

Qui sommes-nous ?

La société Azur Orthopédie a été créée en 1999 et met à disposition de ses clients des compétences et prestations globales sur ses activités : vente et location de matériel médical, oxygénothérapie, orthopédie/pédicurie/podologie, maintien à domicile et aide au handicap.

Nos prestations

ORTHOPEDIE, PEDICURIE, PODOLOGIE,

Des orthopédistes diplômés vous reçoivent en cabinet pour la Réalisation de vos semelles orthopédiques sur mesure, la conception d'orthèses de mains et de poignets, la conception d'orthèses plantaires, vos soins de pédicurie.



VENTE ET LOCATION DE MATERIEL MEDICAL,

Du petit matériel jusqu'aux lits médicalisés en passant par les fauteuils roulants, nous proposons de nombreuses gammes de produits. Notre offre s'adresse à tous :

- particuliers ;
- hôpitaux, maisons de retraite, institutions de santé ;
- professionnels, médecins, infirmières, kinésithérapeutes...



NUTRITION ORALE ET ENTERALE,

Nous assurons une prestation complète pour accompagner nos patients dans leur traitement à domicile : formation à l'utilisation du matériel, approvisionnement en nutriments, maintenance des nutri-pompes.



OXYGENOTHERAPIE,

Concentrateurs, oxygène gazeux ou oxygène liquide, Azur Orthopédie vous fournit tout l'équipement nécessaire dans le respect des Bonnes Pratiques de Dispensation à Domicile de l'Oxygène à usage médical.



MAINTIEN A DOMICILE, AIDE AU HANDICAP,

Vous trouverez dans nos espaces tout le matériel de confort et les accessoires pour la maison, pour mieux vivre chez soi.



CONSEIL.

Nous vous accueillons et nos conseillers sauront vous écouter et répondre à vos questions.



L'entreprise est **certifiée ISO 9001** pour ses prestations globales concernant l'orthopédie, la pédicurie, la podologie, la vente et la location de matériel médical, la nutrition orale et entérale, l'oxygénothérapie, le maintien à domicile, l'aide au handicap et le conseil.

Exclusion : chapitre 7.3 et chapitre 7.5.2



MANUEL
QUALITE



Nos valeurs

Pour nous, votre satisfaction a toujours été le pivot autour duquel s'est articulée notre organisation. La certification ISO 9001 acquise en 2005 et maintenue depuis est une preuve de notre volonté de nous améliorer. Nos valeurs sont simples :

- Proposer **une offre globale**, de l'orthopédie au matériel médical, de l'oxygénothérapie à la nutrition, pour le particulier comme pour le professionnel,
- Etre **proche de vous**, rester une entreprise à taille humaine, accessible, disponible,
- Développer nos compétences pour être une équipe à votre écoute et mieux répondre à vos attentes.

Nos objectifs

Pour véhiculer nos valeurs, pour avancer, pour progresser, il est nécessaire de se fixer des buts, clairs et précis. En 2011, notre action s'articulera autour des axes suivants :

- Développer notre présence sur le marché, par un relationnel plus fort avec les médecins, infirmières, kinésithérapeutes, auxiliaires de vie et institutions de la région, et par un conseil et un suivi régulier à domicile pour mieux identifier les besoins des clients.
- Améliorer notre communication internet, avec plus d'informations pratiques sur nos produits et services,
- Améliorer sans cesse notre organisation et fédérer nos collaborateurs

Nos engagements

- Assurer une **assistance téléphonique et technique 24h/24h et 7j/7j**.
- Intervenir dans **les meilleurs délais** pour toutes installations de matériels :
 - > Dans les 2h pour un aspirateur trachéal ou un ensemble d'oxygénothérapie.
 - > Dans les 12h pour un lit médicalisé.
 - > Dans les 24h pour un fauteuil roulant ou du petit appareillage.
- **Vous tenir informé** ainsi que votre médecin de l'accomplissement des prestations qui nous ont été demandées.
- Informer sur le **fonctionnement** des divers matériels.
- Effectuer un suivi personnalisé et gérer les formalités administratives (**gestion du tiers payant**).
- Respecter les **prescriptions médicales**, la **confidentialité** et le secret médical.
- Respecter **la réglementation** liée à notre activité concernant les bonnes pratiques de dispensation de l'oxygène, la traçabilité des matériels, leur **désinfection** et leur maintenance. Nous nous engageons aussi à satisfaire aux exigences de la norme ISO 9001

