

Neyðarlínan ohf



Starfsemi Neyðarlínunnar 2017

Tekið saman fyrir aðalfund

12. apríl 2018

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur fimmtudaginn 12. apríl 2018

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2017

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var fimmtudaginn 23. mars 2017 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2017-2018:

Ríkissjóður: Ingilín Kristmannsdóttir, skrifstofustjóri samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu
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 aðstoðarfrankvæmdastjóri 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 2017.

Haldnir voru 8 stjórnarfundir á starfsárinu. Neyðarlínan er rekin í fjórum deildum sem eru rekstrarlega aðskildar. Deildirnar eru Neyðarsímsvörun (**112**), Vaktstöð siglinga (**VSS**), TETRA neyðar- og öryggisfjarskipti og Fasteignadeild. Skrifstofa og vaktstöð er í Björgunarmiðstöðinni Skógarhlíð í Reykjavík og takmörkuð vaktstöðvaraðstaða á lögreglustöðinni á Akureyri.

Starfssemi Neyðarlínunnar

Neyðarsímsvörun

112 hluti fyrirtækisins hélt áfram með hefðbundnu sniði. Áfram var unnið með verkaskiptingu í símsvörun og fjarskipti, og eru nú allir ferlar komnir í nýtt kerfi, og sumir í 2. eða 3. útgáfu Þessar breytingar komu upphaflega talsvert niður á viðbragðshraðanum, en það hefur lagast jafnt og þétt eftir því sem agnúar sniðast af, og starfsmenn slípast í notkuninni, og vantar nú ekki nema herslumuninn á að við náum okkar markmiðum í hraða.

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.

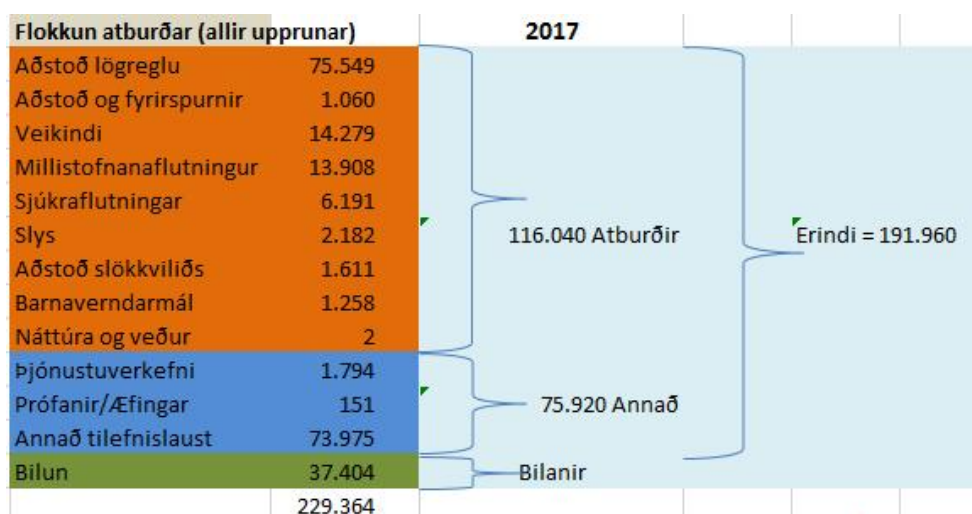
Vaktsími heilsugæslu (1700) var tekinn í notkun haustið 2015, og um mitt ár 2016 voru allar heilsugæslur komnar þar inn með sínar þjónustur. Þetta hefur létt talsvert á okkar fólki, og sérstaklega þá um helgar, en enn vantar þó nokkuð upp á að þetta númer sé orðið almennt þekkt í huga fólks.

Samræming vinnuferla 112 og fjarskiptamiðstöðvar ríkislögreglustjóra (FMR) hefur þokast nokkuð á árinu. FMR vinnur nú á sama hugbúnaði og 112 og flæða upplýsingar mun betur á milli. Enn eru þó símtöl áframsend til lögreglu, með tilheyrandi þarflausum tölum og hættu á mistökum. Það er skoðun 112 að hér sé enn mikið svigrúm til lagfæringa, í þágu aukins öryggis borgaranna.

