

SOS ALARM

# Årsberättelse 2021



# Innehåll

SOS Alarms årsberättelse syftar till att ge en transparent beskrivning av vår verksamhet. Den utgör också vår hållbarhetsredovisning, som är upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) Standards (Core). Redovisningen avser verksamhetsåret 2021 och belopp eller värden avser 2021 om inte annat anges. Värden inom parentes avser föregående år. Belopp redovisas i tusental kronor om inte annat anges. Berättelsen omfattar koncernen SOS Alarm om inte annat anges. Hållbarhetsredovisning enligt GRI definieras på sid 108–111. Den lagstadgade hållbarhetsredovisningen återfinns på sid 97–105.

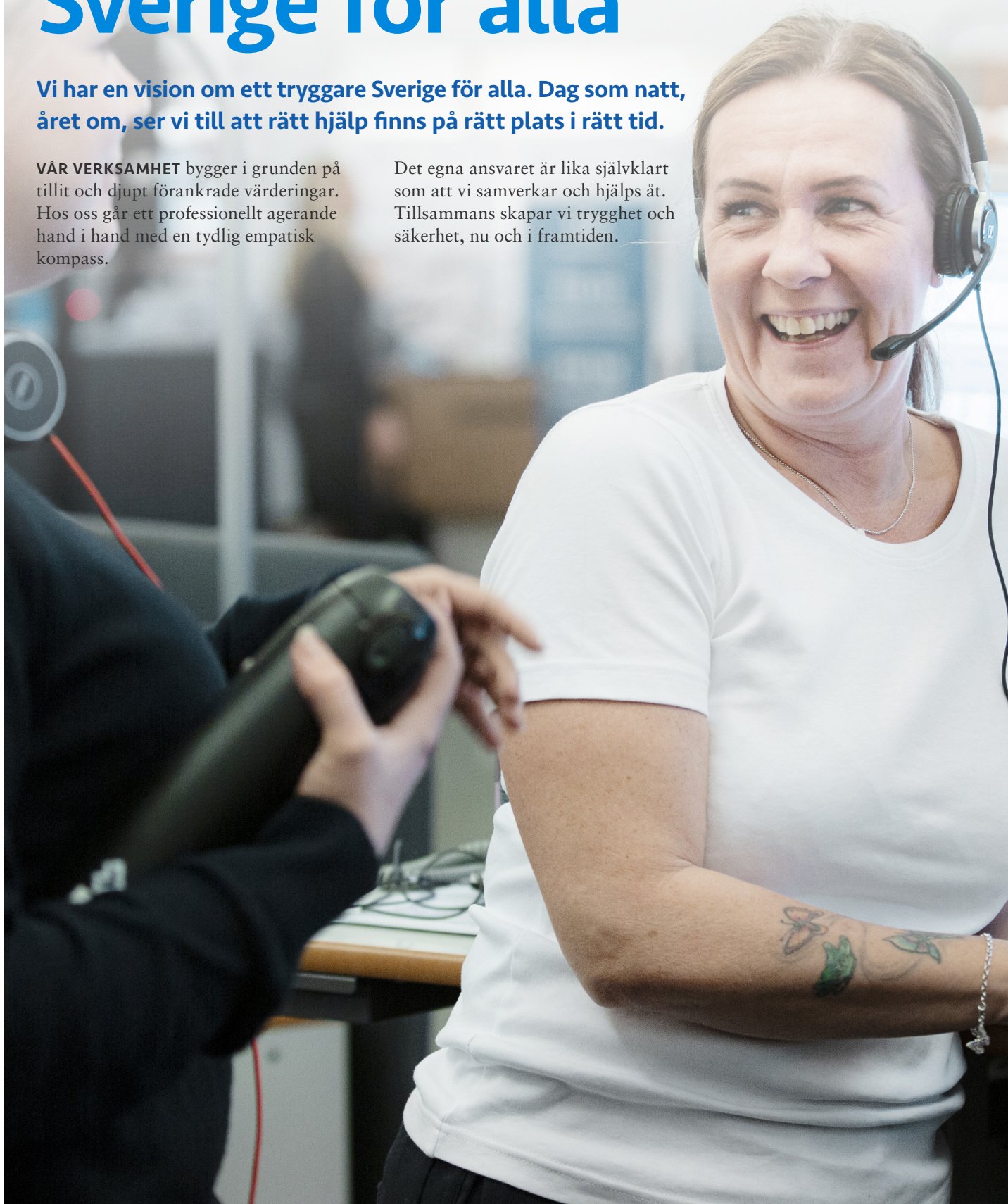
<b>Om SOS Alarm</b>	Verksamhetsbeskrivning	3
SOS Alarm – ett tryggare Sverige för alla		3
SOS Alarm i korthet 2021		4
Finansiell utveckling i korthet		5
<b>2021 – ett år av omställning och utveckling</b>	VD-ord	6
<b>Mål och strategier</b>	Beskrivning av mål och strategier för en hållbar verksamhet liksom koppling till de globala målen	8
Vi stärker den svenska trygghetskedjan		8
Mål för verksamheten		10
Fokus och utvecklingsområden 2021		15
<b>Året som gått</b>		16
Våra medarbetare – ryggraden i vår verksamhet		16
Ökat samhällstryck påverkar även SOS Alarm		19
Tydliga åtaganden enligt alarmeringsavtalet		21
Det medicinska beslutsstödet STEP har implementerats		23
Räddningstjänsterna klustras och rustar upp tillsammans		25
Vi lyssnar på framtiden		27
Trygghetslarm – en växande marknad för SOS Alarm		28
Allt fler värdesätter partnerskap med SOS Alarm		29
<b>Årsredovisning och koncernredovisning 2021</b>		30
Revisionsberättelse för år 2021		91
<b>Hållbarhetsfakta 2021</b>	Så arbetar vi ur ett hållbarhetsperspektiv vad gäller sociala förhållanden, miljö, medarbetare, respekt för mänskliga rättigheter, antikorruption samt vårt bidrag för att nå de globala målen för hållbar utveckling. Mål 3; 8; 9; 11; 16; 17	97
Om redovisningen	Förklaring av redovisningsprinciper, specifikationer etc.	97
Styrning ooh uppföljning		98
Avgränsningar och fokusområden		99
Våra intressenter och intressentdialog		100
Väsentlighetsanalys		101
Rapport över översiktlig granskning av hållbarhetsredovisningen		106
<b>GRI-index</b>		108

# Ett tryggare Sverige för alla

Vi har en vision om ett tryggare Sverige för alla. Dag som natt, året om, ser vi till att rätt hjälp finns på rätt plats i rätt tid.

**VÅR VERKSAMHET** bygger i grunden på tillit och djupt förankrade värderingar. Hos oss går ett professionellt agerande hand i hand med en tydlig empatisk kompass.

Det egna ansvaret är lika självklart som att vi samverkar och hjälps åt. Tillsammans skapar vi trygghet och säkerhet, nu och i framtiden.



# SOS Alarm i korthet 2021

15

SOS-centraler  
runt om i landet

545 526

anrop till 113 13

7,7

inkommande 112-anrop  
per minut

1 365

MSEK nettoomsättning

14 734

tolkade nödsamtal på 78 språk

12 700

kunder

32

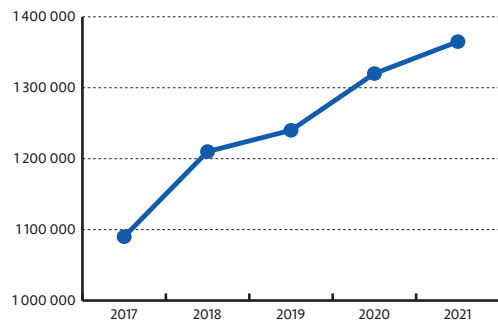
Viktigt meddelande  
till allmänheten (VMA)

4 023 925

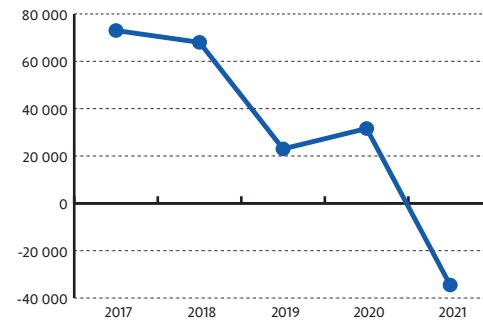
totalt antal 112-anrop

# Finansiell utveckling i korthet

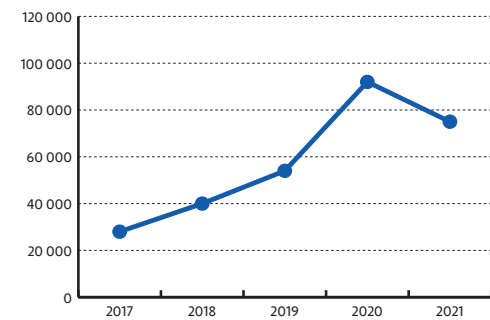
Omsättning (KSEK)



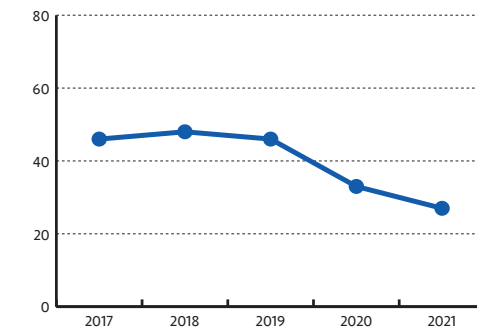
Årets resultat (KSEK)



Investeringar (KSEK)



Soliditet (PROCENT)



Beloppen för år 2017, 2018 och 2019 är beräknade enligt K3-regelverket. År 2020 och 2021 är beräknade enligt IFRS, vilket påverkar jämförbarheten mellan åren.





# Intensivt år med allt fler nödsamtal

**SOS Alarms mission är att alla ska få rätt hjälp på rätt plats i rätt tid, dygnet runt, årets alla dagar. Vi finns där när krisen är framme, oavsett vem du är eller var du befinner dig. 2021 blev ett mycket intensivt och speciellt år för verksamheten med både utmaningar och framgångar.**

**2021 VAR ETT INTENSIVT ÅR** för SOS Alarm. Verksamheten har fortsatt varit under hårt tryck med ett ökat antal inkommande samtal till nödnumret 112, en tendens vi nu har sett från år till år sedan 2015. Detta medför stora utmaningar för vår verksamhet, samtidigt som medarbetarna arbetat mycket hårt för säkerställa trygghet och säkerhet för alla i vårt land samt att uppfylla de verksamhetsmål som vi har satt upp.

Omvärldsläget har bidragit till att svarstiderna under 2021 har ökat. Med ett underfinansierat alarmeringsavtal under flera år har vi fått allt svårare att anpassa bemanningen till fler och fler inkommande samtal.

Under 2021 förstärktes dessutom den utveckling som vi började se redan året dessförinnan, nämligen en mycket kraftig ökning av samtalen under sommarmånaderna och hela hösten. Detta kan delvis förklaras med att fler människor ”hemestrade” till följd av pandemin, men pekar samtidigt mot allt större säsongsmässiga variationer.

Jag kan stolt konstatera att våra medarbetare under hela året gjort sitt allra yttersta för att upprätthålla den trygghet som SOS Alarm står för. Nu genomförs omfattande rekryteringar för att åter komma i balans och minska svarstiderna. Alla ska känna förtroende för 112, inte minst när nöden är som störst.

Vad gäller företagets tjänster inom säkerhet och jour kan vi se tillbaka på ett år med stora framgångar och hög målpuppfyllelse. Kundnöjdheten

har stärkts, vi har vunnit en rad nya avtal om trygghetstjänster, kameratjänster växer och nya samarbeten med externa partners stärker erbjudandet ytterligare. Vi har också lagt grunden för fortsatt utveckling genom att utveckla kundresan på ett sätt som underlättar för kunden.

## ANDELEN VÅRDSAMTAL ÖKAR

I hela samhället ökar efterfrågan på vårdinformation. Vi upplever detta genom fler vårdrelaterade samtal till 112, vare sig det handlar om nödsituationer eller inte. Det märks även i antalet samtal till informationsnumret 113 13 där samtalsmängderna ligger långt över tidigare nivåer. När människor upplever osäkerhet behövs alltså det individuella och personliga samtalet även i en alltmer digitaliserad värld.

## MYCKET HÖGT FÖRTROENDE

Trots ännu ett år präglad av pandemin har allmänheten fortsatt ett mycket högt förtroende för SOS Alarm. Nu återstår att se hur samhället utvecklas när pandemin klingar av och restriktioner lyfts. Vi måste fortsatt ha beredskap för att snabbt svara upp när kriser uppstår. Det är vårt åtagande, vår skyldighet och vår styrka.

## HÅLLBARHET I ALLT

Vår verksamhet går ut på att skapa trygghet för alla som bor och vistas i Sverige – det är också vårt största bidrag till ett hållbart samhälle.



Därför är hållbarhet integrerat i hela verksamheten och i våra strategiska mål. Hållbarheten omfattar allt från ansvarsfulla inköp, etik och öppenhet till att säkerställa samhällsviktiga funktioner.

### STÄRKTA RELATIONER MED VÅRA KUNDER OCH SAMARBETSPARTNERS

SOS Alarm fortsätter att förstärka verksamheten inom områdena vård, räddning, säkerhet och jour som står för tre fjärdedelar av intäkterna. Särskilt inom säkerhets- och jourtjänster som larmmottagning, larmverifiering och larmförmedling har vi redan uppnått betydande framgångar.

Framöver ser vi inte minst ökade möjligheter inom kameratjänster. Vidare ger SKR:s ramavtal stora möjligheter för SOS Alarm att erbjuda trygghetslarm till landets kommuner.

### STORA INVESTERINGAR I TEKNIK

SOS Alarms betydelse för det civila försvaret blir allt tydligare och den statliga utredningen om civilt försvar underströk 2021 betydelsen av vår verksamhet som avgörande för att stora delar av beredskapssektorn ska fungera. Vi behöver stärka vår förmåga att planera inför höjd beredskap både genom ökad samverkan och övning på alla nivåer.

Samtidigt genomför vi nu stora investeringar i nästa generations tekniska plattform. På så sätt svarar vi upp mot nya förväntningar och förändrat beteende hos allmänheten – människor vill kunna kommu-nicera via alla kanaler och enheter. Vi skapar samtidigt möjligheter till en effektivare verksamhet genom digitalisering och automatisering av processer och flöden. Utvecklingen av den nya tekniska plattformen påbörjades 2021 och fortsätter till 2025.

### TEKNIK FÖR SNABBARE INSATSER

Vi kommer att kunna använda artificiell intelligens för att identifiera allvarliga sjukdomstillstånd. Tekniken testas och utvärderas redan för att snabbare och säkrare identifiera hjärtstopp. Flera miljoner nödsamtal har analyserats för vilka ljudbilder, nyckelord och symtom som förekommer. SOS-operatören kan i framtiden uppmärksammas på att samtalet kan röra ett misstänkt hjärtstopp och snabbare kunna göra en korrekt bedömning av hjälpbehovet. Detta är ett exempel på den innovationskraft som finns inom vår organisation. Vi ser stora möjlighe-

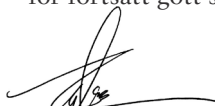
ter att använda teknik i kombination med vår erfarenhet och bredd för att öka tryggheten i samhället. Under 2021 infördes det medicinska beslutstödet STEP i verksamheten. Systemet leder operatören genom ett ”träd” av frågor till uppringande. Varje svar ger möjlighet att smalna av symtomen för att snabbare komma fram till ett misstänkt sjukdomstillstånd.

### FOKUS PÅ LEVERANSER, NYA TJÄNSTER OCH KULTUR

Det ekonomiska resultatet var svagare än förväntat. Detta beror på utvecklings- och personalkostnader som inte fullt ut finansieras av alarmeringsavtalet samt effekt av ett IFRIC agenda beslut, en större immateriell tillgång har nu kostnadsförts vilket har påverkat resultatet för både 2021 och 2020.

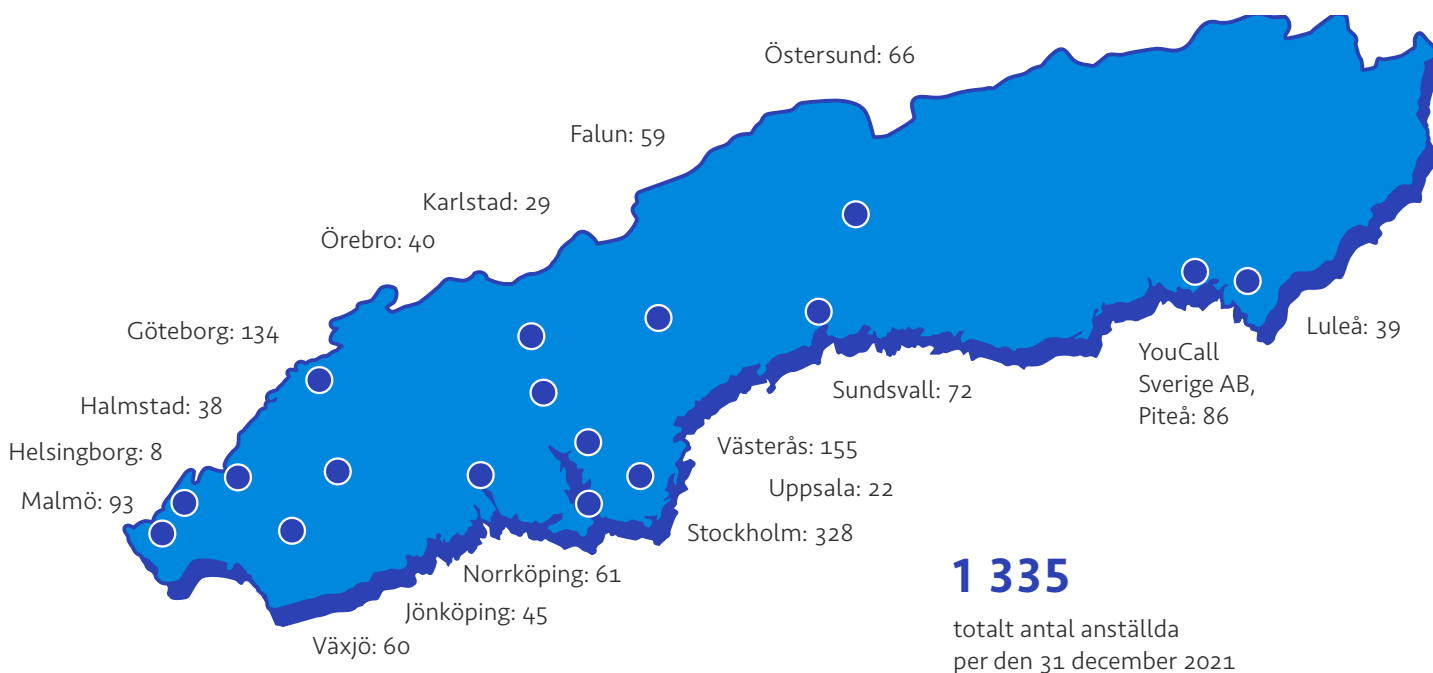
Under 2022 fokuserar SOS Alarm särskilt på att ytterligare utveckla kvaliteten och effektiviteten i våra leveranser. Den fortsatta teknikutvecklingen möjliggör nya tjänster inom bland annat säkerhet, jour och krisberedskap. Vi fokuserar även på SOS Alarms kultur som är grundstenen för att vi tillsammans ska nå verksamhetens mål. Vi kombinerar kostnadsmedvetenhet, ökad effektivitet och kundanpassning med tillit och hjärta. Genom vår kultur och med ett väl utvecklat affärsmannaskap kan vi fortsätta att leverera hög kvalitet och skapa mervärde till våra kunder och varandra. Samtidigt påverkas vi alltid av yttre omständigheter. Den ryska invasionen av Ukraina har gjort läget i omvärlden betydligt mer konfliktfyllt och svårare att förutse. SOS Alarm följer händelseutvecklingen och stärker vår beredskap för att kunna vidta eventuella åtgärder.

År 2021 har inneburit tuffa utmaningar för våra medarbetare med ett hårt och inte alltid förutsägbart samtalstryck. Jag vill tacka våra medarbetare för gedigna insatser med att varje dag, dygnet runt och året om bidra till ett tryggare och säkrare Sverige för alla. Samtidigt vill jag tacka alla i vårt land för det förtroende som ni har för oss. Stort tack till våra kunder för fortsatt gott samarbete!



Maria Khorsand  
VD och koncernchef





# Vi stärker den svenska trygghetskedjan

**SOS Alarm har en unik verksamhet. Vi vet hur Sverige mår, i realtid. Vi hanterar larm och koordinerar hjälpresurser vid olyckor, kriser och störningar. På uppdrag av svenska staten ansvarar vi för nödnumret 112 och har en central roll i samhällets krisberedskap.**

**MED TILLGÅNG TILL** lägesbilder, information och avancerad teknik kan vi erbjuda ett helhetsperspektiv inom larmhantering som ingen annan har. Vi har väl beprövade system och utvecklar ständigt nya innovativa tjänster. I nära samverkan med våra kunder och

samverkanspartner stärker vi den svenska trygghetskedjan. På så sätt bidrar vi till ett hållbart och kostnadseffektivt nyttjande av samhällets resurser, vilket gynnar alla som bor eller vistas i Sverige.





## SOS Alarm bidrar till ett tryggare Sverige

- Via nödnumret 112 nås samtliga hjälpresurser i samhället med ett enda samtal. Vi ser till att du får rätt hjälp när du behöver den – vem du än är och var i Sverige du än befinner dig.
- Vi ansvarar för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) och det nationella informationsnumret 113 13 som används för att samla in och delge information vid större olyckor och samhällskriser. Vi är också en viktig länk i samhällets krisberedskap vid nödsituationer i samverkan med ambulanssjukvård, räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning med flera.
- Vi har en bred tjänsteportfölj inom trygghet och säkerhet. Tillsammans med 112-tjänsten ger våra säkerhets- och jourtjänster en heltäckande lägesbild i realtid. Våra personlarm och trygghetslarm ger en närhet till flera samhällsresurser med hjälp av samverkande teknik och väl etablerade rutiner.
- Vi har även flera jourtjänster som underlättar hantering av akuta fel och begränsar skadeeffekter – det kan gälla allt från inbrott, krossade fönster och vattenskador till trasig gatubelysning, hål i asfalten eller brunnar som springer läck. Krisjour och energijour är andra exempel på våra jourtjänster. Vi arbetar för att förebygga och motverka negativa effekter av olika händelser som kan påverka ett företag eller samhälle.

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av SKR Företag AB. Huvudkontoret ligger i Stockholm. Vi har 15 SOS-centraler över hela landet, från Luleå i norr till Malmö i söder. En del av jourverksamheten bedrivs via dotterbolaget YouCall i Piteå.



# Mål för verksamheten

## SOS Alarm arbetar enligt en långsiktig strategisk plan för hållbart företagande

Planen är vägledande för hur vi ska bedriva en hållbar verksamhet i syfte att skapa ett tryggare Sverige för alla och bygger på ett omfattande arbete som grundar sig i en med fördjupad omvärlds- och väsentlighetsanalys med hög involvering av intressenter\*. Planen följs löpande upp i hela verksamheten och av koncernstyrelsen.

Planen och de strategiska målen för hur vi ska bedriva en hållbar verksamhet omarbetas vart

tredje år och beslutas av styrelsen. Dessa mål kompletteras av uppdragsmålen enligt ägaranvisningen och de ekonomiska målen som beslutas på bolagsstämman. Under 2021 tog styrelsen på grund av yttre faktorer stora påverkan på verksamheten beslut om att justera måltalen för de strategiska målen för hållbart företagande för 2022.

\*Beskrivning av intressentdialog och väsentlighetsanalys återfinns på sidan 100–101.

