

## FORMATION : Amélioration continue, les outils associés et cas d'application : Gestion des dysfonctionnements

### Public concerné

Biologistes médicaux, secrétaires, techniciens de laboratoire ou cadres de santé assurant les fonctions de responsable qualité ou référent

### Objectif

Appréhender et comprendre le concept de l'amélioration continue  
Savoir et connaître les outils de l'amélioration continue  
Utiliser les outils de l'amélioration au sein d'une entité (Laboratoire de Biologie Médical ou autres) dans des cas pratiques

### Date

A définir

### Durée

1 journée (7H)  
9H00 – 12H30 – 13H30 – 17H00

### Programme

#### Amélioration continue (Introduction)

- Pourquoi mettre en place l'amélioration continue

#### Amélioration continue

- ✓ Définition et concept de l'amélioration continue
  - Définition
  - Concept
  - La roue de DEMING
  - Principe du Management de la Qualité
  - Fonctionnement de la roue DEMING
  - La norme NF EN 15189 et SH REF 02
- ✓ Objectifs de l'amélioration continue
- ✓ Les recettes pour réussir l'amélioration continue
- ✓ Les outils de l'amélioration continue (*non-conformités, audits, revues de direction, réclamations, indicateurs de performances, autoévaluation, les outils de résolutions de problèmes et d'analyse des causes etc...*)
- ✓ Les limites de l'amélioration continue

#### Cas d'application : Gestion des dysfonctionnements

- ✓ Définition
- ✓ Les étapes de la gestion des dysfonctionnements
- ✓ Les différentes catégories de dysfonctionnements
- ✓ Détection et enregistrement des dysfonctionnements
- ✓ Estimation de l'impact et du risque
- ✓ Mise en place d'une action curative
- ✓ Dérogation et traitement du dysfonctionnement
- ✓ Recherche des causes potentielles et de l'étendue des causes
- ✓ Proposition de plan d'actions et mise en place d'actions correctives et préventives
- ✓ Mesures des actions entreprises et suivi des dysfonctionnements

### Evaluation

Validation des acquis sous forme de QCM

### Support et communication

Viskali met à la disposition des stagiaires l'ensemble de la présentation

### Profil de l'intervenant

La formation est réalisée par Dimitri BOULET, Consultant Qualité