Tölfræði 112

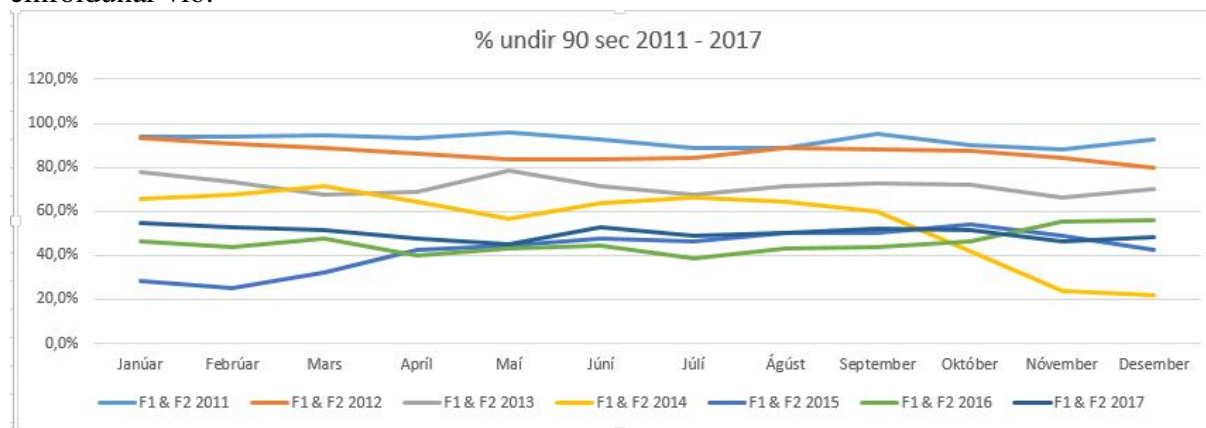
Neyðarverðir afgreiddu 116.040 neyðarsímtöl 2017 sem er 4.410 símtölum fleiri en símtöl þannig flokkuð árið 2016 (111.630).

Heildarfjöldi erinda var 191.960, árið 2017 sem er um 1.000 erindum fleiri en árið 2016 (190.956). Minniháttar tilfærsla hefur orðið milli flokka, þannig að nú virðast erindi sem áður voru flokkuð sem „Aðstoð og fyrirspurnir“ vera komin undir „Aðstoð lögreglu“, og eitthvað hefur sömuleiðis færst milli tegunda sjúkraflutninga. Heildarfjölgun sjúkraflutninga atburða er þó ekki nema rétt rúm 2%



96,3% símtala var svarað á 8 sekúndum eða skemur, og meðal svartími var 4,29 sekúnda.