Strategiska mål för ett hållbart företagande	Mäts via	Måltal 2022
Vi har ett högt förtroende hos allmänheten	Allmänhetens förtroende (Index)	≥85
Vi är stolta och kompetenta medarbetare	Ambassadörskapap (eNPS)	≥7
Vi levererar med träffsäkerhet och kvalitet	Kundnöjdhet (index)	≥77
Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar mervärde för våra kunder	Kundnöjdhet (index)	≥70
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform	Leverablerna 2020-2025	100

Ekonomiska mål	
Lönsamhet	Rörelsemarginalen i koncernen ska uppgå till minst 2 procent
Kapitalstruktur	Soliditeten i koncernen ska uppgå till 25-35 procent med ett riktvärde om 30 procent
Utdelning	Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst 50 procent av resultat efter skatt

Uppdragsmål	
Svarstid 112	Genomsnittlig svarstid ska vara högst 8 sekunder Andel samtal besvarade inom 15 sekunder ska ej understiga 92 procent av samtalen Längsta svarstid ska vara högst 30 sekunder
Tid till identifierat hjälpbehov	Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskän för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet (identifierat hjälpbehov) ska inte överstiga 40 sekunder i genomsnitt
Kundnöjdhet	Index för kundnöjdhet ska uppgå till lägst 71 inom området Alarmering & Beredskap
Allmänhetens förtroende	Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70

## Verksamheten bidrar främst till sex av de sjutton globala målen för en hållbar utveckling

I Affärsplanen framgår även hur verksamheten bidrar till att nå de Globala målen för hållbar utveckling enligt FN:s Agenda 2030. Verksamheten förväntas ha störst påverkan på sex av målen. SOS Alarms vision är att bidra till ett tryggare Sverige för alla - för människor, organisationer och samhället i stort. Därmed bidrar själva affärsverksamheten genom de trygghetsskapande tjänster som levereras direkt och i sin helhet till målen 3 och 11. I övrigt påverkar SOS Alarm via utförandet av sin verksamhet främst målen 8, 9, 16 och 17.

Nedan följer exemplifiering av hur verksamheten bidrar till de olika målen.



- Genom innovation och utveckling av tjänster och teknik (mål 9) kan tillgänglighet, snabbhet och precision öka vid hjälpinsatser (mål 3 och 11).
- Tillsammans med utökad samverkan med våra kunder och samverkansparter (mål 17) – via en stabil infrastruktur (mål 9) och förmåga att analysera händelser och sammanställa lägesbilder – förstärks samhällets möjligheter att förutse och hantera kriser (mål 3 och 11).
- En kontinuerlig satsning på ledarskap, medarbetarskap och på att vara en attraktiv arbetsgivare bidrar till förbättrade arbetsvillkor och en bättre arbetsmiljö vilket underlättar framtida kompetensförsörjning (mål 8).
- Genom att stärka vår förmåga ur ett totalförsvarsperspektiv ökar robustheten i verksamheten och underlättar ett upprätthållande av samhällsviktiga funktioner även vid kris (mål 11).
- Grundläggande för verksamheten är etiska och korrekta affärsmetoder (mål 16), ansvarsfulla inköp, miljöhänsyn och effektiv resurshantering för en långsiktigt hållbar ekonomi (mål 8).









## Sammanfattning av hur verksamheten bidrar till en hållbar utveckling

SOS Alarms affärsplan för åren 2020–2022 beskriver strategier för hur de fem strategiska målen för en hållbar verksamhet ska uppnås år 2022.

Affärsplanen för åren 2020–2022 sett ur ett hållbarhetsperspektiv sammanfattas av bilden

nedan. Mer specifikt om SOS Alarms hållbarhetsarbete inklusive arbetet att stötta mänskliga rättigheter, antikorrupktion och de övergripande klimatmålen återfinns på sidorna 104–105.

<p><b>Vision</b></p>	<p><b>SOS Alarms viktigaste bidrag till ett hållbart samhälle är att göra Sverige tryggare för alla.</b></p>			
<p><b>Våra värderingar</b></p>	<p><b>Professionella och Empatiska Ansvarstagande och Samverkande</b></p>			
<p><b>Baskrav att säkerställa en hållbar verksamhet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etisk och rättvis verksamhet och affär</li> <li>• Ekonomisk och regulatorisk stabilitet</li> <li>• Ansvarsfulla inköp</li> <li>• Ansvar för påverkan på miljö och klimat</li> <li>• Stabilitet och säkerhet</li> <li>• Öppenhet och transparens</li> </ul>			
<p><b>Kritiskt för en långsiktigt hållbar verksamhet</b></p>	<p><b>Tillgänglighet och tillförlitlighet</b></p> <p>Dygnnet runt, året om, ser vi till att rätt hjälp finns på rätt plats i rätt tid. Vår verksamhet bygger på tillgänglighet och samarbete. På så sätt främjar vi hälsa och skapar värde för våra uppdragsgivare, kunder och den som är i behov av hjälp.</p>	<p><b>Samverkan</b></p> <p>Genom förmedling av lägesbilder och koordinering av resurser samverkar vi med kunder och samverkanspartner för att stärka den svenska trygghetskedjan. Vi delar vår unika kunskap och data med andra aktörer.</p>	<p><b>Kompetensförsörjning</b></p> <p>För att möta omvärldens krav rekryterar och utvecklar vi rätt kompetens. Vår verksamhet bygger på ett närvarande ledarskap, en god arbetsmiljö och engagerade medarbetare</p>	<p><b>Innovation och utveckling</b></p> <p>Genom vårt innovationsarbete bidrar vi tillsammans med kunder och samverkanspartner till att rädda liv och egendom samt att göra samhället mer motståndskraftigt mot kriser av olika slag.</p>
<p><b>Mål för verksamheten 2022</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vi är stolta och kompetenta medarbetare <b>AMBASSADÖRSKAP (ENPS)</b> <math>\geq 7</math></li> <li>Vi levererar med träffsäkerhet och kvalitet till våra kunder <b>KUNDNÖJDHET (INDEX)</b> <math>\geq 77</math></li> <li>Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar värde för våra kunder <b>KUNDNÖJDHET (INDEX)</b> <math>\geq 70</math></li> <li>Vi utvecklar nästa generations IT-plattform <b>LEVERABLERNAS 2020-2025 uppfylls</b> <b>100</b></li> <li>Vi har ett högt förtroende hos allmänheten <b>(INDEX)</b> <math>\geq 85</math></li> </ul>			
<p><b>Bidrar till de globala målen för en hållbar utveckling</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>3 GOD HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>11 HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>9 HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>16 FREDLIGA OCH INKLUDERANDE SAMHÄLLEN</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>17 GENOMFÖRANDE OCH PARTNERSKAP</b></p>  </div> </div>			

## Måluppfyllelse 2021

SOS Alarms balanserade styrkort för 2021 baserar sig på Affärsplan 2020–2022 och dess strategiska mål för hållbart företagande. Utöver indikatorer som avser att mäta framdriften i affärsplanens mål innehåller styrkortet indikatorer för att följa den löpande verksamheten avseende kvalitet, hållbarhet och ekonomi. Uppdragsmålen är i stort överensstämmande med SOS Alarms egna uppsatta mål för sett över en period på tre år. Utifrån yttre omvärldsfaktors stora påverkan på verksamheten har måltalen för delar av

de strategiska målen för hållbart företagande och styrkortets mål justerats för 2022.

Övergången till IFRS har främst haft effekt på nyckeltalet soliditet. Soliditeten vid ingången av året enligt tidigare tillämpade regelverket K3 uppgick till 51,6 procent och enligt IFRS till 34,1 procent. Målen avseende 2021 nedan är beslutade med utgångspunkt i regelverket K3 vilket innebär att utfall enligt IFRS jämfört med målen inte är direkt jämförbara.

### Strategiska mål för hållbart företagande

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Mål 2022
Allmänhetens förtroende, index	85	86	85	≥85
Ambassadörsskap (eNPS)	21	13	20	≥7
Kundnöjdhet, index	75	75	77	≥77
Innovativa lösningar, index	72	70	77	≥70
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2020-2025, %	100	100	100	100

### Styrkort

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Mål 2022
Omsättning, MSEK	1 313	1 365	1 375	1 418
Rörelsemarginal, %	3,3	-2,4	1,0	-2,0
Svarstid 112, sekunder	9,2	15,4	8,0	12,0
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	95	86	>95	≥91
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	24	27	24	24
Prioriterade larm inom 30 sekunder, %	-	88	80	80
Personalomsättning, %	10,3	16,7	10	14

### Ekonomiska mål

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Måltal
Lönsamhet - Rörelsemarginalen i koncernen, %	3,3	-2,4	2,0
Kapitalstruktur - Soliditeten i koncernen, %	34	27	30
Utdelning - Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt, %	-	86	50

### Uppdragsmål

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Måltal
Svarstid 112, sekunder	9,2	15,4	8,0
Servicenivå, inom 15 sekunder 112, %	83	71	92
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	95	86	100
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	24	27	40
Kundnöjdhet Alarmering och Beredskap, index	75	75	71
Allmänhetens förtroende, index	85	86	70

## 2021 – Ett år av fortsatt hög belastning på hela verksamheten

Verksamheten har under året starkt påverkats av pågående pandemi. Såväl 112-tjänsten och informationsnumret 113 13, som vårdtjänsterna har påverkats direkt genom kraftigt ökade volymer. Trots det pressade läget är det glädjande att allmänhetens förtroende för verksamheten är fortsatt hög och uppgår till index 86 (85). Samtidigt har kundnöjdheten varit fortsatt hög och uppgår till index 75 (75).

Den långvariga belastningen och trycket i verksamheten har bidragit till i ett lägre ambasadörskap mätt i eNPS (Employee Net Promoter Score) och sjönk under året från 21 till 13. Även personalomsättningen och sjukfrånvaron påverkades.

SOS har fortsatt arbeta med att utveckla tjänsteutbudet med innovativa tjänster i syfte att stärka leveransen av trygghetsskapande tjänster och öka kundvärdet. Det är väsentligt för att möta framtida behov och en stor del av innovationsarbetet bedrivs i samverkan med kunder. Ett exempel är tjänsten Smart Passage, en tjänst som innebär att räddningstjänsten använder digitala nycklar för smidigare tillträde till fastigheter. En stor framgång under 2021 var att samtliga SOS-centraler har implementerat det nya medicinska beslutsstödet, som ska stödja verksamheten att utföra vårdamtal med högre träffsäkerhet och effektivitet. Kundernas uppfattning om SOS Alarms innovativa förmåga mäts index 70 (Mål 77).

För att öka kundvärde i leveransen, effektiviteten i verksamheten samt för att möjliggöra ökad samverkan och ta tillvara på digitaliseringens fördelar pågår ett intensivt utvecklingsarbete som

bedrivs i två spår. Det handlar om att modernisera arbetsätt, processer och system för kundhantering samt modernisering och utbyte av delar i den av operativa plattformen. Utveckling och investeringar följs upp noggrant.

Utfallet för de ekonomiska målen är något lägre än förväntat. Omsättningen ökade med 4,0 % jämfört med 2020 och uppgår till 1 365 MSEK. Ökningen är främst hänförlig till höjd ersättning för att täcka ökade kostnader för hantering av informationsnumret 113 13 under pandemin samt ökade intäkter avseende vårdtjänster. Rörelsemarginalen har dock försämrats och uppgår till -2,4 (3,3%). Detta beror till största delen på en anpassning till IFRIC:s agendabeslut samt ett underfinansierat alarmeringsavtal.

Utfallet för uppdragsmålen är positivt vad avser kundnöjdhet och ett fortsatt högt förtroende från allmänheten samt hur lång tid det tar att identifiera hjälpbehov i ett nödsamtal. Övriga uppdragsmål har påverkats av betydligt högre volymer av 112-anrop vilket kan förklaras av pandemin och ökningen av övriga vårdrelaterade ärenden, men också av att övriga händelser som bränder och drunkningstillbud.

Svarstiden till 112 blev under året längre och landade på ett genomsnitt om 15,4 sekunder. Servicenivåerna inom 15 sekunder låg på 71 procent jämfört med 83 procent föregående år och servicenivåerna inom 30 sekunder låg på 86 procent jämfört med 95 procent föregående år.



# Fokus och utvecklingsområden 2022

**SOS Alarm har under 2021 haft en fortsatt positiv utveckling inom fokus- och utvecklingsområden trots ett år av pandemi och hög belastning. Även 2022 kommer att bli ett år med fortsatt hög utvecklingstakt.**

Utvecklingstakten har varit hög under 2021 och kommer att intensifieras än mer under 2022 med särskilt fokus på att

- genomföra slutfasen av implementering av ett nytt medicinskt beslutstöd
- utveckla SOS Alarms kundresa
- utveckla en ny teknisk plattform.

Den höga utvecklingstakten är resurskrävande och innebär ökade kostnader och en sänkt rörelsemarginal. På längre sikt möjliggör den såväl ökade intäkter som ett mer effektivt resursutnyttjande och därmed en återgång till normal resultatnivå.

I december 2020 bildades SOS Innovation AB, ett helägt dotterföretag. Målsättningen är att stärka koncernens innovativa förmåga och driva arbetet med framtagande av nya tekniska och digitala trygghets- och säkerhetslösningar. Innovations- och utvecklingsarbetet intensifieras för att möta vardagens samhällsutmaningar.

## TRE FOKUSOMRÅDEN UNDER 2022

Under 2022 kommer SOS Alarm att fokusera på en stärkt kundleverans, utveckling och att kulturlevla inom företaget.

### *Kundleverans*

En pålitlig tjänsteleverans är en förutsättning för att alla ska kunna få rätt hjälp, på rätt plats i rätt tid, dygnet runt, årets alla dagar – oavsett vilken tjänst det rör. Vi förbättrar kontinuerligt vår leverans kvalitet och har genom långsiktigt och målmedvetet arbete skapat förutsättningar för en stabil leverans. Genom att anamma de möjligheter som den tekniska utvecklingen erbjuder i form av automatisering och digitalisering skapas möjligheter att ytterligare utveckla kvaliteten och effektiviteten i våra leveranser.

Både vi själva och våra kunder har identifierat det som viktigt att vi gör ännu bättre och snabbare bedömningar av händelser, det stärker vår leverans kvalitet.

### *Utveckling*

Teknikutvecklingen är en central utgångspunkt där digitalisering och automatisering samt tillgång till data blir allt viktigare. Den generella utvecklingstakten i samhället är så hög att inget företag på egen hand klarar av att utvecklas i samma takt som omvärlden. Därför är det avgörande att SOS Alarm finner sätt att utveckla tjänster och verksamheten på ett smartare och mer effektivt sätt tillsammans med leverantörer, kunder, samarbetspartners och andra aktörer. Tjänsterna befinner sig i olika faser av tjänste- och produktlivscykeln. Vi ser stor potential i nya och paketerade tjänster inom bland annat säkerhet, jour och krisberedskap. Vi har haft och har i nuläget utmaningar med att implementera innovativa lösningar, vilket delvis beror på att vi har föråldrade tekniska systemstöd.

### *Kulturlevla*

SOS Alarms kultur är grundstenen för att vi tillsammans ska nå verksamhetens mål, för att vi ska attrahera och utveckla rätt kompetens och samtidigt skapa stolthet och engagemang hos varje SOS:are. Genom att kulturlevla ska vi utveckla och levandegöra företagets värderingar och skapa involvering för att varje SOS:are ska förstå hur de bidrar till SOS Alarms målpuppfyllnad. Genom vår kultur och med ett väl utvecklat affärsmannaskap kan vi fortsätta att leverera hög kvalitet och skapa mervärde till våra kunder och varandra. Det gör vi genom att kombinera tillit och hjärta med kostnadsmedvetenhet och ökad effektivitet och utifrån kundbehov.

# Våra medarbetare – ryggraden i vår verksamhet

**För SOS Alarm är det avgörande att medarbetarna känner sig engagerade, stolta och får möjligheten att utvecklas, både som människor och i sitt yrke. Dels för att företaget ska uppnå verksamhetens målsättningar, men också för att fortsatt vara en attraktiv arbetsgivare.**

## **KULTURARBETE OCH FOKUS PÅ STÄNDIG KOMPETENSUTVECKLING**

SOS Alarm har under året fortsatt att stärka företagskulturen, bland annat genom att påbörja ett stort arbete som ska skapa förutsättningar och ge möjligheter till kompetensutveckling.

– Vi har vi tagit fram ett koncept som är starten på en lärande kultur. En lärande kultur innebär att alla medarbetare ser lärande och utveckling som en självklarhet för att bidra till att vi når våra verksamhetsmål. Vi hoppas kunna skapa en känsla där våra medarbetare ständigt vill utvecklas för att kunna möta framtidens behov, säger Julia Lundgren, HR-strateg.

Behovet av att skapa en lärande kultur kommer från dagens snabba teknikutveckling, omvärldens krav på SOS Alarm som företag, interna önskemål från medarbetare och att ett av de övergripande strategiska målen är att ”vi ska vara stolta och kompetenta medarbetare”. Att skapa en lärande kultur är ett steg i det kulturarbete som påbörjades år 2019.

SOS Alarm har även deltagit i Tekniksprånget, ett nationellt praktikprogram som drivs av Kungliga Ingenjörsvetenskapsakademien, IVA, på uppdrag av regeringen. Syftet med programmet är att inspirera unga att söka en högre teknisk utbildning och komma ut i arbetslivet som ingenjörer. Vårt engagemang i detta innebär att vi är med och säkrar kompetensförsörjningen inför framtiden, inte bara för SOS Alarm utan

för hela Sverige. Totalt har vi tagit emot tre praktikanter under året.

– Vi är otroligt glada över samarbetet med Tekniksprånget, inte bara för att vi får nyttiga insikter genom praktikanternas ögon, utan även för att vi får vara med och bidra till att stärka morgondagens talangpool av ingenjörer, säger Anne-Marie Berg, HR Business Partner.

## **ARTIFICIELL INTELLIGENS SOM ETT STÖD I REKRYTERINGEN**

Att SOS Alarm är en attraktiv arbetsgivare är uppenbart. Karriärsidan som lanserades 2020 har fortsatt varit välbesökt och genom den har företaget fått in mer än 9 600 ansökningar till utlysta tjänster. Under 2021 har SOS Alarm rekryterat 207 nya SOS:are.

Lösningar och hjälpmedel som är baserade på AI börjar dyka upp inom rekryteringsbranschen, vilket är något som SOS Alarm har börjat titta på. Under 2021 introducerades flera lösningar som kan hjälpa till vid rekryteringar med stora inflöden av kandidater och som syftar till att skapa en bättre kandidatupplevelse och en hållbar rekryteringsprocess. En av dessa är möjligheten till digital referenstagning som underlättar och sparar tid för chefer, ger en positiv kandidatupplevelse och ger en kvalitativ och fördomsfri rekryteringsprocess. Ett annat hjälpmedel är att kunna hålla AI-baserade chattintervjuer, som med hjälp av en specifik kravprofil för den aktu-





ella tjänsten håller en inledande kandidatinter-  
vju. Den funktionen har testats vid rekryteringar  
av bland annat SOS-operatörer.

– Dessa verktyg är delar av en strategi för  
att effektivisera och digitalisera våra processer  
samt skapa en fördomsfri rekryteringsprocess,  
vilket även är en del av vår mångfaldsstrategi  
som tagits fram under året. Chefer som har fått  
möjlighet att testa verktyget är hittills väldigt  
nöjda över att det sparar tid och att de får bra  
hjälp men självklart kommer detta att utvärderas  
vidare säger Julia Lundgren, HR-strateg.

#### LEDARSKAP

SOS Alarm har fortsatt genomföra stora sats-  
ningar på ledarskapsutveckling. För att bredda  
ledarskapskompetensen i företaget startades den  
andra upplagan av det interna utvecklingspro-  
grammet. I programmet deltar 19 stycken delta-  
gare och flera av deltagarna har under program-  
mets gång tagit nya roller på SOS Alarm, mycket  
tack vare sitt deltagande. Programmet innehåller  
föreläsningar, workshops, grupparbeten och  
individuella uppgifter samt ett slutligt examens-  
arbete på uppdrag av SOS Alarms ledning.

#### MEDARBETARUNDERSÖKNINGAR

SOS Alarm genomför flera pulsmätningar under  
året, vilket är korta undersökningar med ett  
fåtal frågor. Mätningarna görs för att få en  
överblick av hur medarbetarna mår och vad de  
tycker om sitt arbete. Framför allt syftar puls-  
mätningarna till att snabbt kunna agera och  
göra nödvändiga förändringar för att tillhan-  
dahålla en god arbetsmiljö. Resultaten av årets  
mätningar visar att SOS Alarms anställda fram-  
för allt uppskattar företagskulturen, den föränd-  
ringsresa företaget går igenom och möjligheten  
till utveckling.

Genomsnittet av årets tre mätningar visar på  
ett ambassadörskap på 13 enligt eNPS (Emple-  
yee Net Promoter Score), ett mått på hur villiga

medarbetarna är att rekommendera SOS Alarm  
som arbetsgivare. Skalan går från -100 till +100.  
Vid den första mätningen, som gjordes 2018, låg  
eNPS på -16.

#### PERSONALOMSÄTTNING OCH ARBETSMILJÖ

Personalomsättningen används delvis som ett  
mått på hur organisationen mår. Under 2021 låg  
siffran på 16,7 procent, att jämföra med 10,3  
procent 2020. Den ökade personalomsättningen,  
särskilt bland operatörer, har påverkats av den  
høga arbetsbelastningen till följd av den ökade  
samtalsvolymen med förändrade samtalsmönster  
som försvårat möjligheterna till bemanningspla-  
nering. Omvärldsfaktorer kopplat till pandemin  
men också en allt rörligare arbetsmarknad har  
också bidragit.

– Det har ställt höga krav på ledarskapet och  
krävt omställning ur ett arbetsmiljöperspektiv  
på flera sätt. För att vi ska förbli en god och  
attraktiv arbetsgivare har vi fokuserat på hur  
våra medarbetare mår även utanför arbetet.  
Bland annat har vi så kallade hälsoinspiratörer  
på SOS-centralerna, som arrangerar aktiviteter  
inom SOS Hälsa, vår interna hälsoklubb. Det  
gör att vi växer som människor men även som  
team, säger Julia Lundgren.

#### VÅRA VÄRDERINGAR

Hela SOS Alarms verksamhet utgår från fö-  
retagets gemensamma värderingar. De utgör  
grunden för hur man betar sig mot varandra och  
hur man agerar som ledare, men är likväl en  
viktig del i rekrytering av medarbetare. Vär-  
deringarna genomsyrar allt arbete och stödjer  
företaget att nå de uppsatta verksamhetsmålen.  
De är inspirerande och vägledande i små och  
stora beslut, både för den enskilda individen och  
i sammanhang med kollegor, samarbetspartners  
eller kunder.

## SOS Alarms värderingar

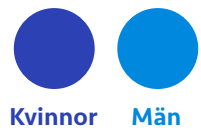
### Professionella & empatiska

Vi förenar yrkesskicklighet med ett stort  
hjärta. För oss betyder det att vi är trygga  
i vår kunskap och kompetens och att vi  
bemöter alla med lyhördhet och respekt. Vi  
ser vår del i helheten och försöker alltid vara  
proaktiva och öppna för initiativ. Vi är stolta  
över att göra skillnad varje dag, i det lilla och  
i det stora.

