

Neyðarlínan ohf



Starfsemi Neyðarlínunnar 2015

Tekið saman fyrir aðalfund

17. mars 2016

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur fimmtudaginn 17. mars 2016

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2015.

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var miðvikudaginn 27. mars 2015 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2015-2016:

Ríkissjóður: Ingilín Kristmannsdóttir, skrifstofustjóri innanríkisráðuneytinu
Sveinn Magnússon, skrifstofustjóri velferðarráðuneytinu
Þórhallur Arason, skrifstofustjóri fjármálaráðuneytinu

Reykjavíkurborg: Kristbjörg Stephensen, borgarlögmaður
Varamaður: Sigríður Björk Guðjónsdóttir, lögreglustjóri

Stjórnin skipti þannig með sér verkum á fyrsta stjórnarfund:

Stjórnarformaður Þórhallur Arason
Varaformaður Kristbjörg Stephensen

Framkvæmdastjóri er Þórhallur Ólafsson og aðstoðarframkvæmdastjóri 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 2014.

Haldnir voru 9 stjórnarfundir á starfsárinu. Neyðarlínan er rekin í þremur deildum sem eru rekstrarlega aðskildar. Deildirnar eru Neyðarsímsvörun (**112**), Vaktstöð siglinga (**VSS**) og TETRA fjarskipti. Skrifstofa og vaktstöð er í Björgunarmiðstöðinni Skógarhlíð í Reykjavík og vaktstöðvaraðstaða á lögreglustöðinni á Akureyri.

Starfssemi Neyðarlínunnar.

112 hluti fyrirtækisins hélt áfram með hefðbundnu sniði. Áfram var unnið með verkaskiptingu í símsvörun og fjarskipti, og nú undir lok starfsársins eru nánast allir ferlar komnir í nýtt kerfi. Þessar breytingar hafa komið talsvert niður á viðbragðshraðanum, en það stendur þó til bóta eftir því sem agnúar sníðast af, og starfsmenn slípast í notkuninni.

Mikið hefur verið unnið í því undanfarin ár að fá starfsfólk sjúkrastofnana til að panta millistofnanaflutninga með góðum fyrirvara á netinu, bæði til að auka gæði þjónustunnar við sjúklinga, sem og að bæta nýtingu þeirra bjarga (sjúkrabíla/rannsóknartækja) sem til ráðstöfunar eru, afgreiðslutímar flutningsaðila virðast þó vera að lengjast sem vinnur nokkuð gegn áhrifum hagræðingar í pöntunum.

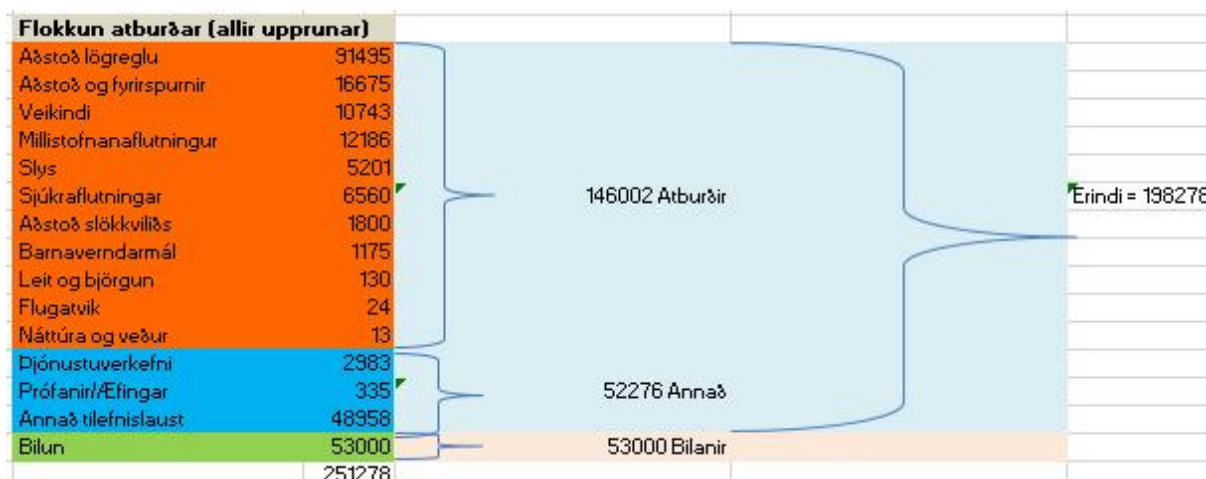
Vaktsími heilsugæslu (1700) var tekinn í notkun á árinu, og létti það nokkuð á svörun fyrir heilsugæslur utan opnunartíma. Enn er þó Heilbrigðisstofnun Vesturlands (Hve) með 112 sem yfirfallsíma.

