



RL_006_GF_

Informationssicherheits- und Qualitätspolitik

– extern –

Das Urheberrecht hat die ITSC GmbH (im Folgenden: ITSC). Ihr stehen ausschließlich sämtliche Verwertungsrechte zu. Jede Haftung wird ausgeschlossen.

Wir verwenden im Dokument soweit möglich eine geschlechtsneutrale Sprache. Wo dies aus Gründen des guten Leseflusses ausnahmsweise nicht erfolgt, sind bei der Verwendung des generischen Maskulinums stets alle Geschlechter gemeint.

ITSC GmbH
Rotenburger Str. 24
30659 Hannover

Telefon: 0511 27071-0
Web: itsc.de
E-Mail: info@itsc.de

Sitz der Gesellschaft: Hannover
Eingetragen beim Amtsgericht Hannover HRB 57 585

Inhaltsverzeichnis

1	Verantwortung.....	3
2	Geltungsbereich	4
3	Normative Referenzen	4
4	Sicherheitsziele	4
5	Qualitätsziele.....	5
6	Grundsätze.....	5

1 Verantwortung

Das ITSC versteht sich als Experte für Digitalisierung in der gesetzlichen Krankenversicherung und ist Partner für Krankenkassen und sonstige Institutionen der GKV in Sachen Digitalisierung, Prozessautomatisierung und Transformation.

Das ITSC kommt als Digitalisierer, Systemintegrator und IT-Dienstleister täglich mit hochsensiblen Daten und Informationen ihrer Kunden in Berührung. Die Informationssicherheitspolitik legt Grundprinzipien für die Gewährleistung der Sicherheit und Integrität dieser Daten und Informationen fest. Die Qualitätspolitik leitet sich aus der Strategie und den Werten unserer Unternehmenspolitik ab. Eigenständig durch Erfolg zu sein, fußt neben dem Forcieren von Innovationen maßgeblich darauf, ein verlässlicher Partner zu sein. Diese Verlässlichkeit bemisst sich an der Kundenzufriedenheit und wird entlang der wertschöpfenden Kernprozesse mit der Kompetenz als Basis erzeugt.

Alle Mitarbeitenden tragen eine wesentliche Verantwortung für das integrierte Managementsystem (IMS), das sowohl die Anforderungen der Informationssicherheit gemäß ISO/IEC 27001:2022 (im Folgenden: ISO 27001) als auch die Qualitätsanforderungen gemäß ISO 9001:2015 (im Folgenden: ISO 9001) umfasst. Sie sind verpflichtet, aktiv zur Einhaltung der festgelegten Richtlinien, Prozesse und Standards beizutragen.

Die Geschäftsführung des ITSC betrachtet Informationssicherheit als ein unverzichtbares Qualitätsmerkmal unserer Dienstleistungsprozesse. Die Einhaltung der firmeninternen Informationssicherheitsrichtlinien ist ein grundlegendes Element der Firmenphilosophie. Alle Mitarbeitenden müssen die Notwendigkeit dieser Richtlinien verstehen und ihre täglichen Aufgaben entsprechend ausführen.

Die Geschäftsführung unterstützt und fördert die notwendigen Strukturen und Prozesse und hat Verantwortliche benannt, die die Informationssicherheits- und Qualitätspolitik in Richtlinien, Arbeitsanweisungen und Dokumentationen umsetzen und im Tagesgeschäft verankern.

Zudem stellt die Geschäftsführung die erforderlichen Ressourcen in Form von Personalressourcen und finanziellen Mitteln bereit. Sie verpflichtet sich, die Angemessenheit und Wirksamkeit des integrierten Managementsystems regelmäßig zu überprüfen und kontinuierlich zu verbessern.

Qualitätsbewusstes Handeln gewinnt für alle Einrichtungen des Gesundheitswesens zunehmend an Bedeutung. Gerade in Zeiten der konsequenten Budgetierung, Limitierung und Verschärfung des Wettbewerbs sind geregelte und flüssige Routineprozesse sowie eine hohe Qualität der einzelnen Dienstleistungen mit geringsten Fehlerquoten von hoher Bedeutung.

In der Phase des radikalen Umbruchs innerhalb des Gesundheitswesens setzt sich das ITSC sehr kritisch mit den eigenen Geschäftsprozessen auseinander, was zum Überdenken der vorliegenden Strukturen und Prozesse führt. Es wird nicht nur eine stetige Kostenoptimierung, sondern auch eine flexiblere Aufstellung des eigenen Serviceangebots abverlangt.

