

Neyðarlínan ohf



Starfsemi Neyðarlínunnar 2019

Tekið saman fyrir aðalfund

2. apríl 2020

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur fimmtudaginn 2. apríl 2020

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2019

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var fimmtudaginn 4. apríl 2019 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2019-2020:

Ríkissjóður: Ingilín Kristmannsdóttir, skrifstofustjóri samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu
 Jón Gunnar Vilhelmsson, sérfræðingur fjármálaráðuneytinu
 Ragna Bjarnadóttir, skrifstofustjóri dómsmálaráðuneytinu
 Bryndís Þorvaldsdóttir, sérfræðingur heilbrigðisráðuneytinu

Reykjavíkurborg: Stefán Eiríksson, borgarritari

Varamaður: Sigríður Björk Guðjónsdóttir, lögreglustjóri

Stjórnin skipti þannig með sér verkum á fyrsta stjórnarfundum:

Stjórnarformaður Jón Gunnar Vilhelmsson
Varaformaður Ingilín Kristmannsdóttir

Framkvæmdastjóri er Þórhallur Ólafsson og aðstoðarframkvæmdastjóri Tómas Gíslason.

Inngangur

Eigendur Neyðarlínunnar á starfsárinu eru:

Hluthafar	Hlutfé	Prósent %
Reykjavíkurborg	3.496.000	18,4%
Ríkissjóður	15.504.000	81,6%
Samtals	19.000.000	100,0%

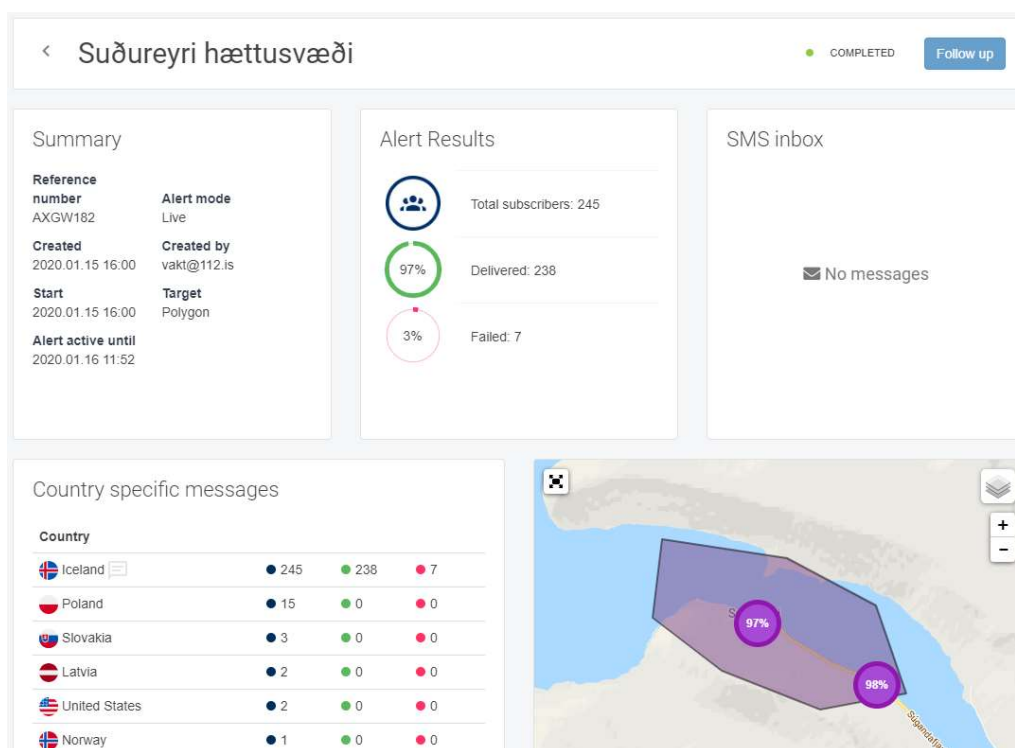
Haldnir voru 9 stjórnarfundir á starfsárinu. Neyðarlínan er rekin í fjórum deildum sem eru rekstrarlega aðskildar. Deildirnar eru: Neyðarsímsvörun (**112**), Vaktstöð siglinga (**VSS**), TETRA neyðar- og öryggisfjarskipti (Tetra) og Mannvirkjadeild (MVD). Skrifstofa og vaktstöð eru í Björgunarmiðstöðinni Skógarhlíð í Reykjavík.