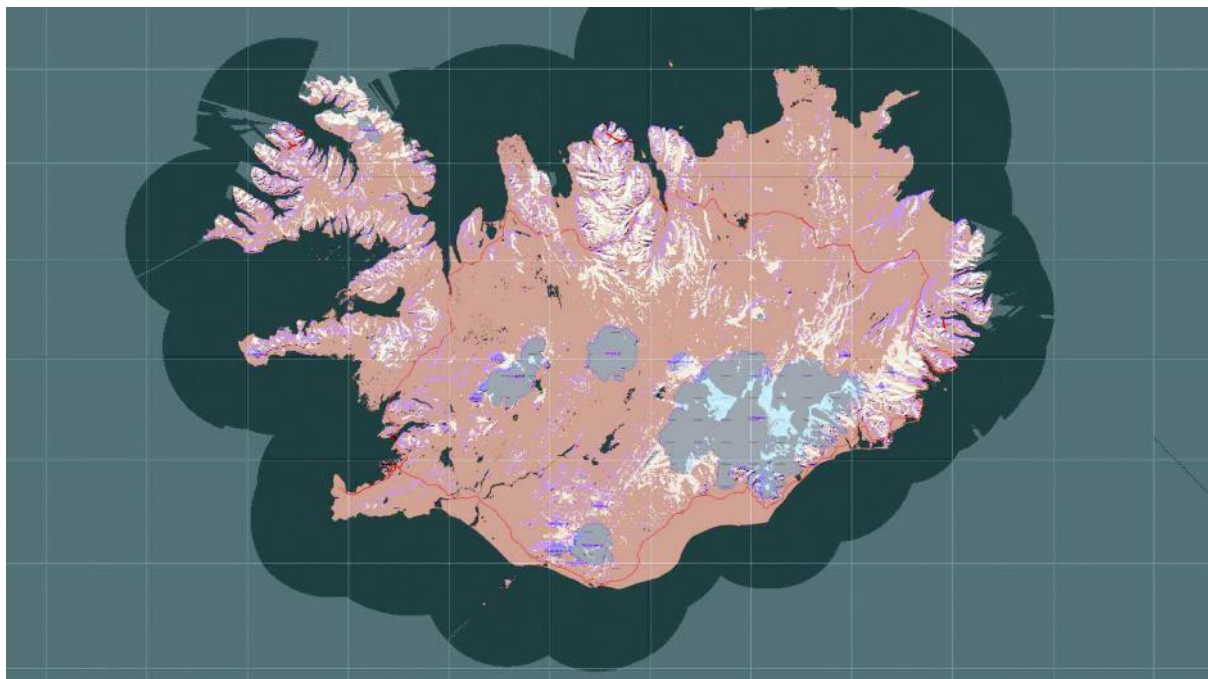
Frá árinu 2011 hefur mikið verið unnið í stöðlun svörunar, til að tryggja að allir fái sem besta þjónustu. Þetta hefur óneitanlega komið niður á boðunarhraðanum, þannig að markmið um boðun 90% allra forgangsboðana (F1 og F2) á undir 90 sekúndum hefur ekki náðst. Í kjölfar heildarútskipta á tölvukerfi 112, hrundi viðbragðstíminn í lok árs 2014, en eins og við var að búast þá hefur það unnist talsvert aftur, eftir því sem ferlar og fólk slípast saman. F1 boðunarviðbragðið er að verða viðunandi, en F2 með sínar lengri greiningar þarf enn einföldunar við.



Tetra

Á árinu 2017 var unnið að breytingum á samböndum milli miðkerfis og senda. Breytingar fólust í því að í stað hefðbundinna rásaskiptra sambanda er farið í pakkaskipt IP sambönd. Þetta er í takt við þróun víðast hvar í nágrennalöndunum þar sem rásaskipt sambönd eru ekki lengur í boði. Þetta er umtalsvert verk þar sem heimsækja þarf alla sendastaði í samstarfi við Mílu og Vodafone sem útvega samböndin. Með nýjum samböndum bætast við möguleikar á öflugra eftirliti sem unnið er að innleiðingu á. Í lok ársins var búið að færa um 70% sambanda á IP sambönd. Stefnt er að því að ljúka þessum breytingum um mitt árið 2018.

Áfram var lögð áhersla á fyrirbyggjandi viðhald og voru flestir sendastaðir heimsóttir þess vegna og hefur það reynst vel. Meðaluppitími senda var 99,81% á árinu 2017 og er þá talin með sá tími sem varð útfall vegna breytinga á samböndum. Tæp 80% senda voru með uppitíma yfir 99,9% en þeir sendar sem eru yfirleitt með lengst útföll eru á fjöllum þar sem tímafrekt getur verið að gera við. Eins og fyrri ár verða flest útföll vegna bilana í samböndum og rafveitu. Á árinu var unnið að því að tengja fleiri staði með ljósleiðara í stað eða samhliða örbylgjusambanda enda eru tíðar bilanir í samböndum oft vegna truflana á örbylgjusamböndum.



Þjónustusvæði Tetra í lok árs 2017

Settir voru upp nýjir tetra sendar á nýjum sendastað sem byggður var við Fjallsárlón í Örafum og einnig í Freysnesi við Skaftafell. Að auki voru sett upp ný möstur á Dyrhólaey, Hópsnesi við Grindavík, Hörðubreiðarháls við Eldgjá, á Klifi í Vestmannaeyjum og Bæjum í Ísafjarðardjúpi. Nú eru 175 sendar í kerfinu auk fjölda endurvarpa. Tetra notendur eru tæplega 8000.

