

КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ



→ **МЫ СТРЕМИМСЯ К БУДУЩЕМУ, В КОТОРОМ ЛЮДИ ИСПОЛЬЗУЮТ АССИСТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАЖДЫЙ ДЕНЬ, ПОЭТОМУ НАША ЗАДАЧА — СОЗДАВАТЬ ТАКИЕ ИЗДЕЛИЯ, КОТОРЫМИ ХОЧЕТСЯ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НА ПОСТОЯННОЙ ОСНОВЕ. НАДЕЖНОСТЬ, КОМФОРТ И БЕЗОПАСНОСТЬ, НА НАШ ВЗГЛЯД, КЛЮЧЕВЫЕ КРИТЕРИИ В ЭТОМ ВОПРОСЕ.**

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОТЕЗИРОВАНИЯ

В соответствии с ГОСТ ISO 13485 «Моторика» фокусируется на трех направлениях, формирующих высокий уровень процесса протезирования в целом.

1 Качество ТСП

Проводятся приемо-сдаточные испытания, а также периодические испытания изделий. Компания предоставляет гарантию на весь период эксплуатации.

2 Качество процессов протезирования

В процессе протезирования, кроме непосредственно протезистов, участвуют травматолог-ортопед, физиотерапевт и клинический психолог.

3 Качество функциональной адаптации

Разработаны программы функциональной адаптации.

Наши протезные мастерские оснащены современным оборудованием для ЛФК.

По окончании процесса выполняется оценка качества оказанной протезно-ортопедической помощи, цель которой — оценить эффективность протезирования с точки зрения степени компенсации утраченных функций.

Мы также проводим мониторинг активности пользователя и оцениваем качество протезирования и функциональной адаптации методами объективного контроля.



Клиентский сервис в «Моторике» к 2024 году претерпел большие позитивные изменения. Созданный институт персональных сервисных менеджеров позволяет пациенту быть уверенным, что ему будет оказана поддержка по любому запросу. Прозрачная система показателей пользовательского опыта позволяет реализовывать стратегию постоянного улучшения уровня сервиса и качества продукта.

Мargarита Вереvкина
Директор по клиентскому опыту



ПРИНЦИПЫ И ПОДХОДЫ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ТСР

Обеспечение качества продукции в Компании — это не просто процесс поиска и устранения дефектов или ответ на претензию пользователя. Подход «Моторики» заключается в том, что качество продукции закладывается в процессе ее создания (при проектировании, производстве) и поддерживается на протяжении всего жизненного цикла изделий. Это стратегический подход, при котором знания о продукте, ожидания и потребности клиентов, заинтересованных сторон и конечных пользователей учтены в технических характеристиках и параметрах процессов.

В «Моторике» организована дирекция бизнес-процессов и качества, но и каждый сотрудник Компании вовлечен в обеспечение и повышение качества продукции и процессов.

В 2024 году мы уделяли большое внимание вопросам повышения качества изготавливаемых изделий. Мы определили показатели, которые описывают различные аспекты качества продукта, такие как надежность, удобство использования и отсутствие дефектов.

- Надежность
- Снижение уровня брака на стороне «Моторики»
- Снижение уровня несоответствующей продукции (количество выявленных дефектов на 100 выпущенных изделий)

На этапе разработки продукции учитываются действующие национальные и международные требования и нормативные стандарты. Соответствие им подтверждено сертификатами соответствия продукции, которые выдаются в рамках системы добровольной сертификации.

Качество также является неотъемлемой частью процессов, которые объединены в систему менеджмента качества Компании. В 2024 году проводились работы по внедрению требований межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 13485. На 2025 год мы ставим перед собой задачу подтвердить соответствие системы менеджмента качества требованиям ГОСТ ISO 13485 в системе сертификации ГОСТ Р.

98%

доля успешных установок
изделий в 2024 году



ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

«Моторика» осознает свою ответственность за минимизацию воздействия на окружающую среду и стремится к повышению экологической устойчивости своей деятельности. Операционные процессы Компании связаны с потреблением природных ресурсов, включая энергию и воду, и мы прилагаем усилия для рационального их использования и снижения экологического следа.

В 2024 году потребление энергии значительно выросло, что обусловлено открытием новой производственной площадки, увеличением мощностей, а также ростом продаж и производства продукции. Мы стремимся снизить удельное энергопотребление за счет оптимизации технологических процессов и внедрения современного оборудования.

Потребление воды в процессе производства продукции «Моторики» отсутствует. Большая часть воды идет на хозяйственно-бытовые нужды.

«Моторика» полностью соблюдает нормативы и требования законодательства в области охраны окружающей среды и учитывает их при построении и развитии производственных процессов.

Хотя на данный момент систематизированная программа по охране окружающей среды еще не разработана, «Моторика» осознает важность этого направления и в перспективе намерена внедрять более структурированные экологические инициативы. В числе возможных мер рассматриваются разработка экологической политики, повышение энергоэффективности оборудования, применение принципов экологичного производства и зеленого офиса.