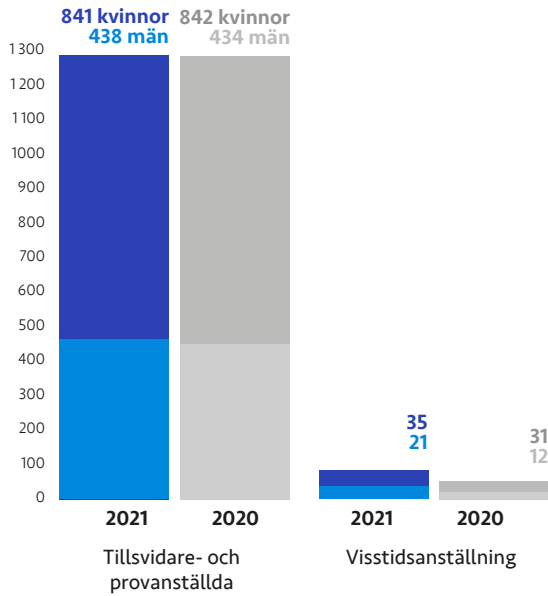
### Ansvarstagande & samverkande

Vi har förtroende för varandra och litar på  
att alla gör sitt yttersta i varje situation. För  
oss är det lika självklart att dela kunskap och  
erfarenheter som att ta eget ansvar. Vi hjälper  
varandra och vi lyckas tillsammans, internt och  
externt. Vi delar alla drivkraften att utvecklas,  
göra saker bättre och hitta nya lösningar, nu  
och i framtiden.

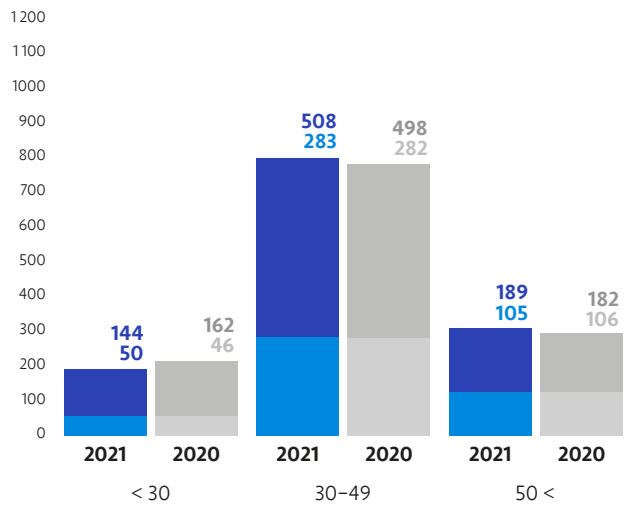
## Våra medarbetare



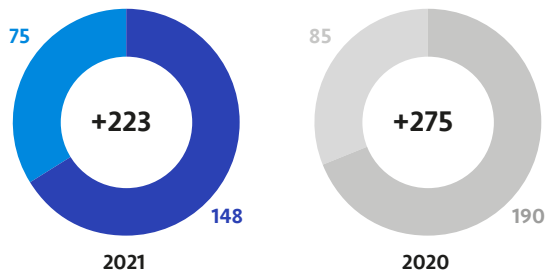
### FÖRDELAT PER ANSTÄLLNINGSFORM



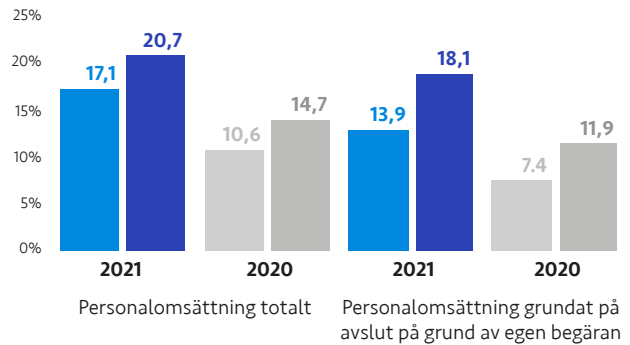
### ÅLDSFÖRDELNING TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



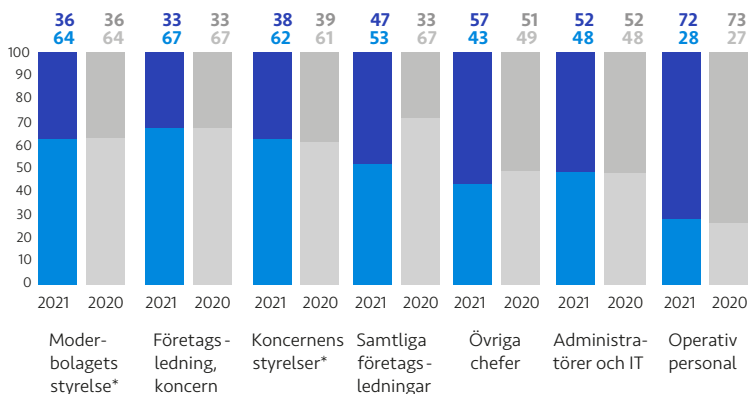
### ANTALET NYANSTÄLLDA



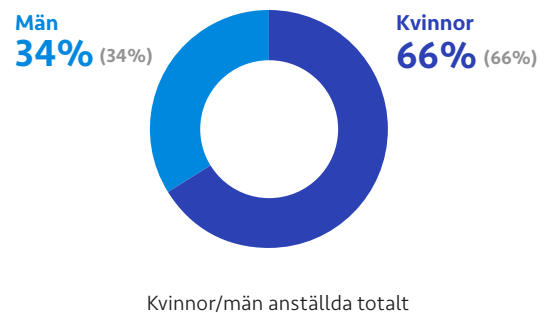
### PERSONALOMSÄTTNING FÖR TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



### FÖRDELAT PER PERSONALKATEGORI



### KÖNSFÖRDELNING



\* Inklusiv personalrepresentanter

# Ökat samhällstryck påverkar även SOS Alarm

**Trycket på samhällstjänster ökar, vilket inte minst SOS Alarm upplever. Antalet inkommande samtal till nödnumret 112 har årligen ökat sedan 2015 och 2021 var inget undantag.**

**TRYCKET PÅ SAMHÄLLSTJÄNSTER** ökar, vilket inte minst SOS Alarm upplever. Antalet inkommande samtal till nödnumret 112 har årligen ökat sedan 2015 och 2021 var inget undantag. I förhållande till det föregående året ökade volymen med tre procent till totalt 4 023 925 samtal under året. Även antalet samtal till informationsnumret 113 13 har legat högt under 2021.

Trots det kritiska pandemiåret under 2020, har samtalsvolymerna på 112 generellt sett ökat, vilket har skapat ett tryck på SOS Alarm. Ser man över helåret har samtalsmängderna pendlat kraftigt mellan olika månader. Men under åtta av årets tolv månader 2021 var antalet inkommande samtal högre än föregående år – och högre än någonsin sedan 2015.

Ökningen och de månadsvisa variationerna har utmanat verksamheten att prognosticera och bemanna. Framför allt visade sig de tidiga sommarmånaderna att bli särskilt tuffa, där juli månad stack ut med riktigt höga samtalsvolym jämfört med tidigare år.

Även samtalsmängderna på 113 13 har legat över de förväntade. En tydlig faktor som bidrog till det var den särskilda hänvisningen för coronarelaterad information från 1177 till 113 13, som sedan avvecklades 1 september. Förändrade restriktioner på grund av pandemin har också inneburit ökade samtalsvolym under flera perioder under 2021. Även om samtalsvolymerna till 113 13 inte har nått de extremt höga nivåerna jämfört med våren 2020, så fortsatte volymerna ligga klart över den tidigare beräknade nivån på maximalt 200 samtal per dygn.

Förklaringarna till ökade volymer är flera men en tydlig tendens över tid är att andelen vårdrelaterade samtal stiger och utgjorde 43 procent under 2021. Andra faktorer som kan ha medverkat till samtalsökningen under 2021 var bland annat förändrade pandemirestriktioner

och det vackra sommarvädret med höga temperaturer. Under sommaren fanns också covid-restriktioner, samt att en låg andel av befolkningen hade hunnit vaccineras, vilket bidrog till att fler valde att semestra inom landet.

Fler än tidigare förväntar sig svar och service omedelbart dygnet runt i ett ständigt uppkopplat samhälle. Detta är en tydlig tendens hos SOS Alarm, men märks även i betydligt fler kontakter och allt längre väntetider till 1177. De högre ställda förväntningarna från befolkningen bidrar till ett ökat tryck på flera samhällsviktiga funktioner.

## **FORTSATT MYCKET FELRINGNINGAR**

En annan oroväckande tendens är att respekten för nödnumret 112 är lägre än vad den borde. I dag betecknas 30 procent av inkommande samtal som ”felringningar”, alltså samtal som inte är av nödkaraktär. Oavsett den uppringandes behov av nödinsatser måste varje samtal besvaras, vilket stjäl resurser från verkliga nödsituationer. Detta visar vikten av att SOS Alarm ökar kunskapen om verksamheten för att skapa rätt förväntningar hos befolkningen kring i vilka situationer man ska vända sig dit. Att öka kunskapen är sannolikt en utmaning inte enbart för SOS Alarm utan även för andra samhällsviktiga funktioner.

## **MÅNGA SAMTIDIGA SAMTAL**

Ytterligare en tendens gjorde sig gällande under 2021, nämligen att plötsliga anropstoppar blev betydligt vanligare. Det är anhopningar av icke-relaterade händelser under kort tid med över 50 inkommande samtal under en femminutersperiod. Någon enkel förklaring till fenomenet finns inte, men särskilda väderförhållanden – i synnerhet under sommarmånaderna med vackert väder – är en faktor som gör att fler



drabbas av olyckor. Dock har denna tendens inte bara varit gällande under sommarmånaderna, även om mönstret framför allt var tydligt i juli. Även under oktober månad fick SOS Alarm många anropstoppar, vilka är svåra att prognosticera.

#### OFÖRUTSÄGBAR UTVECKLING

– Det har skett och fortsätter att ske en förändring i samhället och som ansvariga för 112 är vi bland de första som märker av detta, säger Jannice Mattsson, chef för samtliga SOS-centraller. Det handlar om antalet samtal och typ av samtal. Historiskt har vi tittat på antalet samtal för jämförbara datum och veckodagar och analyserat belastningen för att planera bemanning. Detta blir allt svårare i takt med nya samhällsmönster. Utvecklingen är inte lika förutsägbar utan pendlar numera snarare som en EKG-kurva.

Att planera för en tillräcklig bemanning blev därför mycket utmanande och trycket på de tjänstgörande medarbetarna var tidvis hårt. Samtidigt lyckades SOS-medarbetarna klara denna utmaning och upprätthålla allmänhetens starka förtroende för 112-tjänsten.

#### NY VERKLIGHET, MEN FORTSATT HÖGT FÖRTROENDE

I mångt och mycket blev 2021 något av en vattendelare – en ny verklighet, det nya normala.

– Vi har lärt oss extremt mycket och de lärdomarna ska vi ta med oss. Förr hade vi förutsägbara mönster i samhället med exempelvis rusningstrafik en viss tid. Idag arbetar många av oss till viss del hemma, vilket skapar andra rörelser bland människor i det digitala samhället, en annan rytm. Som sagt, vi på SOS Alarm är en av de första att märka av det.

Trots ett ökat tryck på 112 och längre svarstider är alltså förtroendet för SOS Alarm fortsatt väldigt högt. Det visar de kvartalsvisa undersökningarna om förtroende och kännedom om SOS Alarm, som Mistat genomför. Flera år i rad har resultatet av undersökningarna visat på högt förtroende från allmänheten och i år var inget undantag. På frågan om förtroende för SOS Alarm blev det genomsnittliga resultatet under året 86,4 av 100, vilket är ett bevis på att allmänheten fortsatt tycker att SOS Alarm klarar av samhällsupdraget på ett bra sätt.



# Tydliga åtaganden enligt alarmeringsavtalet

**I december 2020 tecknade staten ett uppdaterat alarmeringsavtal med SOS Alarm som sedan dess är i kraft. Den största skillnaden jämfört med tidigare år är att avtalet har fått en förenklad struktur och har givit en större tydlighet gällande ansvar.**

**I AVTALET KLARGÖRS** att SOS Alarm ska besvara nödsamtal och annan nödkommunikation, identifiera hjälpbehov och förmedla behovet till rätt hjälporgan i samhället. Då det är tekniskt möjligt ska den nödställdes position vidarebefordras.

Avtalet reglerar SOS Alarms åtaganden och övriga skyldigheter inom ramen för bolagets samhällsuppdrag och ersättning för att säkerställa en effektiv och säker hantering av samtal och annan kommunikation till nödnumret 112, inklusive tolkning och tillgänglighet för funktionsnedsatta. Vidare fastslås att SOS Alarm ansvarar för informationsnumret 113 13, Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) och journumret 116 000 för försvunna barn.

Statens ersättning för verksamheten enligt alarmeringsavtalet anges i regeringens budgetproposition. För 2021 erhöll bolaget 413 miljoner kronor inklusive moms, en oförändrad nivå sedan 2018. Dessutom fick SOS Alarm en tillfällig ersättning om 15 miljoner kronor inklusive moms för 2021 kopplat till 113 13.

## ÖKAT ANTAL SAMTAL

Under en följd av år har antalet inkommande samtal till 112 ökat och uppgick under 2021 till 4 023 925 samtal. Från 2015 till 2021 ökade samtalen med 18 procent. Coronapandemin bidrog till ett ökat tryck på nödnumret 112 och inte minst på det nationella informationsnumret 113 13, som under ett enda dygn våren 2020 tog emot 35 000 samtal. Det ökade samtalstrycket på 113 13 kvarstod även under 2021. Merparten av dessa samtal gällde frågor om covid-19 som en följd av att uppringande till 1177 gavs alternativet att via knappval i stället vända sig till 113 13. Denna hänvisning var i kraft till 1 september 2021. Trenden för ökade samtalsmängder till både 112 och 113 13 har givetvis

varit en viktig fråga i förhandlingarna gällande SOS Alarms anslag för alarmeringsavtalet.

– Vi förde en dialog med Justitiedepartementet eftersom vi i alarmeringsavtalet bland annat beräknades svara på 200 samtal per dygn på 113 13, men genomsnittet under 2020 och första hälften av 2021 låg i medeltal på 2 000 samtal per dygn, berättar verksamhetsspecialist Gunnar Bergström.

## NATIONELLT INFORMATIONSNUMMER

113 13 inrättades 2013 som det nationella informationsnumret vid allvarliga händelser och kriser. Det utgör ett stöd vid hastigt uppkomna situationer som bränder och gasutsläpp. Under skogsbränderna 2018 blev det ett stöd för utrymning. Det handlar om allmänna frågor som ett stöd för att avlasta regioner och kommuner.

– Det speciella med 113 13 är att det inte är örönmärkt för vissa typer av händelser. Därför är det nu viktigt att poängtera att numret inte enbart gäller covidrelaterade frågor.

Under pandemin svarade operatörerna på mängder av samtal – allt från reserestriktioner, regelverk och vaccinationer till praktisk vägledning.

– Att vilja ringa är i viss mån en generationsfråga, men inte enbart. Det kan tyckas gammaldags när man idag kan hitta det allra mesta online och via nyhetsbevakning, men så är det inte. Det finns ett behov hos stora delar av befolkningen att prata med någon och det är i grunden en trygghetsfråga. Eftersom vi märker av ett behov av att söka trygghet hos samhällsviktiga funktioner blir således alarmeringsavtalet fortsatt mycket viktigt för SOS Alarm. Vi arbetar tätt med MSB, 1177, krisinformation.se och Folkhälsomyndigheten som komplement och avlastning.

**FLER SAMTAL PÅVERKAR SVARSTIDER**

Under 2019 kunde SOS Alarm för första gången komma mycket nära målet om en svarstid på åtta sekunder för 112. Men redan året därpå – och särskilt under 2021 – blev det dock tydligt att den långsiktiga tendensen mot ett ökat antal inkommande samtal, fler vårdrelaterade samtal samt den ojämna belastningen påverkar svarstiderna kraftigt negativt.

Medelsvarstiden sett över 2021 blev 15,4 sekunder, en uppgång med 6,2 sekunder jämfört med 2020. Man kan konstatera att SOS Alarm har fått ett nytt normaltillstånd. Bemanningen på 112 måste anpassas därefter och därmed ersättningen enligt alarmeringsavtalet.

I 112-uppdraget ingår att tjänsten ska vara tillgänglig för alla med funktionsnedsättningar. För döva och hörselnedsatta finns idag SMS112 för föranmälda och registrerade. Nu förbereds även för att kunna ta emot bild- och chatsamtal. Det kräver viss teknisk utveckling, ett prioriterat arbete som pågår inom SOS Alarm.

SOS Alarm har även sedan 2014 i uppgift att ansvara för VMA och från 2017 har det funnits möjlighet att rikta positionerade VMA. Dessförinnan uppgick de till färre än tio meddelanden per år och därefter har antalet meddelanden pendlat mellan 40 och 60 per år. Under 2021 har 32 VMA utfärdats.



# Det medicinska beslutsstödet STEP har implementerats

**Under hösten 2021 inleddes införandet av SOS Alarms nya medicinska beslutsstöd, STEP, stegvis på samtliga SOS-centraler. Efter inledande tester under våren i Region Jämtland Härjedalen blev SOS-centralen i Östersund först att ta systemet i bruk.**

**OPERATÖRERNA FÅR NU** ett betydligt starkare stöd i sina bedömningar.

– Det är mycket mer av ett stöd och i stället för att behöva fundera över nästa fråga blir det som att ha en duktig kollega bredvid sig, säger Antonio Shala vid SOS-centralen i Östersund. Slutsatsen av implementeringen under hösten är att STEP motsvarade de förväntningar som hade ställts på förhand.

– I det gamla systemet var vi tvungna att lita mer till vår egen kunskap och att hålla frågor i bakhuvudet. Som operatör behövde man ha mer grundkunskap jämfört med det nya systemet som istället gör att vi kan lägga mer fokus på patienten och det som händer i samtalet.

– I och med att alla är olika, varierar våra bedömningar och resultat. Här hjälper STEP oss sätta fokus på patienten och ger oss med sin hjälp ett mer pricksäkert och likvärdigt resultat.

## **ÖKAT STÖD FÖR OPERATÖRERNA**

Martin von Essen, platschef i Östersund, konstaterar att systemet levererar som förväntat. STEP ger ett ökat stöd och skapar en bättre struktur.

– Det gäller inte minst genom att våra sjuksköterskor får en snabbare och bättre överblick över hur samtalet förlupit när de kopplas in. Tidigare var man mer beroende av den muntliga överlämningen för att bilda sig en uppfattning om vad som sagts tidigare i samtalet.

Systemet är väldigt användarvänligt och det är väldigt enkelt att skrolla igenom hela flödet.

– Men vi ser också redan fortsatta utvecklingsmöjligheter och saker som kan förbättras. Ett exempel är hur vi larmar ut till ambulanser. Vi har också noterat hur flödet kan effektiviseras genom att ta bort information som inte är relevant.

## **KRÄVER FORTSATT VALIDERING**

Martin von Essen understryker att STEP inte på något sätt förändrar operatörernas viktiga roll för bedömningar.

– De måste vara lika alerta som alltid. Operatörerna ska inte bli passiva utan måste hela tiden validera den information som systemet ger. Antonio Shala instämmer.

– Vi får upprepade bedömningsfrågor i STEP om vad vi som operatörer anser. Vi måste alltid vara vaksamma på att vi eller systemet inte leder oss in på något som är helt irrelevant. Nja, det här kan inte stämma kanske man tänker och backar då i systemet. Läget kan också förändras från att en patient är vaken till medvetslös. Då måste vi tänka om på nytt och STEP låter oss alltid backa i systemet för att anpassa sig efter situationen.

## **DIALOG MED AMBULANSSJUKVÅRDEN**

Under de inledande testerna i Region Jämtland Härjedalen under våren 2021 var ambulanssjukvården i regionen i högsta grad delaktig och bidrog till att identifiera svagheter i den första versionen av systemet.

– Jag tycker att dialogen med SOS Alarm har fungerat bra. Vi bjöds in och de har lyssnat på våra åsikter, säger Peter Mähler, enhetschef för ambulanssjukvården i Region Jämtland Härjedalen.

Parterna kunde konstatera att systemet tekniskt fungerar bra utan driftsavbrott, liksom kommunikationen om systemet ut till ambulanspersonalen. Däremot hade ambulanssjukvården synpunkter på innehållet i kommunikationen från operatör till ambulansen som uppfattades som otydlig och repetitiv. Detta förbättrades till det skarpa införandet under hösten 2021.



– Det är viktigt att våra medarbetare får reda på vad uppdraget kan handla om för att de ska kunna starta tankeprocessen och mentalt förbereda sig inför ankomsten till patienten, förklarar Peter Mähler.

#### KARTLÄGGER PRIORITERINGAR

Redan våren 2021 försökte parterna identifiera fall där prioriteringarna kraftig gick isär mellan SOS Alarm och ambulanssjukvården. Men underlaget var för litet för att kunna dra säkra slutsatser, därför fortsätter det arbetet.

– Här i regionen handlar det om långa avstånd, fem till tio mil är inte ovanliga. Och då är det farligt med överprioritering om ambulansen

åker ut. Det innebär att den är upptagen för annat som kanske behöver prioriteras högre. Likväl är underprioritering farlig eftersom en snabbare uttryckning hade behövts i sådana fall.

Men, konstaterar han, medicinska bedömningar över telefon är svåra.

– Man ser inte och kan inte lukta, klämma eller känna. Det gäller bara att få det så rätt som möjligt.

Samtliga SOS-centraler har implementerat STEP.





# Räddningstjänsterna klustras och rustar upp tillsammans

**I januari 2021 trädde förändringar i lagen om skydd mot olyckor i kraft med syfte att skapa bättre förutsättningar att förebygga olyckor och minska skador till följd av olyckor.**

**DETTA SATTE TYDLIGA SPÅR** i landets räddningstjänster med en ökad klustring av de kommunala räddningstjänsterna. Fler och fler har gått samman för att effektivare kunna hantera allvarliga händelser.

– Grunden för klusterbildningen är att kunna hantera sällanhändelser konstaterar Klaus Heinsvig, verksamhetschef för Räddning & Kommun. Vardagshändelserna hanteras de alldeles utmärkt utan problem men medan större räddningstjänster har haft förmågan att hantera även sällanhändelser är förmågan begränsad hos de mindre. I de situationerna vinner man på att gå ihop i en större organisation med större erfarenhet.

SOS Alarm ansvarar för initiala räddningsintervjuer för samtliga av landets kommunala räddningstjänster. För flertalet räddningstjänster svarar SOS Alarm för räddningsåtgörningen, alltså utlarmningen av resurser för att hantera den aktuella situationen.

– Det som är speciellt i vår verksamhet är att en räddningsåtgörare kan kopplas in i ett samtal för en fördjupning i händelsen. Det innebär att vi kan ha en inlyssnande operatör samtidigt som en annan person tar ansvar för utlarmningen.

## **STÄRKT SAMARBETE I JÖNKÖPING**

Under 2021 stärktes samarbetet med bland annat räddningstjänsten i Jönköping.

– Vi har sedan länge haft ett väldigt nära samarbete med SOS Alarm, berättar räddningschef Samuel Nyström. Tillsammans har vi utvecklat ett gemensamt arbetssätt för att öka effektiviteten. Vi har sett över hela tidskedjan tills det att räddningstjänsten är på plats. Här ingår viktiga komponenter genom samarbetet med SOS Alarm.

I det utvidgade samarbetet med SOS-centralen är räddningstjänstens inre befäl placerad i centralen. Samtidigt kan SOS Alarms räddningsåtgörare på egen hand hantera enklare räddningsinsatser utan stöd från det inre befälet. Räddningsåtgöraren har även fått andra och utvidgade uppgifter i larmsituationer, bland annat mediekommunikation och att identifiera bränsletyp i fordon som är inblandade i olyckor. Dessutom stödjer räddningsåtgöraren det inre befälet i dokumentation av händelsen efteråt.



## JÖNKÖPING, KRONOBERG OCH NORRA KALMAR KLUSTRAS

Från 1 januari 2022 klustras räddningstjänsten i Jönköpings län med räddningstjänsterna i Kronobergs län samt norra Kalmar län. Sammanlagt blir det 30 kommuner som kommer att ledas från SOS-centralen i Jönköping.