Gerð var sú breyting í upphafi ársins í bókhaldi að rekstur sendastaða var færður í sérstaka uppgjörseild og þar með aðskilin frá rekstri tetra kerfisins. Í lok ársins var síðan farið í

kostnaðargreiningu á rekstri sendastaða og í kjölfarið gerðar breytingar á gjaldskrá fyrir útleigu á plássi í sendastöðunum sem tóku gildi 1. febrúar 2018. Að jafnaði lækkaði gjaldskráin um 10% við þessar breytingar. Neyðarlína hefur átt mjög gott samstarf við farsímafélögin um nýtingu sendastaða sem Neyðarlínan hefur byggt sem hefur leitt til þess að ferðalangar geta mun víðar en áður var náð sambandi við 112.

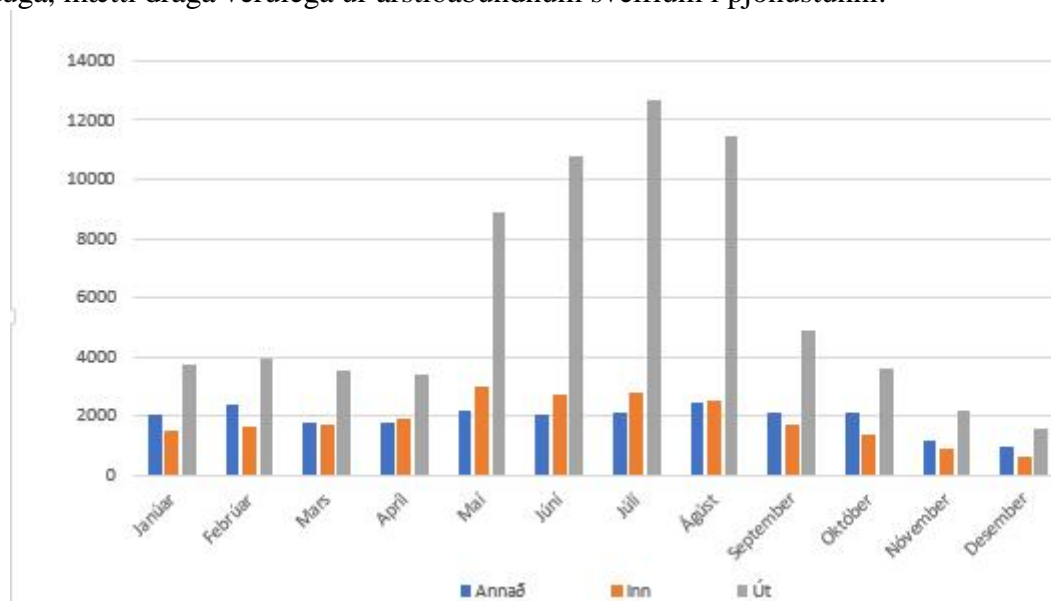


Nýr sendastaður við Fjallsárlón

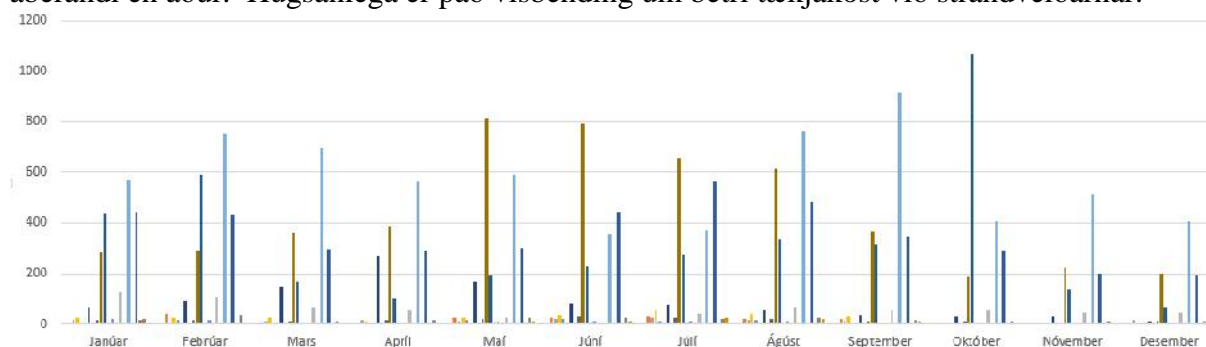
Vaktstöð siglinga

Á árinu 2017 voru rúmlega 116 þúsund uppköll á VSS, og þar af voru 22,6 þúsund handvirkar innmeldingar skipa þegar þau koma í höfn, 70,7 þúsund handvirkar útmeldingar skipa á leið á sjó, og svo 23,2 þúsund meldingar sem hægt er að kalla erindi.

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

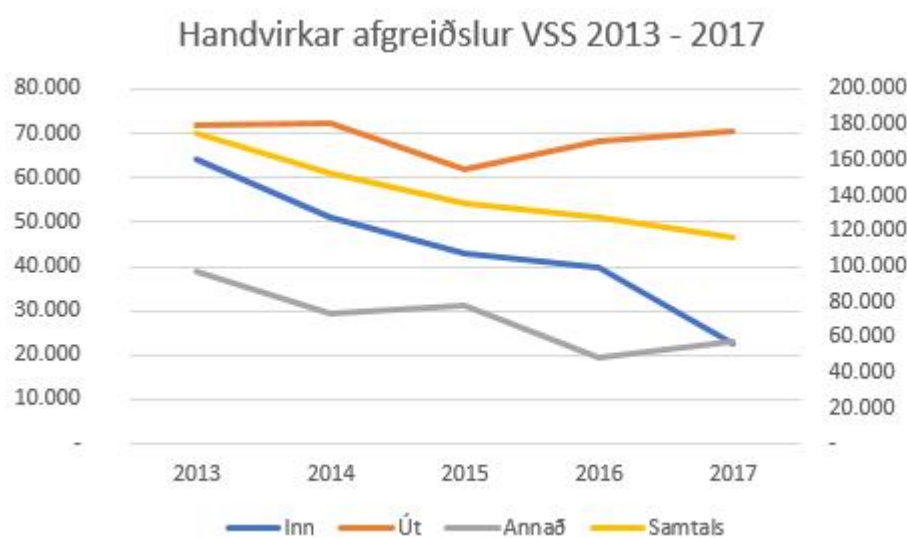


