

Neyðarlínan ohf



Starfsemi Neyðarlínunnar 2016
Tekið saman fyrir aðalfund
23. mars 2017

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur fimmtudaginn 23. mars 2017

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2016.

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var miðvikudaginn 16. mars 2016 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2016-2017:

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 2016.

Haldnir voru 8 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

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 agnár sníðast 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.

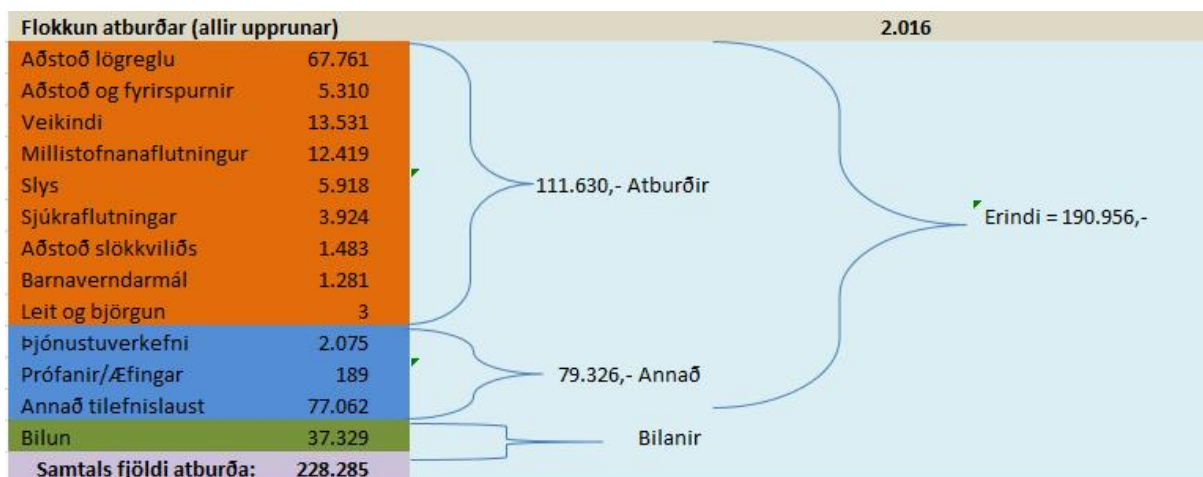
Vaktsími heilsugæslu (1700) var tekinn í notkun haustið 2015, og um mitt ár 2016 voru allar heilsugæslur komnar þar inn með sínar þjónustur. Þetta hefur létt talsvert á okkar fólki, og sérstaklega þá um helgar, en enn vantar þó nokkuð upp á að þetta númer sé orðið almennt þekkt í huga fólks.

Engar framfarir urðu á árinu í afgreiðslu lögreglumála. Samvinnuverkefni um betrubætur þeirra ferla hefur nú verið í gangi síðan í nóvember, og er nokkur bjartsýni um að það muni skila sér í betri ferlum á yfirstandandi starfsári.

