

Neyðarlínan ohf



Starfsemi Neyðarlínunnar 2018

Tekið saman fyrir aðalfund

4. apríl 2019

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur fimmtudaginn 4. apríl 2019

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2018

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var fimmtudaginn 12. apríl 2018 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2018-2019:

Ríkissjóður: Ingilín Kristmannsdóttir, skrifstofustjóri samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu
 Jón Gunnar Vilhelmsson, sérfræðingur fjármálaráðuneytinu
 Ragna Bjarnadóttir, skrifstofustjóri dómsmálaráðuneytinu
 Sveinn Magnússon, skrifstofustjóri velferðarráðuneytinu

Reykjavíkurborg: Stefán Eiríksson, borgaritari

Varamaður: Sigríður Björk Guðjónsdóttir, lögreglustjóri

Stjórnin skipti þannig með sér verkum á fyrsta stjórnarfund:

Stjórnarformaður Jón Gunnar Vilhelmsson
Varaformaður Ingilín Kristmannsdóttir

Framkvæmdastjóri er Þórhallur Ólafsson og aðstoðarframkvæmdastjóri Tómas Gíslason.

Inngangur

Eigendur Neyðarlínunnar á starfsárinu 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%

Undir lok starfsársins urðu þær breytingar að Ríkissjóður eignaðist hlut Landsvirkjunar, og Reykjavíkurborg eignaðist hlut Orkuveitu Reykjavíkur.

Haldnir voru 9 stjórnarfundir á starfsárinu og einn starfsdagur stjórnar. 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.

Starfssemi Neyðarlínunnar

Neyðarsímsvörun

112 hluti fyrirtækisins hélt áfram með hefðbundnu sniði. Stærsta einstaka framþróunarskrefið verður líklega að telja „AML“ eða sjálfvirka staðsetningu handtækja, sem er að skila okkur nákvæmum staðsetningum innhringjenda úr GSM sínum í yfir 50% tilvika. En á árinu var líka tekið í notkun tækni sem leyfir bílum (fram tíðarinnar) að senda okkur nákvæma staðsetningu bílslysa, með svokallaðri „e-Call“ tækni.

Á afmælisárinu, 2016 keyrðum við verkefni með Háskólanum í Reykjavík og samtökum Heyrnarlausra (Döff) um betrubætur í samskiptum döff fólks í neyðartilvikum. Það samstarf var tekið upp aftur 2018 og komið í notkun undir lok árs. Það er okkar trú að þar séum við í raun að stíga varfærin fyrstu skref 112 yfir í heim samfélagsmiðla.