Engar framfarir urðu á árinu í afgreiðslu lögreglumála en vonir standa til að það gæti farið að breytast.

Tölfræði 112

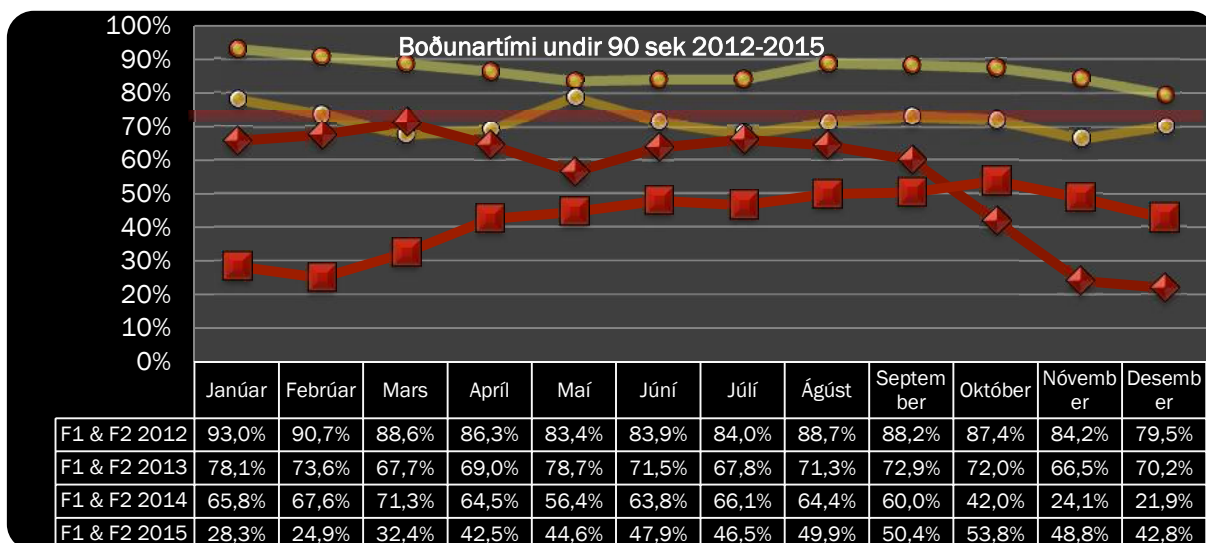
Neyðarverðir afgreiddu 146.002 neyðarsímtöl 2015 sem er um 4.000 símtölum fleiri en árið 2014. (142.571).

Heildarfjöldi erinda var 198.278, árið 2015 sem er um 3.000 erindum fleiri en árið 2014. (195.776). Talsverð tilfærsla virðist hafa orðið á milli flokka á milli ára, sem er þá líkast til afleiðing nákvæmari greiningar.



91,4% símtala var svarað á 8 sekúndum eða skemur, og meðal svartími var 5,1 sekúnda.

Frá árinu 2011 hefur mikið verið unnið í stöðlun svörunar, til að tryggja að allir fái sem besta þjónustu. Þetta hefur óneitanlega komið niður á boðunarhraðanum, þannig að markmið um boðun 90% allra forgangsboðana (F1 og F2) á undir 90 sekúndum hefur ekki náðst. Í kjölfar heildarútskipta á tölvukerfi 112, hrundi viðbragðstíminn í lok árs 2015, en eins og við var að búast þá hefur það unnist talsvert aftur, eftir því sem ferlar og fólk slípast saman, en enn er þó talsvert verk eftir í þeirri slípun.