Starfssemi Neyðarlínunnar

Neyðarsímsvörun

112 hluti fyrirtækisins hélt áfram með hefðbundnu sniði. Staðsetningarupplýsingar með farsímahringingum koma nú með um 70% innhringinga sem hefur stýtt þann tíma sem tekur Neyðarvörð að fá staðfestan vettvang úr 45 sekúndum í rétt rúmar 30 sekúndur að meðaltali.

Á árinu var unnið að innleiðingu Alertix váboðakerfis frá Norska fyrirtækinu UMS (nú Everbridge). Stefnt er að því að taka Alertix í full not fyrir mitt ár 2020.

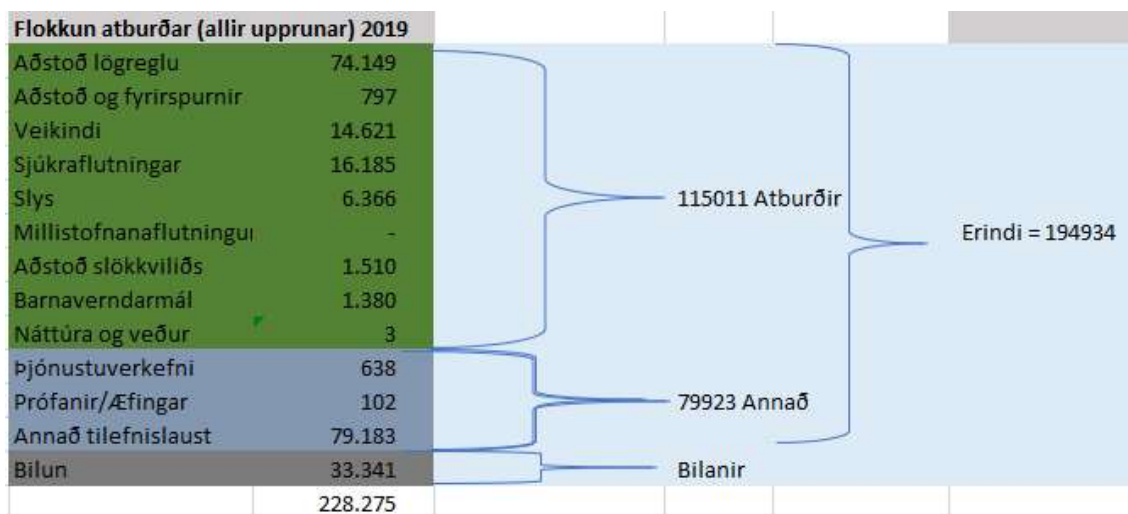


Áfram var unnið að aukinni samvinnu 112 og Fjarskiptamiðstöðvar Ríkislögreglustjóra (FMR), og er ekki að mæla annað en að það stuðli að bættri þjónustu við borgarann. Stefnt er að því að hætt verði að senda símtöl áfram til Lögreglu fyrir lok árs 2020.

Tölfræði 112

Neyðarverðir afgreiddu 115.011 neyðarsímtöl 2019 sem er 3.399 símtölum færri en símtöl þannig flokkuð árið 2018 (118.410).

