

2014

# Neyðarlínan ohf



Starfsemi Neyðarlínunnar 2014

Tekið saman fyrir aðalfund

27. mars 2015



## Neyðarlínan ohf.

**Aðalfundur föstudaginn 27. mars 2015**

**Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2014.**

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var miðvikudaginn 26. mars 2014 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2014-2015:

*Ríkissjóður:* Ingilín Kristmannsdóttir, skrifstofustjóri innanríkisráðuneytinu  
Sveinn Magnússon, skrifstofustjóri velferðarráðuneytinu  
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

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%
<b>Samtals</b>	<b>19.000.000</b>	<b>100,0%</b>

Ekki varð breyting í eigendahópnum árið 2014.

Haldnir voru 10 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, væntingar um breytt verklag í samvinnu við fjarskiptamiðstöð ríkislögreglustjóra gengu ekki eftir að þessu sinni, en vinnan skilaði þó vegvísun að breyttu verklagi sem tekið var í notkun við símsvörun og verkefnastjórnun innan 112 vaktstofunnar á árinu. Mikil vinna hefur verið unnin í að setja saman nýtt greiningarferli, til að tryggja gæði þjónustunnar, og að lokum auka greiningarhraðann, til að stytta boðunartímana.

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.

Á árinu var tekin í notkun svörunarþjónusta útkallsboða þar sem að þeir sem bregðast við útköllum geta látið vita hvort þeir muni sinna boðunum og þá hvenær. Þetta hefur nú þegar sýnt sig í að vera til verulegra bóta fyrir stjórnendur viðbragðs á vettvangi, sem í upphafi atburðar þurfa að skipuleggja sig með tilliti til væntinga um mætingu. Þetta á að sjálfsögðu best við um áhugamannasveitir björgunarsveitanna, slökkviliða og vettvangsliða, en hefur þó nokkra notkun í tengslum við bakvaktir atvinnuliðanna.

Gosið í Holuhrauni, og tilheyrandi gasmengun hefur reynt mikið á SMS viðvörunarkerfið sem sett var saman í samvinnu við símafyrirtækin á árinu 2012, en varlega áætlað má reikna með að send hafi verið nálægt hálfri milljón SMS boða til að vara við mismunandi gasmengunarvá. Orkuveita Reykjavíkur nýtir svo sömu tækni til að vara sína viðskiptavinum við og sendi líklega rétt rúm 100 000 boð á árinu.

Stöðugt fjölgar þeim heilsugæslum um landið sem fá Neyðarlínuna til að svara fyrir sig utan opnunartíma skiptiborðs, og eru orðnar nokkuð augljósar þarfar eða væntingar borgaranna fyrir aðgengi að heilbrigðisráðgjöf, sem ekki flokkast sem neyð, en þarf samt að veitast utan hefðbundins opnunartíma heilsugæslunnar.

## **Tölfræði 112**

Neyðarverðir afgreiddu 142.571 neyðarsímtöl 2014 sem er um 6.000 símtölum fleiri en árið 2013. (136.937).