– Vi tar med oss det utvidgade arbetssättet in i den nya organisationen med fler händelser och en större geografi, förklarar Samuel Nyström. Här handlar det om ett lagarbete där vi utför olika uppgifter. Liksom tidigare kan SOS Alarm själv hantera mindre händelser medan våra befäl griper in vid större händelser. Och ju mer komplex händelsen är, desto fler SOS-resurser kan sättas in.

Samtidigt valde andra räddningstjänster att själva ta ansvar för utlarmningen.

– Vi menar att det alltid är bäst att hålla ihop hela larmverksamheten eftersom vi kan hantera allt, inklusive vårdinsatser och krishantering. Att larmkedjan fragmenteras innebär risker för minskad effektivitet och tidsförluster i ett ärende.

Under 2021 har nya samverkansformer skapats för de många räddningstjänsterna som arbetar i SOS Alarms tekniska plattform Zenit. Ett övergripande forum har bildats med företrädare på en högre nivå för att tydliggöra strategiska och långsiktiga frågor. Vidare har ett forum etablerats för operativa frågor för att klargöra vad räddningstjänsterna som nyttjar SOS Alarm förväntar sig. Dessutom har särskilda forum skapats för de storstäder som använder SOS Alarms teknik samt ett annat forum för övriga kommuner.

Inom ramen för SOS Alarms stora satsning på en ny teknisk operativ plattform (TOP) sker förbättringar av systemen för räddningstjänsterna.

– Vi har gjort bakgrundsundersökningar och inleder inom kort nästa steg med att involvera räddningstjänstkunderna inom ramen för TOP-projektet. De ska kunna vara med och tycka till, klämma och känna, avslutar Klaus Heinsvig.



# Vi lyssnar på framtiden



**Genom att förstå vad kunderna behöver, vad användarna uppskattar och vad samhället efterfrågar, ska SOS Alarm säkerställa att rätt trygghetslösningar utvecklas och att företaget fortsätter att vara nytänkande och innovativa. Det ska ligga som grund till framtidens trygghetslösningar.**

**FÖR SOS ALARM HAR INNOVATION** länge varit prioriterat, och under de senaste åren har innovationsarbetet intensifierats. Förra året bildades dotterbolaget SOS Alarm Innovation AB för att stärka och accelerera förmågan till innovation och utveckling. Målet är att med hjälp av ny teknik utveckla nya digitala trygghets- och säkerhetslösningar inom samtliga SOS Alarms verksamhetsområden.

## **TYDLIGARE FOKUS PÅ TEKNIK OCH INNOVATION**

SOS Alarm har under de senaste åren prioriterat teknik och innovation mer än tidigare. Några resultat är 112-appen, ett nytt medicinskt beslutsstöd med stöd av artificiell intelligens, drönartransporter av hjärtstartare samt digitala nycklar för att underlätta inpassering för räddningstjänsten och ambulansen.

Med SOS Alarm Innovation AB kan insatserna vidareutvecklas nära den ordinarie verksamheten. Hittills har satsningarna i huvudsak skett tillsammans med partnerföretag men nu kommer SOS Alarm Innovation även att starta egen utveckling.

– Rent praktiskt ligger de innovationer som vi satsar på lite vid sidan av linjeverksamheten, berättar Thomas Nohre, VD för SOS Alarm Innovation. Vi utforskar framtiden och vill i högre grad satsa på egen utvecklingsverksamhet. Detta kan ge SOS Alarm ett mervärde som är till nytta både för allmänheten och för våra kunder.

Ett exempel är de pågående försöken med drönare som stöd vid räddningsinsatser.

– Vi vill själva kunna tillhandahålla drönar-piloter och genomför nu tester fram till hösten 2022, berättar Thomas Nohre.

## **NYTÄNKANDE, INSIKTSFULLA OCH TRYGGHETSSKAPANDE**

Att kommunicera SOS Alarms innovativa satsningar är viktigt. Därför har ett kommunikationskoncept tagits fram för innovation som började rullas ut i slutet av 2021. Syftet är att stärka positionen som ett nytänkande, insiktsfullt och trygghetsskapande bolag som är hållbart för kommande generationer.

Konceptet riktar sig dels till kunder och samarbetspartners, och dels till allmänheten och medarbetare. I kundrelationer är det viktigt att kunna påvisa att SOS Alarm rustar för framtidens utmaningar och att företaget är en pålitlig leverantör som kan tillgodose kundbehov inte bara idag, utan många år framåt. Kunderna förväntar sig leverans med mycket hög kvalitet och effektivitet, och det kan åstadkommas med hjälp av innovativa lösningar och teknik.

Att skapa förtroende är en av de viktigaste målsättningarna i SOS Alarms kommunikation till allmänheten. Genom att kommunicera innovationsarbetet ska medborgarna få en inblick i att SOS Alarm ständigt utvecklar verksamheten för att tillgodose framtida behov, men också för att möta de högt ställda förväntningarna i ett allt mer digitalt samhälle. Kraven på viktiga samhällsfunktioner ökar ständigt, och det behöver mötas upp med tydlig kommunikation.

– Vi har tagit fasta på att vi som företag vill prata mer om framtiden och våra innovationer, samtidigt som det måste vara begripligt för kunder och medarbetare, säger Staffan Ekengren, kommunikationschef på SOS Alarm. Därför har vi valt att gräva där vi står och lyfta fram de innovationer vi gör och vill göra, men klä dem i en berättelse som till stora delar handlar om att befästa företagets position. Nu sätter vi företagets innovativa förmåga i ett tydligare sammanhang.

# Trygghetslarm – en växande marknad för SOS Alarm

**Sedan flera år erbjuds system och tjänster för trygghetslarm för äldre i ordinärt boende. För SOS Alarm är det naturligt att kunna erbjuda tjänsten med det rikstäckande nätet av SOS-centraler som bemannas av kunniga operatörer.**

**OPERATÖRERNA ÄR UTBILDADE** och vana vid samtal från personer som känner oro och är i behov av hjälp.

– Här finns det många paralleller till 112 för att säkerställa att relevanta larm förmedlas till utförarna, säger Daniel Storey, tjänsteutvecklare på SOS Alarm.

## **SORTERING OCH BEDÖMNING**

Innan larmet förmedlas vidare till den aktuella kommunens äldreomsorg gör operatören en sortering och bedömning av vilken insats som krävs. Ibland handlar larmen om oro eller frågor som operatören kan hjälpa till med på distans. Ibland behöver ärenden eskaleras till kommunens utförare och om misstänker operatören allvarigare behov kan ärenden också eskaleras till 112.

För närvarande har cirka 210 000 personer över 65 år i Sverige trygghetslarm. I gruppen 80 år och äldre har 40,9 procent av kvinnorna och 27,4 procent av männen trygghetslarm. I genomsnitt larmar de 4,5 gånger per månad, vilket resulterar i cirka 9,5 miljoner larm varje år.

## **DET FINNS EN STOR POTENTIAL**

Marknadspotentialen för SOS Alarm är alltså betydande och i takt med att gällande avtal för landets kommuner löper ut blir företaget ett

starkt val som en pålitlig leverantör. SOS Alarm har stora fördelar i kraft av lång erfarenhet av att hantera och bedöma olika typer av anrop samt en stabil och robust teknisk plattform.

Under 2020 antogs SOS Alarm som ett av tre företag som upphandlades i det ramavtal som tecknats av Sveriges Kommuner och Regioners dotterbolag Adda. Ramavtalet omfattar delområdena hela larmkedjan med stationära trygghetslarm och larmmottagning, stationära trygghetslarm samt larmmottagning.

SOS Alarm erbjuder tjänster för hela larmkedjan tillsammans med teknik från underleverantören Legrand Care (tidigare Neat Electronics). Dessutom svarar SOS Alarm för larmmottagningen till företaget Camanio som också är upphandlat i Addas ramavtal.

– Tack vare SOS Alarms starka varumärke och vårt förtroende har vi nått fler kunder än förväntat och vi har en positiv framtid att se fram emot gällande trygghetslarm, säger Daniel Storey.



# Allt fler värdesätter partnerskap med SOS Alarm

**Partnersarbeten blir en allt viktigare del av SOS Alarms verksamhet. Att kombinera SOS Alarms styrka och pålitlighet gällande larmmottagning med andra företags lösningar innebär att kunderna erbjuds helhetslösningar som är mycket uppskattade.**

**IDAG HAR SOS ALARM FLERTALET** samarbeten som kommer att vara viktiga för företagets framtida tillväxt.

## **ÖKAT INTRESSE FÖR HELHETSERBJUDANDE INOM KAMERATJÄNSTER**

Intresset för SOS Alarms kameratjänster har ökat de senaste åren, efter ett antal år av måttlig tillväxt.

– Jag tror att en förklaring är att vi har tagit våra privata vanor med rörlig bild in i vårt professionella beteende. Dagens kamerasystem är dessutom oerhört mycket intelligentare och mer avancerade än tidigare system som kännetecknades av upprepade fellarm, förklarar marknadschef Lena Hansson, SOS Alarm.

Inom området samarbetar SOS Alarm bland annat med företaget Newsafe som säljer och installerar kamerasystem. Detta är ett exempel på framgångsrika samarbeten som bidrar till att SOS Alarm växer inom kameratjänster.

– Vi levererar tekniska lösningar och SOS Alarm levererar mottagningen av de tekniska lösningarna. Våra erbjudanden går in i varandra och därför blir det väldigt viktigt att det fungerar i båda leden för en bra slutleverans till kunden, säger David Dunér, delägare i Newsafe.

De larm som kommer från kamerorna skickas till operatörer vid SOS-centraler som besitter andra kompetenser än dem som hanterar nödsamtal till 112 och de har i uppgift att endast hantera larmtjänsterna.

## **TRYGGHET FÖR SKOLPERSONAL**

Partnersarbeten sker även inom området skoltrygghet där SOS Alarm bland annat samarbetar med företaget AddSecure. Tjänsten ger lärare och övrig skolpersonal möjlighet att larma vid incidenter på sina arbetsplatser. När något händer kan personalen larma varandra och SOS Alarm genom ett enkelt knapptryck i sin telefon eller genom personlarm.

SOS Alarm fastställer platsen för händelsen med scenarier för olika typer av händelser, exempelvis en olycka på skolgården, sammankallning av krisgrupp, inrymning vid gasläcka, höjd beredskap eller stora allvarliga händelser som pågående dödligt våld.

– AddSecure har en lång och omfattande erfarenhet av att övervaka larmkommunikation för att säkerställa att larmet faktiskt kommer dit det ska, berättar Olof Samuelsson, försäljningsdirektör på AddSecure. Detta, i kombination med SOS Alarms stora erfarenhet inom blåljusverksamhet ger oss ett otroligt stort förtroende.

## **SMIDIG INPASSERING FÖR RÄDDNINGSTJÄNST OCH AMBULANS**

Ytterligare ett partnersarbete är Smart passage som ger trygg inpassering för räddningstjänst och ambulans vid pågående larm. Den digitala inpasseringstjänsten, som erbjuds i samarbete med företagen Amido och Swedlock, riktar sig till räddningstjänst, regioner, fastighetsägare och kunder med automatiska brandlarm kopplade till SOS Alarm.

– Det gör att räddningstjänst och ambulans kan komma in genom entrédörren och hjälpa den person som är i en nödsituation. Det gör samarbetet med SOS Alarm helt unikt och en fantastisk sak för Sverige, säger Johnny Berlic, VD för Amido.

## **STÄRKT ERBJUDANDE FÖR ÖKAT KUNDVÄRDE**

SOS Alarm har nu mer än 12 000 kunder runt om i landet för sina larmtjänster.

– Vi ser en fortsatt stark tillväxt av dessa och liknande trygghetstjänster, förklarar Lena Hansson. Vi identifierar fler och fördjupande partnersarbeten där larmcentralfunktionen vi erbjuder stärker erbjudandet och totalt sett skapar högre kundvärde.

# Årsredovisning & koncernredovisning 2021

## RÄKENSKAPSÅRET 2021-01-01 – 2021-12-31

Styrelsen och verkställande direktören för SOS Alarm Sverige AB, organisationsnummer 556159-5819, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för verksamhetsåret 2021.

### 1. Förvaltningsberättelse

Förvaltningsberättelse	31
Bolagsstyrningsrapport	38

### 2. Koncernen

Resultaträkning	49
Balansräkning	50
Rapport över förändringar i eget kapital	52
Kassaflödesanalys	53

### 3. Moderföretaget

Resultaträkning	54
Balansräkning	55
Rapport över förändringar i eget kapital	57
Kassaflödesanalys	58

### 4. Noter

59

Styrelsens säte: Stockholm

Företagets redovisningsvaluta: svenska kronor (SEK).

Alla belopp redovisas, om inte annat anges,  
i tusental kronor (KSEK).

# 1. Förvaltningsberättelse

## SOS ALARMS VERKSAMHET

SOS Alarm har en central roll i samband med nödsituationer och utgör därigenom en viktig länk i samhällets krisberedskap. Genom nödnumret 112 når medborgaren samtliga av samhällets hjälpresurser med ett enda samtal.

Genom de 15 SOS-centralerna lokaliserade från Luleå i norr till Malmö i söder sköter SOS Alarm larmmottagning och åtgärdsstyrning i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl. SOS Alarm ansvarar dessutom för prioritering och dirigering av flertalet av landets akutambulanser samt i vissa fall samordning av liggande sjuktransporter.

Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundanpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är företrädesvis mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtjänster samt trygghetslarm.

Dotterföretaget YouCalls verksamhet omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderföretagets verksamhet.

## SOS ALARMS ÄGARFÖRHÅLLANDEN OCH KONCERNSTRUKTUR

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av SKR Företag AB. Koncernen består av moderföretaget SOS Alarm Sverige AB, det till 70 procent ägda dotterföretaget YouCall Sverige AB samt det helägda dotterföretaget SOS Alarm Innovation AB.

## VISION OCH MISSION

SOS Alarms vision är ”Ett tryggare Sverige för alla” och vår mission är ”Rätt hjälp på rätt plats i rätt tid – dygnet runt, årets alla dagar”.

## VÄRDERINGAR

SOS Alarms värderingar är att vara professionella och empatiska samt ansvarstagande och samverkande. Detta genomsyrar hela vår verksamhet och finns som grund i allt vi gör.

## VÅRT BIDRAG TILL ETT HÅLLBART SVERIGE

Hållbarhet genomsyrar hela SOS Alarms verksamhet – att bidra till en hållbar samhällsutveckling. Det täcker hela kedjan från allmänheten, kunder och medarbetare till miljö och långsiktig utveckling av tjänster.

## MÅLBILD FÖR ETT HÅLLBART SOS ALARM

SOS Alarms mål syftar tillsammans till att balansera bolagets affärsbeslut.

De ekonomiska målen är ägarbestämda medan styrelsen ansvarar för att fastställa hållbarhetsmålen. Eftersom SOS Alarm via alarmeringsavtalet har ett särskilt beslutat samhällsuppdrag fastslår stämman ett antal uppdragsmål för den del av SOS Alarms verksamhet som avser att samordna och utöva det allmännas alarmeringsfunktioner.

Baserat på företagets beslutade mål har ett omfattande strategiskt arbete genomförts. Arbetet grundas på våra intressenters förväntningar att utifrån vision och mission fastslå strategier för hur SOS Alarms position som en samhällsviktig funktion ska förstärkas och utvecklas. Koncernen arbetar utifrån en väl förankrad affärsplan för att säkerställa en framgångsrik och långsiktigt hållbar verksamhet.

Måluppsättningen innefattar uppdragsmål och ekonomiska mål som beslutas på bolagsstämman, samt strategiska mål för hållbart företagande och övriga verksamhetsmål som är beslutade av styrelsen.

## ORGANISATION

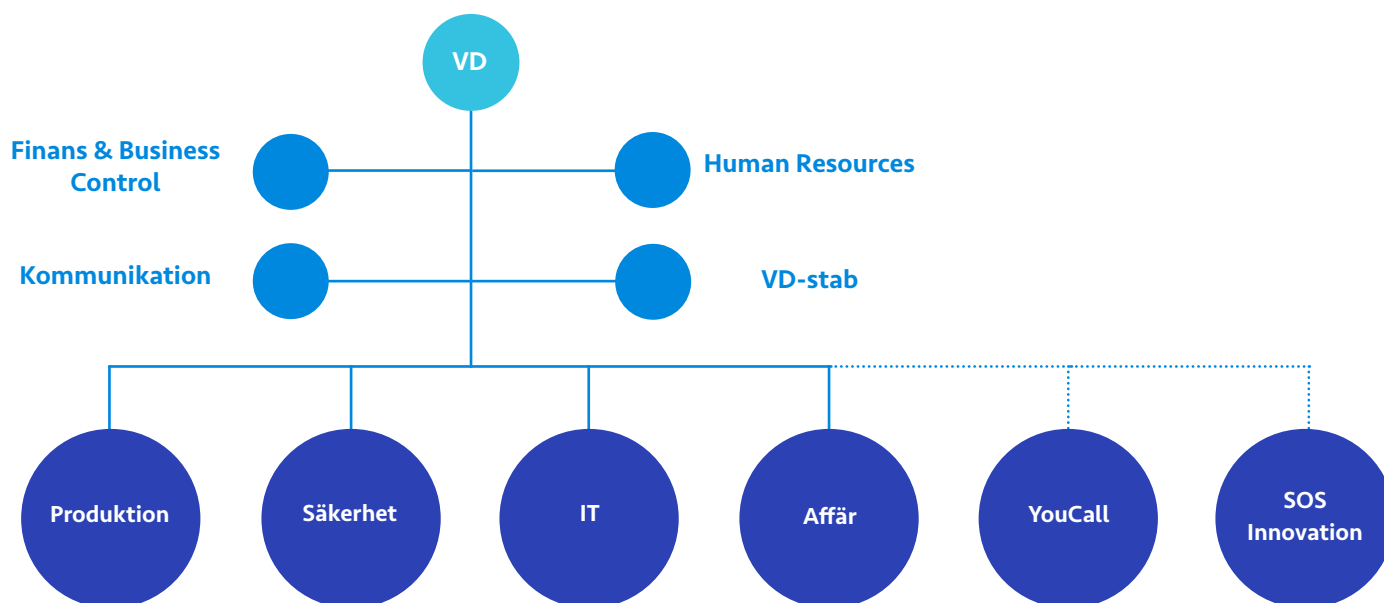
Organisationsstrukturen utgörs av fyra verksamhetsområden; Produktion, Säkerhet, IT och Affär. Till stöd för verksamheten finns koncerngemensamma funktioner i form av VD-stab, HR, Kommunikation och Finans & Business Control. Vårt tjänsteutbud är indelat i sju tjänsteområden som löper tvärsigenom samtliga verksamhetsområden.

## TJÄNSTEOMRÅDEN

### 112

SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112 inom Sverige. Staten har uppdragit åt SOS Alarm att svara för SOS-tjänsten och alarmeringstjänsten för den statliga räddningstjänsten. Uppdragen innebär samarbete med sjö-, flyg- och fjällräddning samt polis. SOS Alarm har avtal med svenska staten avseende 112-tjänsten.

2021 omsatte tjänsteområdet totalt 296,9 MSEK (297,4). Av tjänsteområdets omsättning utgör 266,2 MSEK (266,2) ersättning för alarmeringsavtalet enligt avtal med staten.



### Krisberedskap

SOS Alarms uppdrag är kopplat till totalförsvaret och samhällets sårbarhet vid stora påfrestningar. Företagets framtida roll vid sådana händelser är att hjälpa kommuner, regioner, länsstyrelser och departement med larm, inkallning av personal, information och beslutsunderlag. Detta har medfört att resurser avsatts för sådan tjänsteutveckling och för att klara det samordningsansvar som SOS Alarm har enligt 112-avtalet. Kris- och katastroftjänster har även utvecklats för företag och organisationer utanför den offentliga sektorn vilka därmed kan använda SOS Alarms speciella kompetens framför allt i inledande skeden av en kris.

Sverige har ett informationsnummer, 113 13, som avlastar 112 och stödjer såväl allmänhetens informationsbehov som myndigheters kriskommunikation. Syftet är att både kunna ge och få information när en allvarlig olycka inträffar eller när en krissituation uppstår. SOS Alarm hanterar Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) via röst- och sms-meddelanden till fasta och mobila telefoner.

2021 omsatte tjänsteområdet totalt 77,3 MSEK (73,7).

### Räddning

Kommunerna anlitar SOS Alarm för alarmering av kommunal räddningstjänst. Kvalitets- och utvecklingsarbetet i räddningstjänstprocessen är ett prioriterat område. Målet är att uppnå så kort och korrekt handläggningstid som möjligt. Fokus ligger på att öka effektiviteten genom informationsdelning och kommunikationssamordning.

I dialog med räddningstjänsten utvärderas larmprocessen, problem identifieras och olika metoder eller teknik föreslås för att förkorta handläggningstiden och öka kvaliteten i tjänsten.

2021 omsatte tjänsteområdet totalt 139,9 MSEK (139,5).

### Vård

Tjänsteområdet Vård omfattar tjänster kopplade till ambulanssjukvården, prioritering, utlarmning och dirigerings av ambulanser. SOS Alarm har avtal med samtliga landets regioner förutom Uppsala och Västmanland.

2021 omsatte tjänsteområdet 426,4 MSEK (406,2).

### Säkerhetstjänster

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera samhällsnära, trygghetsskapande säkerhetstjänster. Tjänsteområdet Säkerhet omfattar egendomslarm (till exempel inbrotts-, brand- och driftlarm) och personlarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamstående.

2021 omsatte tjänsteområdet totalt 337,1 MSEK (316,6).

### Jourttjänster

Jourttjänster omfattar fastighets-, el-, entreprenörs-, försäkrings-, samhälls- och krisjour. Behovet av jourttjänster ökar, samtidigt som en förskjutning sker mot tjänster som har en koppling till SOS Alarms kärnverksamhet och som kräver kvalificerad kompetens. Det omfattar tjänster som kan förebygga och motverka negativa effekter av olika slags händelser som kan påverka företag eller samhället.

2021 omsatte tjänsteområdet totalt 71,9 MSEK (70,8) därav SOS Alarm 40,1 MSEK (38,8).

### Trygghetsjour

Trygghetsjour utgörs i dag av trygghetslarmtjänster.

2021 omsatte tjänsteområdet totalt 12,3 MSEK (6,0).



**SOS ALARMS DOTTERFÖRETAG***YouCall Sverige AB*

Dotterföretaget YouCall, är ett kontaktcenter vars verksamhet omfattar telefonbaserade tjänster till kunder i hela Sverige och uppdragen spänner över olika typer av svarstjänster till avancerade supportuppdrag och jourtjänster med tillgänglighet dygnet runt. YouCall ägs till 70 procent och moderföretaget köpte i mars 2022 de resterande 30 procenten. Bolaget kompletterar SOS Alarms tjänster, inte minst avseende informationsnumret 113 13.

YouCall har utvecklat sitt tjänsteutbud till att fungera som en integrerad del i sina kunders verksamhet. Nettoomsättningen uppgick till 54,0 MSEK (53,0).

*SOS Alarm Innovation AB*

SOS Innovation är ett helägt dotterföretag som bildats i december 2020 i syfte att skapa bättre struktur och förutsättningar för forskning och innovation samt stärka och accelerera koncernens innovations- och utvecklingsförmåga.

Verksamhet har startats upp med ett genomfört projekt gällande nya tjänster kopplat till Smart Passage, ytterligare projekt är uppstartade.

**VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET***SOS Alarms innovationsbolag*

Under året har verksamheten i SOS Alarms innovationsbolag kommit igång. Initialt har ett projekt som syftar till att utforska möjligheterna med akutmedicinska drönartransporter för bland annat hjärtstartare genomförts.

*Fler kommuner väljer SOS Alarm som leverantör för trygghetslarm*

I slutet av 2020 valde Luleå kommun att ingå avtal med SOS Alarm för hantering av kommunens trygghetslarm. Inom ramen för SKR:s ramavtal har ytterligare tre kommuner under 2021 valt att ingå avtal med SOS Alarm som leverantör för hantering av sina trygghetslarm.