Hér má svo sjá skiptingu annara erinda eftir mánuðum ársins, og vekur þar helst athygli að árstíðasveiflur tengdar handvirkum staðsetningarskráningum strandveiðibáta eru mun minna áberandi en áður. Hugsanlega er það vísbending um betri tækjakost við strandveiðarnar.



Í samræmi við nýjan samning sem gerður var við Landhelgisgæsluna í júlí 2016 um þjónustu hennar við Neyðarlínuna var haldið áfram með nokkur veigamikil umbótaverkefni. Vonir stóðu til að komið yrði á breytilegri vaktatöflu eftir væntu álagi til hagræðingar í rekstri en það hefur ekki enn gengið eftir. App í snjallsíma, sem mun koma að stærstum hluta í stað handvirkra tilkynninga um brottför úr höfn, var í prófunum á árinu 2017. Það verður tekið í fulla notkun á næstunni, sem mun þá draga verulega úr álagi og gera starfsemina skilvirkari.

Á eftirfarandi mynd má sjá mikla fækkun í heildarfjölda handvirkra tilkynninga, og þá helst fækkun innmeldinga eftir því sem traustið á sjálfvirku tækninni hefur aukist. Ætla má að tilkoma smáforritsins í snjallsíma leiði til sambærilegrar fækkunar í handvirkum útmeldingum. (Ath.: Samtals línan er kvörðuð á hægri kvarðanum.)