Tölfræði 112

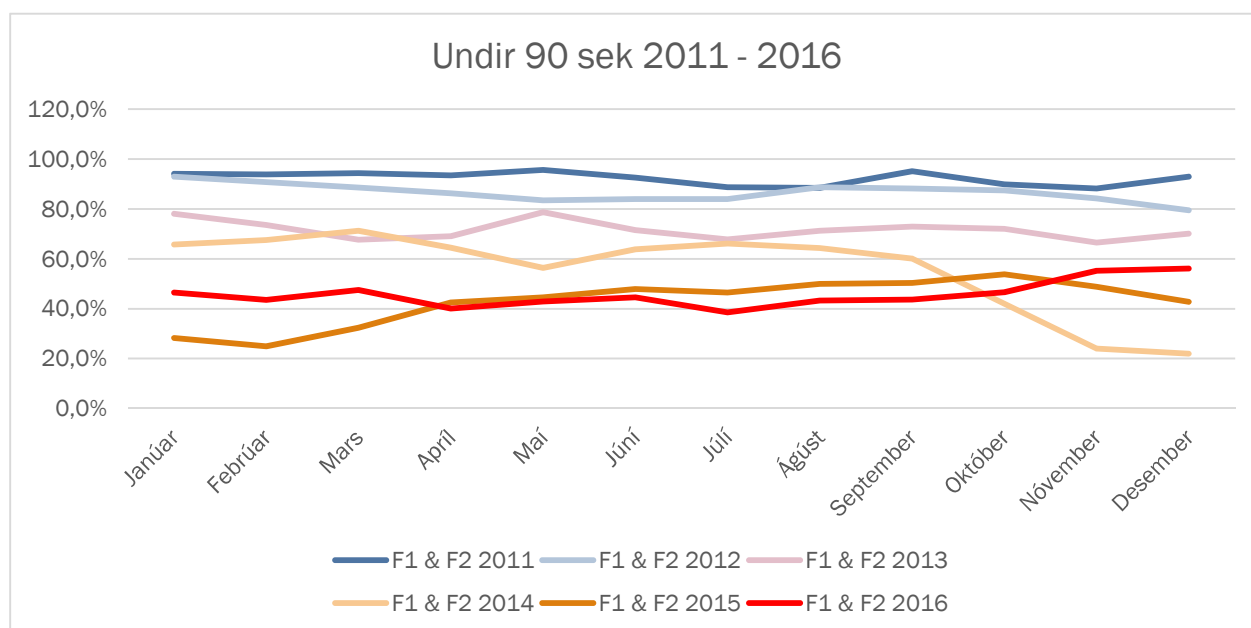
Neyðarverðir afgreiddu 111.630 neyðarsímtöl 2016 sem er um 35.000 símtölum færri en símtöl þannig flokkuð árið 2015 (146.002).

Heildarfjöldi erinda var 190.956, árið 2016 sem er um 7.300 erindum færri en árið 2015 (198.278). Talsverð tilfærsla hefur orðið milli flokka sem kemur til af breyttu greiningarferli.



96,6% símtala var svarað á 8 sekúndum eða skemur, og meðal svartími var 4,23 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.

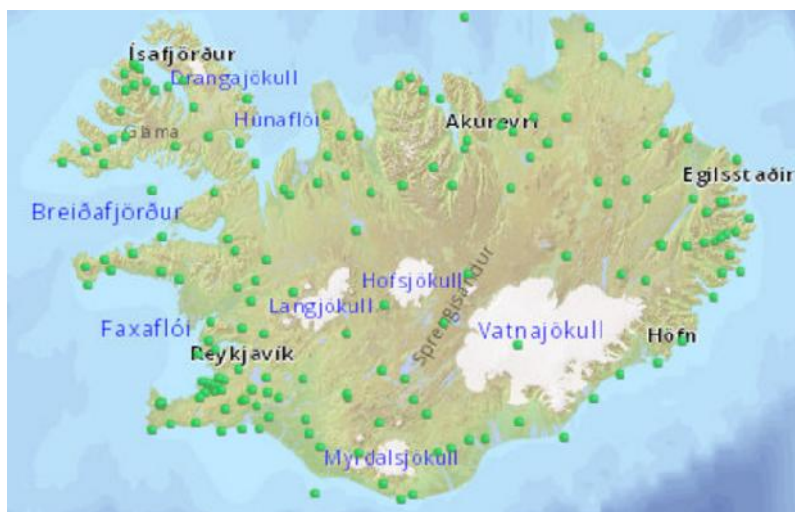


Tetra

Miðkerfið var uppfært á vormánuðum 2016 í þriðju kynslóð Tetra kerfis frá framleiðanda þess Motorola. Með því breytist reksturinn þar sem miðkerfið, bæði vél- og hugbúnaður, er nú uppfært eftir þörfum og tækniþróun í smærri áföngum. Helst það því eftirleidis ávallt eins og nýtt. Samhliða var öryggisstig kerfisins hækkað upp á þriðja stig með auðkenningu og dulkóðun samskipta. Jafnframt voru auknir möguleikar á upptöku talhópa og að tengjast kerfinu með heimatilbúnum fjarskiptastjóra sem er í þróun. Sett var upp langdrægni í kerfinu þannig að nú geta valdir sendar dregið um 83 km í stað 56 km sem var hámarkið áður. Það hefur þegar skilað því að nú næst Tetra þjónustan á stöðum sem áður voru án þjónustu.