*Fortsatt högt tryck till följd av pågående pandemi*

Covid-19 har inneburit ett långvarigt högt tryck på hela SOS Alarms verksamhet. Informationsnumret 113 13 har fortsatt varit hårt belastat då många sökt korrekt information under rådande omständigheter. Informationsnumret hanteras av dotterbolaget YouCall som har behövt öka sin resurskapacitet väsentligt under perioden.

*Skoltrygghet*

Under året har SOS Alarm lanserat en ny tjänst avseende skolsäkerhet som syftar till att öka tryggheten för personal och elever i grund- och gymnasieskolor.

*Smart passage*

Smart passage är SOS Alarms tjänst som ger blåljusaktörer tillträde till fastigheter via digitala nycklar. Tjänsten riktar sig till räddningstjänster och ambulanspersonal.

*Avtal under året*

Utöver det statliga alarmeringsavtalet har SOS Alarm tecknat eller förnyat avtal med ett flertal kunder bland andra:

- Region Dalarna
- Storstockholms brandförsvär
- Räddningsregion Norr
- Region Östergötland
- Region Jönköping
- Region Kalmar
- Regions Skåne
- Västra Götalandsregionen

**HÅLLBARHETSRAPPORTERING**

I enlighet med ÅRL 6 kap 11§ har SOS Alarm valt att upprätta den lagstadgade hållbarhetsrapporten som en från årsredovisningen avskild rapport på sidorna 97–105 i SOS Alarms årsberättelse för 2021. Rapporten innehåller upplysningar om hur SOS Alarm utvecklas och presterar liksom verksamhetens konsekvenser för sociala förhållanden, medarbetare, respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption samt för miljön. Upplysningarna tas upp inom ramen för SOS Alarms fyra målområden; Verksamhet, Kunder, Tjänster och Lönsamhet. Målen inom respektive område är förankrade i styrelsen och ska genomsyra och driva engagemang i hela företaget. I tillägg till detta upprättar SOS Alarm en hållbarhetsredovisning i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) Standards riktlinjer på nivå Core. Denna definieras på sidorna 108–111 i SOS Alarms årsberättelse för 2021.

**MÅL FÖR VERKSAMHETEN**

Planen är vägledande för hur koncernen ska bedriva en hållbar verksamhet i syfte att skapa ett tryggare Sverige för alla och bygger på ett omfattande arbete med hög involvering av intressenter, samt en fördjupad omvärlds- och väsentlighetsanalys. Planen beslutas och följs löpande upp i hela verksamheten och av koncern-

styrelsen. Beskrivning av intressentdialog och väsentlighetsanalys återfinns på sidan 100-101.

Affärsplanen och de strategiska målen för hur koncernen ska bedriva en hållbar verksamhet beslutas av styrelsen. Dessa kompletteras av uppdragsmålen enligt ägaranvisningen och de ekonomiska målen som beslutas på bolagsstämman.

**Strategiska mål för hållbart företagande**

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021
Allmänhetens förtroende, index	85	86	85
Ambassadörsskap (eNPS)	21	13	20
Kundnöjdhet, index	75	75	77
Innovativa lösningar, index	72	70	77
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2020-2025, %	100	100	100

**Styrkort**

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021
Omsättning, MSEK	1 313	1 365	1 375
Rörelsemarginal, %	3,3	-2,4	1,0
Svarstid 112, sekunder	9,2	15,4	8,0
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	95	86	>95
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	24	27	24
Prioriterade larm inom 30 sekunder, %	-	88	80
Personalomsättning, %	10,3	16,7	10

**Ekonomiska mål**

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Måltal
Lönsamhet – Rörelsemarginalen i koncernen, %	3,3	-2,4	2,0
Kapitalstruktur – Soliditeten i koncernen, %	34	27	30
Utdelning – Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt, %	-	86	50

**Uppdragsmål**

Mål	Utfall 2020	Utfall 2021	Måltal
Svarstid 112, sekunder	9,2	15,4	8,0
Servicenivå, inom 15 sekunder 112, %	83	71	92
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	95	86	100
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	24	27	40
Kundnöjdhet Alarmering och Beredskap, index	75	75	71
Allmänhetens förtroende, index	85	86	70

## MEDARBETARE

Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 1 164 (1 171). Antalet anställda vid utgången av året var totalt 1 335 (1 319) varav 1 279 (1 276) var tillsvidare och provanställda. Av dessa var 66 procent (66) kvinnor och 34 procent (34) män. I moderföretagets styrelse är 36 procent (36) kvinnor och 64 procent (64) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 38 procent (39) kvinnor och 62 procent (61) män. I koncernledningen innehas 33 procent (33) av posterna av kvinnor och 67 procent (67) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 47 procent (33) av kvinnor och 53 procent (67) av män.

Information om riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare återfinns i not 5.

## KVALITET

SOS Alarm är certifierat enligt ISO 9001:2015. Ledningssystemet för kvalitet omfattar alla tjänsteområden och alla arbetsplatser inom moderföretaget. Systemet avser de metoder vilka används för att uppnå uppsatta mål. Det omfattar allt från riskanalyser, mätningar kopplade till mått och nyckeltal, insamling av förbättringsidéer/avvikelser samt till ledningens beslut om strategier, mål, handlingsplaner och aktiviteter. Systemet präglas av långsiktighet, kundorientering och ett förebyggande syn- och arbetssätt med fokus på ständiga förbättringar.

## MILJÖ

Koncernen bedriver inte någon anmälnings- eller tillståndspliktig verksamhet enligt miljöbalken. För att få ett ökat fokus på miljöfrågor finns av styrelsen beslutad miljöpolicy. Verksamheten är miljöcertifierad enligt ISO 14001:2015. Utsläpp till följd av tjänsteresor, energiförbrukning och inköp är de faktorer som påverkar miljön mest, men verksamhetens direkta miljöpåverkan är generellt låg.

Under 2021 överträffades miljömålen. Koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor minskade med 38 procent per anställd jämfört med målet om 5 procent. Via fortsatt samverkan med Swedavia upphandlades även under 2021 förnybart flygbränsle. Under perioden 2020-2021 har totalt 51 ton upphandlats. Det ger en minskning av utsläppen på 159,2 ton CO<sub>2</sub>e från och med 2020-2021 vilket innebär att nettoutsläppen för 2020-2021 avseende tjänsteresor är negativa, cirka -11 ton koldioxid. Genom att återvinna IT-utrustning gjordes 2021 ytterligare besparingar av koldioxidutsläpp med 84,3 ton koldioxid. För att minska energianvändning finns mål om att virtualisera (samnyttja) servrar. 2021 var 86 procent (81 procent) av alla servrar virtualiserade.

## FORSKNING OCH UTVECKLING

SOS Alarm lyssnar på framtiden. För att säkerställa att SOS Alarm utvecklar rätt tjänster behöver vi lyssna på våra kunder. Exempel på detta är ett innovationsprojekt som påbörjats tillsammans med en räddningstjänst för att undersöka behov av och potentiella effekter av en tidig lägesbild vid exempelvis olyckor. SOS Alarm har också bidragit med kunskap gällande behov och funktioner avseende larmkedjan i olika projekt.

Smart Passage är SOS Alarms koncept för digital nyckelhantering och säkerställer en trygg inpassering vid pågående larm. Tjänsten tillhandahölls inledningsvis endast för kunder med automatiska brandlarm för att underlätta inpassering för räddningstjänsten. Under 2021 har vi vidgat Smart passage till att även kopplas till samtal som inkommer via 112 vilket därmed gav möjlighet att inkludera ambulans i tjänsten. Under året har vi testat Smart passage i en pilot tillsammans med en regions ambulansverksamhet vilket gav värdefulla insikter och erfarenheter.

Arbetet med att larma ut drönare utrustade med hjärtstartare har under året fortsatt och utökats. Nu är totalt fem olika drönarsystem i drift vilket når över 200 000 medborgare. Arbetet visar på en tydlig tidsvinst med metoden, något som kan bidra till en ökad chans för överlevnad för patienter med misstänkt hjärtstopp.

SOS Alarms doktorand vars forskning undersöker effekten av att använda artificiell intelligens för att stödja SOS-operatören i att identifiera misstänka hjärtstopp fortgår. Den första studien i avhandlingen är publicerad och nästkommande studie, som undersöker följsamheten till gällande rekommendationer för larmcentraler vid misstänkt hjärtstopp, väntas bli publicerad under 2022. Då doktoranden har goda kunskaper kring senast publicerad forskning så har hen även varit delaktig i utvecklingen av nytt stöd för SOS-operatörer samt är en del i arbetet för implementering av artificiell intelligens i SOS Alarms nya medicinska beslutstöd, STEP.

## RESULTAT OCH OMSÄTTNING

Resultatet för året blev lägre än föregående år, vilket beror på ökade personalkostnader samt ökade kostnader för utveckling i molnbaserade tekniklösningar.

Koncernens rörelseresultat uppgick till -32,5 MSEK (43,9).

Nettoomsättningen uppgick till 1 365,2 MSEK (1 312,6), vilket är en ökning med 4,0 procent. Ökningen är hänförlig till nya avtal inom trygghetstjänster och omförhandlade avtal inom framförallt vårdområdet. Övriga intäkter uppgick till 9,1 MSEK (11,5) och utgörs av sjuklöneersättning.

Rörelsens kostnader är högre än föregående år och uppgår till 1 406,9 MSEK (1 280,2). Kostnadsökningen är hänförlig till ökade personalkostnader samt kostnader som drivs av den pågående teknikutvecklingen, det har under hela året varit en hög utvecklingstakt i våra projekt. En anpassning till IFRIC agenda beslut Konfigurations- och anpassningskostnader för molnbaserade arrangemang har inneburit att tidigare perioders redovisade immateriella tillgångar avseende utveckling av molnbaserade teknikutlösningar har kostnadsförts.

Redovisningsprincipen har tillämpats retroaktivt och påverkat årets resultat med 52 MSEK (28). Resor och konferenser är på grund av den fortgående pandemin fortsatt begränsade.

Utvecklingsåtgärder på teknik och personalfrämjande åtgärder har kunnat genomföras i enlighet med företagsledningens plan för att långsiktigt höja kvaliteten i verksamheten. Det har även detta år varit fokus på genomförande av tekniskt strategiskt viktiga satsningar kopplat till vår tekniska operativa plattform. Dessa satsningar är viktiga steg för att säkerställa SOS Alarms ställning även i framtiden.

Resultatet från finansiella investeringar uppgick till -4,5 MSEK (-2,9). Resultat efter finansiella poster uppgick till -37,1 MSEK (40,9) och koncernens resultat efter skatt uppgick till -30,4 MSEK (31,6).

Personalandelsstiftelsen SOS miNova infördes år 2000 för samtliga anställda i koncernen förutom ledande befattningshavare. Detta mål- och incitamentsprogram, baseras dels på ekonomiskt resultat, dels på om vissa uppsatta verksamhetsmål uppnås. Under 2021 uppfylldes inte samtliga av dessa verksamhetsmål, vilket ledde till beslut om att en avsättning för året inte är aktuell.

#### **FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE**

Likvida medel har minskat med -39,2 MSEK (73,0). Per den 31 december 2021 uppgick likvida medel till 44,8 MSEK (84,0).

Den löpande verksamheten bidrog med 41,5 MSEK (159,3). Investeringar netto gjordes med 15,5 MSEK (-35,2) varav 91,4 MSEK (27,5) avser nettoförsäljning räntebärande instrument.

Långfristiga placeringar uppgår till 193,0 MSEK (204,6) och kortfristiga placeringar uppgår till 50,2 MSEK (131,4).

Finansieringsverksamheten minskade med -96,2 MSEK (-51,0). Soliditeten uppgick till 27,3 procent (34,1) och koncernens egna kapital till 314,9 MSEK (374,4).

#### **UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR**

Under 2022 kommer koncernen att fortsätta driva en hög investeringstakt samtidigt som koncernen arbetar med att uppnå de mål som verksamheten styr mot. SOS Alarm förväntas fortsätta att utvecklas mot ett långsiktigt hållbart bolag som skapar trygghet och säkerhet för alla. Detta återspeglas i allt från arbete med att stärka kultur till att utveckla kompetens och lärande för att öka den innovativa och digitala förmågan.

#### **MODERFÖRETAGET - FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE**

Moderföretagets nettoomsättning uppgick till 1 333,4 MSEK (1 281,0). Rörelseresultatet uppgick till -39,4 MSEK (30,4). Resultatet efter finansiella poster uppgick till -31,6 MSEK (37,7). Resultatförsämringen är hänförlig till utvecklings- och personalkostnader som inte fullt ut finansieras av alarmeringsavtalet samt effekt av ett IFRIC agenda beslut, en större immateriell tillgång har nu kostnadsförts vilket har påverkat resultatet för både 2021 och 2020. Kostnaderna för resor, konferenser och marknadsaktiviteter har minskat.

Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 255,7 MSEK (273,5). Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till -24,3 MSEK (106,1), för investeringsverksamheten till 14,8 MSEK (-34,6) och för finansieringsverksamheten -27,3 MSEK (0). Förändring av likvida medel uppgick till -36,8 MSEK (71,5). Moderbolagets finansiella anläggningstillgångar uppgår till 195,6 MSEK (205,9).



**FLERÅRSÖVERSIKT KONCERNEN<sup>1</sup>**

	2021	2020	2019 <sup>2</sup>	2018 <sup>2</sup>	2017 <sup>2</sup>
Nettoomsättning (KSEK)	1 365 223	1 312 616	1 257 394	1 213 589	1 082 108
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	-37 068	40 945	35 923	85 006	95 902
Rörelsemarginal (%)	-2,4	3,3	2,7	6,9	8,8
Balansomslutning (KSEK)	1 151 443	1 097 123	705 636	714 968	596 780
Soliditet (%)	27,3	34,1	47,2	47,6	46,1
Avkastning på eget kapital (%)	-8,8	8,8	8,4	21,6	31,1
Medelantalet anställda	1 164	1 171	1 096	1 023	1 003

**FLERÅRSÖVERSIKT MODERFÖRETAGET<sup>1</sup>**

	2021	2020	2019 <sup>2</sup>	2018 <sup>2</sup>	2017 <sup>2</sup>
Nettoomsättning (KSEK)	1 333 401	1 280 996	1 223 716	1 176 528	1 056 870
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	-31 580	37 723	34 624	80 499	94 865
Rörelsemarginal (%)	-3,0	2,4	2,4	6,5	8,6
Balansomslutning (KSEK)	647 264	709 983	686 468	691 330	576 420
Soliditet (%)	44,9	49,6	46,5	47,0	45,4
Avkastning på eget kapital (%)	3,6	8,8	8,4	19,9	24,1
Medelantalet anställda	1 095	1 102	1 043	973	968

<sup>1</sup> Se sidan 95–96, Nyckeltalsdefinitioner. <sup>2</sup> Beloppen är inte justerade för IFRS varför jämförbarheten inte är rättvisande.

**VINSTDISPOSITION****Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:**

Balanserat resultat (SEK)	228 472 139
Årets resultat (SEK)	9 537 227
	<b>238 009 366</b>

Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:

i ny räkning överföres (SEK)	238 009 366
<b>Summa</b>	<b>238 009 366</b>

# Bolagsstyrningsrapport enligt årsredovisningslagen och Svensk kod för bolagsstyrning

## ALLMÄNT

Denna rapport har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen (1995:1554) 6 kap. 6 § samt Svensk kod för bolagsstyrning ("Koden").

## ÖVERGRIPANDE STYRNING

Till grund för styrningen av SOS Alarm ligger den svenska aktiebolagslagen, företagens bolagsordning, Koden samt ägarnas principer och ägarpolicyer. Statens ägarpolicy<sup>1</sup> innehåller riktlinjer för företag med statligt ägande. SOS Alarm följer nu för första året redovisningsstandarden IFRS. Beloppen för år 2020 är omräknade för att nå jämförbarhet. Bland annat regleras styrelsens ansvar och sammansättning samt att företag med statligt ägande ska tillämpa Koden. Syftet med Koden är att förbättra styrningen av svenska bolag och för att uppnå detta krävs tydlig ansvarsfördelning mellan de olika lednings- och kontrollfunktionerna. Koden finns tillgänglig via Kollegiet för svensk bolagsstyrnings hemsida och statens ägarpolicy återfinns på regeringens hemsida. Båda dokumenten finns även att beställa som tryckt version.

Vidare krävs god transparens i informationen för att ge ägarna en bra insyn i verksamheten så att en aktiv roll kan utövas. Bolagsstyrningen inom SOS Alarm kan sammanfattas enligt nedanstående figur.

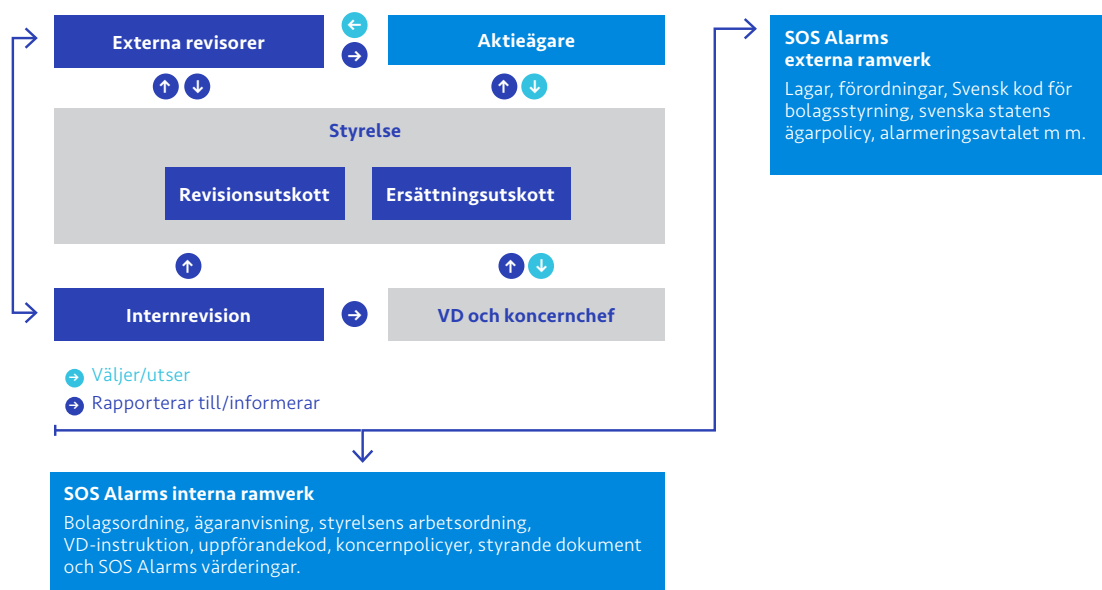
## TILLÄMPNING OCH AVSTEG FRÅN KODEN

SOS Alarm tillämpar Koden, men har i vissa avseenden med hänsyn till bolagets ägarstruktur och storlek gjort avsteg från Koden. Avsteg har gjorts när det gäller beredning av beslut om nominering av styrelse och revisorer och när det gäller redovisning av styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och SKR som ägare. Principerna för nomineringsprocessen för styrelse och revisorer beskrivs under rubrikerna nedan.

Styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och SKR som ägare redovisas inte, vilket utgör ett undantag i förhållande till Koden. Kodens krav är huvudsakligen riktat mot företag med ett spritt ägande och syftar till att skydda minoritetsägare. I ett bolag med två stora ägare saknas därför skäl att redovisa denna form av oberoende.

I de avseenden där Koden syftar till att skapa ökad insyn och offentlighet kring SOS Alarm har bolaget aktivt arbetat med att uppfylla Kodens föreskrifter fullt ut. SOS Alarms webbplats har kompletterats med erforderliga uppgifter och de upplysningar som Koden föreskriver. Vid tillämpning av Koden har även beaktats de principer och de ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy.

<sup>1</sup> <https://www.regeringen.se/rapporter/2020/03/statens-agarpolicy-och-principer-for-bolag-med-statligt-agaende-2020/>



## NOMINERING AV STYRELSE

SOS Alarm har, på grund av den begränsade ägarkretsen, inte någon valberedning. Aktieägarna nominerar styrelseledamöter och föreslår arvode. Enligt konsortialavtal mellan ägarna och enligt bolagets bolagsordning utser staten och SKR Företag AB vardera lägst 2 och högst 4 ledamöter. Aktieägarna utser gemensamt ytterligare en ledamot som ska vara styrelsens ordförande. Även med avseende på de ledamöter som en var av aktieägarna utser sker samråd mellan aktieägarna i syfte att garantera adekvat kompetens i styrelsen. Statens nominering av ledamöter följer de principer som beskrivs i statens ägarpolicy. Vid enheten för bolag med statligt ägande analyserar en arbetsgrupp kompetensbehovet utifrån bolagets verksamhet, situation och framtida utmaningar respektive styrelsens sammansättning. Därefter fastställs eventuella rekryteringsbehov och rekryteringsarbetet inleds. Urvalet sker utifrån en bred rekryteringsbas för att styrelsens sammansättning ska ha en god balans i bakgrund, kompetensområden, erfarenhet och könsfördelning. SKR Företag AB följer principerna för det breda nomineringsförfarande som tillämpas i Sveriges Kommuner och Regioner. Gjorda nomineringar av ledamöter presenteras enligt Kodens riktlinjer i kallelse till årsstämma samt på bolagets hemsida. Om ordföranden lämnar sitt uppdrag under mandatperioden kan fyllnadsval av styrelseordförande ske under mandatperioden genom styrelsebeslut med viss kvalificerad majoritet.

## NOMINERING AV REVISORER

Revisorernas uppdrag att oberoende granska styrelsens och den verkställande direktörens förvaltning samt bolagets årsredovisning och bokföring är av central betydelse för ägarna. Ansvaret för val av revisor ligger alltid hos ägarna och val av revisor beslutas på årsstämman. Rekommendation till val av revisor och revisorsarvode i bolag med statligt ägande ska lämnas av revisionsutskottet med tillämpning av de regler om upphandling och val av revisor som gäller för bolag med aktier upptagna till handel på en reglerad marknad enligt EU:s revisorsförordning. Förslag till val av revisor ska offentliggöras på bolagets webbplats, inklusive information om den rekommendation från styrelsen eller styrelsens revisionsutskott som ligger till grund för förslaget, samt inkluderas i kallelsen till bolagsstämma i enlighet med kodens regler.

En revisor som väljs av årsstämman ska utses för en mandatperiod om ett år. I bolag med statligt ägande ska även revisorsförordningens regler om rotation av revisionsbolag tillämpas, vilket innebär att ett revisionsbolag som huvudregel inte får väljas om för en längre tidsperiod än 20 år samt att

fullständig upphandling av revisor måste ske minst vart tionde år. I tillägg till en bolagsstämموالid revisor har Riksrevisionen rätt att utse revisor i de bolag som staten har ett bestämmande inflytande i och i bolag vars verksamhet regleras i författning. SKR utser lekmannarevisorer.

## BOLAGSSTÄMMA

Bolagsstämman är bolagets högsta beslutande organ som bland annat utser, på förslag från ägarna, styrelse samt beslutar om finansiella mål, utdelningspolicy och ägarpolicy. För ändringar i bolagsordningen krävs ett bolagsstämmobeslut.

Årsstämma ska hållas inom sex månader efter räkenskapsårets utgång. På årsstämman fattas beslut om bland annat ansvarsfrihet för styrelse och verkställande direktör, fastställande av bolagets balans- och resultaträkning, ersättning till styrelse och revisorer, val av styrelseledamöter och ordförande. Kallelse till årsstämma ska ske tidigast sex och senast fyra veckor före stämman. Årsstämma för verksamhetsåret 2021 sker den 28 april 2022. Protokoll från årsstämman den 28 april 2021 finns på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

Vid årsstämman 2021 som avhölls i Stockholm den 28 april 2021 omvaldes samtliga styrelseledamöter och ordförande.

