

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur fimmtudaginn 2. maí 2013

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2012.

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var fimmtudaginn 12. apríl 2012 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2012-2013:

Ríkissjóður: Ingilín Kristmannsdóttir, skrifstofustjóri innanríkisráðuneytinu
Guðgeir Eyjólfsson, sýslumaður í Kópavogi
Þórhallur Arason, skrifstofustjóri fjármálaráðuneytinu

Reykjavíkurborg: Kristbjörg Stephensen, Borgarlögmaður

Varamaður: Stefán Eiríksson, lögreglustjóri

Stjórnin skipti þannig með sér verkum á fyrsta stjórnarfund:

Stjórnarformaður Þórhallur Arason
Varaformaður Kristbjörg Stephensen

Framkvæmdastjórar eru Þórhallur Ólafsson og Tómas Gíslason.

Inngangur.

Eigendur Neyðarlínunnar eru:

Hluthafar	Hlutfé	Prósent %
Landsvirkjun	1.500.000	7,9%
Orkuveita Reykjavíkur	1.500.000	7,9%
Reykjavíkurborg	2.000.000	10,5%
Ríkissjóður	14.000.000	73,7%
Samtals	19.000.000	100,0%

Ekki varð breyting í eigendahópnum árið 2012.

Haldnir voru sjö stjórnarfundir á starfsárinu. Neyðarlínan er rekin í þremur deildum sem eru rekstrarlega aðskildar. Deildirnar eru Neyðarsímsvörun, Vaktstöð siglinga og TETRA fjarskipti. Skrifstofa og vaktstöð er í Björgunarmiðstöðinni Skógarhlíð í Reykjavík og í lögreglustöðinni á Akureyri. Neyðarlínan reisti fjóra nýja fjarskiptastaði á árinu. Starfsemin almennt, hjá öllum deildum, einkenndist hinsvegar af styrkingu innviða kerfa, og eflingu gæðamála.

Starfssemi Neyðarlínunnar.

Tölfræði 112

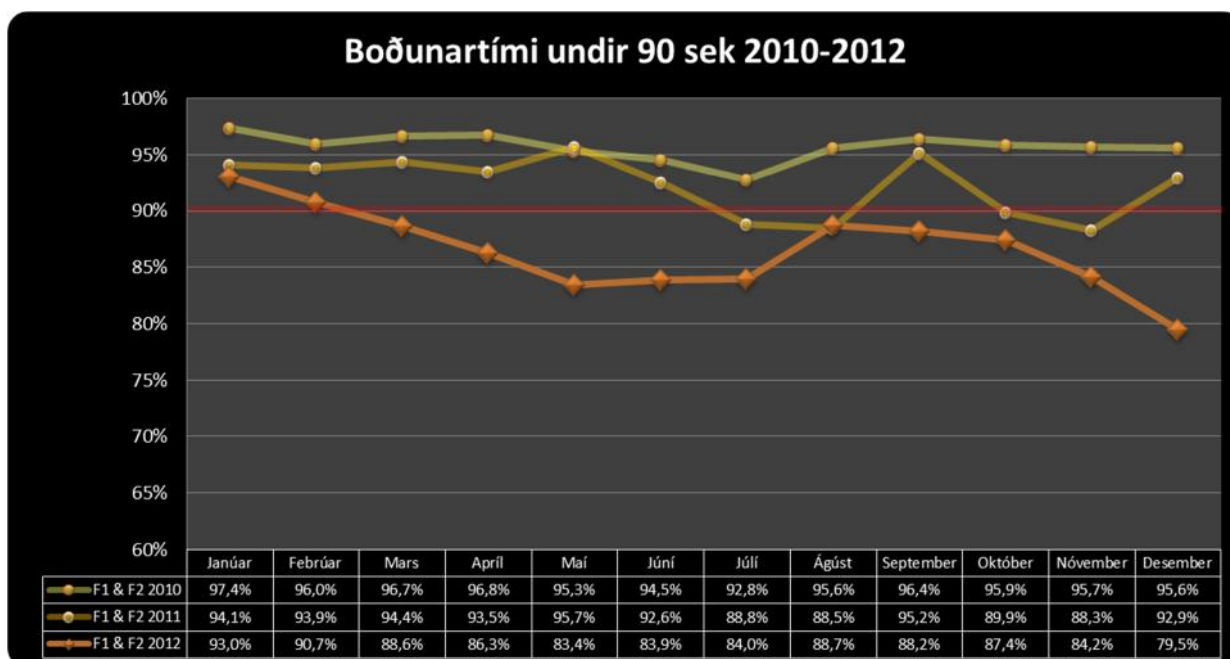
Neyðarverðir afgreiddu 140.527 neyðarsímtöl 2012 sem er um 13.000 símtölum færra en árið 2011. (153.295)

Heildarfjöldi erinda var 213.984 2012 sem er tæplega 12.000 erindum færra en árið 2011. (225.580)

89,4% símtala var svarað undir 8 sekúndum og meðalsvartími 4,8 sekúndur.

