Reykjavík, 16. nóvember 2026
VEL26060083

MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Velferðarráð
Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Innleiðing upplýsingavefs og vinna að ferlum vegna ofbeldis gagnvart eldra fólki

Samþykkt tillaga í velferðarráði

Velferðarráð samþykkti 13. ágúst 2026 tillögu þess efnis að fela velferðarsviði að innleiða upplýsingavef um ofbeldi gagnvart eldra fólki í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið og Neyðarlínuna - 112. Jafnframt var velferðarsviði falið að vinna verkferla og leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar í samstarfi við Lögregluna á höfuðborgarsvæðinu.

Markmiðið tillögunnar er að efla þekkingu á ofbeldi gegn eldra fólki og einfalda tilkynningar um ofbeldi með beinum tengingum af vef Reykjavíkurborgar inn á tilkynninga- og ráðgjafarleiðir 112.

Útfærsla velferðarsviðs

Búið er að uppfæra upplýsingar um ofbeldi gagnvart eldra fólki á vef borgarinnar í samvinnu við vefdeild þjónustu- og nýsköpunarsviðs og Neyðarlínuna - 112. Lögð var áhersla á að einfalda og skýra efnið og vísa tilkynningar með beinum tilvísunum af vef borgarinnar inn á tilkynningarleiðir Neyðarlínunnar – 112.

Á vefnum er m.a. að finna upplýsingaefni um birtingarmyndir ofbeldis og dæmi þar um. Settar eru fram spurningar sem eiga að auðvelda fólki að meta hvort það búi við ofbeldi. Jafnframt eru upplýsingar um hvar er hægt að fá aðstoð og stuðning. Einnig voru unnar leiðbeiningar fyrir aðstandendur, vini og nágranna eldra fólks sem hjálpa til við að greina merki um ofbeldi eða vanrækslu.

Leit á vefnum að efni um ofbeldi og eldra fólk hefur verið styrkt og efni styður nú betur við viðurkenndar aðferðir um uppsetningu vefefnis sem skilar sér einnig í google leit sem og í svörum frá gervigreindarlausnum.

Ætlunin er að vekja sérstaka athygli á þessu efni þegar það hefur verið í loftinu í einhvern tíma og tækifæri hefur gefist til að fá ábendingar um það sem betur má fara. Áður er einnig mikilvægt að kynna efnið í notendaráði fatlaðs fólks og öldungaráði Reykjavíkurborgar þar sem sitja fulltrúar samtaka eldra fólks og fá frá þeim ábendingar og viðbrögð.

Sjá efnið hér á vef borgarinnar https://reykjavik.is/eldra-folk-og-ofbeldi

Ferlar

Unninn hefur verið ferill um viðbrögð þegar grunur vaknar um ofbeldi gagnvart eldra fólki eða vissa er þar um, sjá fylgiskjal 1. Ferillinn er fyrir starfsfólk borgarinnar og fylgja honum leiðbeiningar. Verkferlarnir fjalla um það hvernig bregðast á við þegar ofbeldi gegn eldra fólki á sér stað eða þegar grunur þar um vaknar. Verkferillinn, fylgiskjal 1, skýrir hvernig bregðast skuli við, hvert sé hlutverk Reykjavíkurborgar og hvernig samstarfi við aðra aðila sé háttað, m.a. lögreglu, heilsugæslu og aðra sem málið varðar.

Tilkynningaform vegna ofbeldis eða gruns þar um

Ákveðið hefur verið að setja upp stafrænt tilkynningarform vegna ofbeldis gegn eldra fólki eða gruns um það. Formið er hugsað fyrir eldra fólk sjálft en einnig fyrir aðstandendur, vini og nágranna.

Vitað er að sumt fólk veigrar sér við að hafa samband við Neyðarlínuna – 112, finnst ekki þörf á útkalli en vill að mál sé skoðað. Margir hafa í því tilviki beint samband við Reykjavíkurborg, m.a. heimaþjónustu eða upplýsingasíma borgarinnar. Sá möguleiki að geta sent inn tilkynningu á vef er hugsuð sem aukaleið til að hafa samband. Á móti tilkynningunum tekur deild rafrænnar þjónustu á velferðarsviði og gætir þess að úthluta því til öldrunarfélagsráðgjafa sem ber ábyrgð á málinu. Þetta er nýtt og verður reynslan að skera úr um það hvernig og hvort þetta virkar. Borgin er þegar með sambærilegt tilkynningarblað vegna barna.