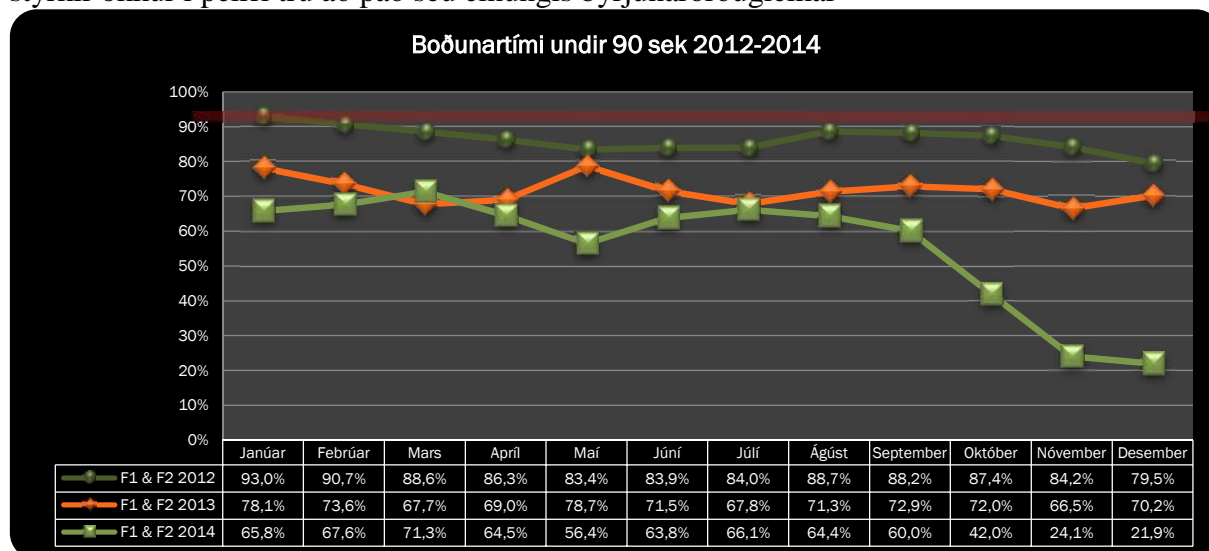
Heildarfjöldi erinda var 195.776 2014 sem er um 7.000 erindum færri en árið 2013. (202.517). Aðal ástæða fækkunarinnar er sá árangur sem náðst hefur í fækkun þeirra bilanahringinga sem ná í gegn og enda á að flokkast sem atburðir (Annað tilefnislaust). Bætt vöktun innhringinga hefur gert okkur kleift að greina snemma síhringjendur vegna bilana í jarðstrengjum, og með góðri samvinnu við símfyrirtækin er yfirleitt búið að stöðva þess númer áður en þau hringja sín fyrstu 100 símtöl. Áður komust einstök númer mjög gjarnan upp í einhver þúsund hringinga áður en að þau voru auðkennd sem bilun í lögnum.

Flokkun atburðar (allir upprunar)	Fjöldi 2014	
Aðstoð lögreglu	60881	142571 Atburðir
Aðstoð og fyrirspurnir	32812	
Veikindi	19058	
Millistofnanaflutningur	14807	
Slys	6375	
Sjúkraflutningar	3472	
Aðstoð slökkviliðs	2457	
Barnaverndarmál	1619	
Leit og björgun	756	
Flugatvik	82	
Náttúra og veður	252	
Þjónustuverkefni	16435	53205 Annað
Prófanir/Æfingar	2803	
Annað tilefnislaust	33967	
Bilun	77212	77212 Bilanir
	272988	

Erindi = 195776

91,3% símtala var svarað á 8 sekúndum eða skemur, og meðal svartími var 6,1 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. Á árinu 2013 voru einungis 72% allra F1/F2 boðana framkvæmd á innan við 90 sekúndum. Greining boðunarferlanna leiddi í ljós að markmiðunum yrði ekki náð nema með breytingum á tölvuskráningum og uppskiptingu verkefna á varðstofu. Því var ráðist í endurnýjun tölvukerfisins og breytingu á verklagi. Byrjað var að taka hluta þessara nýju verkfæra í notkun í lok sumars. Fyrst til að byrja með lengist boðunartíminn talsvert, en nákvæmari greining styrkir okkur í þeirri trú að það séu einungis byrjunarörðugleikar



Fjöldi hringinga á mánuði árin 2012 - 2014

## Tetra

Reist voru 4 möstur, Viðarfjall, Bjólfur, Grímsey og í Fljótum, á árinu 2014 og 4 nýir sendastaðir, Langanes í Arnarfirði, Krísuvík við Kleifarvatn og á Fróðarheiði auk þess sem sendir var settur í Ljósafossvirkjun. Virkjunin við Laufafell var fullkláruð, þá var einnig sett niður og gengið frá virkjun við Bláfell en eftir er að ljúka við stífluna þar en það verður gert á þessu ári. Skrokkalda var tengd við Hágönguvirkjun og hefur reynslan af þessum virkjunum verið góð. Einnig var Vegaskarð tengt við rafmagn frá virkjun í Möðrudal á Fjöllum þannig að þar er hætt að brenna olíu til raforkuframleiðslu. Settar voru upp 2 vindmyllur á Biskupsöxl í nágrenni við Grímsstaði á Fjöllum en það er liður í að draga úr kostnaði vegna díselstöðva. Reiknað er með að díselnotkun dragist saman um 70.000 lítra á ári. Varaafsstöðvar voru settar upp við Holt í Öndarfirði, Ögurnes og Nauteyri í Ísafjarðardjúpi, Snartastaðahnjúk og Sjónarhól í Mýrdal. Er þetta liður í því að tryggja fjarskipti í rafmagnsleysi. Sala á notendabúnaði, TETRA stöðvum og fylgibúnaði, jókst umtalsvert á síðasta ári.