Tetra

Lagður var rafstrengur í Arnarfirði í stað strengs sem var slitinn. Lagður var rafstrengur að fjarskiptahúsi á Brekkumúla við Bröttubrekku. Gengið var frá samningi við RARIK vegna lagningar rafstrengs að Sauðafelli við Dettifoss. Lokið var við Bláfellsvirkjun en stífluveggur brotnaði og þarf að lagfæra sumarið 2016. Undirbúningur er hafinn við Vaðölduvirkjun.

Nýir sendar voru settir upp í Ljósafossvirkjun, við Skorholt í Borgarfirði, í Súðavík, í hús RARIK á Kirkjubæjarklaustri, í Grímsey og við Höskuldsvatnshnjúk (til bráðabirgða). Sendirinn við Höskuldsvatnshnjúk (Þeistareykir) verður færður sumarið 2016 upp á hnúkinn. Í Grímsey var jafnframt reist nýtt fjarskiptahús.

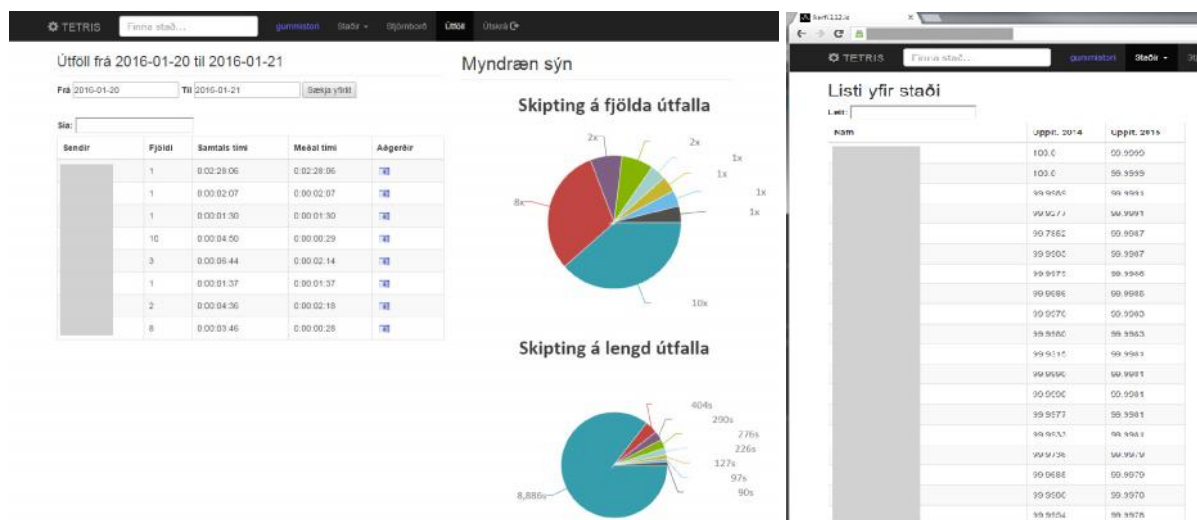
Reist var hús og mastur á Fróðárheiði. Staðurinn þjónar bæði TETRA og Vaktstöð siglinga. Reist var mastur á Viðarfjalli um 30 m hátt í stað masturs sem RÚV átti og féll um veturinn 2014-2015. Þá var reist 22 m mastur á Bjólfi fyrir ofan Seyðisfjörð, og lítið mastur á Klifinu í Vestmannaeyjum.

Sala á notendabúnaði, TETRA stöðvum og fylgibúnaði, jókst umtalsvert á síðasta ári.

