

Akkreditering

Akkrediteringsmodeller er ét blandt flere kvalitetssystemer, hvis formål er at styre og måle indsats, proces og resultater. En akkreditering bygger på kriterier, standarder og indikatorer, som man i en sammenslutning af organisationer, deres interessenter og brugere – er blevet enige om at anvende. En gennemført akkreditering kan være det synlige og dokumenterbare tegn eller mærke over for omgivelserne på, at en leverandør følger en systematisk kvalitetssikringsmodel.

Reflektors arbejde med akkreditering tager altid afsæt i et trebenet kvalitetsbegreb, der omfatter organisatorisk, faglig og brugeroplevet kvalitet. Alle ben er vigtige og ligeværdige, når der arbejdes med at beskrive og udvikle den bedst mulige kvalitet.

Udvikling af modellen - kriterier, standarder og indikatorer

En akkrediteringsmodel indeholder en række prioriterede hovedområder samt underliggende delområder baseret på leverandørens kerneydelser.

Reflektors akkrediteringsmodel bygger på et målhierarki, der indeholder tre niveauer:

- *Kriterier* er det første niveau, der beskriver de værdier og principper, som er udtryk for 'best practise'.
- Det andet niveau indeholder *standarder*, som er generelle kvalitetsmål, der kan danne grundlag for afprøvning, dokumentation og evaluering/effektvurdering.
- Det tredje niveau er *indikatorer*, som er de valgte målbare variabler, der anvendes til at overvåge og vurdere kvaliteten. Det vil sige en vurdering af, om der er overensstemmelse mellem det, man siger, at man gør, og det, som man rent faktisk gør.

Kriterier, standarder og indikatorer udvikles i en proces, hvor ledelse, medarbejdere, brugere, politikere, pårørende, forskere, interesseorganisationer m.fl. kan inddrages. Processen skal sikre, at akkrediteringsmodellen indeholder alment accepterede og prioriterede områder.

Afprøvning og implementering af modellen

Når modellen er udviklet, afprøves den i de involverede organisationer. Afprøvningen skal sikre modellens sammenhængskraft, præciseringsgrad m.m. I afprøvningsfasen såvel som i selve implementeringsfasen kan der benyttes uvildige auditorer til at kontrollere organisationens kvalitetsudvikling.

En akkreditering vil pege på den enkelte organisations styrker, forbedringsområder og justeringsområder. Akkreditering er et kvalitetsudviklings- og kvalitetssikringsystem, der er en del af organisationens dagligdag på alle niveauer.