

Náms- og starfsráðgjöf

– Leiðbeiningar og matslisti fyrir fræðsluaðila



EQM+

September 2020

Byggt á viðmiðum EQM



Inngangur

Í gæðaferli felast stöðugar umbætur. Frá árinu 2012 hefur verið unnið að þróun gæðaviðmiða EQM (European Quality Mark) með það að markmiði að sameina í eitt ferli gæðavottun fyrir fræðslu, ráðgjöf og raunfærnimat eins og fræðsluaðilar hafa óskað eftir og kemur meðal annars fram í [skýrslu](#) verkefnahóps um fullorðins- og framhaldsfræðslu 2015. Fyrsta útgáfa af gæðaviðmiðum sem innihalda raunfærnimat og náms- og starfsráðgjöf eru merkt sem EQM+.

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) stendur fyrir þróun gæðaviðmiða í náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna í samvinnu við samstarfsaðila FA.

EQM/EQM+ er tæki sem fræðsluaðilar og starfsfólk þess geta beitt til þess að komast að því hvernig tryggja megi gæði þeirrar náms- og starfsráðgjafa sem í boði er, sem og stuðningur við notendur. Einnig hvernig komið er til móts við ólíkar þarfir notenda í samræmi við viðhorf, hugmyndir og gæðakröfur fræðsluaðila.

Ítarefni

[Siðareglur IAEVG](#)

[Siðareglur FNS](#)

[Starfslýsing náms- og starfsráðgjafa](#)

[Lög um náms- og starfsráðgjafa](#)

[Lög um framhaldsfræðslu](#)

[Reglugerð um framhaldsfræðslu](#)



Evrópska gæðamerkið EQM er veitt fræðsluaðilum sem sinna fræðslu og uppfylla eftirfarandi skilyrði:



EQM

Ábyrgð á allri vinnu sem unnin er af starfsfólki á hans vegum.

Ábyrgð á vinnu sem unnin er af verktaka eða öðrum utanaðkomandi á hans vegum.

Ábyrgð á að allir sem fyrir hann starfa uppfylli nákvæmlega sömu viðmið og gæði sem krafist er af hendi Evrópska gæðamerkisins.

Gæðamerki EQM + er veitt fræðsluaðilum sem sinna fræðslu, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat.



EQM+

Unnið er eftir viðmiðum EQM.

Þróuð hafa verið gæðaviðmið í náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimati. Þessi viðmið byggja á sömu hugmyndafræði og viðmið um fræðslu en eru þróuð á Íslandi, í samstarfi FA og innlendra fræðsluaðila.

Ábyrgð á að allir sem fyrir hann starfa uppfylli nákvæmlega sömu viðmið og gæði sem krafist er af hendi EQM+.



Gæðaviðmið – Náms- og starfsráðgjöf

Eftirfarandi gæðaviðmið er að finna í sjálfsmatslistanum fyrir náms- og starfsráðgjöf. Yfirflokkarnir eru þrír og 20 gæðaviðmið.

Gæðaviðmið: Mælikvarði gæða samkvæmt ákveðnum viðmiðum eða leiðbeiningum. Nákvæm útskýring á því hvernig á að meta tiltekið viðmið. Viðmið fela í sér þau gildi og svið sem viðurkennd eru innan stofnunarinnar/fyrirtæki til þess að tryggja að markmiðum og ákveðinni útkomu sé náð. Hægt er að nota þau sem vísa, aðferðir, staðla, tæki og verkfæri.