Keypt var nýtt TETRA miðkerfi sem sett verður upp árið 2016. Með þessari endurnýjun er búið að tryggja að kerfið verður ávallt eins og nýtt (Evergreen), vél- og hugbúnaður verður endurnýjaður á 2-3 ára fresti. Nýja kerfið er af 3. kynslóð sem er fullkonnara og gefur tækifæri á að spara leigulínukostnað eftir 2017, með innleiðingu á IP netsamskiptum. Settir voru upp tveir 3 BR sendar en þeir eru afkastameiri en fyrri sendar. Þessir sendar voru settir í Hallgrímskirkju og Leifsstöð en þar er stöðug fjölgun notenda.

Núna eru 170 sendar víðsvegar á landinu og eru notendur að nálgast 7000. 8000 leyfi eru til ráðstöfunar í kerfinu.

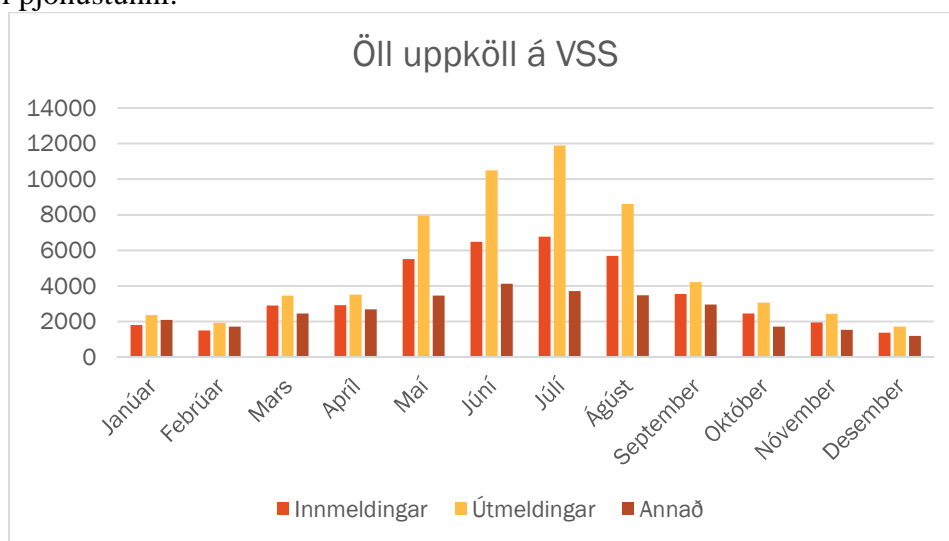
Stöðugt er unnið að nýjungum í rekstri öryggisfjarskiptakerfanna, og hefur til að mynda verið hannað alveg nýtt eftirlitskerfi sem gefur mjög góða yfirsýn yfir ýmsar breytur sem máli skipta við reksturinn.



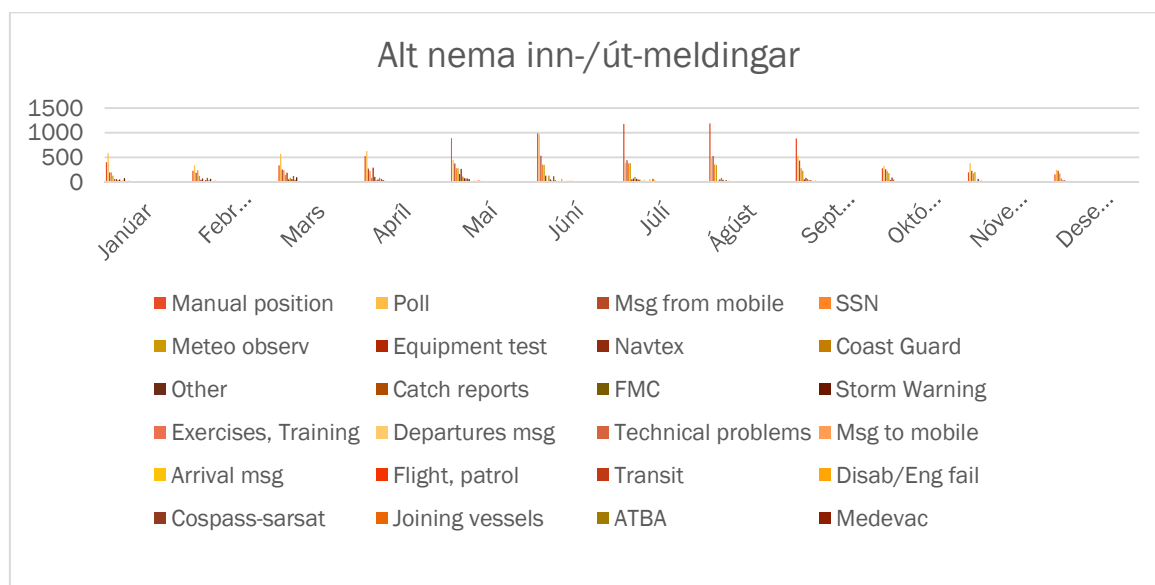
Vaktstöð siglinga (VSS)