Den 7 oktober hölls en extra bolagsstämma där Michael Thorén valdes in som ersättare för Erik Tranaeus som lämnade sitt uppdrag den 15 juni 2021. Protokoll från extra bolagsstämma 7 oktober 2021 finns på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

## STYRELSE

### *Styrelsens sammansättning*

SOS Alarms styrelse ska enligt bolagsordningen, till den del den utses av bolagsstämman, bestå av lägst fem och högst nio ledamöter utan suppleanter. Bolagsstämman ska utse styrelseordföranden. Styrelsen består av nio ledamöter varav fyra utses av staten och fyra av SKR Företag AB. Den nionde ledamoten som också är styrelseordförande utses av ägarna gemensamt. Styrelsens ordförande leder arbetet i styrelsen och följer löpande utvecklingen i SOS Alarm genom kontinuerlig kontakt med verkställande direktören i strategiska frågor. Två arbetstagarledamöter och två suppleanter för dessa utses av arbetstagarorganisationerna. Av styrelsens nio stämموالda ledamöter är fyra kvinnor.

Styrelsen har under året haft nio ordinarie ledamöter, samt två arbetstagarledamöter och två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsålder är 54 år. Verkställande direktören ingår inte i styrelsen, men är föredragande vid styrelsens sammanträden. Övriga befattningshavare i SOS Alarm deltar i styrelsens sammanträden såsom föredragande av särskilda frågor.

### Styrelsens arbete

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och dess ekonomiska situation. Det ingår i styrelsens arbete att fastställa verksamhetens strategiska inriktning, godkänna större investeringar, förvärv, försäljningar, större organisationsförändringar samt fastställa policy. Arbetet omfattar även att säkerställa att bolagets rapportering till ägarna och omvärld ger en korrekt och fullständig bild av dess utveckling, finansiella ställning och risker. Styrelsen har genomgång med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Utvärdering av styrelse och verkställande direktör gällande 2021 genomfördes via enkät under perioden 1 november till 19 november och presenterades på styrelsemötet den 15 december.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordning för ett år i taget. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat denna bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2021 har styrelsen haft 9 styrelsemöten.

Huvudpunkter i 2021 års styrelsemöten var:

- bokslutskommuniké 2020
- beslut om avsättning till personalandelsstiftelse
- analys och beslut angående utdelning 2020
- delårsrapport januari-mars 2021
- delårsrapport januari-juni 2021
- delårsrapport januari-september 2021
- beslut om strategiska mål för hållbart företagande
- finansiering av alarmeringsavtalet inför budgetpropositionen
- beslut om verksamhetsplan 2022, inklusive budget och investeringsplan
- statusuppdatering och beslut rörande aktuella avtal
- beslut att förhandla om förvärv av andelarna av dotterföretaget YouCall
- riktlinjer för ersättningar och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare
- fastställande av arbetsordning, VD-instruktion, ekonomisk rapportering, olika policydokument
- genomgång av kundundersökning
- genomgång av kvalitetsrapport (revision)
- arbetsordning för revisions- respektive ersättningsutskottet
- genomgång av HR-rapport (nyckeltal, ambassadörsskap, eNPS, kultur och employer branding)
- beslut om kundavtal
- Information om SOS Alarms tillämpning av EU:s taxonomi.





## SOS ALARMS STYRELSE

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Ulrica Messing	Samhälls- vetenskaplig linje	2019	1968	Företagare.	Styrelseledamot Länsförsäkringar Bank, styrelseledamot Rikshem AB, styrelseordförande Astrid Lindgrens värld, styrelseordförande Business Sweden, styrelseledamot PostNord, styrelseordförande Kosta Boda Art Hotel AB, Kosta Food & Beverage AB, Kosta förlag AB, Orrefors Kosta Event AB, Porthouse Interior AB.	Riksdagsledamot, statsråd, styrelseordförande Göteborgs hamn, styrelseledamot Bergvik Skog AB, ordförande Wallenstam fastighetsbolag, vice ordförande Rädda Barnen.
Lena Dahl	Civilekonom	2019	1966	VD SKR Företag.	Styrelseordförande Slussgården, styrelseordförande SKR Pensionsstiftelse, styrelseordförande SKR Kapitalförvaltning, styrelseledamot Adda, styrelseledamot Inera, styrelseledamot KPA och KPA Tjänstepensionsförsäkring, styrelseledamot K-Konsults Fastighets Aktiebolag.	Ledamot i Dagens Samhälle, Administrativ direktör SKR, Vice VD SKR Företag, tf VD Pacta, tf VD SKR.
Alf Jönsson	Ekonom	2015	1960	Regiondirektör Region Skåne (150701-).	Verkställande direktör i Region Skåne Holding AB.	
Peter Olofsson	Gymnasie- utbildning	2019	1967	Regionstyrelsens ordförande Västerbotten.	Styrelseledamot Sveriges Kommuner och Regioner, ledamot kommunalförbundet Svenskt Ambulansflyg, ledamot kommunalförbundet Skandikon, ledamot kommunalförbundet Svensk Luftambulans.	Styrelseledamot Inera AB.
Inge Lindberg	Civilekonom, Uppsala universitet	2016	1965	CFO Lernia-koncernen.	Styrelseledamot AMU-gruppens pensionsstiftelse, VD och styrelseledamot i Lindberg och Partners Consulting, styrelseledamot dotterbolag inom Lernia-koncernen, styrelseledamot i Persson Consulting AB.	CFO Telenor Sverige, Ekonomidirektör Teracom, Senior Manager Deloitte Consulting, Ekonomidirektör Telia Megacom, Revisor PwC.
Hampus Magnusson	Civilekonom	2019	1983	Kommunalråd.	Suppleant Contrario Aktiebolag, suppleant i GDA Sverige AB	

## SOS ALARMS STYRELSE

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Ann Persson Grivas	Högskole- examen Uppsala Universitet	2020	1961	Generaldirektör Luftfartsverket.	Styrelseordförande Entry Point North AB, styrelseordförande Aviseq Critical Communication AB, styrelseordförande LFV Hold- ing AB, styrelseordförande LFV Aviation Consulting AB, vice styrelseordförande Luleå Tekniska Universitet/LTU, styrelseledamot Luftfartsver- ket/LFV, ledamot insynsrådet Institutet för rymdfysik.	Ledande befattningar inom Försäkringskassan, Sony Ericsson, Vattenfall, 3 och SAS.
Marie Ygge	Bergsingenjör, Kungliga Tekniska Högskolan	2018	1958	Konsult.	Styrelseledamot TCO Utveckling, styrelseledamot Alcadon AB, styrelseledamot Bostadsrättsföreningen Våduren nr 15	Försäljningsdirektör samt affärs- och partnerutveck- lingschef på Microsoft AB (2005-2017). Försäljningsdirektör, person- aldirektör, konsultchef samt olika tekniska och säljande roller på IBM Svenska AB (1985-2005).
Michael Thorén	Civilekonom	2021	1969	Kansliråd Närings- departementet	Styrelseledamot i Meteria AB, styrelseledamot i Green Cargo AB.	Analytiker ABN/Amro Bank, projektansvarig Retrieva Kredit.
Lars Thomsen		2017	1970	Nationell produktionsledare.	Företrädare för Ledarna inom SOS Alarm.	
Mats Lundgren		2015	1969	SOS-operatör.	Ordförande Unionen- klubbarna och Centrala Samverkansrådet (CSR).	
Eva Lundmark	Legitimerad sjuksköterska	2018	1970	SOS-sjuksköterska.	Ordförande Vård- förbundets Riksklubb på SOS Alarm. Förtroendevald på arbetsplatsen.	Legitimerad sjuksköterska 1993. Äldreomsorgssjuk- sköterska 2000.
Johan Magnusson		2012	1967	SOS-kundcenter.	Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö. Vice ordförande Unionen-klubbarna SOS Alarm Sverige AB.	Undersköterska. SOS-operatör. Facklig förtroendeman sedan 2008.

## NÄRVARO VID STYRELSEMÖTEN

Namn	Närvaro vid styrelsemöten 2021	Närvaro vid revisionsutskottsmöten 2021	Närvaro vid ersättningsutskottsmöten 2021
Antal styrelsemöten:	7	6	2
Ulrica Messing	7		2
Lena Dahl	7		2
Alf Jönsson	7	3	
Inge Lindberg	7	6	
Hampus Magnusson	7		
Peter Olofsson	6		
Erik Tranaeus <sup>1</sup>	5	3	
Marie Ygge	7		2
Michael Thorén <sup>2</sup>	2	2	
Ann Persson Grivas	7		
Lars Thomsen	7		
Mats Lundgren	7		
Eva Lundmark	7		
Johan Magnusson	7		

<sup>1)</sup> Lämnade 2021-06-15. <sup>2)</sup> Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2021-10-07.

*Styrelseutskott*

Förutom ersättningsutskott och revisionsutskott förekommer inga utskott.

*Ersättningsutskott*

Ersättningsutskottet bistår styrelsen med förslag i frågor om ersättning till ledande befattningshavare. Utskottet utses av bolagets styrelse och ska bestå av tre ledamöter varav en är styrelsens ordförande. Styrelsen ska även utse en ordförande för utskottet. Bolagets VD och personaldirektör är föredragande. Utskottet ska

- säkerställa att övergripande policy och riktlinjer beträffande löner, ersättningar och övriga anställningsvillkor för ledande befattningshavare i bolaget följs. Med övergripande policy avses policy för pensioner samt policy för lön och övriga anställningsvillkor
- bereda styrelsens beslut i frågor om ersättningar och övriga anställningsvillkor till VD

- föra dialog avseende planerna för en strategisk långsiktig kompetensförsörjning inom bolaget samt dialog om ledande befattningshavares ersättningar och övriga anställningsvillkor. I speciella fall kan beslut om dessa löner och andra ersättningar istället fattas av ersättningsutskottet eller av dess ordförande. Om ordföranden använder sig av denna rätt så ska beslutet snarast möjligt meddelas till övriga ledamöter i utskottet
- beakta, säkerställa och utvärdera att utskottets arbete sker i enlighet med de lagar, policy och riktlinjer som berör utskottets arbete t ex Svensk kod för bolagsstyrning, aktiebolagslagen och statens ägarpolicy.

I utskottet ingår på balansdagen Ulrica Messing, styrelseordförande och ersättningsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Marie Ygge och Lena Dahl.

### Revisionsutskott

Revisionsutskottet har till uppgift att bland annat svara för beredningen av styrelsens arbete för att kvalitetssäkra företagets finansiella rapportering och för att hålla en löpande dialog med bolagets revisorer. Revisionsutskottet utses av styrelsen och ska bestå av två ledamöter och en ordförande. Bolagets VD och CFO är föredragande. Rapportering avseende revisionsutskottets arbete avges till styrelsen vid närmast följande styrelsemöte. Revisionsutskottet har haft sex protokollförda möten under 2021.

I utskottet ingår på balansdagen Inge Lindberg, styrelseledamot och revisionsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Michael Thorén och Alf Jönsson.

### Revisorer

Revisorerna har till uppgift att på aktieägarnas vägnar granska Bolagets årsredovisning, hållbarhetsredovisning och bokföring samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning. Delårsrapporten för perioden januari-september är föremål för översiktlig granskning.

Styrelsen kommunicerar med revisorerna genom att den auktoriserade revisorn deltar vid minst ett styrelsesammanträde. Revisionsbolaget KPMG valdes på årsstämman 2021 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2022.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2021 varit Ingrid Hornberg Román. Lekmannarevisorer har varit Anders Röhfors och Kenneth Strömberg.

### Verkställande direktör och ledning

Verkställande direktören Maria Khorsand, som är född 1957, har en Master of Science från California State University Fullerton och var tidigare verkställande direktör för SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut. Verkställande direktören har inget aktieinnehav i företag som bolaget har betydande affärsförbindelser med. Verkställande direktören har inga väsentliga uppdrag utanför bolaget, vilket i så fall ska godkännas av styrelsen.

Styrelsen har delegerat det operativa ansvaret för bolagets förvaltning till verkställande direktören, som leder arbetet inom de ramar som styrelsen fastställt.

Instruktioner för arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktör har fastställts av styrelsen och uppdateras årligen.

### Personalandelsstiftelse

Personalandelstiftelsen SOS miNova infördes år 2000 och gäller för samtliga anställda i koncernen förutom ledande befattningshavare. Detta

mål- och incitamentsprogram, baseras dels på ekonomiskt resultat, dels på om vissa uppsatta verksamhetsmål uppnås.

## INTERN KONTROLL OCH RISKHANTERING AVSEENDE DEN FINANSIELLA RAPPORTERINGEN

### Bakgrund

Styrelsens ansvar för den interna kontrollen regleras i den svenska aktiebolagslagen och Koden. Denna bolagsstyrningsrapport har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen 6 kap. 6 § samt Koden avsnitt 10.1 och 10.2 och är därmed avgränsad till att gälla den finansiella rapporteringen. Koden innehåller krav på årlig extern informationsgivning avseende hur den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen är organiserad. Enligt Koden ska styrelsen årligen lämna beskrivning av de viktigaste inslagen i bolagets system för intern kontroll och riskhantering avseende den finansiella rapporteringen.

Intern kontroll avseende den finansiella rapporteringen syftar till att ge rimlig säkerhet avseende tillförlitligheten i den externa finansiella rapporteringen i form av delårsrapporter, årsredovisningar och bokslutskommunikéer och att rapporteringen är upprättad i överensstämmelse med svensk lag, tillämplig redovisningsstandard och övriga krav på aktiebolag.

Risker i samband med den finansiella rapporteringen är förlust eller förskingring av tillgångar och otillbörligt gynnande av annan part på bolagets bekostnad. Det kan även vara andra risker som rör väsentliga felaktigheter i redovisningen, till exempel avseende värdering av tillgångar och skulder, intäkter och kostnader eller avvikelser i upplysningskrav.

### Ansvarsfördelning

Styrelsen har det övergripande ansvaret för att upprätthålla ett effektivt system för intern kontroll och riskhantering. Varje år fastställs en arbetsordning som reglerar arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktören. Styrelsen upprättar en instruktion till verkställande direktören som bland annat beskriver delegeringsrätt och ledarskap samt en rapportinstruktion för den finansiella rapporteringen. Styrelsen tar även beslut om bolagets strategier, affärsplan, budget och policyer. På grund av SOS Alarms storlek och risknivå avseende den finansiella rapporteringen har styrelsen ej tillsatt en särskild granskningsfunktion. Det anses tillräckligt att internkontrollen granskas av de externa revisorerna, se vidare under Kontrollstrukturer.

## FUNKTION FÖR IDENTIFIERING AV RISKER OCH RISKHANTERING

Inom SOS Alarm hanteras riskanalyser som en del i den löpande verksamheten. Risker identifieras genom en systematisk omvärldsanalys såväl lokalt som centralt i verksamheten. Risker av större betydelse lyfts sedan till företagsledningen och ytterst till bolagsstyrelsen.

## RISKER OCH OSÄKERHETSFAKTORER

SOS Alarms verksamhet är som all annan verksamhet utsatt för risker och osäkerhetsfaktorer, vilka kan påverka koncernens resultat och ställning samt förmåga att genomföra strategiska planer och att leva upp till kraven på en hållbar verksamhet. Riskhanteringen inom koncernen syftar därför till att identifiera risker som kan ha påverkan på verksamheten och förmågan att nå uppsatta mål samt att i möjligaste mån förutse och förhindra eller minimera konsekvenserna av att dessa inträffar.

## PROCESS FÖR RISKHANTERING

SOS Alarm har en process för att hantera risker på såväl kort som lång sikt. På övergripande nivå hanteras risker i samband med såväl affärs- som verksamhetsplanarbete. Detta innebär en årlig sammanställning av risker uppdelat på följande fyra områden, alla väsentliga för att bedriva en hållbar verksamhet:

- strategiska risker (S)
- operationella risker (O)
- marknadsrisker (M)
- finansiella risker (F).

Dessa risker inklusive förebyggande åtgärder följs upp löpande av koncernledningen kvartalsvis och kan omfatta risker på såväl kort som lång sikt.

Risker analyseras och bedöms utifrån graden av sannolikhet att de inträffar i kombination med graden av negativ påverkan på verksamheten om de inträffar. Riskerna värderas och koncernledningen prioriterar de största riskerna utifrån väsentlighet, sannolikhet och påverkan på verksamheten. De risker som inte prioriteras i topp följs upp och hanteras i respektive del av verksamheten där också kontinuerliga riskanalyser genomförs som en del i exempelvis inköpsprocess, projektverksamhet, bedömning av större investeringar eller vid förändring av verksamhet och organisation.

### *Styrning och uppföljning*

SOS Alarm har ett ledningssystem som beskriver styrning, ledning och uppföljning. Strategier och affärsplan samt budget och prognoser bereds i

ledningsgruppen och beslutas i styrelsen. Budget görs på hösten för nästkommande verksamhetsår. För styrning på längre sikt upprättas en flerårig affärsplan samt flerårsprognos. För alla väsentliga delar i verksamheten finns rutiner upprättade och dokumenterade. Grundläggande är uppförandekoden som tillsammans med övriga policyer och riktlinjer återfinns på företagets intranät.

### *Uppförandekod*

Uppförandekoden ska tjäna till vägledning för hur medarbetare, chefer, samarbetspartner eller leverantör agerar etiskt på ett sätt som tål full genomlysning för att bidra till ett hållbart företagande och ett tryggare Sverige för alla. Koden grundar sig på företagsgemensam värdegrund, FN Global Code of Conducts tio principer vad gäller arbetsvillkor, mänskliga rättigheter, miljö och antikorruption samt på Näringslivskoden utgiven av Institutet mot mutor (IMM).

### *Visselblåsarfunktion*

SOS Alarm har en policy avseende visselblåsning kopplat till korruption, diskrimineringsfrågor och andra av omvärlden upplevda väsentliga frågor.

### *Mångfaldspolicy*

Mångfaldspolicyn syftar till att visa att alla anställda inom SOS Alarm har samma rättigheter och skyldigheter. Genom att aktivt arbeta med jämställdhet och mångfald kommer SOS Alarm att spegla befolkningens sammansättning och även våra kunder, uppdragsgivare och hjälpsökande och därmed få ett bredare rekryteringsunderlag, tillföra verksamheten nytänkande samt öka flexibiliteten. Alla människor har lika värde oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, ålder, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning och olika typer av funktionsnedsättning. Inom SOS Alarm ingår mångfaldsarbetet som en naturlig del av den ordinarie verksamheten. Mångfald ska beaktas vid rekrytering, sammansättning av arbetsgrupper, organisationsförändringar och vid utformning av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön. Procentuell fördelning kvinnor/män är i koncernstyrelse 36/64, koncernledning 33/67 och anställda totalt 66/34 per den 31 december.

Policyer finns avseende: arbetsmiljö, mångfald, miljö, skatter, finans, uppförandekod (dessa sex förstnämnda är beslutade av styrelsen), droger, rekrytering, lönesättning, rehabilitering, mediahantering, informationssäkerhet, kvalitet samt inköp.

## BESKRIVNING AV SOS ALARMS RISKEXPONERING

Konsekvens	Mycket allvarlig			1 4	
	Allvarlig			5 6	2 3
	Kännbar			7	
	Lindrig				
		Ej trolig	Möjlig	Trolig	Sannolik
		Sannolikhet			

ID	Typ	Risk	Beskrivning	Hantering
1	S	Egen regi-lösningar inom vård och räddning.	Kunder kan uppleva kvalitetsbrister vilket leder till upphandlingar och övertagande av verksamhet i egen regi. Därmed riskerar SOS-modellen med en sammanhållen larmkedja att brytas upp. Förlust av större avtal skulle kräva betydande anpassningar av verksamheten.	Öka dialog och samverkan med kunderna för att uppnå optimala lösningar för båda parter och med den hjälpsökande i fokus.
2	M	Priskonkurrens inom säkerhet- och jourbranschen.	Konkurrensen har ökat och fler aktörer är aktiva. Det är utmanande att i tid möta prispress med kostnadssänkningar.	Effektivisering av processer bl a via digitalisering och automatisering.
3	O	Osäkerhet kring regelverk för molnbaserade tjänster p.g.a. GDPR, Schrems II-domen och andra riktlinjer riskerar SOS Alarms möjligheter till utveckling.	Svårigheter finns att möta en ständigt föränderlig kundefterfrågan och behov av nya kostnadseffektiva tekniska lösningar, vilka kräver anpassning av verksamhetens egna system, utan att påverka säkerheten.	Ständig omvärldsbevakning och kontinuerlig bevakning av utvecklingen inom området. Skapa en modulerbar och dynamisk teknisk plattform för att säkerställa en enklare flytt till molnet när regelverken, kunderna och vi anser detta lämpligt.
4	F	Svårighet att bibehålla en långsiktigt hållbar ekonomi.	SOS Alarm står inför stora tekniska utvecklingar vilket kommer kräva utökade investeringsbehov de kommande åren. Risker finns att medel saknas för att finansiera dessa investeringar.	Upprätta och årligen revidera långsiktiga planer för att säkerställa att bolaget har en långsiktigt hållbar ekonomi.
5	O	Ökande personalomsättning.	Hög personalomsättning skapar kapacitets- och kvalitetsbrister i verksamheten.	Ständigt arbeta med fokus på att vara en attraktiv arbetsgivare – omfattar allt från ledarskap, kultur och värderingar till kompetensutveckling, arbetsmiljö och flexibla schemamodeller.
6	O	Resurs- och kompetensbrist.	Stor konkurrens råder på arbetsmarknaden inom framför allt IT och vårdsektorn. Brist på kompetens och resurser kan hämma utvecklings- och innovationskraft samt kan leda till kvalitetsbrister i den operativa verksamheten.	Ständigt arbeta med SOS Alarms arbetsgivarvarumärke via proaktiv kommunikation och effektiv rekrytering. Ökad samverkan samt effektiv prioritering internt för att bäst nyttja befintliga resurser.
7	S	Dålig publicitet leder till att förtroende för varumärke och verksamhet utvecklas negativt	Risken finns att hantering av nödsamtal ifrågasätts i media.	Ständigt kvalitetsarbete, noga utarbetad rekryteringsmodell, utbildning och certifiering av operatörer samt en proaktiv kommunikation och mediabevakning.

### *Finansiell rapportering*

För att motverka risker i den finansiella rapporteringen görs regelmässigt ett flertal kontroller och uppföljningar. Detta kompletteras med rutiner och ett regelverk för ekonomisk hantering. Nedan följer en beskrivning av sådana aktiviteter:

- Resultat, ackumulerat resultat jämfört med budget samt kvartalsvisa prognoser följs upp månadsvis.
- Controllerfunktionen stödjer respektive verksamhetsdel med analys av verksamheten inklusive resultatuppföljning, budgetarbete samt analys av risker.
- Alla resultatansvariga har tillgång till verktyg för resultatuppföljning och analys.
- Ständig utveckling sker av det IT-baserade uppföljningsverktyget, vilket möjliggör att fler dimensioner av verksamheten kan analyseras, vilket i sin tur ökar kontrollen och stärker beslutsfattandet.
- Uppföljning av utestående fordringar sker löpande inklusive påminnelser och kravhantering.

Uppföljning sker vid minst ett tillfälle per år med de externa revisorerna enligt en modell där genomgång sker av de områden som är mest väsentliga ur ett internkontrollperspektiv. Revisor deltar vid minst ett styrelsemöte per år för avrapportering.

Riskerna i den finansiella rapporteringen bedöms som relativt små. För att minimera risken för otillbörligt gynnande eller olika former av förskingring finns rutiner som dels styr inköp, godkännande av leverantörer samt hur själva leverantörsfakturahanteringen sker fram till och med utbetalning. En stor del av inköpen har därför centraliserats så att organisationen idag endast lägger beställningar i de supportsystem som finns tillgängligt. Kontroll och upplägg av nya leverantörer kan endast ske av ekonomiafdelningen. Samtliga leverantörsfakturer skannas in eller tas emot i elektronisk form i det system som distribuerar fakturorna enligt uppsatta attest- och behörighetsregler. För utbetalningar krävs godkännande av minst två personer och kan endast göras av en begränsad mängd medarbetare kopplade till ekonomifunktionen enligt ett speciellt regelverk. En begränsad krets av personer har firmateckningsrätt. Intäkterna är i relativt hög utsträckning förutsägbara då de till största del är bundna till avtal om ett år eller mer och kunderna utgörs till stor del av offentlig sektor och större organisationer med god betalningsförmåga. Intäktsmässigt ligger den största risken att på längre sikt, det vill säga i prognoser, göra rätt bedömningar av avtalsstocken. Denna risk tilltar i takt med att konkurrensen vid framför allt upphandlingar ökar.

