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 starfsráðgjafar 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:

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.

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 gæðamenningu 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	Fræðsluaðli 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.

<table>
<tr><td>1.1</td><td colspan="5">Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar): taki þátt í gæðastarfi, viðhaldi gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið. (Gæðaviðmið)</td></tr>
<tr><td colspan="6">Hvernig er starfsfólk þjálfað og virkjað til þess að taka þátt í gæðastarfi og viðahalda gæðamenningu?</td></tr>
<tr><td colspan="3">Merkið við viðeigandi fullyrðingu:</td><td>Nei / Á ekki við*</td><td>Uppfyllt að hluta*</td><td>Uppfyllt að fullu*</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Starfsfólk fær þjálfun og tekur virkan þátt í sjálfsmati, skráningu, endurskoðun og eftirfylgni úrbóta.</td><td>Mat fræðsluaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td>Mat matsaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
</table>

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 viðahalda 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.	*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
	Mat matsaðila	☐	☐	☐

*Útskýringar fræðsluaðila:

Athugasemdir matsaðila:

Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):

<table>
<tr><td>1

1.2</td><td colspan="5">Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar

Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggi gæðaferlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta.</td></tr>
<tr><td colspan="6">Hvernig eru gæði ráðgjafarinnar tryggð til lengri tíma?</td></tr>
<tr><td colspan="3">Merkið við viðeigandi fullyrðingu:</td><td>Nei / Á ekki við*</td><td>Uppfyllt að hluta*</td><td>Uppfyllt að fullu*</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">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.</td><td>Mat fræðsluaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td>Mat matsaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td colspan="6">*Útskýringar fræðsluaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Athugasemdir matsaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
</table>

1	**Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar**				
1.3	Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd.				
Hvernig er gæðamat skjalfest og hvernig er gengið úr skugga um að tímasettum umbótaaðgerðum sé hrint í framkvæmd?					
Merkið við viðeigandi fullyrðingu:			Nei / Á ekki við*	Uppfyllt að hluta*	Uppfyllt að fullu*
Fullnægjandi skráning og skjalfest/tímasett umbótaferli liggja fyrir.		*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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.				
Hvernig eru ráðgjafar virkjaðir til þess að taka þátt í umbótum?					
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.		*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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.		*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*Útskýringar fræðsluaðila:					
Athugasemdir matsaðila:					
Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):					

<table>
<tr><td>1</td><td colspan="5">Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar</td></tr>
<tr><td>1.6</td><td colspan="5">Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk þekki lagalegt umhverfi náms- og starfsráðgjafar og siðareglur sem gilda um starfið og þjónustuna.</td></tr>
<tr><td colspan="6">Hvernig er tryggt að starfsfólk þekki lög reglur auk siðareglna sem gilda um náms- og starfsráðgjöf?</td></tr>
<tr><td colspan="3">Merkið við viðeigandi fullyrðingu:</td><td>Nei / Á ekki við*</td><td>Uppfyllt að hluta*</td><td>Uppfyllt að fullu*</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">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.</td><td>Mat fræðsluaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td>Mat matsaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td colspan="6">*Útskýringar fræðsluaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Athugasemdir matsaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
</table>

1	**Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar**				
1.7	Fræðsluaðili tryggir að ráðgjafar séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar.				
Hvernig er gengið úr skugga um að ráðgjafar séu hæfir og færir um að veita fullorðnum einstaklingsmiðaða ráðgjöf?					
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.		*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*Útskýringar fræðsluaðila:					
Athugasemdir matsaðila:					
Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):					

1 1.8	**Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar** 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*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*Útskýringar fræðsluaðila:					
Athugasemdir matsaðila:					
Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):					

<table>
<tr><td>1</td><td colspan="5">Stjórnun, markmið og umsýsla ráðgjafar</td></tr>
<tr><td>1.9</td><td colspan="5">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</td></tr>
<tr><td colspan="6">Hvaða markmið hefur fræðsluaðili sett um ráðgjöfina og hvernig er staðið að því að kynna þau fyrir starfsfólki?</td></tr>
<tr><td colspan="3">Merkið við viðeigandi fullyrðingu:</td><td>Nei / Á ekki við*</td><td>Uppfyllt að hluta*</td><td>Uppfyllt að fullu*</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Mælanleg árangursmarkmið liggja fyrir og eru notuð við framkvæmd og endurskoðuð árlega með ráðgjöfum.</td><td>Mat fræðsluaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td>Mat matsaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td colspan="6">*Útskýringar fræðsluaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Athugasemdir matsaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
</table>

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.		*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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.			
Hvernig er öryggi við meðferð persónuupplýsinga tryggt? Er til stefna um trúnað og meðferð persónuupplýsinga hjá fræðsluaðila?				
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.	*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
	Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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.			
Hvaða upplýsingar um ráðgjöfina eru birtar og hvar?				
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.	*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
	Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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).		*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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*	☐	☐	☐
	Mat matsaðila	☐	☐	☐
*Útskýringar fræðsluaðila:				
Athugasemdir matsaðila:				
Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):				

<table>
<tr><td>2</td><td colspan="5">Upplýsingagjöf og varðveisla gagna</td></tr>
<tr><td>2.5</td><td colspan="5">Fræðsluaðili tryggir að notendur hafi kost á að veita endurgjöf meðan ráðgjöf varir og séu upplýstir um leiðir til að veita endurgjöf.</td></tr>
<tr><td colspan="6">Hvernig geta notendur gefið endurgjöf til ráðgjafa/fræðsluaðila um náms- og starfsráðgjöfina?</td></tr>
<tr><td colspan="3">Merkið við viðeigandi fullyrðingu:</td><td>Nei / Á ekki við*</td><td>Uppfyllt að hluta*</td><td>Uppfyllt að fullu*</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">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.</td><td>Mat fræðsluaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td>Mat matsaðila</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr>
<tr><td colspan="6">*Útskýringar fræðsluaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Athugasemdir matsaðila:</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6">Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
</table>

3	**Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar**			
3.1	Fræðsluaðili tryggir viðeigandi umhverfi, aðstæður og aðgengi fyrir ráðgjafarviðtöl .			
Hvernig er tryggt að ráðgjafarumhverfið sé við hæfi?				
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).	*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
	Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*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*	☐	☐	☐
		Mat matsaðila	☐	☐	☐
*Útskýringar fræðsluaðila:					
Athugasemdir matsaðila:					
Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):					

3	**Undirbúningur og framkvæmd ráðgjafar**			
3.5	Fræðsluaðli 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.	*Mat fræðsluaðila*	☐	☐	☐
	Mat matsaðila	☐	☐	☐

*Útskýringar fræðsluaðila:

Athugasemdir matsaðila:

Fylgiskjöl (stuðningsefni frá fræðsluaðila):