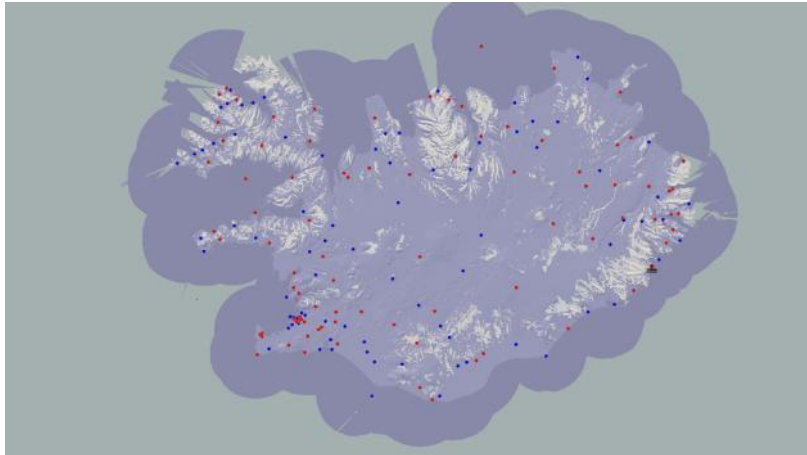
Í lok árs uppgötvaðist að óprúttir aðilar stunduðu það ólögmeta athæfi að hlera Tetra samskipti í lofti og senda þau út þannig þau voru aðgengileg á internetinu. Þá ákváðu Tetra notendur að drífa í því að taka í notkun dulkóðun sem kallaði á mikla vinnu hjá starfsmönnum Tetra deildarinnar. Neyðarlínan tók að sér þess vegna að útvega um 2000 farstöðvar, forrita þær og koma þeim í notkun. Auðkenning var gangsett í mars 2017.

Áhersla var lögð á fyrirbyggjandi viðhald og voru flestir sendastaðir heimsóttir þess vegna. Það hefur skilað betri þjónustu þar sem minna hefur verið um truflanir vegna bilana. Uppitímar senda er yfirleitt mjög góður. Þannig er meðaluppitími senda 99,877%. Öll útföll, meiri eða minniháttar eru mæld og skráð.



Ástand Tetra 6. mars 2017 – allt grænt og í lagi

Kerfið er eftir uppfærsluna tilbúið fyrir uppfærslu sambanda úr eldri rásaskiptum samböndum í nútíma IP pakkaskipt sambönd. Samningar við Mílu um breytingar á samböndum liggja fyrir og samningar við Vodafone eru á lokastigum. Unnið er að undirbúning innleiðingar sem kemur til framkvæmda á þessu ári og eru bundnar vonir við að samböndin verði við þessa breytingu enn öruggari en áður og jafnframt opnast fyrir möguleika á öflugra fjareftirliti og fjarstýringu.



Þjónustusvæði Tetra í lok árs 2016

Settir voru upp nýir sendastaðir á 6 stöðum; Þorlákshöfn, Finnbogastaðafjalli á Ströndum, Höskuldsvatnshnjúk nærri Húsavík, Fremra Húsafelli í Skaftártungum, Gunnólfsvíkurfjalli og Borgarhafnarfjalli í Örafum. Einnig voru sett upp ný möstur á Strút ofan við Húsafell og á Miðfelli Þingvöllum. Sauðfell við Dettifoss var tengt kerfi Rarik. Nú eru 174 sendar í kerfinu auk fjölda endurvarpa. Tetra notendur eru um 7500.