Á árinu 2015 voru rúmlega 135 þúsund uppköll á VSS, og þar af voru 43 þúsund handvirkar innmeldingar skipa þegar þau koma í höfn, 62 þúsund handvirkar útmeldingar skipa á leið á sjó, og svo 31.133 meldingar sem hægt er að kalla erindi, sem er rétt rúmlega 1000 fleiri en árið 2014.

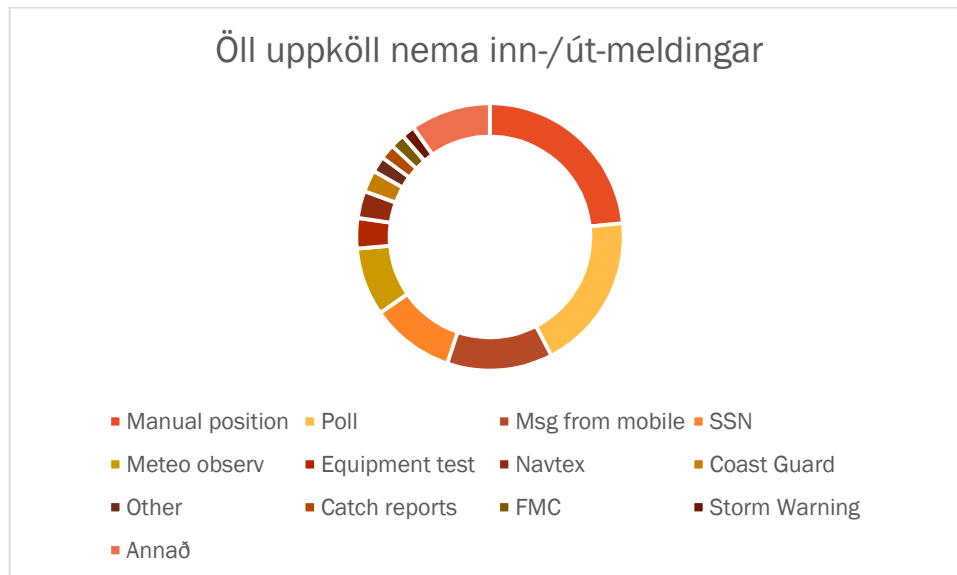
Á myndinni hér fyrir neðan má sjá uppköll inn og útmeldinga á móti öllum erindum, og má þar sjá að ef inn og út meldingum væri sleppt mætti draga verulega úr árstíðabundnum sveiflum í þjónustunni.



Hér má svo sjá skiptingu annara erinda eftir mánuðum ársins, og má þar greina nokkra árstíða-sveiflu í tegundum erinda, og eru þar stærstar handvirkar staðsetningarskráningar á sumrin.



Að lokum er hér mynd sem sýnir stærstu flokka erinda á árinu.



Vaktstöð Siglinga og stjórnstöð Landhelgisgæslunnar hafa verið samrekin síðan 2006, og mönnuð starfsmönnum Landhelgisgæslunnar, samkvæmt samningi sem rann út í árslok 2011. Á árinu 2015 náðist samkomulag um uppgjör vegna árána 2012 til ársloka 2015, ásamt samkomulagi um reksturinn á árinu 2016, og samkomulagi um að fyrir 1. apríl 2016 liggi fyrir áætlun um hvernig haldið skuli áfram inn í næsta áratug.