Dominique DENORME
Gérante

Eric GUFFROY
Directeur



M
A
N
U
E
L
L
E
Q
U
A
L
I
T
E



La qualité ? C'est la recherche d'une amélioration permanente.



MANUEL QUALITE

Vers l'amélioration continue

- Des enquêtes de satisfaction à remplir ponctuellement dans nos espaces de ventes ;
- Des entretiens téléphoniques pour cerner d'éventuels axes d'amélioration en ce qui concerne la location et les soins ;
- Des visites régulières de notre commercial à nos clients institutionnels pour rester à leur écoute.

Des documents pour pérenniser nos savoirs-faires

INSTRUCTIONS AZUR ORTHOPEDIE

Suivi des crédits, avances, et dus
Gestion des commandes et appro
Réception des livraisons
Fonctionnement AO2, AO1
Fonctionnement technique des magasins
Gestion des collectivités
Gestion des catalogues fournisseurs
Gestion des locations sous LOGIPHAR
Gestion des documents informatiques
Nettoyage et désinfection
Enquêtes téléphoniques
Utilisation des banettes
Planification des livraisons
Facturation et subros
Caisse
Facturation des dispositifs médicaux

PROCEDURES QUALITE

Gestion des non-conformités
Gestion de l'amélioration continue
Gestion des audits
Gestion documentaire

