualità e la soddisfazione del cliente si ottengono solo attraverso azioni concrete, con un costante impegno e un profondo senso di responsabilità da parte di ognuno di noi;
- bisogna fare bene le cose fin dalla prima volta, con l'obiettivo di rispettare i requisiti di prodotto e di servizio;
- bisogna essere tempestivi nel rispondere agli eventuali incidenti e reagire con la volontà di eliminare i problemi sottostanti;
- bisogna agire attuando una attenta e continua prevenzione, così come facciamo quando sono in gioco i nostri interessi personali;
- bisogna pensare a tutti i riflessi che le nostre azioni o le nostre decisioni hanno sulla struttura aziendale, preoccupandoci così di attuare una tempestiva e completa comunicazione a tutti i soggetti interessati il cui intervento seguirà al nostro nel processo organizzativo e/o produttivo che si sta espletando;
- bisogna considerare "Clienti" tutti coloro che ricevono i nostri servizi e/o i nostri prodotti; sono quindi Clienti gli utilizzatori finali, ma anche i nostri colleghi, gli altri reparti dell'Azienda e i Collaboratori esterni, quando l'organizzazione del lavoro preveda che da parte nostra debba essere consegnato a loro un prodotto od erogato un servizio propedeutico al conseguimento del risultato finale, garantendo anche in tal caso conformità alle specifiche pattuite con il "Cliente" stesso; siamo infatti consapevoli che sarà molto improbabile conseguire la Qualità del Servizio alla fine del processo produttivo se non si sono attuate in Qualità una o più delle lavorazioni intermedie;
- bisogna avere la consapevolezza che la scarsa aderenza alle specifiche di Servizio originano un costo elevato per l'Azienda, in termini di necessità di cambiamento dei prodotti o di rierogazione dei servizi e in termini di perdita di immagine aziendale.

Riteniamo poi che il vantaggio competitivo sia sempre più generato dal capitale intellettuale e dall'organizzazione aziendale. Crediamo che le menti più interessanti siano quelle che sanno liberare la fantasia, porsi domande inedite, affrontare le sfide e tracciare la strada per chi segue.

Crediamo che un'organizzazione aziendale di successo debba essere basata sulla passione delle proprie persone e imperniata su di un'efficace e continuativa comunicazione interna, sull'orientamento alla soluzione dei problemi, sull'obiettivo di originare la soddisfazione del Cliente: a favore di quest'ultimo, insomma, vogliamo essere un partner a tutto campo e non un semplice Fornitore.

Firenze, 01/04/2017

L'Amministratore Delegato

#### Avvertenze

I dati contenuti in questo documento sono riservati. La loro divulgazione a terzi rispetto ai destinatari potrà avvenire solo con esplicito consenso di Dedalus SpA.

## Dedalus

HEALTHCARE SYSTEMS GROUP

Dedalus è il primo gruppo specializzato nel settore dell'ICT per la sanità.

Nasce dall'integrazione delle principali aziende dell'ICT per la sanità posizionandosi quale punto di riferimento di eccellenza, con importanti capacità di investimento in ricerca e sviluppo. Detiene importanti posizioni in tutti i segmenti di mercato della sanità pubblica e privata.

Opera con le seguenti certificazioni di qualità: ISO 9001, ISO 14.001, ISO 13.485, ISO 27.001, ISO 20.000-1.

Sede legale

via di Collodi 6/c

50141 Firenze