Boðun í sjúkrabíla í neyðartilfelli F1/F2 var undir 90 sekúndum í 86,5% tilfella. Þessi niðurstaða eru nokkur vonbrigði, en þó að einhverju leyti skiljanleg, þegar horft er til fjölda nýliða í hópi neyðarvarða, og aukna áherslu á gæði aflaðra upplýsinga. Verkefni næsta árs að finna hið gullna jafnvægi milli magns/hraða og gæða.

Flokkun atburðar	Samtals
Aðstoð lögreglu	70.901
Aðstoð og fyrirsurnir	29.258
Veikindi	17.461
Millistofnanaflutningur	8.927
Slys	6.145
Sjúkraflutningar	3.411
Aðstoð slökkviliðs	2.356
Barnaverndarmál	1.125
Náttúra og veður	523
Leit og björgun	403
Flugatvik	17
	140.527



Boðunartími innan 90 sek samanburður á milli árunna 2010, 2011 og 2012.



Fjöldi hringinga saman- burður á milli árunna 2010, 2011 og 2012

Stöðugt er unnið að því í samvinnu viðbragsaðila að leita leiða til að tryggja góða þjónustu og stytta viðbragstíma eins og kostur er.

Þjónustumarkmið 112 eru eftirfarandi:

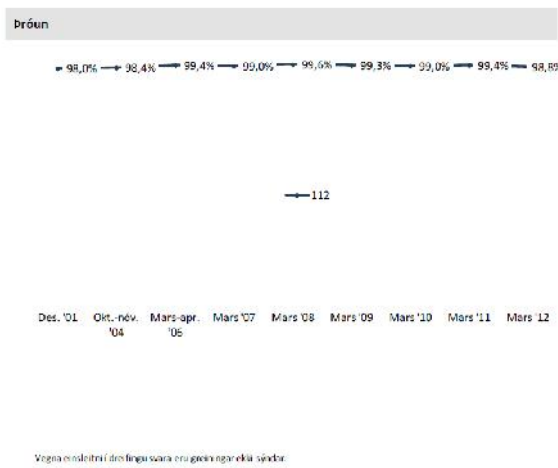
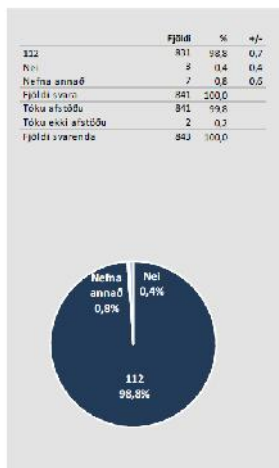
Að símtölum í 112 sé svarað á innan við 8 sekúndum í 90% tilfella

Að boðun sjúkrabíla í neyðartilfelli F1/F2 eigi sér stað á innan 90 sekúndum frá upphafi símtals í 90% tilfella.