Gegenwärtige Dienstleistungen und Technologien müssen optimal auf die eigenen Geschäftsprozesse abgestimmt werden. Dabei sind sowohl die Interessen der Anwender, der Versicherten als auch des Managements hinsichtlich der strategischen Ausrichtung der jeweiligen Krankenkasse zu berücksichtigen. Der Fokus liegt auf der permanenten Qualitätssteigerung, der effizienteren Implementierung von Prozessen sowie der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

2 Geltungsbereich

Der Geltungsbereich der Qualitäts- und Informationssicherheitspolitik umfasst die ISO 9001 und ISO 27001 bezogen auf die gesamte Organisation und alle damit verbundenen Geschäftsprozesse in den Bereichen Beratung, Projektmanagement, IT-Dienstleistungen, RZ-Betrieb und Service im Gesundheitswesen.

Der Geltungsbereich wird unter Berücksichtigung der Erklärung zur Anwendbarkeit (SoA) definiert, die die spezifischen Maßnahmen zur Informationssicherheit und die geltenden Kontrollen für die verschiedenen Dienstleistungen und Geschäftsprozesse in den genannten Bereichen dokumentiert.

3 Normative Referenzen

Die Grundlage für diese Richtlinie bildet die ISO 9001 und die ISO 27001 sowie die zugehörigen Dokumente in der jeweils gültigen Version.

ISO 9001	ISO 27001
5.2 Politik	5.1 Führung und Verpflichtung
5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik	5.2 Politik
5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik	A.5.1 Informationssicherheitsrichtlinien

4 Sicherheitsziele

- Gewährleistung der Vertraulichkeit, Integrität, Authentizität und Verfügbarkeit von Daten des ITSC und ihrer Geschäftspartner.
- Absicherung der Dienstleistungsprozesse transparent gestalten und durch eine etablierte Sicherheitsorganisation absichern.
- Erkennung und Begrenzung von Informationssicherheitsrisiken auf ein akzeptables Maß.
- Verhinderung von Reputations- oder finanziellen Schäden durch den Verlust von Daten oder Informationen.
- Nachweis der Sicherheit der Organisation gegenüber Kunden, Gesetzgeber, Partnern, Versicherungen und Lieferanten.

5 Qualitätsziele

- **Kundenansprache und -betreuung**

Durch strukturierte Gesprächsformate auf den verschiedenen Ebenen (u. a. Planungsgespräche und Reviews) durch dedizierte Kundenbetreuer und die Geschäftsleitung sowie entsprechender Protokollierung und Weiterverfolgung der Themen wird sichergestellt, dass eine stetige Überwachung und Optimierung der Qualität gewährleistet ist. Die Ausrichtung der Formate an den Wünschen der Kunden stellt sicher, dass Qualität im Kundenkontakt unmittelbar in der Interaktion spürbar wird.

- **Leistungserbringung**

Die in den Verträgen versprochenen Leistungen werden in vereinbarter Zeit und gemäß der zugesagten Qualitätskriterien erbracht. Durch die o. g. Reviews, das SLA-Reporting, das Ticketsystem und andere Formen der Kundenzufriedenheitsanalyse wird die Einlösung des Qualitätsversprechens permanent überprüft. Die stetige Optimierung der Qualität wird einerseits durch das Überprüfen und Einsetzen moderner Technologien und Methoden sowie andererseits durch die laufende Optimierung der Leistungsprozesse und der Vertragsgestaltung sichergestellt. Insbesondere Letzteres sorgt für Transparenz als Basis der Qualitätsbewertung.

- **Kaufmännische Abwicklung**

Neben der Erbringung der Kernleistung ist für das Qualitätsversprechen ein sauber durchlaufender kaufmännischer Prozess essenziell. Unsere Angebote „sprechen die Sprache der Kunden“ und werden entsprechend der zeitlichen Zusage an die Kunden versendet. Nach Leistungserbringung erfolgt die korrekte und transparente Rechnungsstellung – entsprechend dem vereinbarten Rhythmus – so zeitnah, dass eine schnelle Rechnungsprüfung durch die Kunden sichergestellt ist. Auf der Beschaffungsseite gelten gleiche Maßstäbe dergestalt, dass ordnungsgemäße Ausschreibungsverfahren sichergestellt und Lieferanten regelmäßig bewertet werden sowie Abhängigkeiten durch ein entsprechendes Partnermanagement vermieden werden.

6 Grundsätze

Das ITSC schützt die Vertraulichkeit und Integrität von Kundendaten. Sie weist dies in einer Form nach, die es aktiven und potenziellen Kunden erleichtert, sich von der Angemessenheit der ergriffenen Maßnahmen zu überzeugen und das ITSC als Dienstleister einzusetzen.