| Náms- og starfsráðgjöf | |
|--|---|
| 1. Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | |
| 1.1 | Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar) taki þátt í gæðastarfi, að viðhalda gæðameningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið. |
| 1.2 | Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggi gæðaferlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta. |
| 1.3 | Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd. |
| 1.4 | Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar taki þátt í endurgjöf, endurskoðun og úrbótum á framkvæmd. |
| 1.5 | Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður endurgjafar og mats verði notaðar í umbótastarfi til að auka gæði þjónustunnar. |
| 1.6 | Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk þekki lagalegt umhverfi náms- og starfsráðgjafar og siðareglur sem gilda um starfið og þjónustuna. |
| 1.7 | Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar. |
| 1.8 | Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar njóti stuðnings við að afla sér símenntunar. |
| 1.9 | Fræðsluaðili hefur skýr og mælanleg markmið um framkvæmd og tilgang ráðgjafarinnar (t.d. að ná til ákveðinna markhópa) og tryggir að starfsfólk þekki til þeirra. |
| 1.10 | Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar beiti skipulegum aðferðum til þess að meta hvort markmiðum þjónustunnar er náð. |
| 2. Upplýsingagjöf og varðveisla gagna | |
| 2.1 | Fræðsluaðili er með stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga sbr. lög nr. 90/2018. |
| 2.2 | Fræðsluaðili tryggir aðgengi að upplýsingum um ráðgjöf, mögulegan ávinning af að nýta ráðgjöf og að upplýsingarnar séu lýsandi fyrir þjónustuna sem í boði er. |
| 2.3 | Fræðsluaðili skráir og varðveitir upplýsingar um kynningar á ráðgjöfinni og fjölda þeirra sem koma. |
| 2.4 | Fræðsluaðili skráir og varðveitir upplýsingar um ráðþega og niðurstöður viðtala sbr. lög nr. 77/2014. |
| 2.5 | Fræðsluaðili tryggir að notendur hafi kost á að veita endurgjöf meðan ráðgjöf varir og séu upplýstir um leiðir til að veita endurgjöf. |



| 3. Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar | |
|--|---|
| 3.1 | Fræðsluaðili tryggir viðeigandi umhverfi, aðstæður og aðgengi fyrir ráðgjafarviðtöl . |
| 3.2 | Fræðsluaðili tryggir að þarfir notanda og markmið hafi verið greind og um þau samið í upphafi ráðgjafarferlisins. |
| 3.3 | Fræðsluaðili tryggir að þörfum og markmiðum notanda sé mætt með því að nota fjölbreyttar aðferðir við ráðgjöf. |
| 3.4 | Fræðsluaðili tryggir að notendum sé leiðbeint í átt að uppbyggingu eigin hæfni. |
| 3.5 | Fræðsluaðili tryggir að notendum sé fylgt eftir með reglubundnum hætti meðan ferli ráðgjafar varir. |



Meginþættir mats

EQM/EQM+ byggir á mati fræðsluaðila með það að markmiði að styðja fræðsluaðila við að meta hversu vel núverandi starfsvenjur samræmast viðmiðum EQM/EQM+.

Matið felst í að fylla út matslista í þremur köflum. Þar eru tekin fyrir atriði sem varða náms- og starfsráðgjöf og hér á eftir fer lýsing á köflunum þremur.

- Fyrsti kafli „**Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar**“ lítur að mati sem varðarmarkmið, stjórnun og skipulag ráðgjafar á vegum fræðsluaðila, viðmið um umhverfi ráðgjafa og aðkomu starfsfólks að gæða og umbótarstarfi til að auka gæði þjónustunnar.
- Annar kafli „**Upplýsingagjöf og varðveisla gagna**“ er mat á meðferð og miðlun upplýsinga, endurgjöf, varðveisla gagna og eftirfylgni og endurgjöf þátttakenda á þjónustuna.
- Þriðji kafli „**Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar**“ ermat á þörfum notenda, fjölbreyttar ráðgjafaleiðir, markmið og eftirfylgni.