Heildarfjöldi erinda var 194.934, árið 2019 sem er um 6.000 erindum færri en árið 2018 (200.896). Hreinum bilunum fækkar stöðugt, og helst það í hendur við flutning símkerfisins af koparköplum yfir í ljós. Megin skiptingin er sú að Lögreglan er að sinna um 65% erinda, sjúkralið rúmlega 32%, slökkvilið tæpum 2% og barnavernd um 1,2%. Heildarfjölgun sjúkraflutninga- og atburða eru 594 eða 1,6%. Hér þarf þó að athuga að einn atburður getur leitt til fjölda fluttra einstaklinga, og þannig fjölgaði sjúkraflutningum á árinu um 2%.



96,9% símtala var svarað á 8 sekúndum eða skemur, og meðal svartími var 4,14 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. Eftir að nýtt tölvakerfi var tekið upp árið 2014 hefur talsvert áunnist, en að höfðu samráði við umsjónarlækni Neyðarlínunnar var ákveðið að endurskoða fyrri markmið. Einbeitem við okkur nú að því að skerpa skilin milli F1 og F2, og setja þar ný markmið. Nýr F1 flokkur verði greindur á undir 60 sekúndum í 90% tilvika, en gefnar allt að 180 sekúndur í að greina aðra forgangsflokka. Greiningarspjöldin eru að færast í þetta horf en það var þó ekki að fullu komið í gagnið fyrir en undir mitt ár 2019, og því fyrst árið 2020 sem við getum farið að ætlast til að við uppfyllum ný markmið.

Tetra

Áfram var lögð mikil áhersla á fyrirbyggjandi viðhald og voru að venju flestir sendastaðir heimsóttir þess vegna. Meðaluppitími allra senda var 99,918% á árinu 2019 að meðtöldum tíma sem útfall varð vegna viðhalds og vegna truflana vegna óveðurs í desember. Það er aðeins lengri uppitími en árið áður (var 99,853% árið 2018). Frá fyrra ári var uppitími að jafnaði rúmum 2 klst. betri að meðaltali árið 2019 þrátt fyrir óveður í desember sem drógu árið talsvert niður. 79% senda voru með uppitíma yfir 99,9%. 44% senda voru með uppitíma yfir 99,99% (<53mín. yfir árið). Sendar sem að jafnaði eru með lengst útföll eru á fjöllum þar sem aðstæður valda því að viðgerð er seinleg. Eins og fyrri ár verða flest útföll vegna bilana í samböndum og rafveitu. Á árinu var áfram 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.

Óveður í desember 2019 olli talsverðum truflunum á Tetra þjónustu. Langvarandi rafmagnsleysi olli á endanum því að varaafli á rafgeymum Tetra kerfisins kláraðist þar sem ekki eru vararafstöðvar. Auk þess var varaafli á samböndum sums staðar ófullnægjandi þannig að sambönd rofnuðu eftir tiltöllega stutt rafmagnsleysi. Farið var með færanlegar rafstöðvar á lykilstaði við erfiðar aðstæður. Það bjargaði miklu.



Þjónustusvæði Tetra í lok árs 2019

Settur var upp Tetra sendir í Garðabæ. Í árslok voru 187 sendar í kerfinu auk fjölda endurvarpa. Tetra notendur, skilgreint sem skráðar farstöðvar, eru um 9100 og fjölgaði um 1100 á árinu. Þar af er um 500 vegna endurnýjunar stöðva en eftir er að afskrá hluta stöðva.

Mannvirkjadeild

Rekstur mannvirkja, sem eru aðallega fjarskiptastaðir, er rekin í sérstakri afkomudeild. Það gefur gleggri mynd af umfangi og afkomu þess rekstrar. Í árslok voru einhverskonar fasteignir

á um 90 stöðum um land allt, þá hús og mastur en í sumum tilfellum aðeins hús eða aðeins mastur eða staurar.