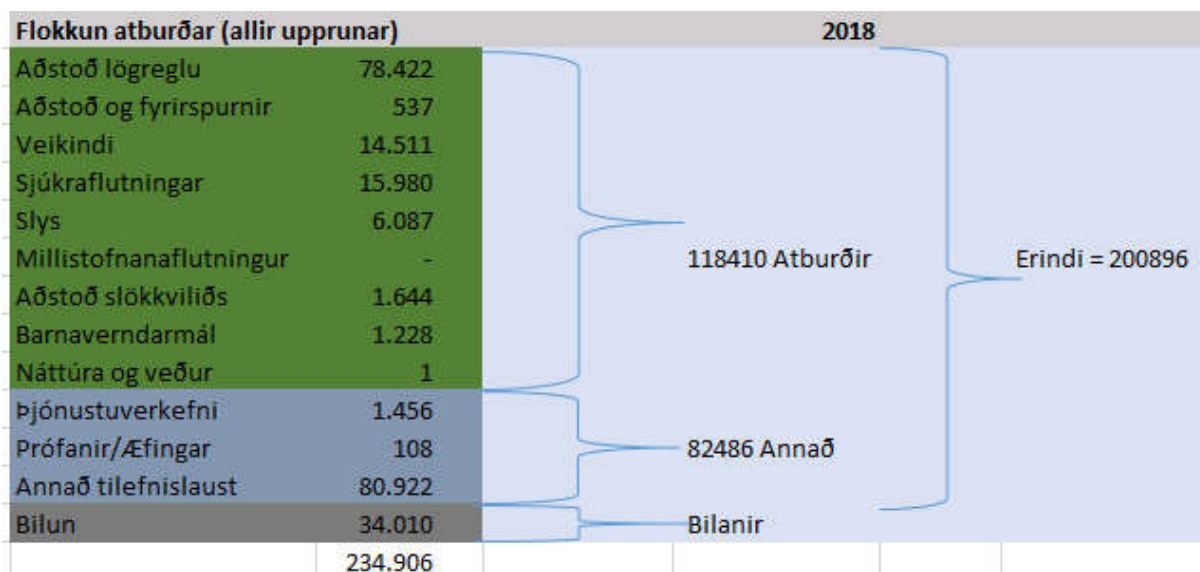
Mikið hefur verið unnið í því undanfarin ár að fá starfsfólk sjúkrastofnana til að panta millistofnanaflutninga með góðum fyrirvara á netinu, bæði til að auka gæði þjónustunnar við sjúklinga, sem og að bæta nýtingu þeirra bjarga (sjúkrabíla/rannsóknartækja) sem til ráðstöfunar eru. Aukinn umferðapungur og örtröð á sjúkrastofnunum virðist þó ná að vinna á móti þeirri hagræðingu sem þarna ætti að nást, en að lágmarki fækkar þetta símhringinum til 112 talsvert frá því sem annars væri.

Áfram var unnið með aukna samvinnu 112 og FMR, og er ekki að mæla annað en að það stuðli að bættri þjónustu við borgarann.

Tölfræði 112

Neyðarverðir afgreiddu 118.410 neyðarsímtöl 2018 sem er 2.370 símtölum fleiri en símtöl þannig flokkuð árið 2017 (116.040).

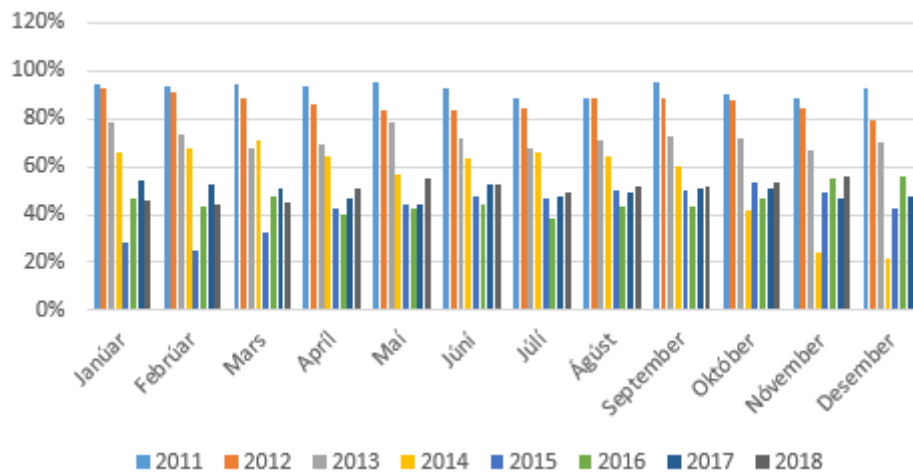
Heildarfjöldi erinda var 200.896, árið 2018 sem er um 9.000 erindum fleiri en árið 2016 (191.960). Hreinum bilunum fækkar stöðugt, og helst þar í hendur við flutning símkerfisins af koparköplum yfir í ljós. Megin skiptingin er sú að Lögreglan er að sinna um 66% erinda, sjúkralið rúmlega 30%, slökkvilið um 2% og barnavernd um 1%. Heildarfjöldgun sjúkraflutninga atburða er þó ekki nema 18, eða 0,05%. 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 tölvukerfi var tekið upp árið 2014 hefur talsvert áunnist, en að höfðu samráði við okkar umsjónarlæknir höfum við sætt okkur við að fyrri markmið eru ekki raunhæf, og höfum frekar einbeitt okkur 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 verður þó ekki að fullu komið í gagnið fyrr en undir mitt ár 2019, og því fyrst árið 2020 sem við getum farið að ætlast til að við uppfyllum ný markmið.