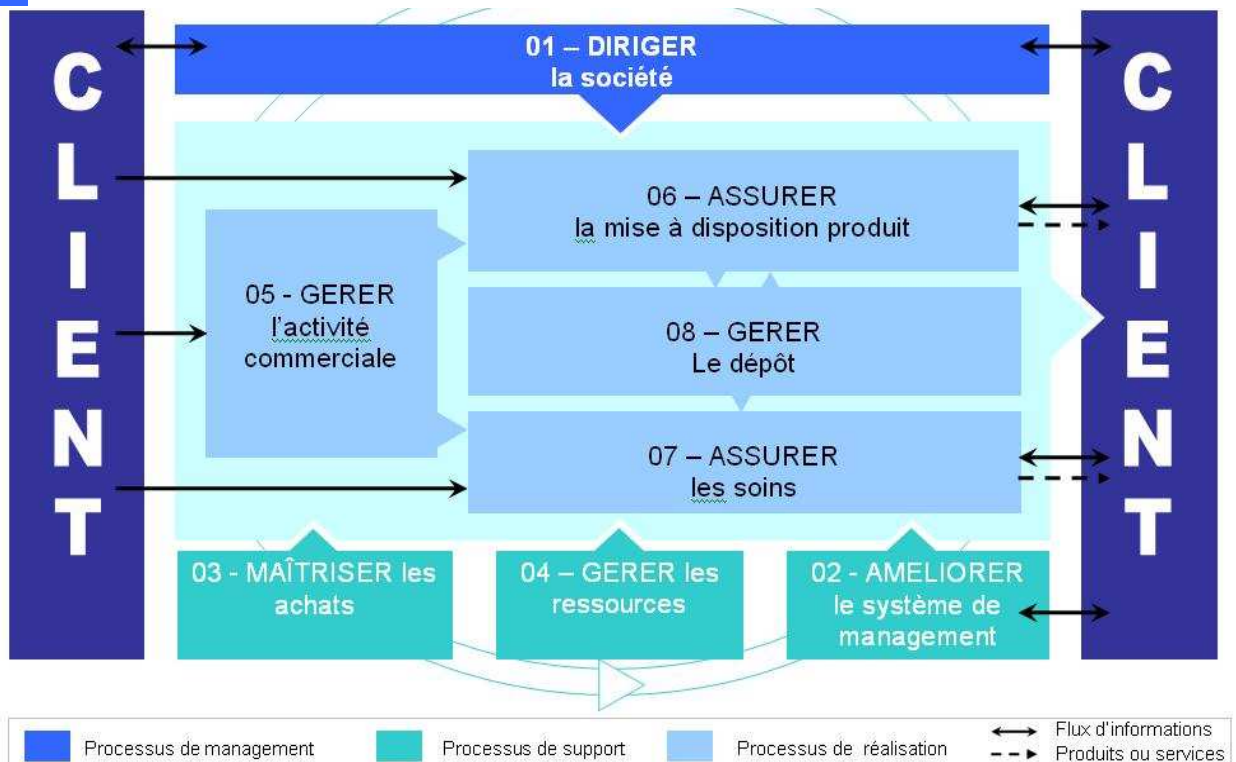
OXYGENOTHERAPIE

OXY01 – Formation et habilitation du personnel
OXY02 – Identification et maintenance des appareils
OXY03 – Visites à domicile et contrôle des appareils
OXY04 – Livraison, installation et récupération de matériel
OXY05 – Réclamations, rappels de lots et matériovigilance
OXY06 – Auto inspection
OXY07 – Accueil téléphonique
OXY08 – Urgences – conditions météorologiques difficiles

Une approche organisationnelle par Processus



Chaque Processus fait l'objet d'une fiche d'identité détaillée contenant sa finalité, ses activités et les documents associés. Un tableau résume les interactions entre les processus pour plus de simplicité.

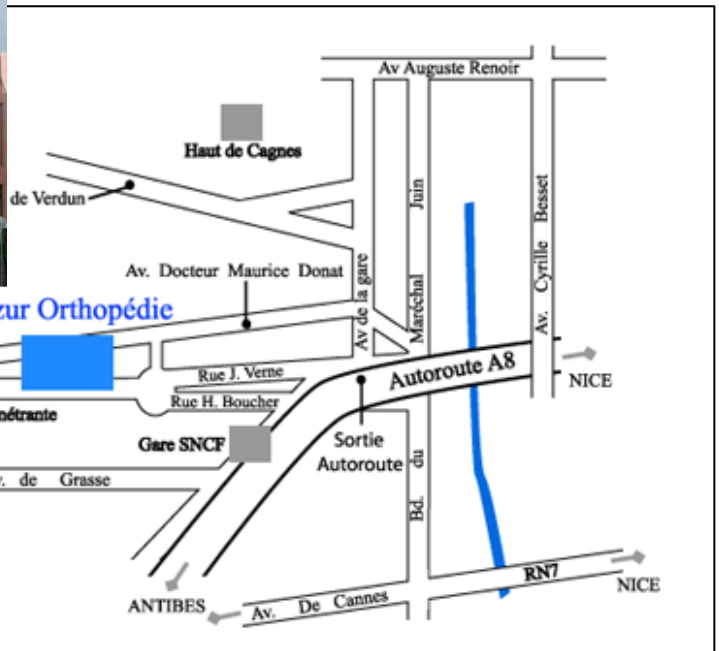


Azur Orthopédie, ce sont deux espaces à votre disposition à Cagnes-sur-mer où nous serons heureux de vous accueillir.

Contactez-nous !



**M
A
N
N
U
E
L
L
E
Q
U
A
L
I
T
É**



« La Pénétrente »
22, avenue des Alpes
06800 CAGNES-SUR-MER
☎ 04 93 73 66 65
Fax. 04 93 73 81 33



« Le Béal »
15, avenue Cyrille Besset
06800 CAGNES-SUR-MER
☎ 04 92 13 06 44
Fax. 04 93 22 68 56

Visitez-nous également sur Internet !



Azurorthopedie.com

www.azur-orthopedie.com