Keypt var nýtt TETRA miðbúnaðarkerfi sem sett verður upp árið 2017. Með þessari endurnýjun er búið að tryggja að kerfið verður ávallt eins og nýtt, vél- og hugbúnaður verður endurnýjaður á 2-3 ára fresti. Nýja kerfið er af 3. kynslóð sem er fullkomnara 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 Leifstöð en þar er stöðug fjölgun notenda.

Núna eru 165 sendar víðsvegar á landinu og eru notendur að nálgast 7000. 8000 leyfi eru til ráðstöfunar í kerfinu.

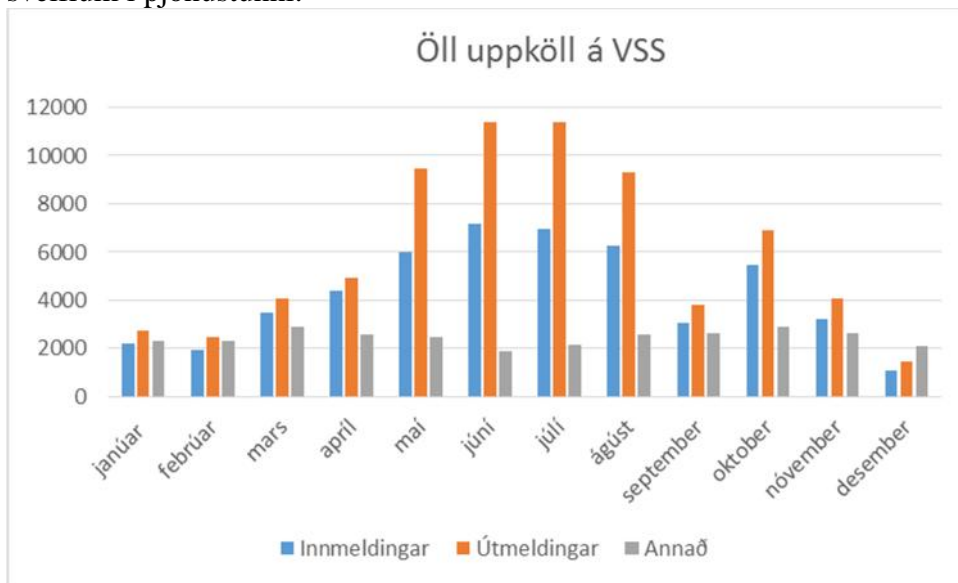
Gerðar voru ráðstafanir vegna yfirvofandi eldgoss í Bárðarbungu til að tryggja fjarskiptaleiðir annarsvegar norðan heiða frá Rauðfelli um Kröflu, Smjörhólsfell og að Lundí sem er austan Jökulsár, og hinsvegar var sett ný fjarskiptaleið frá Langholti – Búrfell – Búðarháls að Vatnsfelli. Það tryggir fjarskipti á Þjórsársvæðinu ef eldgos yrði í vestanverðri Bárðarbungu.