Hús og möstur voru lagfærð eða endurbætt á nokkrum stöðum og auk þess lagður ljósleiðari að 7 sendastöðum. Einnig kom Neyðarlínan að lagningu ljósleiðara ásamt rafstreng í Mjóafjörð og inn á Kjöl að Hveravöllum með viðkomu í Kerlingafjöllum. Samtals voru lagðir um 100 km af ljósleiðara. Lokið var við byggingu vatnsknúinnar rafstöðvar við Drekgil við Öskju sem leysti af hólmi dísel knúna rafstöð fyrir fjarskiptastöðina á Vaðöldu. Einnig nýtist hún fyrir skála við Drekgil. Nú er aðeins eftir einn fjarskiptastaður sem gengur fyrir jarðfnaeldsneyti allt árið.

Á árinu 2019 var lokið við byggingu geymsluhúsnæðis á Hólmsheiði og það tekið í notkun. Það reynist afar vel og styrkir starfsemina mikið.

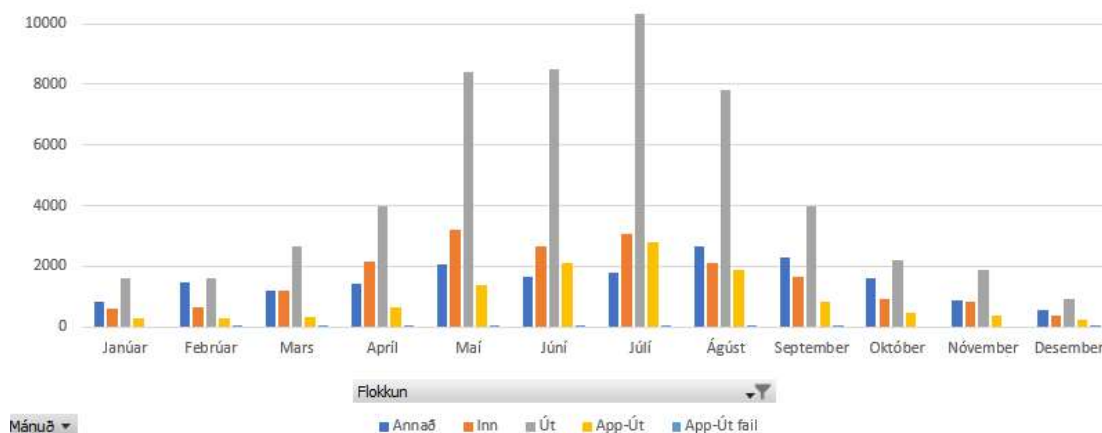


Stöðvarhús rafstöðvar við Drekgil

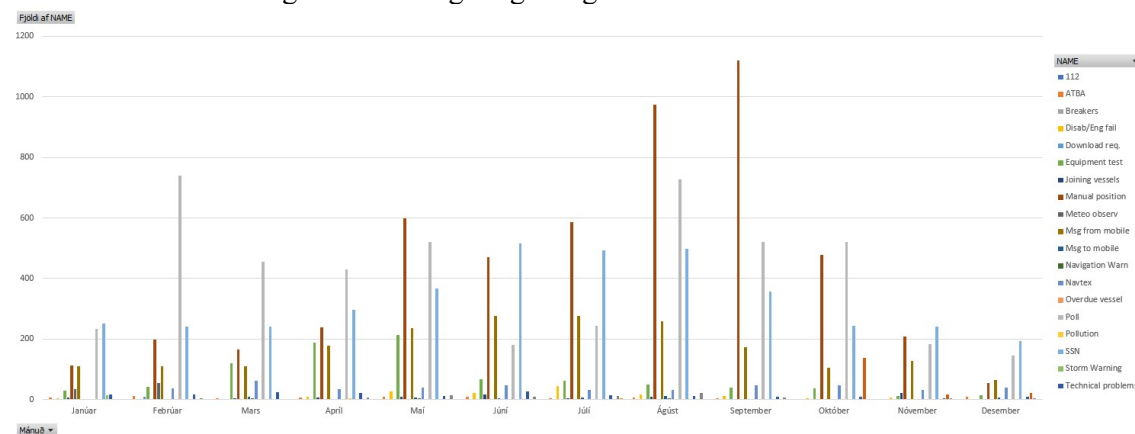
Vaktstöð siglinga

Á árinu 2019 voru rúmlega 103 þúsund uppköll á VSS, og þar af voru 19,4 þúsund handvirkar innmeldingar skipa þegar þau koma í höfn (20,4þ 2018), 53,8 þúsund handvirkar útmeldingar skipa á leið á sjó, 11,5 þúsund útmeldingar með smáforriti (App-i) og svo 18,4 þúsund meldingar sem hægt er að