

MESURE, ANALYSE, AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ EN LABORATOIRE

Formation qualité pure, vous passerez en revue tous les outils qualité indispensables à l'amélioration continue, et surtout apprendrez comment vous en servir comme de véritables moyens de pilotage et de management. De la gestion des non-conformités aux audits internes en passant par la gestion des indicateurs qualité, une formation indispensable à tout responsable digne de ce nom.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- Créer un tableau de bord qualité utile et ludique,
- Exploiter les différents outils qualité comme des outils de management,
- Mettre en valeur au laboratoire les bienfaits du principe d'amélioration continue.

**PUBLIC**

Biologistes, responsables qualité, et référents qualité en laboratoire de biologie médicale.

NIVEAU REQUIS

Obligatoire : Avoir suivi une formation à la norme ISO 15189.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

| Matin (9h00 – 12h30) : | Après-midi (14h00 – 17h30) : |
|---|---|
| <p>Introduction Amélioration continue : origine et principes. Les outils à disposition. <i>EXERCICE : Tours de table</i></p> <p>Amélioration continue : <u>Gestion des non-conformités et réclamations</u> Traçabilité, revue et actions d'amélioration <i>EXERCICE : Travail en sous-groupes</i></p> <p><u>Audits internes</u> Planification, réalisation et suivi. <i>EXERCICE : Travail en sous-groupes</i></p> <p><u>Enquêtes de satisfaction</u> L'écoute directe du client. <i>EXERCICE : Travail en sous-groupes</i></p> | <p><u>Réunions, cercles qualité et groupes de travail</u> <i>EXERCICE : Brainstorming</i></p> <p><u>Tableau de bord qualité</u> La notion de pilotage via le tableau de bord qualité. <i>EXERCICE : Travail en sous-groupes</i></p> <p><u>Revue de Direction</u> Boucler la boucle d'amélioration. <i>EXERCICE : Vrai ou faux ?</i></p> <p><u>L'amélioration continue appliquée</u> Quelques exemples pour conclure. <i>EXERCICE : Etude de cas</i></p> |