Greiningartími F1 og F2



Tetra

Á árinu 2018 voru kláraðar breytingar á samböndum milli miðkerfis og senda. Breytingar fólust í því að í stað hefðbundinna rásaskiptra sambanda er farið í pakkaskipt IP sambönd. Þetta var umtalsvert verk þar sem heimsækja þurfti alla sendastaði í samstarfi við Mílu og Vodafone sem útvega samböndin. Með nýjum samböndum bættust við möguleikar á öflugra eftirliti sem víða er búið að taka í notkun en annars staðar er unnið að innleiðingu á þeim.

Áfram var lögð mikil áhersla á fyrirbyggjandi viðhald og voru flestir sendastaðir heimsóttir þess vegna og reynist það vel. Meðaluppitími allra senda var 99,85% á árinu 2018 að meðtöldum tíma sem útfall varð vegna breytinga á samböndum og viðhaldi. Frá fyrra ári var uppitími að jafnaði bættur um rúmar 4 klst. á hvern sendi. Um 85% senda voru með uppitíma yfir 99,9% og um 50% með uppitíma yfir 99,99%. Sendar sem að jafnaði eru með lengst útföll eru á 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 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 2018

Settir voru upp tetra sendar á nýjum sendastöðum sem byggðir voru á Bláhæð á Holtavörðuheidi og Purkhólum undir Snæfellsjökli. Þessir sendar koma í stað annarra nærri sem lagðir voru niður. Að auki voru settir upp tetra sendar á Bláfellshálsi við Kjalveg, Hvalnesvita, Ósnesi við Álftafjörð á austurlandi, Jökuldal, við Hágöngulón, Mjósundi í Dölunum, Bakka við Húsavík og Sandgerði. Í árslok voru 186 sendar í kerfinu auk fjölda endurvarpa. Tetra notendur það er skráðar farstöðvar eru um 8000 og fjölgaði um 400 á árinu.

Fasteignadeild

Nú eru rekstur fasteigna, sem eru aðallega fjarskiptastaðir, rekin í sérstakri afkomudeild. Það gefur gleggri mynd af umfangi og afkomu þess rekstrar. Í árslok voru einhverskonar fasteignir á um 80 stöðum um land allt. Þessar fasteignir eru yfirleitt hús og mastur en í sum tilfellum aðeins hús eða aðeins mastur eða staurar. Byggðir voru tveir nýir staðir eins og áður segir og keyptir níu staðir af Mílu og RÚV. Öll stærri fjarskiptafélögin leigja aðstöðu í þessum húsum, sem og ýmsir aðrir eins og RÚV, Isavia og Veðurstofan.

Nú er svo komið að lítil eða engin uppbygging fjarskiptaaðstöðu um landið er í gangi hjá öðrum en Neyðarlínu. Aðkomu Neyðarlínu að þessari uppbyggingu er fyrst og fremst til að tryggja að hægt sé að hringja í 112 og að viðbragsaðilar hafi aðgang að fjarskiptum allstaðar þar sem á reynir.

Umfang þessarar starfsemi hefur vaxið töluvert á undanförunum árum og er veltan nú nærri 15% af heildarveltu Neyðarlínunnar. Árið 2018 var hafist handa við að byggja 670 m² hús á Hólmsheiði og reiknað með að því ljúki í mars 2019. Kemur það í stað geymsluhúsnaðis við Dugguvog. Húsið er leigt af Öryggisfjarskiptum.