kalla erindi. Erindum fækkar um nærri 6000 milli ára, handvirkum innmeldingum um 1000, og handvirkum útmeldingum fækkar um 8,400, en á móti koma þessar 11 500 sem koma með Appinu.

Á myndinni hér fyrir neðan má sjá uppköll inn og útmeldinga ásamt meldingum frá smáforritinu.



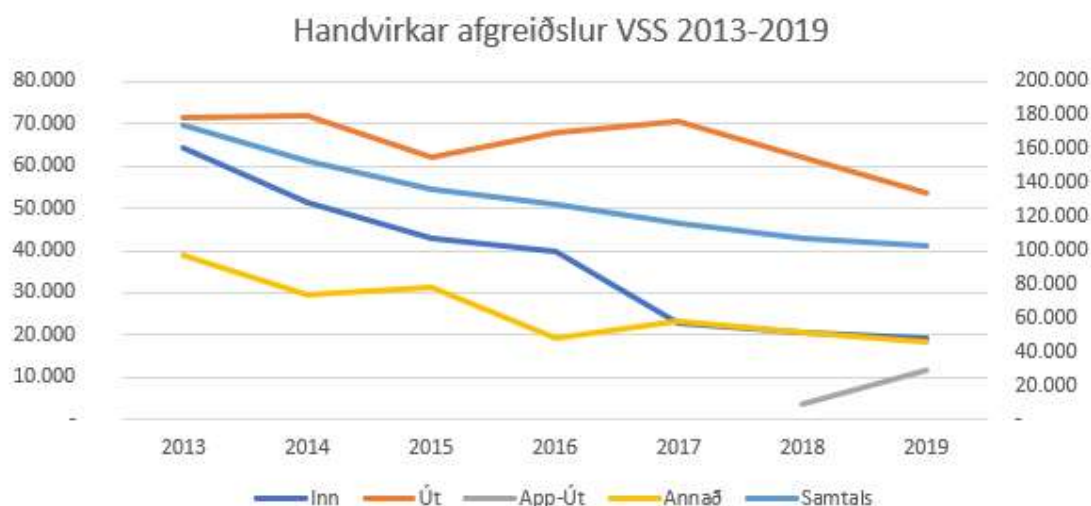
Hér má svo sjá skiptingu annara erinda eftir mánuðum ársins. Þeir punktar sem rísa upp eru handvirkar skráningar staðsetningar og eftirgrenslanir.



Á vaktstöð siglinga var áfram unnið að því að skerpa á verkferlum, eftirliti og viðbrögðum við atvikum, sem og verkefnum sem leiða til aukinnar sjálfvirkni. Smáforrit í snjallsíma var gefið út um mitt ár 2018, og hefur fengið talsverða notkun hjá aðilum í ferðapjónustu.

Á eftirfarandi mynd má sjá mikla fækkun í heildarfjölda handvirkra tilkynninga og þá helst fækkun innmeldinga eftir því sem traustið á sjálfvirknu tækninni hefur aukist. Gráa línan neðst sýnir innkomu tilkynninga með smáforritinu.

. (Ath.: Samtals línan er kvörðuð á hægri kvarðanum.)



Sendastöð vaktstöðvar siglinga á Suðurnesi á Seltjarnarnesi

Samfélagsleg ábyrgð hjá Neyðarlínunni.