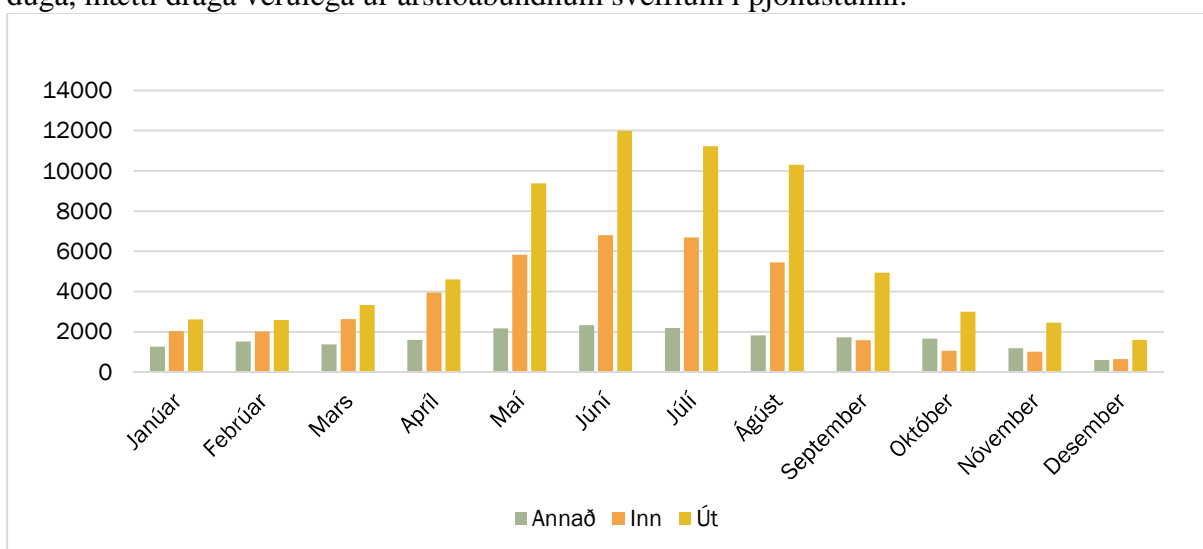


Viðgerðarferð að vetri

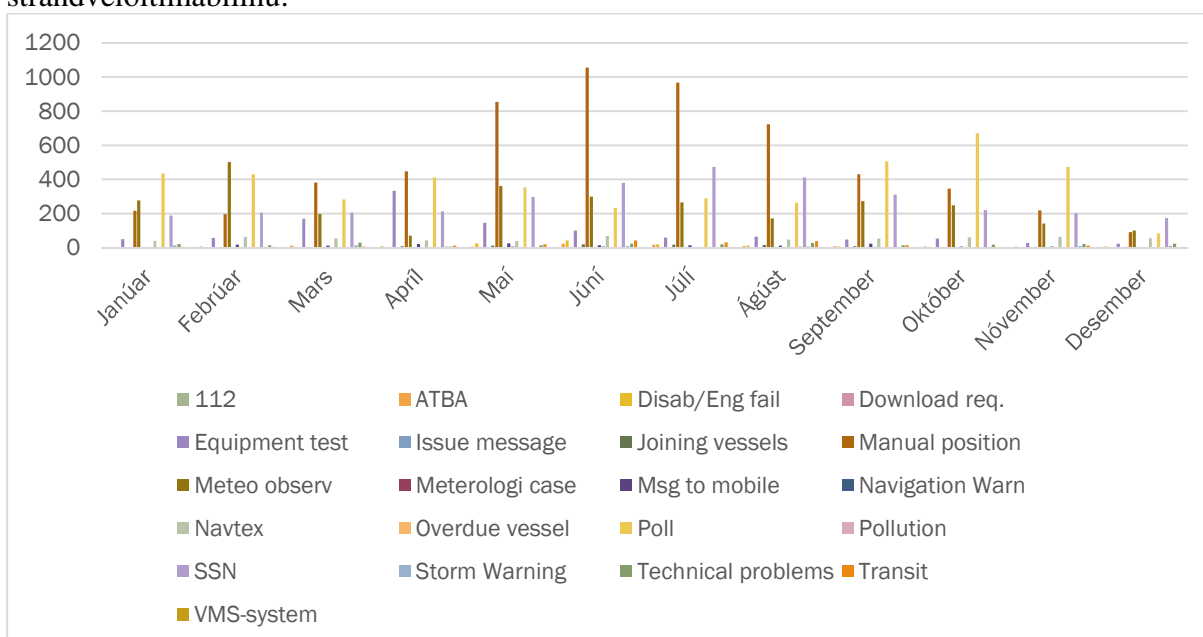
Vaktstöð siglinga

Á árinu 2016 voru rúmlega 137 þúsund uppköll á VSS, og þar af voru 39,7 þúsund handvirkar innmeldingar skipa þegar þau koma í höfn, 68 þúsund handvirkar útmeldingar skipa á leið á sjó, og svo 19 409 meldingar sem hægt er að kalla erindi, sem er rétt rúmlega 10 000 færri en árið 2015.