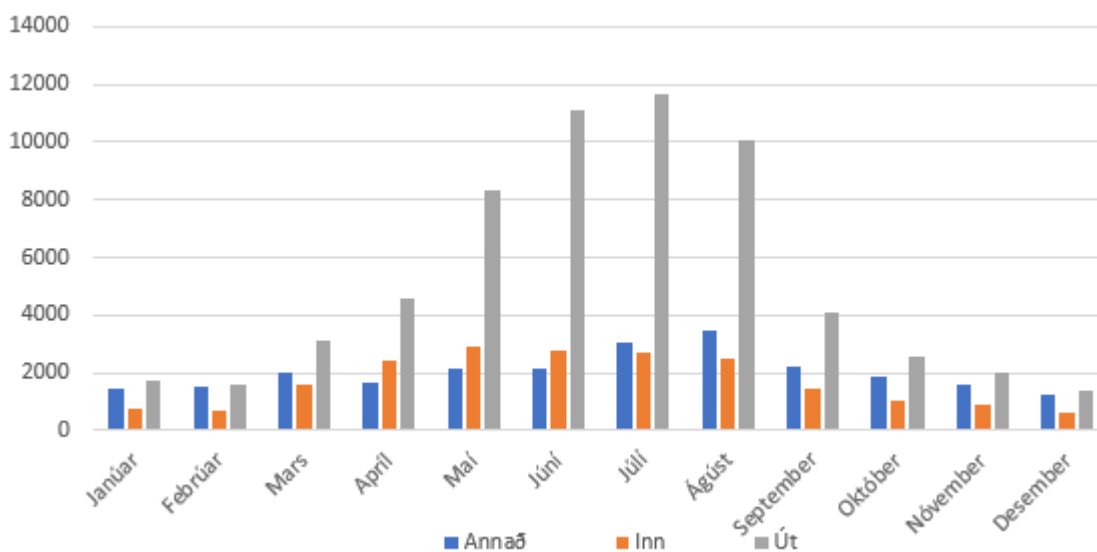


Nýr sendastaður á Bláhæð efst á Holtavörðuheiði

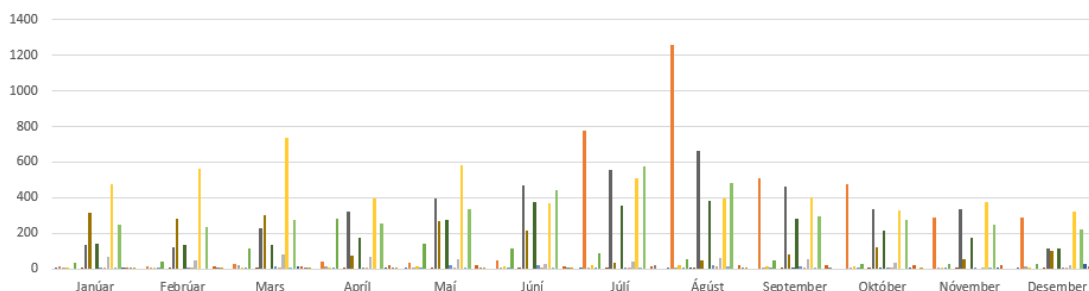
Vaktstöð siglinga

Á árinu 2018 voru tæplega 107 þúsund uppköll á VSS, og þar af voru 20,4 þúsund handvirkar innmeldingar skipa þegar þau koma í höfn, 62,2 þúsund handvirkar útmeldingar skipa á leið á sjó, og svo 24,3 þúsund meldingar sem hægt er að kalla erindi. Erindum fjölga þannig um rétt rúm 1100 frá fyrra ári, en Inn og Útmeldingum um 10 þúsund.

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.



