

Méthodologie de Résolution de problèmes pour le domaine de la santé - LS940

Résoudre un problème peut être un problème en soi : Une lourdeur d'organisation, des investigations qui font fuir votre personnel, des actions qui ne corrigent rien, les mêmes problèmes qui réapparaissent et les indicateurs qui sont au rouge.

Les problèmes sont une gestion quotidienne dans la vie d'une entreprise. Être capable de les résoudre est un enjeu majeur pour pouvoir s'améliorer et pouvoir rester compétitif. De nombreux outils existent, tant organisationnels, créatifs, techniques et de pilotage mais les utiliser à bon escient est beaucoup plus compliqué.

Cette formation vous donne les clés pour réussir vos résolutions de problèmes, simples ou complexes

OBJECTIFS

- + Connaître la définition et comprendre les enjeux et les bénéfices d'un problème résolu
- + Savoir changer son état d'esprit
- + Savoir faire le lien entre Lean 6 Sigma et outils de résolution de problèmes
- + Connaître les outils de résolution de problèmes et savoir les utiliser
- + Avoir un processus de résolution de problème efficace
- + Être capable de contribuer dans un groupe de travail
- + Savoir mener une résolution de problème comme un projet

PROGRAMME

1. Le concept du Problème

Objectifs du module : connaître le concept du problème

Définition
Les paradigmes
Les autres définitions
Exercice: cas 1

2. Le changement d'état d'esprit

Objectif : connaître les principes majeurs du changement d'état d'esprit pour la résolution de problèmes

Le changement d'état d'esprit
La règle des 3 réels
Le travail en équipe

3. Résolution de problème et Lean 6 Sigma

Objectifs : comprendre le concept du Lean 6 Sigma et le lien avec la résolution de problèmes

Le Lean
Le 6 sigma
Les outils de résolution de problèmes

4. Les outils de créativité en groupe

Objectifs : savoir organiser pour résoudre les problèmes de manière efficace

Le QRQC
Le brainstorming
L'Autoqualité

5. Les outils d'investigation de résolution de problèmes

Objectifs : comprendre et savoir les outils de la résolution de problèmes

Le QQOQCCP
Exercice: application sur cas 1
Le diagramme ISHIKAWA
Exercice: application sur cas 1
Les 5 Pourquoi(s)
Exercice: application sur cas 1

6. Les outils de définition du plan CAPA

Objectifs : Savoir établir un plan CAPA
Les Poka Yoke
Les typologies d'actions

7. Les outils d'aide à la décision

Objectifs : savoir définir un plan CAPA de manière stratégique

Le Pareto
Le Quick Win
La matrice de Pugh
Exercice: application sur cas 1

8. Les outils de pilotage

Objectifs : connaître les exigences et savoir piloter les CAPA

Le plan d'efficacité
Exercice: application sur cas 1
Les indicateurs
Exercice: établissement de KPIs

9. Les outils du processus

Objectifs : élaborer un processus standard efficace de résolution des problèmes

Exercice: étape de la SOP
La procédure
L'approche risques
Exercice: grille de criticité
Les instances

10. Les méthodes qui structurent la résolution de problème

Objectifs : connaître les méthodes qui structurent la résolution de problèmes

Exercice: étapes du 8D
8D
A3
DMAIC
PDCA

Synthèse - Exercice: outils vs applications

Domaines concernés

- Cosmétiques
- Médicaments
- Dispositifs médicaux
- Combinés

Disponible en français

Public

Toute personne impliquée dans la résolution de problèmes.

Périmètre

Le processus Non-conformités / Réclamations / CAPA

Les processus organisationnels
Tout secteur

Des exemples de procédure, d'outils, d'analyse de risques, d'indicateurs sont fournis aux participants de la formation.

Les + de nos formations :

- Jeux et Cas Pratiques
- Évaluation des acquis : QCM
- Attestation de formation
- Évaluation de la qualité de la formation