



Kynning fyrir mannréttindaráði Reykjavíkurborgar

Verkferlar vegna ofbeldis sem starfsfólk verður fyrir, sbr. aðgerð nr. 52, í aðgerðaráætlun Reykjavíkurborgar gegn ofbeldi 2025 – 2028

Ásta Bjarnadóttir skrifstofustjóri
3. apríl 2025



Staðan

Byrjað að spyrja um ótta við ofbeldi sem hluta af áhættumati starfa (mat á sálfélagslegu vinnuumhverfi), en það mat myndar grunn að öryggis- og heilbrigðisáætlun

Efni komið á Fróða:

1. Leiðbeiningar um viðbrögð í kjölfar ofbeldis gegn starfsfólki (þ.m.t. skilgreiningar og flokkun á sambandi við geranda)
2. Leiðbeiningar vegna ofbeldis eða áreitni gegn starfsfólki utan hefðbundins vinnutíma
3. Viðbrögð vegna heimilisofbeldis þegar starfsfólk Reykjavíkurborgar á í hlut



Atvik ofbeldis skilgreind

Atvik 1 - Hegðun eins og mikil ókurteisi/gróft orðbragð, minniháttar ógnun s.s. tal um notkun vopna, grófar persónulegar móðganir, minna trúverðugar sjálfsskaðahótanir, öskur og önnur slík hegðun. Viðbrögð aðeins innanhúss og minniháttar.

Atvik 2 - Hér eru hótanir sem tekið er eitthvert mark á, verulega ógnandi hegðun, alvarlegar sjálfsskaðahótanir, hlutum kastað, skemmdir á innanstokksmunum, starfsmaður snertur með ofbeldi sem markmið en engin líkamlegur skaði. Viðbrögð aðeins innanhúss en aðkoma fleiri starfsmanna og einhver úrvinnsla af hendi stjórnanda.

Atvik 3 - Alvarleg tilfelli ofbeldis, hótanir sem teknar eru trúanlegar, sjálfsskaði sem kallar á aðstoð neyðaraðila. Afleiðingar eru áfall eða líkamlegir áverkar t.d. sem valda fjarveru. Viðbrögð kalla á aðstoð utanfrá s.s. lögreglu.



Samband geranda við borgina

Samband A - Hér er reglulegt (eðlilegt) samband á milli geranda og starfsemi Reykjavíkurborgar. Gerandi er t.d. þjónustunotandi, nemandi, viðskiptavinur, gestur eða tengist starfsemi borgarinnar á annan hátt.

Samband B - Hér er gerandi tilvonandi, núverandi eða fyrrverandi starfsmaður Reykjavíkurborgar. Hér eru einnig verktakar, þjónustuaðilar, birgjar og aðrir aðilar sem þjónusta Reykjavíkurborg í gegnum vinnu sína.

Samband C - Hér er ekki beint samband á milli geranda og Reykjavíkurborgar. Þessi atvik eru t.d. handahófskennd reiðiköst eða árásir, einnig vopnuð rán eða pólitískt ofbeldi.

Samband D - Hér er gerandi fyrrverandi eða núverandi maki starfsmanns, fjölskyldumeðlimur og/eða er í sambandi við starfsmann í gegnum persónulegt samband.