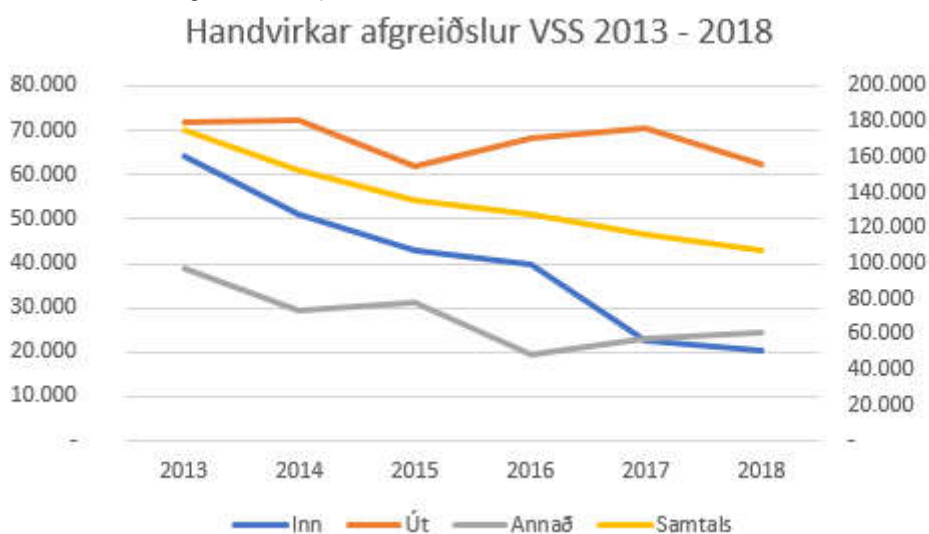
Hér má svo sjá skiptingu annara erinda eftir mánuðum ársins. Þar er reyndar markverðast að benda á appelsínugulu súlurnar sem rísa áberandi upp í byrjun sumars og eru svo nokkuð áberandi út árið. Þetta eru útmeldingar með snjallforriti (appi), sem er ætlað að taka við af hefðbundnum handvirkum útmeldingum.



Á vaktstöð siglinga var áfram unnið að verkefnum til að skerpa á verkferlum, eftirliti og viðbrögðum við atvikum, sem og verkefnum sem leiða til aukinnar sjálfvirkni. App í snjallsíma, var tekið í notkun og hefur verið í kynningarferli. Það kemur smá saman í stað handvirkra tilkynninga um brottför úr höfn, og voru seinni hluta ársins um 10% tilkynninga með appinu. Unnið var að uppfærslu á samevrópska SafeSeaNet kerfinu úr útgáfu 3 í 4. Það var unnið í samræmi við evrópska þróun kerfisins og var uppfærslan nú sérstaklega sniðin að því að auka rafræn samskipti við stjórnsluna.

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.)



Miðkerfi fjarskipta sem er framleitt af austurríska fyrirtækinu Frequentis var uppfært í nýjustu kynslóð kerfisins á vormánuðum. Sú uppfærsla tengdist m.a. breytingu í IP sambönd og er fyrri hluti stórrar uppfærslu en seinni hluti er fyrirhugaður fyrripart ársins 2019.

Fjarskiptakerfi vaktstöðvarinnar sem samanstendur af sendabúnaði á um 50 stöðum hringinn í kringum landið var að mestu óbreytt. Navtex sendir í Grindavík var tekin niður vegna bilunar í loftnetsbúnaði og settur upp í Skógarhlíð til bráðabirgða. Unnið er að því að finna framtíðar staðsetningu fyrir þennan sendi. Sett var upp 18 m mastur fyrir AIS (sjálfvirku tilkynningarskylduna) á Flateyri sem er ætlað að þjónusta betur utanverðan Önundarfjörð.



Nýtt 18 mastur fyrir AIS á Flateyri

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 2018
 - 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 fjarskiptafélögunum 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.
 - Neyðarlínan hefur gert samning við Kolvið hf um kolefnisjöfnun allrar olíubrennslu rafstöðva og bíla.
 - Á árinu var keyptur sendibíll sem gengur alfarið fyrir rafmagni. Dregið var úr olíubrennslu vinnubíla um 20% og er þau mál í stöðugri skoðun.
- 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.