Samfélagsleg ábyrgð hjá Neyðarlínunni.

Samfélagsleg ábyrgð Neyðarlínunnar felst í að vinna að auknum lífsgæðum almennings með því að bjarga mannlífum og verja umhverfi, eignir og mannvirki landsmanna. Vel þjálfað og hjálpsamt starfsfólk stuðlar ennfremur að því að draga úr afleiðingum slysa og náttúruhamfara. Með starfsemi sinni sem og markvissum forvörnum og fræðslu skilar fyrirtækið miklum arði til samfélagsins.

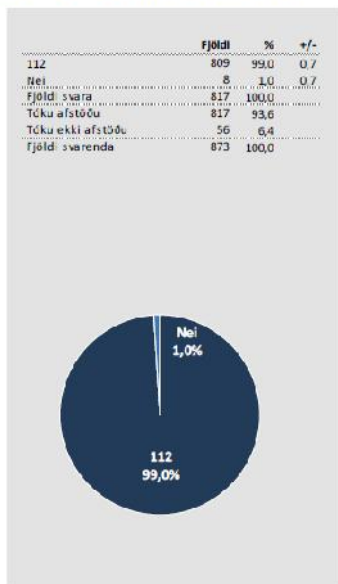
- Neyðarlínan vill með stefnu sinni leggja sitt af mörkum til að auka jákvæð áhrif af starfsemi sinni samfélaginu til heilla
- Samfélagsleg ábyrgð er samþætt stefnu og starfsháttum Neyðarlínunnar
- Umhverfisstefna
 - Neyðarlínan hefur ýtt úr vör „Grænni samgöngustefnu“, þar sem starfsfólki býðst að fá greitt sem nemur aðgangi að almenningssamgöngum, gegn því að a.m.k. 60% ferða til og frá vinnu séu með öðrum hætti en eigin akstri.
 - Um það bil helmingur Neyðarvarða fékk greiddan samgöngustyrk fyrir einhverja mánuði á árinu 2015
 - Stefna um minnkun notkunar díselolíu í framleiðslu rafmagns hefur gengið vel eftir, þó að markmiðin hafi reyndar aðeins færst til í tíma eftir að fyrirtækið yfirtók enn fleiri díselstöðvar frá hinum fjarskiptafélögnum á árinu 2014.

	2013	2014	2015	Breyting
Eldri staðir	11.262.497	5.198.804	4.708.043	-9,4%
Nýir staðir		3.770.481	831.747	-77,9%
Samtals:	11.262.497	8.969.285	5.539.791	-38.2%