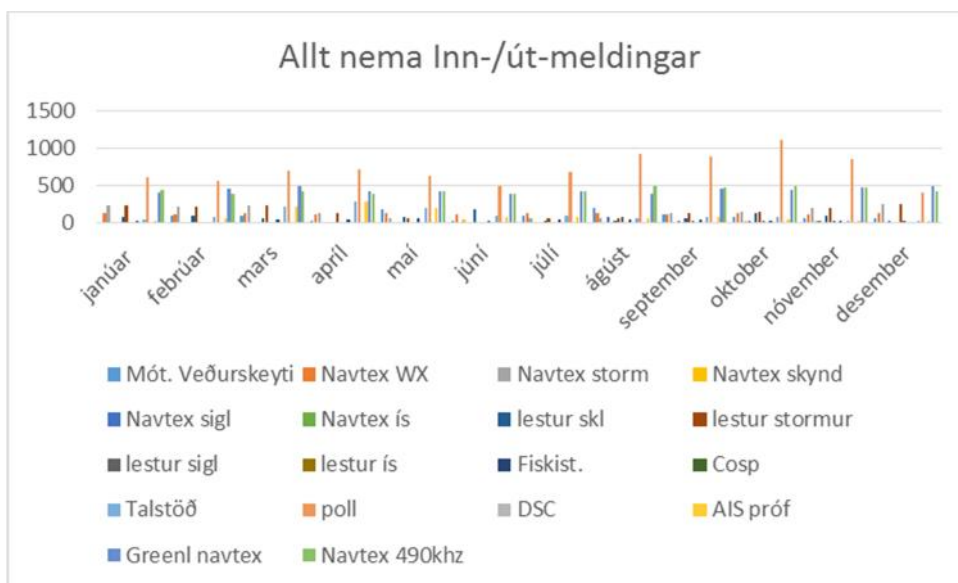
## VSS

Á árinu 2014 voru rúmlega 152 þúsund uppköll á VSS, og þar af voru 51 227 handvirkar innmeldingar skipa þegar þau koma í höfn, 72 085 handvirkar útmeldingar skipa á leið á sjó, og svo rétt tæplega 30 000 meldingar sem hægt er að kalla erindi.

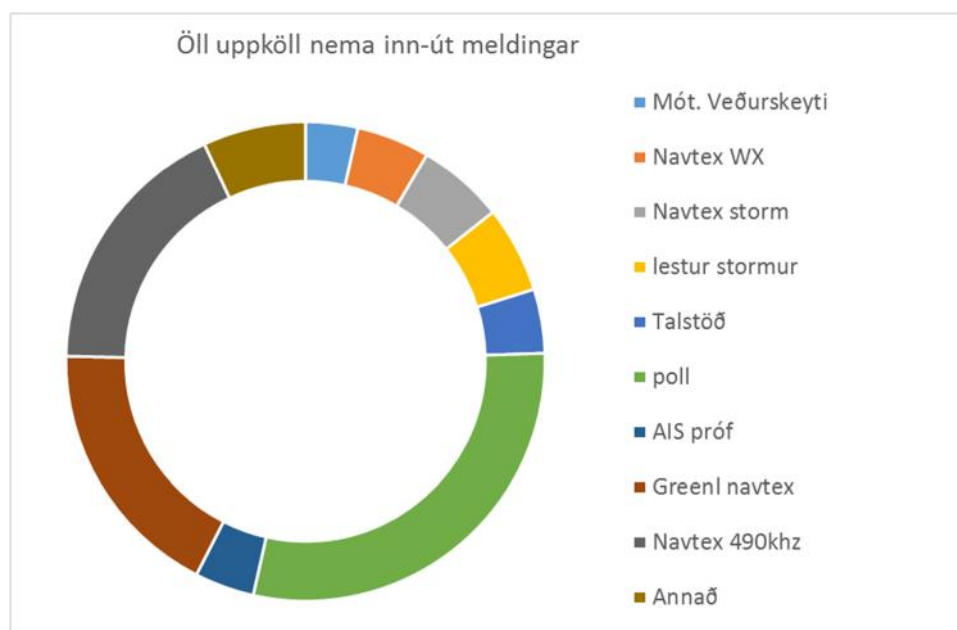
Á myndinni hér fyrir neðan má sjá uppköll inn og útmeldinga á móti öllum erindum, og má þar sjá að ef inn og út meldingum væri sleppt mætti draga verulega úr árstíðabundnum sveiflum í þjónustunni.



Hér má svo sjá skiptingu erinda eftir mánuðum ársins, og má þar greina nokkra árstíða sveiflu í tegundum erinda, sem þó jafnast að mestu út.



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. Sá samningur rann út í ársbyrjun 2012, og enn ekki hefur náðst saman um endurnýjun hans.





## 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, geng því að a.m.k. 60% ferða til og frá vinnu séu með öðrum hætti en eigin akstri.
  - 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 dísel stöðvar frá hinum fjarskiptafélögum.