Kostnadmässigt är personalkostnaderna den största posten. För att förebygga risk och öka kontrollen kring denna post finns, förutom ett väl dokumenterat regelverk, systemstöd i form av ett tid- och lönesystem samt en speciell bemanningsfunktion med uppgift att ha kontroll på den operativa bemanningen.

En avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik är en förutsättning för verksamheten. Denna teknik måste dessutom ständigt anpassas till omgivningens krav och den snabba teknikutvecklingen. Efter personalkostnader utgör därför IT-kostnader den näst största posten, där de största riskerna avseende den finansiella rapporteringen är kopplade till större utvecklings- och investeringsutvecklingsprojekt. Riskerna är dels kopplade till själva den initiala bedömningen av projektets affärsmässiga värde men också till själva genomförandet inklusive svårigheter att bedöma resursåtgång såväl finansiellt som personellt samt att rätt värdera ekonomisk livslängd på avancerad kommunikationsteknik. För att stärka kontrollen finns för varje tekniskt system en systemägare som ansvarar för förvaltning, budget och uppföljning för sitt respektive system i enlighet med det ledningssystem för informationssäkerhet baserat på ISO 27000 som tillämpas. Samordning av systembudgetar och uppföljning av tekniska system och projekt görs av IT-controller. Större projekt och investeringsbeslut förbereds och genomlysas i ett prioriteringsforum innan beslut tas i företagsledningen.

SOS Alarm har delar av året på grund av förskotts fakturering en relativt stor kassabehållning. För att minimera risker i hanteringen av överskottslikviditet finns en finanspolicy beslutad av styrelsen, vilket innebär att placering endast får ske i räntebärande instrument med maximerad löptid och krav på hög rating av emittenterna.

### *Kontrollstrukturer*

Delårsrapporterna samt bolagets risker hanteras av revisionsutskottet innan beslut fattas på ordinarie styrelsemöten. I samband med styrelsemöten där årsbokslutet och delårsrapporten för tredje kvartalet behandlas rapporterar revisorerna de iakttagelser som gjorts i samband med granskningen. Vid varje delårsbokslut följer styrelsen upp den ekonomiska utvecklingen mot budget, prognos och uppsatta mål.

SOS Alarm har en internrevision som i huvudsak fokuserar på de ledningssystem (ISO 9001 och 14001) enligt vilka bolaget är certifierade. Internrevisionen rapporterar till ledningen. Bolagets externa revisorer avrapporterar årligen sina iakttagelser av intern kontroll.

*Information och kommunikation*

SOS Alarms samtliga policyer och riktlinjer finns tillgängliga på företagets intranät. Kommunikation sker även via chefsmöten eller andra möten inom organisationen. Delårsrapporter, bokslutskommuniké, årsredovisning, hållbarhetsredovisning, bolagsstyrningsrapport samt redovisning av finansiella förbindelser enligt transparenslagen redovisas på bolagets hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

*Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare*

På årsstämman 2021 beslutades om riktlinjer som överensstämmer med statens ”Riktlinjer för ersättning och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare i bolag med statligt ägande”, beslutade 27 februari 2020. Bolaget och dotterföretagen YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB tillämpar ovan riktlinjer. Ersättning till ledande befattningshavare under 2021 framgår av not 5.

**KOMMANDE RAPPORTERINGSTILLFÄLLEN**

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mar	2022-04-29
Delårsrapport jan-jun	2022-08-15
Delårsrapport jan-sep	2022-10-31
Bokslutskommuniké	2023-02-15

**ÅRSSTÄMMA**

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma på Rådmanngatan 38 i Stockholm onsdagen den 28 april 2022 kl 10:00. Bolagsstämman är öppen för allmänheten via Teams. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.





## 2. Koncernen

### RAPPORT ÖVER RESULTAT OCH ÖVRIGT TOTALRESULTAT FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Nettoomsättning	3, 8	1 365 223	1 312 616
Övriga rörelseintäkter		9 084	11 456
<i>Summa rörelseintäkter</i>		<b>1 374 307</b>	<b>1 324 072</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	4, 6, 8	-485 590	-421 187
Personalkostnader	5	-827 417	-779 497
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	11, 13	-93 847	-79 515
<i>Summa rörelsekostnader</i>		<b>-1 406 854</b>	<b>-1 280 199</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>-32 547</b>	<b>43 873</b>
<b>Resultat från finansiella investeringar</b>			
Finansiella intäkter	7	3 782	3 824
Finansiella kostnader	7	-8 303	-6 752
<i>Finansnetto</i>		<b>-4 521</b>	<b>-2 928</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>-37 068</b>	<b>40 945</b>
Skatt på årets resultat	10	6 657	-9 308
<b>Årets resultat</b>		<b>-30 411</b>	<b>31 637</b>
<b>Årets totalresultat</b>		<b>-30 411</b>	<b>31 637</b>
<i>Årets resultat och totalresultat hänförligt till:</i>			
<i>Moderföretagets aktieägare</i>		-31 486	29 967
<i>Innehav utan bestämmande inflytande</i>		1 075	1 671
<i>Resultat per aktie före/efter utspädning, SEK</i>		-1 574	1 498
<i>Antalet utestående aktier vid rapportperiodens utgång</i>		20 000	20 000
<i>Genomsnittligt antal utestående aktier</i>		20 000	20 000

## RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2021-12-31	2020-12-31	2020-01-01
<b>TILLGÅNGAR</b>				
<b>Anläggningstillgångar</b>				
Immateriella anläggningstillgångar				
Licenser och datorprogram	11	134 409	96 260	60 702
		<b>134 409</b>	<b>96 260</b>	<b>60 702</b>
Materiella anläggningstillgångar				
Byggnader och mark	12	99	99	99
Inventarier och datorer	13	38 357	39 611	41 387
		<b>38 456</b>	<b>39 711</b>	<b>41 486</b>
Nyttjanderättstillgångar	6	497 208	378 276	421 803
Finansiella anläggningstillgångar				
Andra långfristiga värdepappersinnehav	15, 16	192 976	204 611	253 631
		<b>192 976</b>	<b>204 611</b>	<b>253 631</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>863 048</b>	<b>718 858</b>	<b>777 622</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>				
Kortfristiga fordringar				
Kundfordringar		121 899	91 162	160 062
Skattefordran		11 958	1 268	5 695
Övriga fordringar		529	3 232	3 720
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	58 966	67 220	57 544
		<b>193 352</b>	<b>162 882</b>	<b>227 022</b>
Kortfristiga placeringar	15	50 248	131 370	111 160
Kassa och bank	15	44 795	84 013	10 981
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>288 395</b>	<b>378 265</b>	<b>349 163</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>1 151 443</b>	<b>1 097 123</b>	<b>1 126 785</b>

## RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2021-12-31	2020-12-31	2020-01-01
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>				
<b>Eget kapital</b>				
Aktiekapital	24	2 000	2 000	2 000
Övrigt tillskjutet kapital		400	400	400
Annat eget kapital inklusive årets resultat		312 473	371 984	342 147
		<b>314 873</b>	<b>374 384</b>	<b>344 547</b>
<i>Hänförligt till:</i>				
Moderföretagets aktieägare		311 488	370 288	340 321
Innehav utan bestämmande inflytande		3 385	4 097	4 226
<b>Skulder</b>				
Leasingskulder		433 163	333 353	375 712
Uppskjuten skatteskuld	10	12 784	20 406	25 149
Övriga avsättningar	19	975	831	823
<i>Summa långfristiga skulder</i>		<b>446 921</b>	<b>354 590</b>	<b>401 684</b>
Leasingskulder		60 635	53 631	54 027
Övriga skulder		87 592	106 261	113 923
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	241 422	208 257	212 605
<i>Summa kortfristiga skulder</i>		<b>389 648</b>	<b>368 149</b>	<b>380 554</b>
<b>Summa skulder</b>		<b>836 570</b>	<b>722 739</b>	<b>782 238</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>1 151 443</b>	<b>1 097 123</b>	<b>1 126 785</b>

## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I KONCERNENS EGET KAPITAL

KSEK	Aktie- kapital	Övrigt tillskjutet kapital	Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat	Summa	Innehav utan bestämmande inflytande	Totalt
<b>Ingående eget kapital 2020-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>326 636</b>	<b>329 036</b>	<b>4 226</b>	<b>333 262</b>
Justering vid övergång till IFRS	-	-	11 285	11 285	-	11 285
<b>Justerat eget kapital 2020-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>337 921</b>	<b>340 321</b>	<b>4 226</b>	<b>344 547</b>
Årets totalresultat	-	-	29 967	29 967	1 671	31 637
Utdelning innehav utan bestämmande inflytande	-	-	-	-	-1 800	-1 800
<b>Utgående eget kapital 2020-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>367 888</b>	<b>370 288</b>	<b>4 097</b>	<b>374 384</b>
<b>Ingående eget kapital 2021-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>378 300</b>	<b>380 700</b>	<b>4 117</b>	<b>384 817</b>
Justering vid övergång till IFRS	-	-	11 592	11 592	-20	11 572
Justering för retroaktiv tillämpning IFRIC agenda beslut	-	-	-22 004	-22 004	-	-22 004
<b>Justerat eget kapital 2021-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>367 888</b>	<b>370 288</b>	<b>4 097</b>	<b>374 384</b>
Årets totalresultat	-	-	-31 486	-31 486	1 075	-30 411
Utdelning	-	-	-27 300	-27 300	-	-27 300
Utdelning innehav utan bestämmande inflytande	-	-	-	-	-1 800	-1 800
<b>Utgående eget kapital 2021-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>309 088</b>	<b>311 488</b>	<b>3 385</b>	<b>314 873</b>

## RAPPORT ÖVER KASSAFLÖDEN FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		-32 547	43 872
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	11, 13	95 994	80 058
Realisationsresultat		327	1 194
Förändring avsättning	19	-786	-1 441
		<b>62 988</b>	<b>123 683</b>
Erhållen ränta		3 782	3 824
Erlagd ränta		-8 303	-6 752
Betald inkomstskatt		-12 136	-9 624
		<b>46 330</b>	<b>111 131</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-19 780	59 712
Förändring av rörelseskulder		14 978	-11 554
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>41 528</b>	<b>159 289</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	12, 13	-14 507	-12 695
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	11	-61 381	-50 072
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	16	-137 129	-117 129
Försäljning av finansiella anläggningstillgångar	16	228 497	144 659
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>15 480</b>	<b>-35 237</b>
<b>Finansieringsverksamheten</b>			
Amortering av leasingskulder		-67 125	-49 220
Utbetald utdelning		-29 100	-1 800
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>-96 225</b>	<b>-51 020</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>-39 218</b>	<b>73 031</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>84 013</b>	<b>10 981</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>44 795</b>	<b>84 013</b>

# 3. Moderföretaget

## MODERFÖRETAGETS RESULTATRÄKNING

KSEK	Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Nettoomsättning	3, 8	1 333 401	1 280 996
Övriga rörelseintäkter		7 125	10 556
<i>Summa rörelseintäkter</i>		<b>1 340 525</b>	<b>1 291 552</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	4, 6, 8	-551 296	-487 150
Personalkostnader	5	-791 104	-746 571
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	11, 13	-37 565	-27 396
<i>Summa rörelsekostnader</i>		<b>-1 379 964</b>	<b>-1 261 117</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>-39 439</b>	<b>30 435</b>
<b>Resultat från finansiella poster</b>			
	7		
Resultat från andelar i koncernföretag		4 200	4 200
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar		3 114	1 660
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter		651	2 143
Räntekostnader och liknande resultatposter		-106	-715
<i>Summa resultat från finansiella poster</i>		<b>7 859</b>	<b>7 288</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>-31 580</b>	<b>37 723</b>
Bokslutsdispositioner	9	43 488	-7 626
<b>Resultat före skatt</b>		<b>11 908</b>	<b>30 097</b>
Skatt på årets resultat	10	-2 371	-6 945
<b>Årets resultat*</b>		<b>9 537</b>	<b>23 152</b>

\* Årets totalresultat överensstämmer med årets resultat

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2021-12-31	2020-12-31	2020-01-01
<b>TILLGÅNGAR</b>				
<b>Anläggningstillgångar</b>				
Immateriella anläggningstillgångar				
Licenser och datorprogram	11	134 409	96 260	60 702
		<b>134 409</b>	<b>96 260</b>	<b>60 702</b>
Materiella anläggningstillgångar				
Byggnader och mark	12	99	99	99
Inventarier och datorer	13	35 826	35 990	36 804
		<b>35 925</b>	<b>36 089</b>	<b>36 903</b>
Finansiella anläggningstillgångar				
Andelar i koncernföretag	14	1 450	450	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	16	192 976	204 611	253 631
Uppskjuten skattefordran	10	1 136	617	607
Andra långfristiga fordringar		-	261	261
		<b>195 562</b>	<b>205 938</b>	<b>254 849</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>365 896</b>	<b>338 287</b>	<b>352 454</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>				
Kortfristiga fordringar				
Kundfordringar		116 020	87 499	157 052
Skattefordran		12 009	1 229	6 640
Övriga fordringar		231	3 187	3 282
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	68 061	76 781	68 167
		<b>196 320</b>	<b>168 696</b>	<b>235 140</b>
Kortfristiga placeringar		50 248	131 370	111 160
Kassa och bank		34 799	71 630	149
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>281 367</b>	<b>371 696</b>	<b>346 449</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>647 264</b>	<b>709 983</b>	<b>698 903</b>

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2021-12-31	2020-12-31	2020-01-01
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>				
<b>Eget kapital</b>				
Bundet eget kapital				
Aktiekapital (20 000 aktier)	24	2 000	2 000	2 000
Reservfond		400	400	400
Fond för utvecklingsutgifter		15 312	5 896	7 541
		<b>17 712</b>	<b>8 296</b>	<b>9 941</b>
Fritt eget kapital				
Balanserat resultat		228 472	242 034	215 445
Årets resultat		9 537	23 152	24 944
		<b>238 009</b>	<b>265 188</b>	<b>240 389</b>
<b>Summa eget kapital</b>		<b>255 721</b>	<b>273 484</b>	<b>250 331</b>
Obeskattade reserver	18	66 530	110 018	102 392
<b>Avsättningar</b>				
Avsättningar för pensioner	19	975	831	822
Övriga avsättningar	19	1 946	17 450	23 224
		<b>2 921</b>	<b>18 282</b>	<b>24 047</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>				
Leverantörsskulder		51 047	82 751	76 786
Checkräkningskredit		-	-	5 769
Övriga skulder		35 155	20 513	29 170
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	235 890	204 935	210 408
		<b>322 092</b>	<b>308 200</b>	<b>322 133</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>647 264</b>	<b>709 983</b>	<b>698 903</b>



## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I MODERFÖRETAGETS EGET KAPITAL

KSEK	Aktie- kapital	Reservfond	Fond för utvecklings- utgifter	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
<b>Ingående eget kapital 2020-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>7 541</b>	<b>203 915</b>	<b>24 944</b>	<b>238 801</b>
Justering vid övergång till RFR 2	-	-	-	11 530	-	11 530
<b>Justerat ingående eget kapital 2020-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>7 541</b>	<b>215 445</b>	<b>24 944</b>	<b>250 331</b>
Omföring resultat föregående år	-	-	-	24 944	-24 944	0
Omföring till utvecklingsfond	-	-	-1 645	1 645	-	0
Årets resultat	-	-	-	-	23 152	23 152
<b>Utgående eget kapital 2020-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>5 896</b>	<b>242 034</b>	<b>23 152</b>	<b>273 484</b>
<b>Ingående eget kapital 2021-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>5 896</b>	<b>230 505</b>	<b>45 043</b>	<b>283 844</b>
Justering vid övergång till RFR 2	-	-	-	11 529	114	11 644
Justering för retroaktiv tillämpning, IFRIC agenda beslut	-	-	-	-	-22 004	-22 004
<b>Justerat ingående eget kapital 2021-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>5 896</b>	<b>242 034</b>	<b>23 152</b>	<b>273 484</b>
Omföring resultat föregående år	-	-	-	23 152	-23 152	0
Omföring utvecklingsfond	-	-	9 416	-9 416	-	0
Utdelning	-	-	-	-27 300	-	-27 300
Årets resultat	-	-	-	-	9 537	9 537
<b>Utgående eget kapital 2021-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>15 312</b>	<b>228 472</b>	<b>9 537</b>	<b>255 721</b>

## MODERFÖRETAGETS KASSAFLÖDESANALYS

KSEK	Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		-39 439	30 435
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	11, 13	38 954	27 936
Realisationsresultat		-	740
Förändring avsättning	19	-12 407	-40
		<b>-12 892</b>	<b>59 071</b>
Erhållen ränta	7	7 965	8 004
Erlagd ränta	7	-106	-716
Betald inkomstskatt		-4 685	-7 367
		<b>-9 718</b>	<b>58 992</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-28 523	61 033
Förändring av rörelseskulder		13 892	-13 934
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>-24 349</b>	<b>106 092</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	13	-14 168	-12 069
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	11	-61 382	-50 072
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	16	-137 129	-117 029
Försäljning av finansiella anläggningstillgångar	16	228 497	144 659
Förvärv av dotterföretag	14	-1 000	-100
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>14 818</b>	<b>- 34 612</b>
Utbetald utdelning		-27 300	-
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>-27 300</b>	<b>-</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>-36 831</b>	<b>71 481</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>71 630</b>	<b>149</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>34 799</b>	<b>71 630</b>

# 4. Noter

## Innehållsförteckning

<b>Not 1</b>	Redovisningsprinciper	60
<b>Not 2</b>	Uppskattningar och bedömningar	67
<b>Not 3</b>	Nettoomsättning	67
<b>Not 4</b>	Arvode till revisorer	67
<b>Not 5</b>	Personalkostnader, anställda och ledande befattningshavare	68
<b>Not 6</b>	Leasingavtal	72
<b>Not 7</b>	Finansnetto	73
<b>Not 8</b>	Närståendetransaktioner	73
<b>Not 9</b>	Bokslutsdispositioner	73
<b>Not 10</b>	Skatt på årets resultat	74
<b>Not 11</b>	Licenser och datorprogram	75
<b>Not 12</b>	Byggnader och mark	75
<b>Not 13</b>	Inventarier och datorer	76
<b>Not 14</b>	Andelar i koncernföretag	76
<b>Not 15</b>	Värdering av finansiella tillgångar och skulder till verkligt värde samt kategoriindelning	77
<b>Not 16</b>	Andra långfristiga värdepappersinnehav	77
<b>Not 17</b>	Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	77
<b>Not 18</b>	Obeskattade reserver	78
<b>Not 19</b>	Övriga avsättningar	78
<b>Not 20</b>	Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	78
<b>Not 21</b>	Finansiella risker och riskhantering	79
<b>Not 22</b>	Ställda säkerheter	80
<b>Not 23</b>	Händelser efter balansdagen	80
<b>Not 24</b>	Aktiekapital och vinstdisposition	80
<b>Not 25</b>	Förklaringar avseende övergång till IFRS	81

# Noter till de finansiella rapporterna

## Not 1. Redovisningsprinciper

### ÖVERENSSTÄMMELSE MED NORMGIVNING OCH LAG

Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen, RFR 1 ”kompletterande regler för koncerner” samt International Financial Reporting Standards (IFRS) och tolkningar från IFRS Interpretations Committee (IFRS IC) sådana de antagits av EU. Moderbolaget tillämpar samma redovisningsprinciper som koncernen utom i de fall som anges nedan under avsnittet ”Moderbolagets redovisningsprinciper”.

De nedan angivna redovisningsprinciperna har, med de undantag som närmare beskrivs, tillämpats konsekvent på samtliga perioder som presenteras i koncernens finansiella rapporter. Koncernens redovisningsprinciper har vidare konsekvent tillämpats av koncernens företag.

Detta är det första året som IFRS tillämpas i koncernredovisning och RFR 2 i moderbolaget. Tidigare har undantag från statens ägarpolicy godtagits och redovisningen har varit upprättad enligt BFNAR 2012:1 K3.

### FÖRUTSÄTTNINGAR VID UPPRÄTTANDE AV MODERBOLAGETS OCH KONCERNENS FINANSIELLA RAPPORTER

Moderbolagets funktionella valuta är svenska kronor som även utgör rapporteringsvalutan för moderbolaget och för koncernen. Det innebär att de finansiella rapporterna presenteras i svenska kronor. Samtliga belopp är, om inte annat anges, avrundade till närmaste tusental.

Tillgångar och skulder är redovisade till historiska anskaffningsvärden där inte annat anges.

### BEDÖMNINGAR OCH UPPSKATTNINGAR I DE FINANSIELLA RAPPORTERNA

Att upprätta de finansiella rapporterna i enlighet med IFRS kräver att företagsledningen gör bedömningar och uppskattningar samt gör antaganden som påverkar tillämpningen av redovisningsprinciperna och de redovisade beloppen av tillgångar, skulder, intäkter och kostnader. Verkliga utfallet kan avvika från dessa uppskattningar och bedömningar.

Uppskattningarna och antagandena ses över regelbundet. Ändringar av uppskattningar redovisas i den period ändringen görs om ändringen endast påverkat denna period, eller i den period ändringen görs och framtida perioder om ändringen påverkar både aktuell period och framtida perioder.

Bedömningar gjorda av företagsledningen vid tillämpningen av IFRS som har en betydande inverkan på de finansiella rapporterna och gjorda uppskattningar som kan medföra väsentliga justeringar i det påföljande årets finansiella rapporter beskrivs närmare i not 2.

### IFRS IC – CLOUD COMPUTING ARRANGEMENT COSTS

IFRS Interpretations Committee (IFRS IC) publicerade ett agendabeslut i april 2021 om ”cloud computing arrangement costs”, dvs kostnader för konfigurering eller anpassning av programvara i en molnbaserad lösning. SOS Alarm har analyserat effekterna av IFRS ICs beslut, effekten är väsentlig och innebär att immateriell tillgång har kostnadsförts retroaktivt samt att kommande utgifter för konfigurering eller anpassningar av programvaror i molnbaserade lösningar inte kan aktiveras i framtida finansiella rapporter.

### ÄNDRINGAR I IFRS TILL FÖLJD AV REFERENS RÄNTEREFORMER (IBOR REFORM FAS 2)

Koncernen tillämpar de ändringar som gjorts av IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 samt IFRS 16 rörande referensräntereform fas 2 från och med den 1 januari 2021. Fas 2 ändringarna innehåller praktiska lättnader från vissa krav i IFRS standarder. Lättnaderna är hänförliga till redovisning vid modifiering av finansiella instrument och leasingkontrakt till följd av att referensräntan ersatts med en ny alternativ referensränta. Ändringarna medger även lättnader vad gäller säkringsredovisning då referensräntan ersatts med en ny alternativ referensränta. Ändringen har inte haft någon effekt på koncernen.

Övriga ändringar av IFRS med tillämpning från och med 1 januari 2021 har inte haft någon väsentlig effekt på koncernens redovisning.

### NYA IFRS SOM ÄNNU INTE BÖRJAT TILLÄMPAS

Nya och ändrade IFRS med framtida tillämpning förväntas inte komma att ha någon väsentlig effekt på företagets finansiella rapporter.

