



Reykjavíkurborg
Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa

Vegna ályktunartillögu Samfylkingar, Viðreisnar, Pírata og Sósíalístaflökks Íslands í
Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráði 28. maí 2020

Reykjavík 21. janúar 2021

Neyðarlínan þakkar fulltrúum Samfylkingar, Viðreisnar, Pírata og Sósíalístaflökks Íslands fyrir ábendinguna. Ekki kom skýrt fram hvort óskað væri svara við fyrrgreindri ályktun. Undirbjó félagið þó svar í vor sem síðan var hætt við að senda, eftir samskipti við móður annarrar konunnar sem flutt var á spítala, en hún bað um að ekki yrði meira fjallað um málið í fjölmiðlum.

Að beiðni fulltrúa RVK í stjórn félagsins er okkur hins vegar hér með ljúft og skylt að bregðast við fyrrgreindri ályktun formlega.

Eins og áður hefur komið fram, eru allir ferlar 112 í stöðugu endurmati í góðu samráði við þá viðbragðsaðila sem leysa þurfa úr þeim verkefnum sem berast. Markmiðið er alltaf að senda það viðbragð sem best getur leyst úr þeim vanda sem við er að etja.

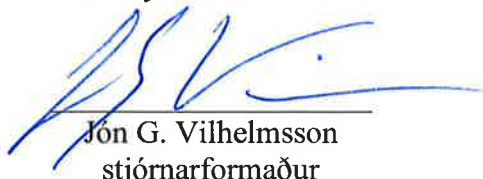
Í árlegri viðhorfskönnun Gallup kemur fram að 94,4% þjóðarinnar ber Mikið traust til Neyðarlínunnar, og er það félaginu mikið kappsmál að viðhalda og helst auka traust almennings á starfsemi þess. Án trausts almennings mun félagið ekki geta staðið undir því hlutverki sem því er ætlað, því draga mun úr áhuga almennings á að nýta þjónustuna og þá slitnar sú mikilvæga þjónustu- og viðbragðskeðja sem byggð hefur verið upp síðustu ár fyrir fólk í neyð.

Allar ábendingar og kvartanir eru teknar og greindar og ef sýnt er fram á að annmarkar reynast í starfinu eða undirliggjandi ferlum er unnið að því að laga slíkt. Það er hins vegar rétt að hafa það í huga að mikilvægasti hluti starfsemi Neyðarlínunnar felst í að fást við fólk í miklu uppnámi og eins og gefur að skilja er erfitt að geta staðið undir öllum þeim væntingum sem upp koma í slíkum aðstæðum. Þar er þó allra mikilvægast að rétt sé brugðist við erindinu og það viðbragð komi sem fyrst á staðinn sem best getur leyst úr viðeigandi vanda.

Félagið hefur tekið ábendinguna til skoðunar og þegar brugðist við henni með viðeigandi hætti í samræmi við framangreint verklag.

Með vinsemd og virðingu.

f.h. Neyðarlínunnar ohf.



Jón G. Vilhelmsson
stjórnarformaður