Hagræðing / Umhverfisstefna
Græn orka á sendistaði

Staður	Verkefni	Framkv. ár	Staða	Olíusparnaður
Snjóalda	Rafmagn frá Vatnsfelli	2012	Lokið	11 þús lítrar/ári
Kerlingarfjöll	Rafmagn 11-12 mánuði	2013/14	Lokið	11 þús lítrar/ári
Hörðubreið	Rafmagn frá Skaftárdal	2014	Lokið	11 þús lítrar/ári
Skrokkalda	Rafmagn frá Hágönguvirkjun	2014	Lokið	11 þús lítrar/ári
Laufafell	Vatnsafl 2-3,5 kw	2014	lokið	11 þús lítrar/ári
Bláfell	Vatnsafl 3-5 kw Rafstrengur	2016	lokið	11 þús lítrar/ári
Fjórðungsalda	Vindafl /- Dísel	2016		Ekki græn orka
Vaðalda	Vatnsafl 30 kw	2019		í undirb.(11 þús lítrar)
Stórholt / Holtavörðuheidi	Rafmagn frá Hrútaf.	2018	lokið	11 þús lítrar/ári
<i>Samtals olíusparnaður</i>				<i>77 þús l á ári</i>

Fjarskiptasjóðsstaðir

Vegaskarð	Vatnsafl	2014	Lokið	11 þús lítrar/ári
Biskupaöxl	Vindafl/Dísel	2014	Lokið	6 þús lítrar/ári
Sauðafell	Rafstrengur	2016	Lokið	11 þús lítrar/ári
Dynjandisheiði	Rafstrengur frá Mjólkárirkjun	2014	Lokið	11 þús lítrar/ári
Brattabrekka	Rafstrengur frá Breiðabólstað	2014	Lokið	11 þús lítrar/ári
<i>Samtals olíusparnaður</i>				<i>50 þús l á ári</i>

Skeiðarársandur	Vindafl/Sólarafll (Dísel 5% af tíma)2010	Lokið	1.000 lítrar á ári
Straumnes	Sólarafll/Dísel		200 lítrar á ári

Markmið 2020

Brennsla nú 29 þús l á ári 18.2 þús. lítrar á ári
 Sparnaður 122.2 þús l á ári 139 þús. lítrar á ári
 Minnkun um 91,5% brennslu á olíu eða 300-320 tonn af CO²
 Sparnaður annara aðila er um 100 þús. lítrar á ári.

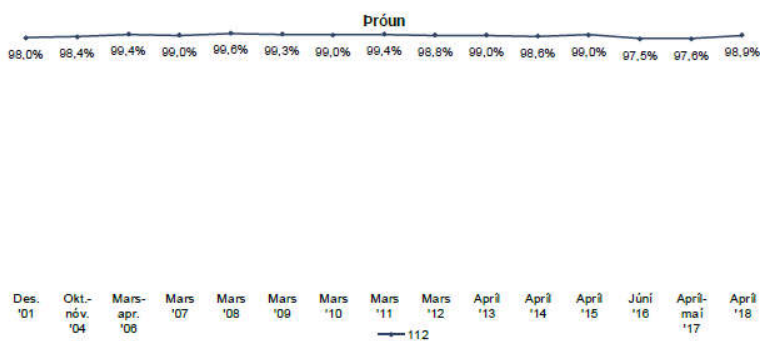
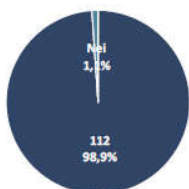


Mynd frá Laufafellsvirkjun

Gallup könnun. Í apríl 2018 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?