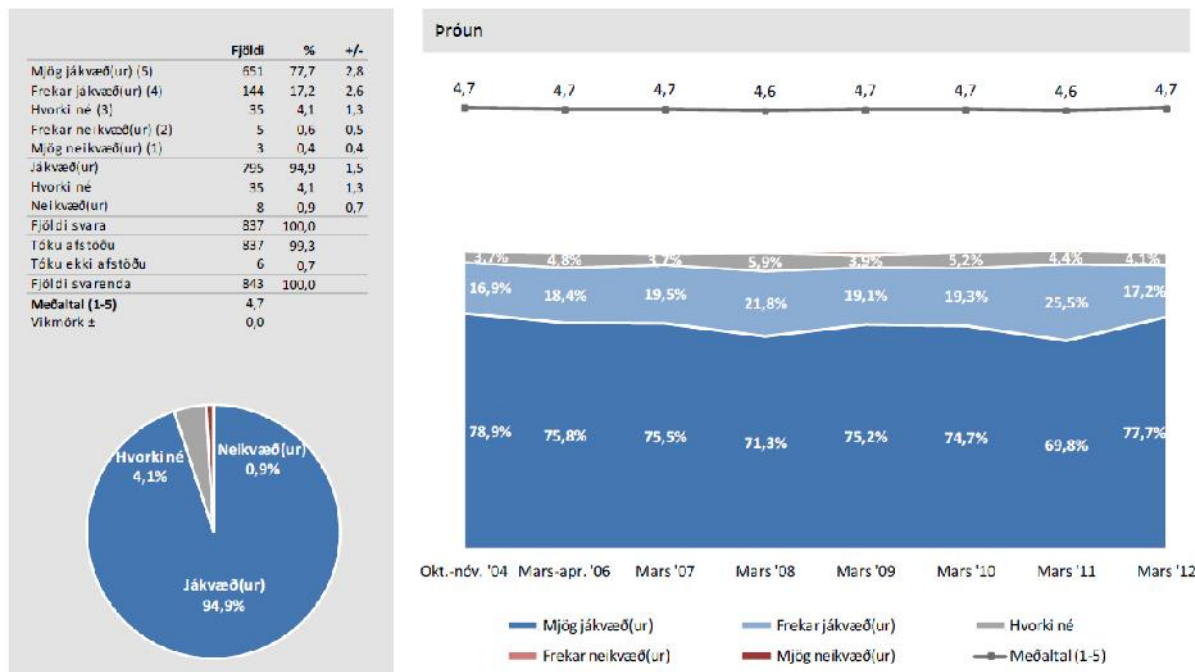
Gallup könnun

Í mars 2012 fór fram árviss ímyndarkönnun Gallup sem Capacent framkvæmdi fyrir Neyðarlínuna. Helstu niðurstöður má sjá hér að neðan.

Sp. 1. Veistu hvert neyðarnúmerið fyrir lögreglu, slökkvilið, sjúkraflutninga og aðra viðbragsaðila er?



Sp. 2. Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart 112 - einn einn tveir?



Eins og fram kemur á myndunum, er traust til Neyðarlínunnar áfram mikið, og ánægja almenn með störf hennar.

Gæða- og öryggismál

Verkefnið markviss hlustun festi sig í sessi á árinu. Tilgangur með verkefninu er að tryggja samræmd vinnubrögð og auka faglegt viðmót neyðarvarða. Leiðbeinendur rýna 5 til 10 mál hjá neyðarvörðum og skila umsögn til hvers og eins þeirra. Neyðarverðir fara yfir þessar niðurstöður og funda í kjölfarið með sínum varðstjóra. Neyðarvörður þarf að vera búinn að mynda sér skoðun á eigin frammistöðu og meta vel hvað það er sem hann telur þurfa að rýna sérstaklega. Varðstjóri þarf að vera búinn að rýna og staðfesta öll mál. Saman fara svo varðstjóri og neyðarvörður yfir öll mál sem eru undir 4 í umsögn og enda á rýni á besta málinu. Árangur af þessu verkefni hefur farið framur vonum og neyðarverðir hafa eflst mikið á árinu, en reyndar nokkuð á kostnað boðunartíma.

Tetra

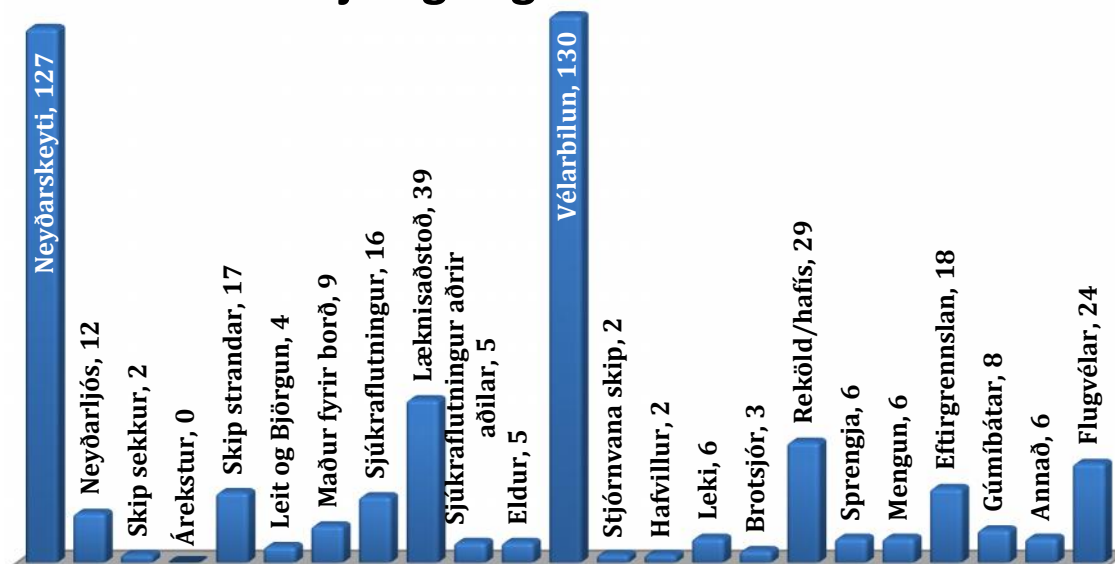
Enn hefur fjölgað þeim stöðum þar sem TETRA er í eigin aðstöðu, og þá oft að endurleigja öðrum aðstöðu á sama stað. Helstu verkefni hafa verið að auka rekstraröryggi og verður það áfram helsta áhersluatriðið til framtíðar. Rafvæðing háfjallastaða, og tvöföldun heimtauga á völdum leiðum hafa verið stóru verkefni ársins, ásamt því að færa stofnleiðir vegna tvöföldunar á Vestfjörðum yfir til Vodafone. Núna eru um 160 sendar víðsvegar um landið og rúmlega 5300 notendur.