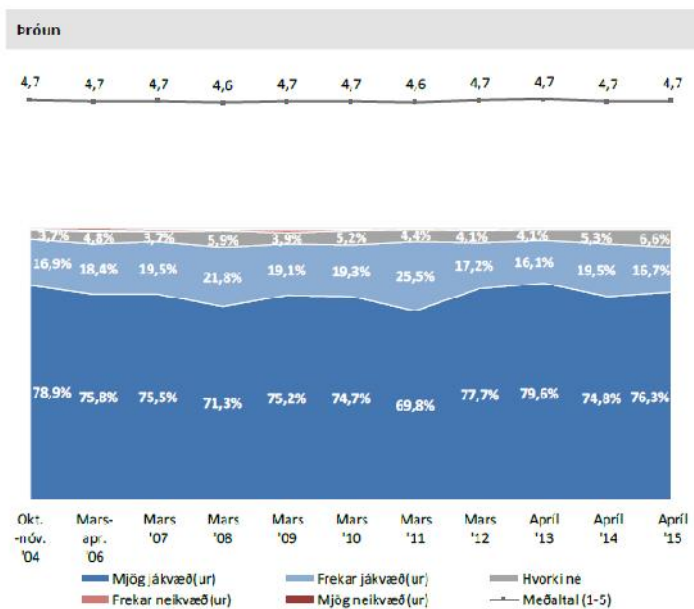
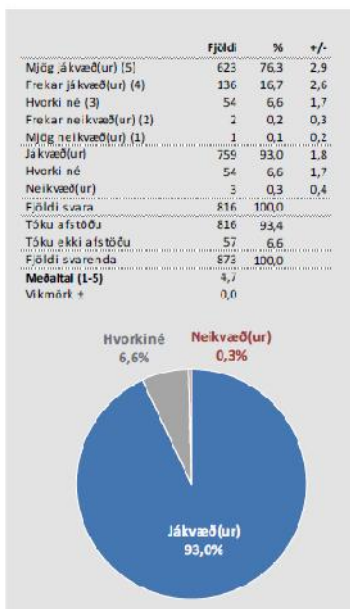
- Neyðarlínan hefur gert samning við Kolvið hf um kolefnisjöfnun allrar olíubrennslu rafstöðva og bíla.
- Frá árinu 2004 hefur Neyðarlínan í samstarfi við Barnaverndarstofu kynnt 112 sem barnaverndarnúmerið, og koma nú um 6% allra barnaverndartilkynninga inn í gegnum 112.
- Neyðarlínan fékk Jafnréttisvottun VR í árslok 2013, og fékk framhaldsúttekt 2014.
- Neyðarlínan er aðili að FESTU, stofnunar um samfélagsábyrgð.
- 16. Nóvember 2015 varð Neyðarlínan eitt af 103 stofnunum og fyrirtækjum til að skrifa undir yfirlýsingu um loftslagsmál, þar sem fyrirtækið skuldindur sig til að setja sér markmið og grípa til aðgerða til að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda og myndun úrgangs.

Gallup könnun. Í apríl 2015 fór fram árviss ímyndarkönnun Gallup sem Capacent framkvæmdi fyrir Neyðarlínuna. Helstu niðurstöður má sjá hér að neðan.

Sp. 2. Veistu hvert neyðarnúmerið fyrir lögreglu, slökkvilið, sjúkraflutninga og aðra viðbragðsaðila er?



Sp. 3. Ertu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart 112 - einn einn tveir?



Eins og fram kemur á myndunum, er jákvæðni gagnvart Neyðarlínunnar áfram mikil.

Starfsfólk

Ársverk unnin hjá Neyðarlínunni árið 2015 voru 31,4. Í lok ársins störfuðu 30 hjá Neyðarlínunni. Hjá 112 störfuðu 20, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 6 hjá Tetra og 3 á skrifstofu. Á árinu hætti María Theódórsdóttir neyðarvörður, eftir tæp 3 ár í starfi, og fjórir nýliðar hófu þjálfun en í lok árs eru einungis tveir þeirra enn við störf. Hjá Tetra létu af störfum tæknimennirnir Sigurgeir og Kjartan. Sigurgeir eftir einungis um eitt ár í starfi, en Kjartan eftir rúm 4 ár.

Fjármál og endurskoðun

Tap varð af rekstri félagsins árið 2015 kr. 3,0 mkr. En árið á undan var tap 8,4 mkr. Heildareignir í árslok 2015 voru 337,8 mkr, en voru 302,4 mkr. Í árslok 2014.

Langtímaskuldir voru engar í árslok en skammtímaskuldir hækkuðu í 179,4 úr 141,0 mkr.

Skuldir alls voru þar af leiðandi 179,4 mkr. – hækkuðu um 38,4 mkr. Eigið fé í árslok var 158,4 mkr. en var í upphafi árs 161,4 mkr.

Um endurskoðun vísast í framlagðan ársreikning og endurskoðunarskýrslu endurskoðenda félagsins, Endurskoðunarþjónustunnar ehf.

Niðurlag.

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á starfsárinu 2015 voru áframhaldandi uppbygging örygisfjarskipta, endunýjun tölvukerfa 112, og mörkun framtíðarstefnu fyrir vaktstöð Siglinga.

17. mars 2016

Þórhallur Arason
Stjórnarformaður

Þórhallur Ólafsson
Framkvæmdastjóri

112

EINN EINN TVEIR