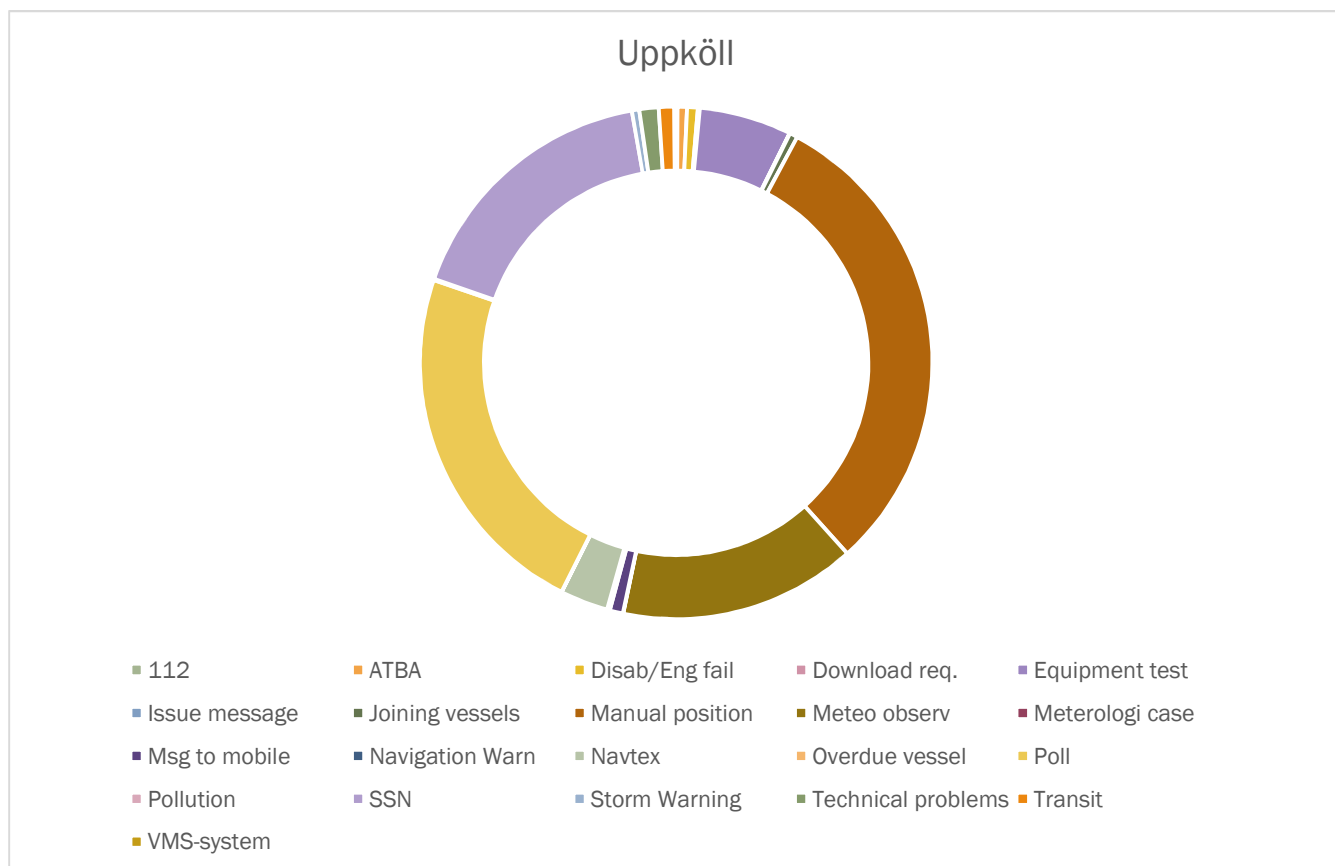
Á myndinni hér fyrir neðan má sjá uppköll inn og útmeldinga á móti öllum erindum, og má þar sjá að ef handvirkum inn og út meldingum væri sleppt, og sjálfvirkar skráningar látnar duga, mætti draga verulega úr árstíðabundnum sveiflum í þjónustunni.