Við útfyllingu á matslistum hakar fræðsluaðili í viðeigandi reit fyrir hvert gæðaviðmið eins og við á um starfsemi hans og hefur þrjá valmöguleika:

- Nei / Á ekki við*
- Uppfyllt að hluta*
- Uppfyllt að fullu*

Til að fullnægja hverju viðmiði þarf gæðaviðmiðið að vera „Uppfyllt að fullu“. Fræðsluaðili hlýtur ekki vottun ef merkt er við „Nei / Á ekki við“ eða „Uppfyllt að hluta“. Allir valkostir eru stjörnumerktir og ber því að útskýra eins og fram kemur í matslista.

| | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1 | Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar): taki þátt í gæðastarfi, viðhaldi gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið. (Gæðaviðmið) | | | |
| <i>Hvernig er starfsfólk þjálfað og virkjað til þess að taka þátt í gæðastarfi og viðhalda gæðamenningu?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Starfsfólk fær þjálfun og tekur virkan þátt í sjálfsmati, skráningu, endurskoðun og eftirfylgni úrbóta. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.1 | Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar) taki þátt í gæðastarfi, að viðhalda gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið. | | | |
| Hvernig er starfsfólk þjálfað og virkjað til þess að taka þátt í gæðastarfi og viðhalda gæðamenningu? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Starfsfólk fær þjálfun og tekur virkan þátt í sjálfsmati, skráningu, endurskoðun og eftirfylgni úrbóta. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.2 | Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggi gæðaferlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta. | | | |
| Hvernig eru gæði ráðgjafarinnar tryggð til lengri tíma? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Til þessa er gripið ef/þegar þörf er á. Ferlið liggur fyrir (er til) en úrbótum hverju sinni er lýst, innleiðingu og hvernig aðgerðum verði hrint í framkvæmd. | Mat fræðsluaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mat matsaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.3 | Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd. | | | |
| <i>Hvernig er gæðamat skjalfest og hvernig er gengið úr skugga um að tímasettum umbótaaðgerðum sé hrint í framkvæmd?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Fullnægjandi skráning og skjalfest/tímasett umbótaferli liggja fyrir. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.4 | Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar taki þátt í endurgjöf, endurskoðun og úrbótum á framkvæmd. | | | |
| <i>Hvernig eru ráðgjafar virkjaðir til þess að taka þátt í umbótum?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Ráðgjafar taka þátt í endurgjöf, endurskoðun, og úrbótum á þjónustunni. Stöðugt er unnið að umbótastarfi þ.e. skilgreint hvernig mat á árangri á að fara fram, hver ber ábyrgð á framkvæmd mats og hvað gert er við niðurstöðurnar. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.5 | Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður endurgjafar og mats verði notaðar í umbótastarfi til að auka gæði þjónustunnar. | | | |
| Hvernig er unnið með endurgjöf notenda og starfsfólks? Er gerð áætlun um úrbætur á grundvelli þeirrar úrvinnslu? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Stöðugt er unnið að umbótum. Endurgjöf er nýtt til upplýsingar um hvaða úrbætur þurfi að gera og í framhaldinu er gerð tímasett áætlun um úrbætur með skýrum ákvæðum um ábyrgð. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.6 | Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk þekki lagalegt umhverfi náms- og starfsráðgjafar og siðareglur sem gilda um starfið og þjónustuna. | | | |
| Hvernig er tryggt að starfsfólk þekki lög reglur auk siðareglna sem gilda um náms- og starfsráðgjöf? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Lög og reglur sem gilda um þjónustuna auk siðareglna eru hluti af starfseminni og kynntar nýju starfsfólki þegar það kemur til starfa og rifjaðar upp a.m.k. einu sinni á ári með öllu starfsfólki sem kemur að náms- og starfsráðgjöf. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.7 | Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar. | | | |