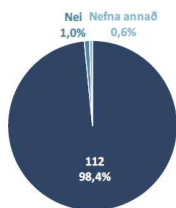
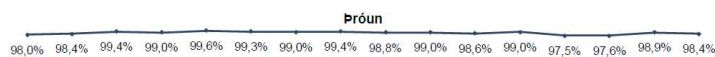
Samfélagsleg ábyrgð Neyðarlínunnar felst í að vinna að auknum lífsgæðum almennings með því að bjarga mannlífum og verja umhverfi, eignir og mannvirki landsmanna. Vel þjálfað og hjálpsamt starfsfólk stuðlar ennfremur að því að draga úr afleiðingum slysa og náttúruhamfara. Með starfsemi sinni sem og markvissum 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 2019
 - Nú eru rafmagnsbílar orðnir raunhæfur kostur, og hafa nokkrir starfsmenn tekið slíka í notkun.
 - Stefna um minnkun notkunar hráolíu í framleiðslu rafmagns hefur gengið vel eftir, þó að markmiðin hafi reyndar aðeins færst til í tíma eftir að fyrirtækið yfirtók enn fleiri hráolíustöðvar frá hinum fjarskiptafélögunum á árinu 2014. Enn er einn staður alfarið keyrður á olíu. Aðrir fjórir eru með varavélar sem keyra einungis lítilsháttar. Vandséð er að öllu lengra verði komist.
 - Neyðarlínan hefur gert samning við Kolvið hf. um kolefnisjöfnun allrar olíubrennslu rafstöðva og bíla.
 - Á árinu var keyptur fólksbíl sem gengur alfarið fyrir rafmagni, Hann er aðgengilegur því starfsfólki sem vantar bíl til að sinna erindum héðan úr Skógarhlíð. Haldið var áfram á þeirri braut að endurnýja aðra bíla þar sem þeir nýju eru eyðslugrenni og menga minna.
- Frá árinu 2004 hefur Neyðarlínan í samstarfi við Barnaverndarstofu kynnt 112 sem barnaverndarnúmerið, og koma nú um 6% allra barnaverndartilkyninga inn í gegnum 112.
- Í samstarfi við Félag heyrnarlausra, gaf Neyðarlínan út appið „112 Döff“ sem er hannað til að auðvelda Heyrnarlausum aðgang að viðbragðsþjónustu.
- 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. PWC er okkar ráðgjafi í að fá vottun samkvæmt nýjum lögum, og er búist við að þeirri vinnu ljúki í apríl 2020.
- Neyðarlínan er aðili að FESTU, stofnunar um samfélagsábyrgð.

Gallup könnun. Í apríl 2019 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?

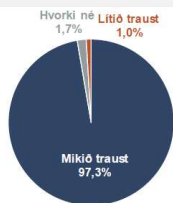
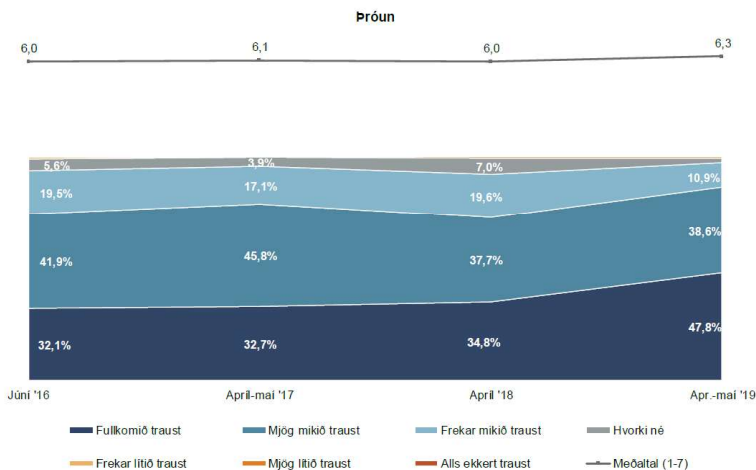
	Fjöldi	%	+/-
112	777	98,4	0,9
Nei	8	1,0	0,7
Nefna annað	5	0,6	0,5
Fjöldi svara	789	100,0	
Tóku afstöðu	789	96,4	
Tóku ekki afstöðu	30	3,6	
Fjöldi svarenda	819	100,0	



Vegna einsleithi í dreifingu svara eru greiningar ekki sýndar.