		Tegund sambands			
Tegund atviks		Samband A	Samband B	Samband C	Samband D
	Atvik 1	<p>Nemandi öskrar á skólaliða með hótunum.</p> <p>Sundgestur móðgar starfsmann gróflega.</p> <p>Íbúi reynir að hrækja á starfsmann í íbúakjarna.</p> <p>Aðstandandi íbúa slær til starfsmanns.</p>	<p>Tveir starfsmenn lenda í heiftarlegu rífrildi á kaffistofu.</p> <p>Starfsmaður verktaka hótar starfsmanni borgarinnar.</p>	<p>Óþekktur einstaklingur öskrar á húsvörð í Borgartúni.</p> <p>Ökumaður hótar bílastæðaverði.</p>	<p>Maki starfsmanns kemur æstur á starfsstöð og vill „ræða við“ maka sinn undir fjögur augu.</p> <p>Fyrirverandi maki starfsmanns sendir hótanir í tölvupósti á starfsmann.</p>
	Atvik 2	<p>Nemandi kastar smíðaáhaldi í kennara sem fær mar á handlegg.</p> <p>Sundgestur hótar starfsmanni og starfsmaður þorir ekki ein heim eftir vakt.</p> <p>Íbúi hrækir framan í starfsmann í íbúðakjarna.</p> <p>Aðstandandi íbúa slær starfsmann í andlitið.</p>	<p>Tveir starfsmenn lenda í ryskingum á árshátíð.</p> <p>Starfsmaður hendir þrifaverktaka úr húsi með valdi.</p> <p>Starfsmaður birgja sýnir hníf í rífrildi við stjórnanda.</p>	<p>Óþekktur einstaklingur slær húsvörð utanundir í Borgartúni.</p> <p>Vegfarandi fellir bílastæðavörð í götuna.</p> <p>Mótmælandi brýtur rúðu sem hrynur yfir starfsmann í móttöku Ráðhúss.</p>	<p>Vonbiðill starfsmanns kemur á starfsstöð og grípur í hana þegar hún hafnar honum.</p> <p>Fyrirverandi eiginmaður hringir ítrekað í stjórnanda og hótar honum þar sem viðkomandi vill ná sambandi við starfsmann sem var maki hans.</p>
	Atvik 3	<p>Nemandi skallar kennara í andlitið.</p> <p>Sundgestur slær starfsmann fast utan undir.</p> <p>Íbúi stingur starfsmann í íbúðakjarna í hálsinn með blýanti.</p>	<p>Starfsmaður beitir annan starfsmann umsáturseinelti.</p> <p>Starfsmaður leggur hendur á annan starfsmann og sá fær áverka.</p>	<p>Einstaklingur fremur vopnað rán í Listasafni Rvk.</p> <p>Mótmælandi lemur starfsmann í móttöku Ráðhúss með mótmælaskilti.</p>	<p>Maki í forræðisdeilu ræðst á fyrirverandi konu sína, sem er kennari, með öxi fyrir utan skóla.</p>



ASKUR atvikaskráningarkerfið

Ef það er ekki skrifað niður þá gerðist það ekki

[Þjónustugátt](#) / [Atvikaskráning](#)

Atvikaskráning

Hér á að skrá upplýsingar um atvik sem varða öryggi í starfsemi Reykjavíkurborgar.

 [Contact us about](#)

Starfsmaður Reykjavíkurborgar

Tilkynna atvik án áverka, Tilkynna atvik með áverka, Tilkynna atvik með áverka og fjarveru

Ekki starfsmaður

Tilkynna atvik án áverka – Ekki starfsmaður, Tilkynna atvik með áverka – Ekki starfsmaður

[Þjónustugátt](#) / [Atvikaskráning](#)

Atvikaskráning

Hér á að skrá upplýsingar um atvik sem varða öryggi í starfsemi Reykjavíkurborgar.

[Contact us about](#)

Starfsmaður Reykjavíkurborgar

What can we help you with?



Tilkynna atvik án áverka

Atburður eða aðstæður sem að óbreyttu hefðu getað leitt til líkamstjóns eða andlegra þjáninga starfsfólks.



Tilkynna atvik með áverka

Skyndilegur atburður sem veldur líkamstjóni eða andlegri þjáningu hjá starfsfólki en felur ekki í sér fjarveru.



Tilkynna atvik með áverka og fjarveru

Skyndilegur atburður sem veldur líkamstjóni eða andlegri þjáningu hjá starfsfólki og veldur fjarveru frá vinnu.

ASK R



Næstu skref

Tímalína til innleiðingar leiðbeininganna á hvert svið

- Gátlistar, verklag, fræðsla nýliða

Skráning ofbeldiatvika í ASK 

- Rýni og umbótavinna í kjölfarið eftir því sem við á





Reykjavík