Vaktstöð siglinga

Starfsemi VSS var með hefðbundnu sniði. Undir lok árs var slökkt á gamla kerfinu sem gekk undir heitin „Sjálfvirka Tilkynningaskyldan“, og hefur nú nýr og fullkomnari búnaður tekið við, AIS (Automatic Identification System). Með þessum búnaði mun verða hægt að leggja af handvirkar tilkynningar í og úr höfn, veita notendum betri þjónustu þannig að þeir sjá hverjir eru í grennd við þá, og þannig hvetja til ábyrgari notkunar en áður.

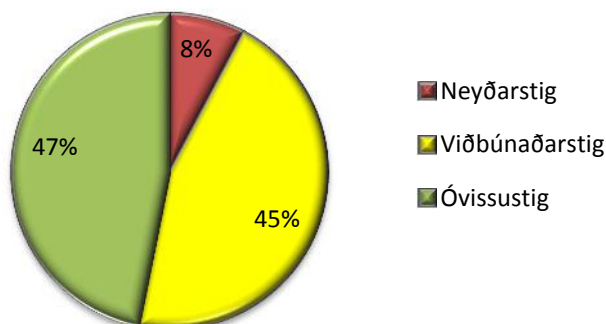
Eftirfarandi súlurit sýnir skiptingu erinda hjá Vaktstöðinni á árinu 2011

Atvik á sjó og vegna loftfara árið 2012



Sem skiptust aftur í eftirfarandi alvarleikastig.

Háskastig 2012 Samtals 476 atvik



Starfsfólk

Í lok ársins 2012 störfuðu 29 hjá Neyðarlínunni. Hjá 112 störfuðu 19, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 5 hjá Tetra og 4 á skrifstofu. Á árinu hætti Bergsveinn Alfonsson eftir rúmlega 40 ára starf hér í húsinu. Eins hættu Þröstur Brynjólfsson í Tetra deildinni og Kristín Gunnarsdóttir hjá 112. Tveir neyðarverðir fóru í fæðingarorlof um áramót, og voru tveir nýir ráðnir í staðinn.

Fjármál og endurskoðun

Tap varð af rekstri félagsins árið 2012 kr. 6,7 mkr. en árið áður var hagnaður upp á 17,1 mkr. Heildareignir í árslok 2012 voru 514 mkr. en voru 563 mkr. í árslok 2011. Eigið fé í árslok 2012 var 158 mkr. en var árið áður 164,7 mkr.

Um endurskoðun vísast í framlagðan ársreikning og endurskoðunarskýrslu endurskoðenda félagsins, Deloitte hf.

Niðurlag.

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á þessu starfsári eru að marka nýja stefnu varðandi rekstur á öryggisfjarskiptum bæði fyrir land og sjó. Stjórnvöld þurfa að koma að þeirri vinnu og taka ákvarðanir um gildi og mikilvægi til að þessi starfssemi standi undir væntingum þeirra aðila sem verið er að þjónusta. Einnig þarf að marka nýja stefnu varðandi Vaktstöð siglinga, rekstrarfyrirkomulag og faglega tilhögun. Í þjónustu 112 þarf að ná upp svörunartímanum og boðunarviðbragðinu, en halda samt áfram að efla gæði og fagmennsku.

2. maí 2013

Þórhallur Arason
Stjórnarformaður

Þórhallur Ólafsson
Framkvæmdastjóri