| <i>Hvernig er gengið úr skugga um að ráðgjafar séu hæfir og færir um að veita fullorðnum einstaklingsmiðaða ráðgjöf?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Ráðgjafar gera grein fyrir hæfi og hæfni sinni, kynna ferilskrá og meðmæli/umsögn sem liggja fyrir. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| 1 Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | | |
|--|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.8 Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar njóti stuðnings við að afla sér símenntunar. | | | | |
| Hvernig er tryggt að ráðgjafar fylgist með nýjungum og faglegri þróun til ávinnings fyrir notendur? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Áætlun liggur fyrir innan stofnunarinnar um símenntun og þróun ráðgjafa í starfi og ráðstafanir gerðar bæði hvað varðar vinnuskipulag og fjárhagslegan stuðning. | Mat fræðsluaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mat matsaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| 1 Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.9 | Fræðsluaðili hefur skýr og mælanleg markmið um framkvæmd og tilgang ráðgjafarinnar (t.d. að ná til ákveðinna markhópa) og tryggir að starfsfólk þekki til þeirra | | | |
| Hvaða markmið hefur fræðsluaðili sett um ráðgjöfina og hvernig er staðið að því að kynna þau fyrir starfsfólki? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Mælanleg árangursmarkmið liggja fyrir og eru notuð við framkvæmd og endurskoðuð árlega með ráðgjöfum. | Mat fræðsluaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mat matsaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar | | | |
| 1.10 | Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar beiti skipulegum aðferðum til þess að meta hvort markmiðum þjónustunnar er náð. | | | |
| Hvernig fylgist fræðsluaðili með framvindu þjónustunnar í samræmi við sett markmið hennar? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Reglulegir fundir með ráðgjöfum þar sem árangur þjónustunnar er yfirfarinn út frá settum markmiðum og ráðstafanir gerðar fyrir viðeigandi úrbótum ef þörf er á. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2 Upplýsingagjöf og varðveisla gagna | | | | |
| 2.1 | Fræðsluaðili er með stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga sbr. lög nr. 90/2018. | | | |
| <i>Hvernig er öryggi við meðferð persónuupplýsinga tryggt? Er til stefna um trúnað og meðferð persónuupplýsinga hjá fræðsluaðila?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Fræðsluaðili er með sýnilega stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga í samræmi við lög og reglugerðir og hefur innleitt hana. Stefnan er jafnframt aðgengileg á heimasíðu fræðsluaðila. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2 | Upplýsingagjöf og varðveisla gagna | | | |
| 2.2 | Fræðsluaðili tryggir aðgengi að upplýsingum um ráðgjöf, mögulegan ávinning af að nýta ráðgjöf og að upplýsingarnar séu lýsandi fyrir þjónustuna sem í boði er. | | | |
| <i>Hvaða upplýsingar um ráðgjöfina eru birtar og hvar?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Upplýsingar um þjónustu ráðgjafa eru á heimasíðu fræðsluaðila og ásamt upplýsingum um hvert eigi að snúa sér til að panta tíma hjá ráðgjafa. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2 | Upplýsingagjöf og varðveisla gagna | | | |
| 2.3 | Fræðsluaðili skráir og varðveitir upplýsingar um kynningar á ráðgjöfinni og fjölda þeirra sem koma. | | | |
| Hvernig er haldið utan um upplýsingar um kynningar og hvernig eru þær varðveittar? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Fræðsluaðili hefur kerfi sem heldur utan um allar upplýsingar um kynningar á ráðgjöf (m.a. fyrirtækjaheimsóknir og námsleiðir). | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2 | Upplýsingagjöf og varðveisla gagna | | | |
| 2.4 | Fræðsluaðili skráir og varðveitir upplýsingar um ráðþega og niðurstöður viðtala sbr. lög nr. 77/2014. | | | |