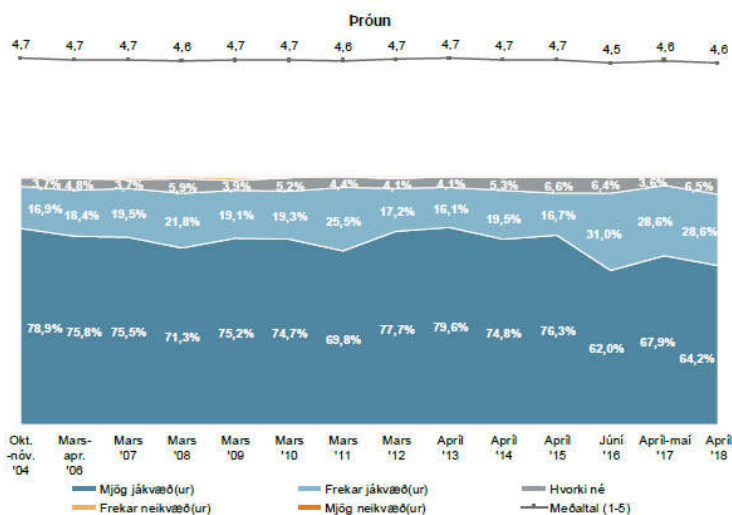
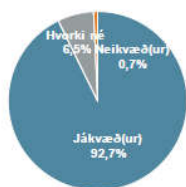
	Fjöldi	%	+/-
112	761	98,9	0,7
Nei	8	1,1	0,7
Fjöldi svara	769	100,0	
Töku afstöðu	769	93,4	
Töku ekki afstöðu	55	6,6	
Fjöldi svarenda	824	100,0	



Vegna einsleitni í dreifingu svara eru greiningar ekki sýndar.

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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög jákvæð(ur) (5)	493	64,2	3,4
Frekar jákvæð(ur) (4)	220	28,6	3,2
Hvorki né (3)	50	6,5	1,7
Frekar neikvæð(ur) (2)	5	0,6	0,5
Mjög neikvæð(ur) (1)	1	0,2	0,3
Jákvæð(ur)	713	92,7	1,8
Hvorki né	50	6,5	1,7
Neikvæð(ur)	6	0,7	0,6
Fjöldi svara	769	100,0	
Töku afstöðu	769	93,3	
Töku ekki afstöðu	55	6,7	
Fjöldi svarenda	824	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,6		
Vikmörk ±	0,0		



Eins og fram kemur á myndunum, er jákvæðni gagnvart Neyðarlínunni áfram mikil, þó heldur hnikist nú einkunin niðurávið. Ímynd 112 er orðin það sterk, sem samnefarni 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 2018 voru 33, og í lok ársins störfuðu hér 33. Þar af voru 20 hjá 112, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 8 hjá Tetra og 4 á skrifstofu. S.l. sumar réðum við í fyrsta sinn sérstakt afleysingafólk á 112 vaktstofuna, og gafts það nokkuð vel. Enginn eldri neyðarvörður hætti á árinu, en einn nýliði frá haustinu 2017 hætti í lok þjálfunartímans. Hjá Tetra bættist Pálmi Erlendsson í hóp tæknimanna. Árni Möller lét af störfum í lok árs, og í hans stað kom Hugrún Ósk Guðmundsdóttir í starf bókara og gjaldkera. Hugrún hóf störf í upphafi sumars

Fjármál og endurskoðun

Hagnaður varð af rekstri félagsins árið 2018 kr. 11 mkr. Árið á undan var hagnaðurinn 2,7 mkr. Heildareignir í árslok 2018 voru 398,0 mkr, en voru 369 mkr. í árslok 2017.

Langtímaskuldir voru engar í árslok en skammtímaskuldir hækkuðu í 229,1 mkr. úr 211,1 mkr.

Skuldir alls voru þar af leiðandi 229,1 mkr. – hækkuðu um 18,0 mkr. Eigið fé í árslok var 169,0 mkr. en var í upphafi árs 158 mkr.

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

Niðurlag

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á starfsárinu 2018 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 betrubóta í upplýsingum um staðsetningu atburða.

4. apríl 2019

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

BJÖRGUNARSVEITIR