Unnið er að áframhaldandi þróun hugbúnaðarkerfa á vaktstöðinni til að bæta verklag til einföldunar þess, sjálfvirknivæðingar og til að auka öryggi enn frekar. Uppfærsla á miðkerfi fjarskipta vaktstöðvarinnar var undirbúin í samræmi við samning við framleiðanda þess Frequentis. Uppfært kerfi á að taka í notkun í apríl 2018.



100 metra mastur fyrir Navtex á Sauðanesi við Siglufjörð

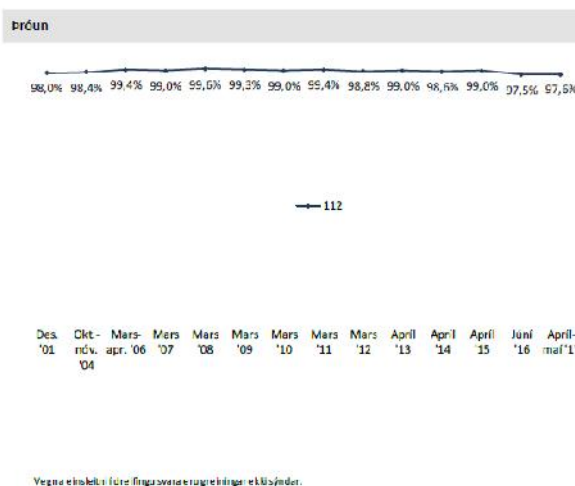
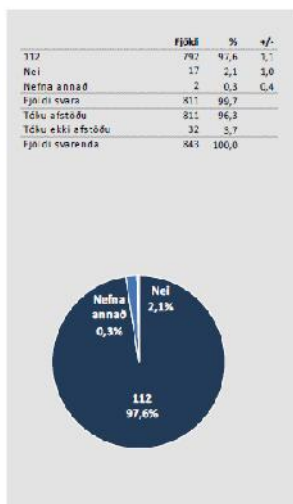
Samfélagsleg ábyrgð hjá Neyðarlínunni.

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.

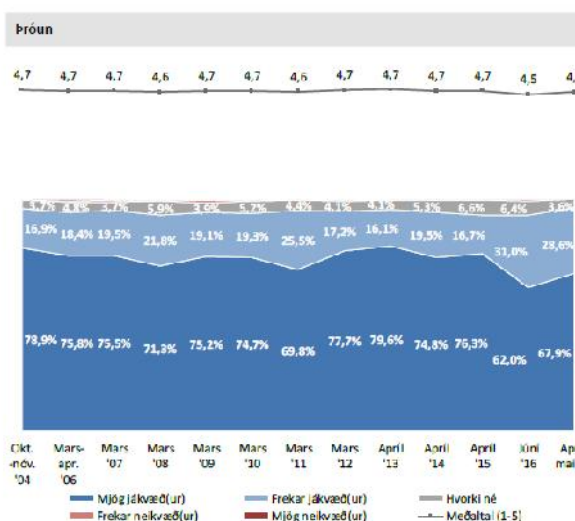
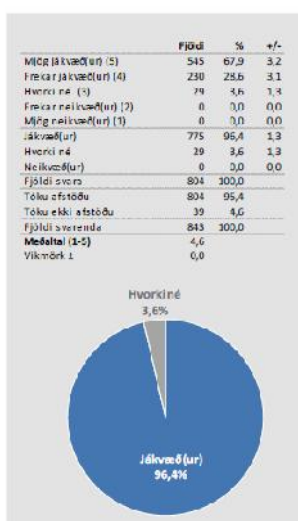
- Neyðarlínan vill með stefnu sinni leggja sitt af mörkum til að auka jákvæð áhrif af starfsemi sinni samfélaginu til heilla.
- Samfélagsleg ábyrgð er samþætt stefnu og starfsháttum Neyðarlínunnar.
- Umhverfisstefna:
 - Neyðarlínan hefur ýtt úr vör „Grænni samgöngustefnu“, þar sem starfsfólki býðst að fá greitt sem nemur aðgangi að almenningsamgöngum, 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 2017
 - Tveir starfsmenn mæta alltaf til vinnu á rafmagnsbílum, og nýta sér hleðslu í boði Neyðarlínunnar.
 - 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 fjarskiptafélögum á árinu 2014. Enn eru tveir staðir alfarið keyrðir á olíu, en aðrir þrír eru með varavélar sem keyra einungis af og til. Væntanlega má enn fækka um einn stað, en vandséð er að öllu lengra verði komist. Árið 2011 var kostnaður vegna olúkaupa 13,6 milljónir, en 2017 var hann kominn í 2,6 milljónir, sem er sparnaður upp á 11 milljónir á ári, eða rúmum 120 000 lítrar á ári.
 - 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 Jafnlaunavottun VR í árslok 2013, og fékk framhaldsúttekt 2014 og 15, en þá hætti VR þessu verkefni. Í apríl 2017 fékk Neyðarlínan svo gullmerki jafnlaunavottunar PWC.
- Neyðarlínan er aðili að FESTU, stofnunar um samfélagsábyrgð.