Das ITSC führt regelmäßige Fortbildungen für Mitarbeitende zu den Themen Datenschutz, Informationssicherheit und Qualitätsmanagement durch.

Daten und Informationen werden klassifiziert und mit Verfahren bearbeitet, die ihrer Klassifizierung angemessen sind.

Das ITSC betreibt ein Chancen- und Risikomanagementsystem mit dem Ziel, Chancen und Risiken für die Integrität, Sicherheit oder Vertraulichkeit von Daten und Informationen zu erkennen und auf ein akzeptables Maß zu begrenzen.

Das ITSC betreibt ein präventives Notfall- und Krisenmanagementsystem mit dem Ziel, Risiken für die Verfügbarkeit von Daten und Informationen zu erkennen. Für den Notfall und die Krise sind Prozesse etabliert, die die Verfügbarkeit schnellstmöglich wiederherstellen.

Veränderungen von Systemen und Anwendungen unterliegen einem definierten Change-Management-Prozess, der Aspekte des Datenschutzes und der Informationssicherheit berücksichtigt.

Das ITSC verwendet ein Berechtigungskonzept, nach dem Mitarbeitende nur die Berechtigungen erhalten, die sie für ihre Arbeit benötigen.

Das ITSC betreibt ihre Infrastrukturen mindestens nach dem Stand der Technik.

Durch regelmäßige interne Audits wird sichergestellt, dass die Vorgaben zum Datenschutz und zur Informationssicherheit und zum Qualitätsmanagement von den Mitarbeitenden umgesetzt und eingehalten werden und, dass Schwachstellen erkannt und Verbesserungsmöglichkeiten genutzt werden.

Alle Mitarbeitenden denken kundenorientiert und präsentieren die eigenen Dienstleistungen transparent.

Die Wünsche der Krankenkassen werden auf Grundlage langjähriger Erfahrung im Gesundheitswesen umgesetzt, wobei die wirtschaftliche und technische Machbarkeit berücksichtigt wird.

Die Dienstleistungen werden kontinuierlich weiterentwickelt, unter Berücksichtigung internationaler, zukunftsorientierter Standards sowie der Wettbewerbssituation.

Es werden bewährte Lösungen zur Sicherstellung und Verfügbarkeit optimaler IT-Infrastrukturen sowie zur Gewährleistung der IT-Dienstleistungen implementiert.

Es wird unternehmerische Verantwortung übernommen.

Ökologisches und sicherheitsbewusstes Verhalten sowie die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften tragen dazu bei, Risiken zu minimieren und Kosten zu senken.

Die Dienstleistungen sind auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt. Hochqualifizierte und motivierte Mitarbeitende, modernste Technik und Prozesse sichern die Abläufe aller Leistungen. Die Qualitäts- und Informationssicherheitspolitik steht im Mittelpunkt der Geschäftsleitung.

Die Geschäftsleitung der ITSC verfolgt des Weiteren stetig das Ziel, den Informationsaustausch sowie die Führung des Dialogs zwischen der Unternehmensleitung und den Mitarbeitenden sicherzustellen, zu fördern und zu intensivieren.

Es wird somit der regelmäßige Dialog bzw. ein wechselseitiger Informationsaustausch in den Vordergrund gestellt und somit proaktiv und umfassend informiert.

Die Basis zur Erreichung der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit ist die Kompetenz unserer Mitarbeitenden. Die Aus- und Weiterentwicklung erfolgt auf Basis der Anforderungen der jeweiligen Rollen- und Stellenprofile, welche regelmäßig überprüft und angepasst werden. Auf der Basis regelmäßiger Orientierungsgespräche mit unseren Mitarbeitenden wird die Erfüllung der Anforderung sowie die gewünschte und geplante Weiterentwicklung entsprechend den eigenen Stärken und der Motivation geplant und vorangetrieben. Darüber hinaus werden aus der Strategie Personal- und Organisationsentwicklungsthemen abgeleitet, die in übergreifenden Maßnahmen zu einer Steigerung der Kompetenz und damit der durch den Kunden erlebten Qualität führen. Neben dem strukturierten Entwicklungsprozess des ITSC ist die Übernahme von Verantwortung durch die Mitarbeitenden sowie empathisches Verhalten aller am Prozess beteiligten Personen Basis zur Sicherstellung des Qualitäts- und Informationssicherheitsversprechens.

Hannover, 18.12.2024

- im Original gezeichnet -

Dieter Loewe
Geschäftsführer