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



Hér er 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. Nýr samningur var undirritaður 5. júlí 2016 um þjónustu Landhelgisgæslu Íslands við Neyðarlínuna ohf. og er þar í meginatriðum haldið áfram með samstarfið eins og til þessa, en þó kveðið á um nokkur veigamikil umbótaverkefni. Skoðaðir verða möguleikar á breytilegri vaktatöflu eftir væntu álagi og markvisst unnið að fækkun handvirkra tilkynninga og annari handvirkri vinnslu. Samningur við Vegagerðina frá 2010 um rekstur vaktstöðvarinnar sem renna átti út í lok árs 2019 var framlengdur til loka árs 2024 samhliða undirbúningi að uppfærslu fjarskiptahluta vaktstöðvarinnar í IP kerfi.

Það var endurnýjaður sendastaður AIS á Straumnesi á Ströndum sem fyllir í þjónustusvæðið á Hornströndum. Nýr sendastaður á Finnbogastaðafjalli bætir einnig þjónustuna á Húnaflóa og á austanverðum Ströndum. AIS endurvörpum var fjölgað til að bæta þjónustuna í innfjörðum. Unnið er að áframhaldandi þróun hugbúnaðarkerfa á vaktstöðinni til að bæta verklag til einföldunar þess og til að auka öryggi enn frekar.



Nýr sendastaður á Finnbogastaðafjalli

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.

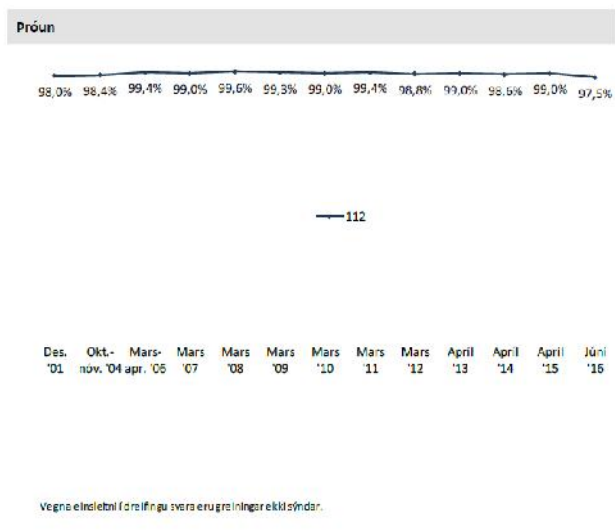
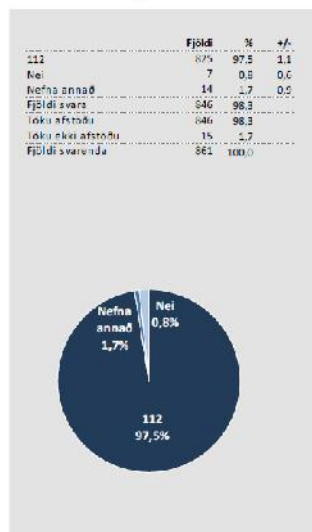
- Neyðarlínan vill með stefnu sinni leggja sitt af mörkum til að auka jákvæð áhrif af starfsemi sinni samfélaginu til heilla.
- Samfélagsleg ábyrgð er samþætt stefnu og starfsháttum Neyðarlínunnar.
- Umhverfisstefna:
 - Neyðarlínan hefur ýtt úr vör „Grænni samgöngustefnu“, þar sem starfsfólki býðst að fá greitt sem nemur aðgangi að almenningsgöngum, 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 2016.
 - 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.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| Nýir staðir | - | - | - | 2.368.332 | 831.747 | 209.184 |
| Eldri staðir | 13.550.611 | 12.209.502 | 11.262.498 | 5.198.805 | 4.708.043 | 2.287.675 |
| | 13.550.611 | 12.209.502 | 11.262.498 | 7.567.137 | 5.539.791 | 2.496.859 |