Gallup könnun. Í maí 2017 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 Neyðarlínunni áfram mikil, og sú dýfa sem kom fram 2016 í kjölfar erfiðrar umfjöllunar virðist hafa gengið til baka. Ímynd 112 er orðin það sterk, sem samnefnari fyrir allt viðbragð, að eina leiðin til að hækka viðhorfið er að gerast gerendur í að laga það sem betur má fara hjá þessum nánustu samstarfsaðilum okkar.

Starfsfólk

Ársverk unnin hjá Neyðarlínunni árið 2017 voru 31, en í lok ársins störfuðu hér 30. Þar af voru 18 hjá 112, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 7 hjá Tetra og 4 á skrifstofu. Áfram var nokkur hreyfing á neyðarvörðum, og þannig hættu Guðjón Hólm eftir rúmlega 12 ára starf, Hjördís Garðarsdóttir eftir tæplega 10 ár, Brynjar Ásmundsson eftir 5 ár, Damian Pawlik eftir tæp 2 ár, og svo Ágúst Jónsson og Helen Garðarsdóttir á fyrsta árinu sínu. Bætt ástand í þjóðfélaginu virðist vera að losa um eldra fólkið hjá okkur, en betrumbætur í þjálfunarferli, gefur nokkra von um að við náum að bæta upp fyrir það með betri heimtum eftir nýráðningar.. Hjá Tetra hætti Ingólfur Haraldsson um mitt árið, en Haraldur Bjarnason og Helgi Reynisson hófu störf.

Fjármál og endurskoðun

Hagnaður af rekstri félagsins árið 2017 kr. 2,7 mkr. Árið á undan var tap 3,1 mkr. Heildareignir í árslok 2017 voru 369,0 mkr, en voru 468,1 mkr. í árslok 2016.

Langtímaskuldir voru engar í árslok en skammtímaskuldir lækkuðu í 211,1 mkr. úr 312,8 mkr.

Skuldir alls voru þar af leiðandi 211,1 mkr. – lækkuðu um 101,7 mkr. Eigið fé í árslok var 158,0 mkr. en var í upphafi árs 155,3 mkr.

Um endurskoðun vísast í framlagðan ársreikning Endurskoðunarþjónustunnar ehf. fyrir hönd Ríkisendurskoðunar.

Niðurlag

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á starfsárinu 2017 voru þétting dekkunar öryggisfjarskipta sem auka þjónustugetu viðbragðsaðila, og þá jafnframt að auka aðgengi allra að 112. Tvítengingar fjarskiptastaða, ljósleiðaravæðing, IP tengingar og styrking miðkerfa hafa aukið til muna öryggi í rekstri. Auk þess var unnið að endurnýjun miðkerfa Vaktstöðvar Siglinga sem er verið að taka í notkun þessa dagana. Mikið var unnið í tölvukerfum 112 meðal annars vegna samþættingu ferla FMR og 112..

12. apríl 2018

Þórhallur Arason
Stjórnarformaður

Þórhallur Ólafsson
Framkvæmdastjóri

112

EINN EINN TVEIR

L Ö G R E G L A

S L Ö K K V I L I Ð

S J Ú K R A L I Ð

L Æ K N A R

BJÖRGUNARSVEITIR