Sp. 3. Hversu mikið eða lítið traust berð þú til Neyðarlínunnar?

	Fjöldi	%	+/-
Fullkomið traust (7)	379	47,8	3,5
Mjög mikið traust (6)	306	38,6	3,4
Frekar mikið traust (5)	86	10,9	2,2
Hvorki né (4)	14	1,7	0,9
Frekar lítið traust (3)	7	0,9	0,7
Mjög lítið traust (2)	0	0,0	0,1
Alls ekkert traust (1)	0	0,0	0,0
Mikið traust	771	97,3	1,1
Hvorki né	14	1,7	0,9
Lítið traust	8	1,0	0,7
Fjöldi svara	792	100,0	
Tóku afstöðu	792	96,8	
Tóku ekki afstöðu	27	3,2	
Fjöldi svarenda	819	100,0	
Meðaltal (1-7)	6,3		
Vikmörk ±	0,1		



Eins og fram kemur á myndunum, þekkir fólk númerið mjög vel og ber mikið traust til Neyðarlínunnar.

Starfsfólk

Í árslok störfuðu 33 starfsmenn hjá Neyðarlínunni, þar af voru 20 hjá 112, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 8 hjá Tetra og 4 á skrifstofu. Í sumar réðum við aftur sérstakt afleysingafólk í 112 en höfum tekið ákvörðun um að gera það ekki aftur í bráð. Okkur hefur hinsvegar lánast að halda sambandi við fyrra afleysingafólk með tilfallandi vöktum og verða þær aftur hjá okkur næsta sumar. Tveir af okkar reyndustu Neyðarvörðum, ákváðu að skipta um vettvang á árinu, Matthea til að sinna móðurhlutverkinu í Belgíu og Guðbjörg til að komast í dagvinnu hjá Rauða Krossinum. Guðbjörg hefur þó ekki alveg slitið sig burt og tekur enn nokkrar vaktir í mánuði Engar breytingar urðu í starfsmannahaldi í Tetra, VSS eða á skrifstofu.

Fjármál og endurskoðun

Hagnaður varð af rekstri félagsins árið 2019 kr. 26 mkr. Árið á undan var hagnaðurinn 9 mkr. Heildareignir í árslok 2019 voru 368 mkr, en voru 396 mkr. í árslok 2018.

Langtímaskuldir voru engar í árslok en skammtímaskuldir lækkuðu í 175 mkr. úr 229 mkr.

Skuldir alls voru þar af leiðandi 175 mkr. – lækkuðu um 54 mkr. Eigið fé í árslok var 193 mkr. en var í upphafi árs 167 mkr.

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

Niðurlag

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á starfsárinu 2019 voru áframhaldandi þétting dekkunar öryggisfjarskipta á landi og sjó sem auka þjónustugetu viðbragðsaðila, og þá jafnframt að auka aðgengi allra að 112. Einnig var áfram unnið að því að auka rekstraröryggi með tvítengingum og ljósleiðaravæðingu. Auk þess var að mestu lokið endurnýjun miðkerfa Vaktstöðvar Siglinga. Talsvert var sett upp af löggæslumyndavélum en marka þarf stefnu um uppsetningu og nýtingu þeirra. Mikið var unnið í tölvukerfum 112 meðal annars vegna samþættingu ferla FMR og 112, og betrum bóta í upplýsingum um staðsetningu atburða.

2. apríl 2020

Jón Gunnar Vilhelmsson
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

B J Ö R G U N A R S V E I T I R