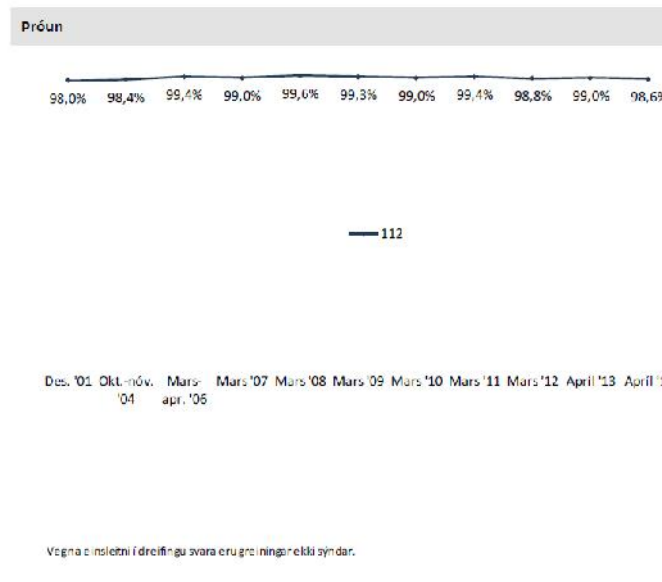
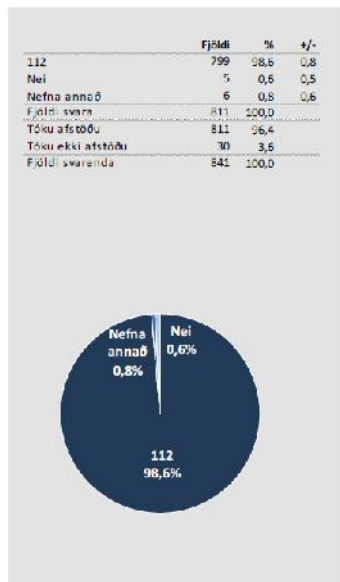
	2013	2014	Breyting
<b>Eldri staðir</b>	11.262.497	5.198.804	-54%
<b>Nýir staðir</b>	0	3.770.481	100%
<b>Samtals:</b>	11.262.497	8.969.285	-20%

- 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

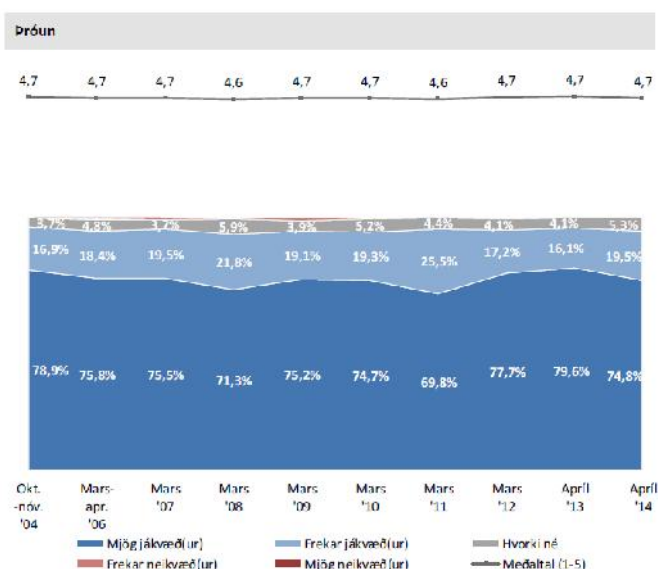
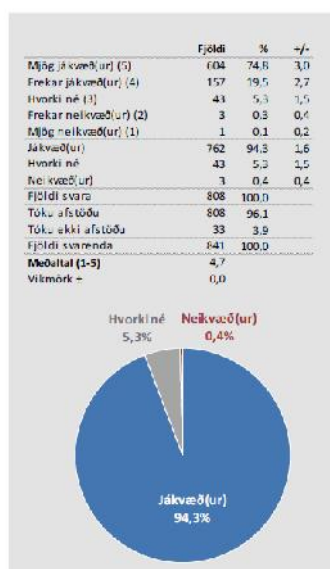


**Gallup könnun.** Í mars 2014 fór fram árviss ímyndarkönnun Gallup sem Capacent framkvæmdi fyrir Neyðarlínuna. Helstu niðurstöður má sjá hér að neðan.