Skýrt verður tekið fram í inngangi tilkynningarforms að ef um bráða hættu sé að ræða skuli hafa samband við Neyðarlínuna – 112. Einnig er tekið fram að þessar upplýsingar séu aðeins vaktaðar á hefðbundnum vinnutíma.

Næstu skref

Tryggja þarf að öll sem þekkja þurfa ferilinn og upplýsingaefnið á vef borgarinnar geri það. Gerð hefur verið áætlun um næstu skref til að gæta að því að svo sé.

Samstarf við gerð efnis á vef og ferla

Ferlar, leiðbeiningar, skapalón vegna gruns og tilkynningarform var unnið af verkefnisstjóra Saman gegn ofbeldi og þremur öldrunarfélagsráðgjöfum sem eru á mismunandi starfsstöðum velferðarsviðs og hafa því samanlagt fjölbreytta þekkingu á málefnum eldra fólks og ofbeldi. Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu kom einnig að þeirri vinnu og starfsfólk Neyðarlínunnar – 112.

Úrbætur á vef voru unnar í nánu samstarfi við Neyðarlínuna – 112 og vefdeild þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Ofbeldi gegn eldra fólki
Verklag

Dags. 21. október 2026

GRUNNHUGMYND: 112 er fyrsta snerting. Fólk þarf aðeins að þekkja eitt númer.

1. Fyrsta snerting

Ef um bráða hættu er að ræða er haft samband við 112.
112 er númerið sem aðstandendur, nágrannar, starfsfólk og hver annar sem hefur grun eða vissu um að ofbeldi gegn eldri einstaklingi eigi sér stað hefur samband við.

- Ef um bráða eða yfirvofandi hættu er að ræða fer lögregla á vettvang.
- Ráðgjafi á vegum Saman gegn ofbeldi er kallað til ef einstaklingur samþykkir það í útkalli lögreglu, sbr. verklag lögreglu og borgarinnar þar um.
- Ef ábending berst í gegnum netspjall 112, er einnig brugðist við henni samkvæmt verklagi Neyðarlínunnar.

Meginregla: Ábending → 112 / móttaka → mat á bráðri hættu → réttur ábyrgðaraðili → úrræði → eftirfylgd

2. Þegar mál kemur frá/er vísað frá lögreglunni til Reykjavíkurborgar

Ath. það þarf leyfi brotaþola fyrir því að vísa máli áfram.

Móttökudeild rafrænnar miðstöðvar fær málið til sín:

- Kannar helstu upplýsingar.
- Kallar til öldrunarfélagsráðgjafa (málastjóri), þegar það á við, sem tekur við málinu og ber ábyrgð á því.

Ef bráð hætta kemur í ljós á hvaða stigi sem er → 112.

3. Þegar mál berst í gegnum netfangið ofbeldi@reykjavik.is

Móttökudeild rafrænnar miðstöðvar fær málið til sín:

- Kannar helstu upplýsingar.
- Metur hvort bráð hætta sé til staðar
- Kallar til öldrunarfélagsráðgjafa (málastjóra), þegar það á við, sem tekur við málinu og ber ábyrgð á því.

Ef bráð hætta kemur í ljós á hvaða stigi sem er → 112. (Ath. það er tilgreint í skapalóni fyrir netfangið að það skuli alltaf hafa samband við 112 ef um bráða hættu er að ræða).

4. Öldrunarfélagsráðgjafi (málastjóri)

- Hefur samband við einstaklinginn, fer á staðinn með hans samþykki og með lögreglu þegar tilefni er til (velferðartékk).

- Metur öryggi, aðstæður og vilja einstaklingsins.
- Metur hvaða aðstoð og úrræði þarf.
- Kannar stuðningsnet einstaklingsins þ.e. hvort aðrir einstaklingar eru í baklandi brotaþola en sá/þeir sem eru hugsanlegir gerendur. Hefur samband við einhvern úr baklandi að fengnu samþykki brotaþola.
- Virkjar tengiliði og samstarfsaðila eftir þörfum. Ef málið er flókið þá er því vísað til lausnateymis.
- Ákveður eftirfylgd, þ.e. setur upp áætlun og tilgreinir hver ber ábyrgð á hverju og einu skrefi.

Þess þarf að gæta að ræða við einstaklinginn án þess að meintur gerandi sé viðstaddur.