**Politique**

L’équipe de CAH reconnait l’importance du processus d’amélioration continue de la qualité pour pouvoir fournir à nos clients d soins et services de qualité dans un milieu sécuritaire. Optimiser la qualité de nos prestations est essential pour permettre à nos clients d’achever leurs objectives au maximum de leur potentiel.

La qualité est importante pour CAH qui travaille toujours pour fournir à ces clients des produits et services qui répondent à leurs besoins et même dépassent leurs attentes.

L’équipe de CAH est engagée à l'amélioration continue et a établi un système de gestion de la qualité qui fournit un cadre pour mesurer et améliorer la performance de manière continue.

**Procédures**

1. Le système de gestion et amélioration continue de la qualité à CAH est base sur un cadre de référence que tient compte des éléments suivants :
2. Collecte régulière et suivi des indicateurs spécifiques aux différents programmes
3. Collecte régulière et suivi des retours et suggestions des clients et du personnel
4. Procédure claire et transparente de réclamation des clients
5. Sélection et suivi des performances des fournisseurs en fonction de critères définis
6. Formation et développement pour nos employés
7. Audit régulier de nos processus internes
8. Objectifs de qualité mesurables qui reflètent nos objectifs stratégiques et opérationnels
9. L’analyse ponctuelle des résultats des processus de gestion de plaintes et des incidents
10. La récolte des informations découlant des éléments ci mentionnés, permet à l’équipe de CAH d’identifier toute opportunité d’amélioration de la qualité au sein de ses processus et procédures, et d’établir un plan d’amélioration de la qualité pour transformer ces opportunités en but spécifiques et en indicateurs mesurables.
11. Les résultats de la récolte d’information et des interventions établies dans le plan sont partagés de façon régulière avec tout le personnel et avec le CA à chaque quart. Le plan d gestion de la qualité est révisé et mis à jour 1 fois par année par l’équipe de gestion de CAH. Le plan est en suite présenté au CA à titre d’information.
12. Bien que le directeur général ait la responsabilité ultime de la qualité, tous les employés ont une responsabilité dans leurs propres domaines de travail pour veiller à ce que la qualité soit intégrée dans l'ensemble de l'organisation.
13. L’engagement envers l’amélioration de la qualité fait partie de l’évaluation de la performance de chaque employé. L’engagement de CAH envers l’amélioration continue de la qualité est un élément clé de chaque nouveau poste affiché et de chaque processus de recrutement.
14. L’équipe de CAH gère l’amélioration continue de la qualité de façon intégré avec la gestion de risques.
15. Les données qui sont à la base du cadre de référence en matière de risque, ainsi qu’en matière de sécurité sont analysés de façon intégré et à intervalles réguliers par l’équipe de gestion.