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



**Sp. 3. Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart 112 - einn einn tveir?**

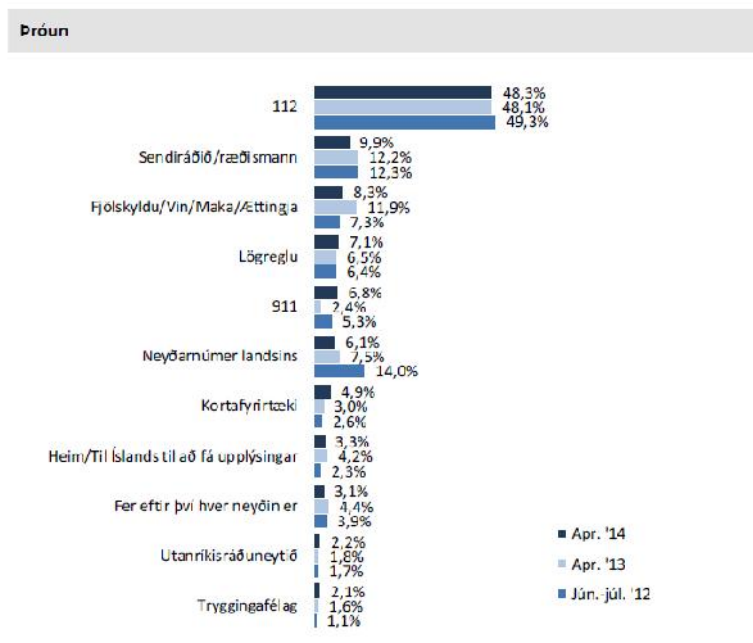


Eins og fram kemur á myndunum, er jákvæðni gagnvart Neyðarlínunnar áfram mikil. Til frekari glöggvunar var að þessu sinni spurt um vitneskju manna um útbreiðslu 112 í Evrópu.

**Sp. 1. Ef þú værir stödd/staddur í einhverju Evrópulandi innan EES (öðru en Íslandi) og myndir lenda í neyð sem kallaði á að leitað yrði eftir aðstoð, hvert telurðu líklegast að þú myndir hringja?**

	Fjöldi	%	+/-
112	277	48,3	4,1
Sendiráðið/Ræðismaðnn	57	9,9	2,4
Fjölskyldu/Vin/Maka/ Ættingja	47	8,3	2,3
Lögreglu	41	7,1	2,1
911	39	6,8	2,1
Neyðarnúmer landsins	35	6,1	2,0
Kortafyrirtæki	28	4,9	1,8
Heim/Til Íslands að fá upplýsingar	19	3,3	1,5
Fer eftir því hver neyðin er	18	3,1	1,4
Utannikisráðuneytið	13	2,2	1,2
Tryggingafélag	12	2,1	1,2
SOS	8	1,5	1,0
999	7	1,2	0,9
118	4	0,8	0,7
Annað	10	2,3	1,4
Fjöldi svara	621		
Töku afstöðu	573	66,2	
Töku ekki afstöðu	268	31,8	
Fjöldi svaraðe	841	100,0	

Þessi spurning varopin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálslar hendur um eðli og fjölda svara. Í hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjóða þeirra sem töku afstöðu en ekki fjölda svara.



Þarna er talsvert verk óunnið í fræðslu og kynningarmálum. 112 er samevrópskt neyðarnúmer, og eðlilegt að stefna að því að 99% þjóðarinnar viti það áður en að neyð kallar að erlendis.

## Starfsfólk

Í lok ársins 2014 störfuðu 28 hjá Neyðarlínunni. Hjá 112 störfuðu 18, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 6 hjá Tetra og 3 á skrifstofu. Á árinu hættu 3 neyðarverðir sem höfðu verið hjá okkur í 8, 13 og 15 ár, Salvar, Guðmundur og Sigurður, og einn sem aðeins hafði starfað í tæpt ár, Jóhanna. Í þeirra stað eru komnir 3 nýliðar, sem enn eru í þjálfun. Á árinu hætti einnig Garðar S. Gíslason, eftir 6 ára starf sem gæðastjóri, og Sigurgeir Sigurgeirsson bættist í hóp tæknimanna Tetra.

## Fjármál og endurskoðun

Tap varð af rekstri félagsins árið 2014 kr. 8,4 mkr, sem er viðsnúningur frá 2013 þegar hagnaður varð 13,1 mkr.

Á árinu voru eignir og skuldir sem tengjast Vaktstöð Siglinga færðar undir Öryggisfjarskipti, og minnkaði því efnahagsreikningurinn sem því nam. Heildareignir í árslok 2014 voru þannig 302,4 mkr, á móti 502,9 mkr. í árslok 2013.

Langtímaskuldir voru í árslok 0 k. á móti 153,7 mkr. í upphafi árs, og skammtímaskuldir lækkuðu úr 178,1 í 141,0 mkr, fyrst og fremst vegna niðurfellingar næsta árs afborgana af langtímaskuldum.

Skuldir alls voru því í árslok 141,0 mkr. en voru í ársbyrjun 331,8 mkr.

Eigið fé í árslok var 161,4 mkr. en var í upphafi árs 171,1 mkr.

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

### **Niðurlag.**

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á starfsárinu 2014 var 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 boðunarviðbragðinu, en halda samt áfram að efla gæði og fagmennsku.

27. mars 2015

Þórhallur Arason  
Stjórnarformaður

Þórhallur Ólafsson  
Framkvæmdastjóri



**112**

---

**EINN EINN TVEIR**

---