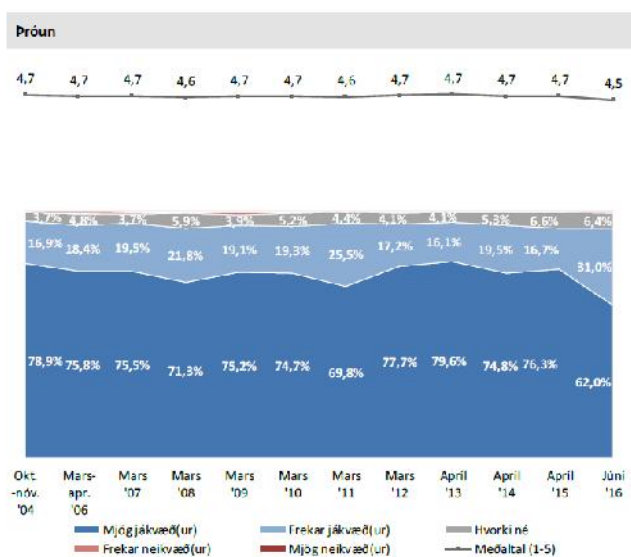
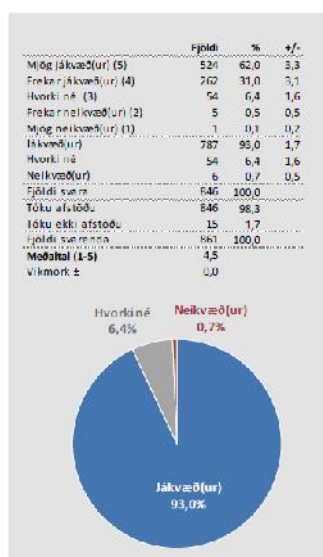
- - Neyðarlínan hefur gert samning við Kolvið hf um kolefnisjöfnun allrar olíubrennslu rafstöðva og bíla.
- Frá árinu 2004 hefur Neyðarlínan í samstarfi við Barnaverndarstofu kynnt 112 sem barnaverndarnúmerið, og koma nú um 6% allra barnaverndartilkyrninga inn í gegnum 112.
- Neyðarlínan fékk Jafnréttisvottun VR í árslok 2013, og fékk framhaldsúttekt 2014 og 15, en þá hætti VR þessu verkefni.
- Neyðarlínan er aðili að FESTU, stofnunar um samfélagsábyrgð.

Gallup könnun. Í júní 2016 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. Nokkur mál hafa þó ratað í fjölmiðla þar sem 112 hefur komið neikvætt út, þó svo að heiðarleg rýni á tilefninu sýni að sökina megi rekja til samstarfsaðila. 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 2016 voru 32. Í lok ársins störfuðu 30 hjá Neyðarlínunni. Hjá 112 störfuðu 18, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 7 hjá Tetra og 4 á skrifstofu. Áfram var nokkur hreyfing á nýlega ráðnum neyðarvörðum, og þannig hættu Arnar Steinn Elísson eftir rúmlega þriggja ára starf, og Anna Rebekka Einarsdóttir eftir rúmlega tveggja ára starf. Af 4 síðustu nýráðningum eru enn þrír í starfi, og erum við að vona að endurbætur á ráðningarferlinu sé að fara að skila okkur lægri starfsmannaveltu þar. Hjá Tetra hætti Ásgeir Sigurðsson störfum undir lok árs vegna aldurs, en fyrr á árinu hófu Magnús Hauksson og Sigurður Ingi Hauksson störf.

Fjármál og endurskoðun

Tap varð af rekstri félagsins árið 2016 kr. 3,1 mkr. Árið á undan var tap 3,0 mkr. Heildareignir í árslok 2016 voru 468,1 mkr, en voru 337,8 mkr. í árslok 2015.

Langtímaskuldir voru engar í árslok en skammtímaskuldir hækkuðu í 312,8 mkr. úr 179,4 mkr.

Skuldir alls voru þar af leiðandi 312,8 mkr. – hækkuðu um 133,4 mkr. Eigið fé í árslok var 155,4 mkr. en var í upphafi árs 158,4 mkr.

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

Niðurlag

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á starfsárinu 2016 voru áframhaldandi uppbygging öryggisfjarskipta, endurnýjun tölvukerfa 112, og mörkun framtíðarstefnu fyrir vaktstöð siglinga.

23. mars 2017

Þórhallur Arason
Stjórnarformaður

Þórhallur Ólafsson
Framkvæmdastjóri

112

NEYÐARNÚMERIÐ
Í 20 ÁR