| Hvernig er haldið utan um upplýsingar og niðurstöður viðtala og hvernig eru þær varðveittar? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Upplýsingar eru varðveittar í öruggu umhverfi í samræmi við lög um meðferð persónuupplýsinga. | Mat fræðsluaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mat matsaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2 | Upplýsingagjöf og varðveisla gagna | | | |
| 2.5 | Fræðsluaðili tryggir að notendur hafi kost á að veita endurgjöf meðan ráðgjöf varir og séu upplýstir um leiðir til að veita endurgjöf. | | | |
| <i>Hvernig geta notendur gefið endurgjöf til ráðgjafa/fræðsluaðila um náms- og starfsráðgjöfina?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Munnleg og skrifleg/rafræn (nafnlaus) endurgjöf á ráðgjöfina eftir að henni lýkur, m.a. þjónustukönnun, rýnihópar haldnir reglulega, ferli til staðar til þess að nota endurgjöf til að fylgjast með framvindu ráðgjafarinnar og aðlaga það eftir þörfum. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 | Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar | | | |
| 3.1 | Fræðsluaðili tryggir viðeigandi umhverfi, aðstæður og aðgengi fyrir ráðgjafarviðtöl . | | | |
| <i>Hvernig er tryggt að ráðgjafarumhverfið sé við hæfi?</i> | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Aðstaða viðeigandi; aðgengi, næði, afmarkað rými fyrir einstaklingsviðtöl. Fullnægjandi upplýsingar fyrir ráðgjafa og notendur . Aðgengi að ráðgjafarþjónustunni er fjölbreytt (vinnustaðir, rafræn, skipulagt og reglulegt). | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 | Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar | | | |
| 3.2 | Fræðsluaðili tryggir að þarfir notanda og markmið hafi verið greind og um þau samið í upphafi ráðgjafarferlisins. | | | |
| Hvernig eru þarfir/óskir notenda greindar og samþykktar og markmið skráð? Hvaða verkfæri og ferli eru notuð í þessu skyni? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Notendur fá aðstoð við að greina þarfir sínar og ráðgjafi nýtir viðeigandi verkfæri og ferli til að aðstoða notanda við að greina markmið sín. | Mat fræðsluaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mat matsaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 | Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar | | | |
| 3.3 | Fræðsluaðili tryggir að þörfum og markmiðum notanda sé mætt með því að nota fjölbreyttar aðferðir við ráðgjöf. | | | |
| Hvernig mæta aðferðir ráðgjafar þörfum notanda? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Þarfir einstaklings stýra vali á aðferðum og verkfærum í ferli ráðgjafar. | Mat fræðsluaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mat matsaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 | Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar | | | |
| 3.4 | Fræðsluaðili tryggir að notendum sé leiðbeint í átt að uppbyggingu eigin hæfni. | | | |
| Hvaða aðferðir eru nýttar við að leiða notendur til virkni í ráðgjafarferlinu? Eru til sérstök verkefni/verkfæri í því skyni? Eru markmið endurskoðuð reglulega og löguð að þörfum á meðan á ráðgjöf varir? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Ráðgjafi virkjar notanda með við að draga fram leiðir að markmiðum, útbúa áætlun, hvetja og veita eftirfylgd. Endurskoðun markmiða er liður í þessu ferli. | Mat fræðsluaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mat matsaðila | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 | Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar | | | |
| 3.5 | Fræðsluaðili tryggir að notendum sé fylgt eftir með reglubundnum hætti meðan ferli ráðgjafar varir. | | | |
| Hvernig er notendum fylgt eftir í ráðgjöfinni? Hvernig er skilgreint hvenær ráðgjöfinni er lokið? | | | | |
| Merkið við viðeigandi fullyrðingu: | | Nei / Á ekki við* | Uppfyllt að hluta* | Uppfyllt að fullu* |
| Samskipti og/eða eftirfylgni við notendur, skrifleg og/eða munnleg, byggð á niðurstöðum viðtals. Skráð hvenær ráðgjöf telst formlega lokið. | <i>Mat fræðsluaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>Mat matsaðila</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *Útskýringar fræðsluaðila: | | | | |
| | | | | |
| Athugasemdir matsaðila: | | | | |
| | | | | |
| Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila): | | | | |
| | | | | |