**KLASSIFICERING M.M.**

Anläggningstillgångar består i allt väsentligt av belopp som förväntas återvinnas eller betalas efter mer än tolv månader räknat från balansdagen medan omsättningstillgångar i allt väsentligt består av belopp som förväntas återvinnas eller betalas inom tolv månader räknat från balansdagen. Långfristiga skulder utgörs i allt väsentligt av belopp som SOS Alarm per rapportperiodens slut har en ovillkorad rätt att välja att betala längre bort i tiden än tolv månader efter rapportperiodens slut. Har SOS Alarm inte en sådan rätt per rapportperiodens slut – eller innehas skuld för handel eller förväntas skuld regleras inom den normala verksamhetscykeln – redovisas skuldbeloppet som kortfristig skuld.

**KONSOLIDERINGSPRINCIPER***Rörelseförvärv*

Koncernen bedömer för respektive transaktion om ett rörelseförvärv eller ett tillgångsförvärv föreligger. Ett rörelseförvärv föreligger när företaget erhåller bestämmande inflytande över en rörelse/rörelser. För transaktioner där i allt väsentligt det verkliga värdet på de förvärvade tillgångarna utgörs av en tillgång eller en grupp av likartade tillgångar redovisas, genom en förenklad bedömning, som ett tillgångsförvärv.

*Dotterföretag*

Dotterföretag är företag som står under ett bestämmande inflytande från SOS Alarm Sverige AB. Bestämmande inflytande föreligger om SOS Alarm har inflytande över investeringsobjektet, är exponerad för eller har rätt till rörlig avkastning från sitt engagemang samt kan använda sitt inflytande över investeringen till att påverka avkastningen. Vid bedömningen om ett bestämmande inflytande föreligger, beaktas potentiella röstberättigande aktier samt om de facto control föreligger.

Dotterföretag redovisas enligt förvärvsmetoden. Metoden innebär att förvärv av ett dotterföretag betraktas som en transaktion varigenom koncernen indirekt förvärvar dotterföretagets tillgångar och övertar dess skulder. I förvärvsanalysen fastställs det verkliga värdet på förvärvsdagen av förvärvade identifierbara tillgångar och övertagna skulder samt eventuella innehav utan bestämmande inflytande. Transaktionsutgifter, med undantag av transaktionsutgifter som är hänförliga till emission av eget kapitalinstrument eller skuldinstrument, som uppkommer redovisas direkt i årets resultat.

*Transaktioner som elimineras vid konsolidering*

Koncerninterna fordringar och skulder, intäkter eller kostnader och orealiserade vinster eller förluster som uppkommer från koncerninterna transaktioner mellan koncernföretag, elimineras i sin helhet vid upprättandet av koncernredovisningen. Orealiserade förluster elimineras på samma sätt som orealiserade vinster, men endast i den utsträckning det inte finns något nedskrivningsbehov.

**UTLÄNDSK VALUTA**

Transaktioner i utländsk valuta omräknas till den funktionella valutan till den valutakurs som föreligger på transaktionsdagen. Funktionell valuta är valutan i de primära ekonomiska miljöer bolagen bedriver sin verksamhet. Monetära tillgångar och skulder i utländsk valuta räknas om till den funktionella valutan till den valutakurs som föreligger på balansdagen. Valutakursdifferenser som uppstår vid omräkningarna redovisas i årets resultat. Icke-monetära tillgångar och skulder som redovisas till historiska anskaffningsvärden omräknas till valutakurs vid transaktionstillfället.

**INTÄKTER***Prestationsåtaganden och intäktsredovisningsprinciper*

Intäkt värderas utifrån den ersättning som specificeras i avtalet med kunden. Koncernen redovisar intäkten när kontroll över en vara eller tjänst överförs till kunden.

Information om karaktären på och tidpunkten för uppfyllande av prestationsåtaganden i avtal med kunder, inklusive väsentliga betalningsvillkor, och tillhörande intäktsredovisningsprinciper sammanfattas nedan.

SOS Alarm erhåller ersättning från staten för alarmeringstjänsten. Uppdraget omfattar ansvar för nödnumret 112 i Sverige.

Koncernen tillhandahåller tjänster till både fast och rörligt pris. Merparten av avtalen utgörs av fastpris över en tidsperiod och intäktsredovisning sker linjärt över avtalsperioden. I de fall priset är rörligt sker intäktsredovisning i den period tjänsten är utförd. Betalningsvillkor är generellt 30 dagar netto. Merparten av intäkterna faktureras i förskott.

**LEASING**

SOS Alarm agerar endast leasetagare och inte leasegivare. Därmed avser nedan principer enbart hur koncernen redovisar leasingavtal som leasetagare. När ett avtal ingås bedömer koncernen om avtalet är, eller innehåller, ett leasingavtal. Ett avtal är, eller innehåller, ett leasingavtal om avtalet överlåter rätten att under en viss period bestämma över användningen av en identifierad tillgång i utbyte mot ersättning.

Koncernen redovisar en nyttjanderättstillgång och en leasingkulld vid leasingavtalets inledningsdatum. Nyttjanderättstillgången värderas initialt till anskaffningsvärde, vilket består av leasingkuldens initiala värde med tillägg för leasingavgifter som betalats vid eller före inledningsdatumet plus eventuella initiala direkta utgifter.

Nyttjanderättstillgången skrivs av linjärt från inledningsdatumet till det tidigare av slutet av tillgångens nyttjandeperiod och leasingperiodens slut, vilket i normalfallet för koncernen är leasingperiodens slut.

Leasingkulden - som delas upp i långfristig och kortfristig del - värderas initialt till nuvärdet av återstående leasingavgifter under den bedömda leasingperioden. Leasingperioden utgörs av den ej uppsägningsbara perioden med tillägg för ytterligare perioder i avtalet om det vid inledningsdatumet bedöms som rimligt säkert att dessa kommer att nyttjas.

Leasingavgifterna diskonteras i normalfallet med koncernens marginella upplåningsränta, vilken utöver koncernens kreditrisk återspeglar respektive avtals leasingperiod, valuta och kvalitet på underliggande tillgång som tänkt säkerhet. Leasingkulden omfattar nuvärdet av fasta (inklusive till sin substans fasta) samt variabla leasingavgifter kopplade till index som kommer att erläggas under bedömd leasingperiod. Skuldens värde ökas med räntekostnaden för respektive period och reduceras med leasingbetalningarna. Räntekostnaden beräknas som skuldens värde multiplicerat med diskonteringsräntan.

Leasingkulden för koncernens lokaler med hyra som indexuppräknas beräknas på den hyra som gäller vid respektive rapportperiods slut. Vid denna tidpunkt justeras skulden med motsvarande justering av nyttjanderättstillgångens redovisade värde. På motsvarande sätt justeras skuldens och tillgångens värde i samband med att ombedömning sker av leasingperioden. Detta sker i samband med att sista uppsägningsdatumet inom tidigare bedömd leasingperiod för lokalhyresavtal har passerats alternativt betydelsefulla händelser inträffar eller omständigheterna på ett betydande sätt förändras på ett sätt som är inom koncernens kontroll och påverkar den gällande bedömningen av leasingperioden.

Koncernen presenterar nyttjanderättstillgångar och leasingkulder som egna poster i rapporten över finansiell ställning.

För leasingavtal som har en leasingperiod på 12 månader eller mindre eller med en underliggande tillgång av lågt värde, understigande 50 KSEK, redovisas inte någon nyttjanderättstillgång och leasingkulld. Leasingavgifter för dessa leasingavtal redovisas som kostnad linjärt över leasingperioden.

## FINANSIELLA INTÄKTER OCH KOSTNADER

Koncernens finansiella intäkter och kostnader inkluderar: ränteintäkter, räntekostnader, utdelningar, valutakursvinster/-förluster på finansiella tillgångar och finansiella skulder samt rearesultat på finansiella tillgångar.

Ränteintäkter eller räntekostnader redovisas enligt effektivräntemetoden. Utdelningar redovisas i resultatet per det datum då koncernens rätt till betalning fastställs.

Effektivräntan är den ränta som exakt diskonterar de uppskattade framtida in- och utbetalningarna under den förväntade löptiden för det finansiella instrumentet till:

- redovisat bruttovärde för den finansiella tillgången, eller
- det upplupna anskaffningsvärdet för den finansiella skulden.

## SKATTER

Inkomstskatter utgörs av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Inkomstskatter redovisas i årets resultat utom då underliggande transaktion redovisats i övrigt totalresultat eller i eget kapital varvid tillhörande skatteeffekt redovisas i övrigt totalresultat eller i eget kapital.

Aktuell skatt är skatt som ska betalas eller erhållas avseende aktuellt år, med tillämpning av de skattesatser som är beslutade eller i praktiken beslutade per balansdagen. Till aktuell skatt hör även justering av aktuell skatt hänförlig till tidigare perioder. Den aktuella skatten baserar på den bästa uppskattningen av skatter som kommer att betalas eller erhållas och inkluderar eventuella osäkerheter avseende skattemässig hantering. Aktuell skatt inkluderar även eventuell skatt hänförlig till utdelning.

Uppskjuten skatt beräknas enligt balansräkningsmetoden med utgångspunkt i temporära skillnader mellan redovisade och skattemässiga värden på tillgångar och skulder. Temporära skillnader beaktas inte i koncernmässig goodwill och inte heller för skillnad som uppkommit vid första redovisningen av tillgångar och skulder som inte är rörelseförvärv som vid tidpunkten för transaktionen inte påverkar vare sig redovisat eller skattepliktigt resultat. Vidare beaktas inte heller temporära skillnader hänförliga till andelar i dotter- och intresseföretag som inte förväntas bli återförda inom överskådlig framtid.

Värderingen av uppskjuten skatt baserar sig på hur underliggande tillgångar eller skulder förväntas bli realiserade eller reglerade. Uppskjuten skatt beräknas med tillämpning av de skattesatser och skatte regler som är beslutade eller i praktiken beslutade per balansdagen.

Uppskjutna skattefordringar avseende avdragsgilla temporära skillnader och underskottsavdrag redovisas endast i den mån det är sannolikt att dessa kommer att kunna utnyttjas. Värdet på uppskjutna

skattefordringar reduceras när det inte längre bedöms sannolikt att de kan utnyttjas. Eventuellt tillkommande inkomstskatt som uppkommer vid utdelning redovisas vid samma tidpunkt som när utdelningen redovisas som en skuld.

## **FINANSIELLA INSTRUMENT**

### *Redovisning och första värderingen*

Kundfordringar redovisas när faktura skickas. Övriga finansiella tillgångar och finansiella skulder redovisas när koncernen blir part i instrumentets avtalsmässiga villkor.

En finansiell tillgång (med undantag för kundfordringar som inte har en betydande finansieringskomponent) eller finansiell skuld värderas vid första redovisningstillfället till verkligt värde plus, när det gäller finansiella instrument som inte värderas till verkligt värde via resultatet, transaktionskostnader som är direkt hänförliga till förvärvet eller emissionen. En kundfordran utan en betydande finansieringskomponent värderas till transaktionspriset.

### *Klassificering och efterföljande värdering*

#### Finansiella tillgångar

Samtliga finansiella tillgångar värderas till upplupet anskaffningsvärde. Detta eftersom de innehåller inom ramen för en affärsmodell vars mål är att erhålla de avtalsenliga kassaflödena samtidigt som kassaflödena från tillgångarna endast utgörs av betalningar av kapitalbelopp och ränta.

#### Finansiella skulder

Koncernens finansiella skulder klassificeras som värderade till upplupet anskaffningsvärde.

### *Borttagande från rapporten över finansiell ställning (bortbokning)*

#### Finansiella tillgångar

Koncernen tar bort en finansiell tillgång från rapporten över finansiell ställning när de avtalsenliga rättigheterna till kassaflödena från den finansiella tillgången upphör eller om den överför rätten att ta emot de avtalsenliga kassaflödena genom en transaktion i vilken i väsentlighet alla risker och fördelar med ägarskapet har överförts eller i vilken koncernen inte överför eller behåller i väsentlighet alla de risker och fördelar med ägarskap och den inte behåller kontrollen över den finansiella tillgången.

Koncernen ingår transaktioner i vilka den överför tillgångar redovisade i rapporten över finansiell ställning, men behåller alla eller i väsentlighet alla risker och fördelar förknippade med de överförda tillgångarna. I de fallen tas inte de överförda tillgångarna bort från redovisningen.

#### Finansiella skulder

Koncernen bokar bort en finansiell skuld från rapporten över finansiell ställning när de åtaganden som anges i avtalet fullgörs, annulleras eller upphör. Koncernen bokar också bort en finansiell skuld när de avtalsenliga villkoren modifieras och kassaflödena från den modifierade skulden är väsentligt annorlunda. I det fallet redovisas en ny finansiell skuld till verkligt värde baserat på de modifierade villkoren.

När en finansiell skuld bokas bort redovisas skillnaden mellan det redovisade värdet som har tagits bort och den ersättning som har betalats (inklusive överförda icke-monetära tillgångar eller antagna skulder) i resultatet.

### *Kvittning*

Finansiella tillgångar och finansiella skulder ska kvittas och redovisas med ett nettobelopp i rapporten över finansiell ställning endast när koncernen har en legal rätt att kvitta de redovisade beloppen och har för avsikt att reglera posterna med ett nettobelopp eller att samtidigt realisera tillgången och reglera skulden.

## **MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR**

### *Ägda tillgångar*

Materiella anläggningstillgångar redovisas i koncernen till anskaffningsvärde efter avdrag för ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår inköpspriset samt utgifter direkt hänförliga till tillgången för att bringa den på plats och i skick för att utnyttjas i enlighet med syftet med anskaffningen. Redovisningsprinciper för nedskrivningar framgår nedan.

Det redovisade värdet för en materiell anläggningstillgång tas bort ur rapport över finansiell ställning vid utrangering eller avyttring eller när inga framtida ekonomiska fördelar väntas från användning eller utrangering/avyttring av tillgången. Vinst eller förlust som uppkommer vid avyttring eller utrangering av en tillgång utgörs av skillnaden mellan försäljningspriset och tillgångens redovisade värde med avdrag för direkta försäljningskostnader. Vinst och förlust redovisas som övrig rörelseintäkt/-kostnad.

### *Tillkommande utgifter*

Tillkommande utgifter läggs till anskaffningsvärdet endast om det är sannolikt att de framtida ekonomiska fördelar som är förknippade med tillgången kommer att komma företaget till del och anskaffningsvärdet kan beräknas på ett tillförlitligt sätt. Alla andra tillkommande utgifter redovisas som kostnad i den period de uppkommer.

En tillkommande utgift läggs till anskaffningsvärdet om utgiften avser utbyten av identifierade komponenter eller delar därav. Även i de fall ny komponent tillskapats läggs utgiften till anskaffningsvärdet. Eventuella oavskrivna redovisade värden på utbytta komponenter, eller delar av komponenter, uttrangeras och kostnadsförs i samband med utbytet. Reparationer kostnadsförs löpande.

### *Avskrivningsprinciper*

Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod, mark skrivs inte av. Leasade tillgångar skrivs även de av över beräknad nyttjandeperiod eller, om den är kortare, över den avtalade leasingtiden. Koncernen tillämpar komponentavskrivning vilket innebär att komponenternas bedömda nyttjandeperiod ligger till grund för avskrivningen.

De beräknade nyttjandeperioderna är:

- |   |         |
|---|---------|
| • Byggnader                             | 33 år   |
| • Inventarier                           | 3–10 år |
| • Datorer                               | 3–5 år  |
| • Kommunikationsutrustning              | 3–5 år  |
| • Förbättringsutgifter annans fastighet | 5–20 år |

Använda avskrivningsmetoder, restvärden och nyttjandeperioder omprövas vid varje årsslut.

## **IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR**

### *Egenutvecklade*

Utgifter för utveckling av immateriell tillgång redovisas som en tillgång i rapporten över finansiell ställning, om den immateriella tillgången är tekniskt och kommersiellt användbar och företaget har tillräckliga resurser att fullfölja utvecklingen och därefter använda den. Det redovisade värdet inkluderar samtliga direkt hänförliga utgifter; t ex för material och tjänster och ersättningar till anställda. Övriga utgifter för utveckling redovisas i årets resultat som kostnad när de uppkommer. I rapport över finansiell ställning redovisade utvecklingsutgifter är upptagna till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

### *Förvärvade*

Immateriella tillgångar som förvärvats av koncernen utgörs av licenser och datorprogram och redovisas till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Tillkommande utgifter för aktiverade immateriella tillgångar redovisas som en tillgång i rapport över finansiell ställning endast då de ökar de framtida ekonomiska fördelarna för den specifika tillgången till vilka de hänför sig. Alla andra utgifter kostnadsförs när de uppkommer.

### *Avskrivningsprinciper*

Avskrivningar redovisas i årets resultat linjärt över immateriella tillgångars beräknade nyttjandeperioder. Nyttjandeperioderna omprövas årligen. Immateriella tillgångar i koncernen skrivs av från den tidpunkt då de är tillgängliga för användning.

De beräknade nyttjandeperioderna är:

- |   |        |
|---|--------|
| • Licenser och datorprogram                         | 3–5 år |
| • Egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar | 5 år   |

### *Molnbaserade arrangemang*

Inom SOS Alarm förekommer molnbaserade arrangemang, så kallade software as a service (SaaS) lösningar. Det innebär att SOS Alarm erhåller åtkomst till en mjukvara som är molnbaserad, där åtkomsten t ex kan ske via internet men leverantören har fortsatt kontroll över mjukvaran. Kostnader för att erhålla tillgång till mjukvaran redovisas som en löpande kostnad över perioden då SOS Alarm har åtkomst till mjukvaran. Om kostnader uppstår till följd av anpassningar eller konfigurationer på mjukvaran som leverantören har kontroll över, redovisas en kostnad vid tidpunkten då tjänsten utförs om tjänsten är distinkt. Utvecklingskostnader kan förekomma för att möjliggöra interaktion mellan befintlig mjukvara (där SOS Alarm har kontroll) och den molnbaserade mjukvaran (som leverantören innehar kontroll över). I dessa fall ska utvecklingskostnaden på befintlig mjukvara aktiveras om kraven för en immateriell tillgång är uppfyllda.



## **NEDSKRIVNING AV MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR, IMMATERIELLA TILLGÅNGAR OCH NYTTJANDERÄTTSTILLGÅNGAR**

Om indikation på nedskrivningsbehov finns beräknas tillgångens återvinningsvärde. Om det inte går att fastställa väsentligen oberoende kassaflöden för en enskild tillgång, och dess verkliga värde minus försäljningskostnader inte kan användas, grupperas tillgångarna vid prövning av nedskrivningsbehov till den lägsta nivå där det går att identifiera väsentligen oberoende kassaflöden – en så kallad kassagenererande enhet.

En nedskrivning redovisas när en tillgång eller kassagenererande enhets (grupp av enheters) redovisade värde överstiger återvinningsvärdet. En nedskrivning redovisas som kostnad i årets resultat.

Återvinningsvärdet är det högsta av verkligt värde minus försäljningskostnader och nyttjandevärde. Vid beräkning av nyttjandevärdet diskonteras framtida kassaflöden med en diskonteringsfaktor som beaktar riskfri ränta och den risk som är förknippad med den specifika tillgången.

Vid beräkning av återvinningsvärdet för kassagenererande enheter som innehåller leasade tillgångar har valet gjorts att från de förväntade kassaflödena dra bort framtida leasingbetalningar. Nyttjanderättstillgångarna inkluderas i enhetens redovisade värde. För att erhålla ett redovisat värde för enheten som är konsistent med det beräknade återvinningsvärdet reduceras det redovisade värdet med enhetens leasingsskuld. Med detta tillvägagångssätt hanteras leasarna som en del av rörelsen, snarare än som finansiering, med effekt att diskonteringsräntan beräknas som ett vägt genomsnitt av avkastningskravet på eget kapital och lånat kapital, där leasingsskuldssättning inte inkluderas i det lånade kapitalet.

### *Återföring av nedskrivning*

En nedskrivning reverseras om det både finns indikation på att nedskrivningsbehovet inte längre föreligger och det har skett en förändring i de antaganden som låg till grund för beräkningen av återvinningsvärdet. En reversering görs endast i den utsträckning som tillgångens redovisade värde efter återföring inte överstiger det redovisade värde som skulle ha redovisats, med avdrag för avskrivning där så är aktuellt, om ingen nedskrivning gjorts.

## **NEDSKRIVNING AV FINANSIELLA TILLGÅNGAR**

Reserver för förväntade kreditförluster på finansiella tillgångar värderade till upplupet anskaffningsvärde. Förlustreserven för kundfordringar värderas till ett belopp motsvarande de förväntade kreditförlusterna under fordrans återstående löptid.

## **ERSÄTTNINGAR TILL ANSTÄLLDA**

### *Kortfristiga ersättningar*

Kortfristiga ersättningar till anställda beräknas utan diskontering och redovisas som kostnad när de relaterade tjänsterna erhålls.

En avsättning redovisas för den förväntade kostnaden för vinstandels- och bonusbetalningar när koncernen har en gällande rättslig eller informell förpliktelse att göra sådana betalningar till följd av att tjänster erhållits från anställda och förpliktelsen kan beräknas tillförlitligt.

### *Avgiftsbestämda pensionsplaner*

Som avgiftsbestämda pensionsplaner klassificeras de planer där företagets förpliktelse är begränsad till de avgifter företaget åtagit sig att betala. I sådant fall beror storleken på den anställdes pension på de avgifter som företaget betalar till planen eller till ett försäkringsbolag och den kapitalavkastning som avgifterna ger. Följaktligen är det den anställda som bär den aktuariella risken (att ersättningen blir lägre än förväntat) och investeringsrisken (att de investerade tillgångarna kommer att vara otillräckliga för att ge de förväntade ersättningarna). Företagets förpliktelser avseende avgifter till avgiftsbestämda planer redovisas som en kostnad i årets resultat i den takt de intjänas genom att de anställda utfört tjänster åt företaget under en period.

### *Ersättningar vid uppsägning*

En kostnad för ersättningar i samband med uppsägningar av personal redovisas vid den tidigaste tidpunkten av när företaget inte längre kan dra tillbaka erbjudandet till de anställda eller när företaget redovisar kostnader för omstrukturering. Ersättningarna som beräknas bli reglerade efter tolv månader redovisas till dess nuvärde. Ersättningar som inte förväntas regleras helt inom tolv månader redovisas enligt långfristiga ersättningar.

## **AVSÄTTNINGAR**

En avsättning skiljer sig från andra skulder genom att det råder ovisshet om betalningstidpunkt eller beloppets storlek för att reglera avsättningen. En avsättning redovisas i rapporten över finansiell ställning när det finns en befintlig legal eller informell förpliktelse som en följd av en inträffad händelse, och det är troligt att ett utflöde av ekonomiska resurser kommer att krävas för att reglera förpliktelsen samt en tillförlitlig uppskattning av beloppet kan göras.

Avsättningar görs med det belopp som är den bästa uppskattningen av det som krävs för att reglera den befintliga förpliktelsen på balansdagen. Där effekten av när i tiden betalning sker är väsentlig, beräknas avsättningar genom diskontering av det förväntade framtida kassaflödet till en räntesats före skatt som återspeglar aktuella marknadsbedömningar av pengars tidsvärde och, om det är tillämpligt, de risker som är förknippade med skulden.

#### **EVENTUALFÖRPLIKTELSER**

Upplysning om eventualförpliktelse lämnas när det finns ett möjligt åtagande som härrör från inträffade händelser och vars förekomst bekräftas endast av en eller flera osäkra framtida händelser utom koncernens kontroll eller när det finns ett åtagande som inte redovisas som en skuld eller avsättning på grund av det inte är troligt att ett utflöde av resurser kommer att krävas eller inte kan beräknas med tillräcklig tillförlitlighet.

#### **RESULTAT PER AKTIE**

Beräkningen av resultat per aktie före utspädning baseras på årets resultat i koncernen hänförligt till moderbolagets ägare och på det vägda genomsnittliga antalet aktier utestående under året.

#### **MODERFÖRETAGETS REDOVISNINGSPRINCIPER**

Moderföretaget har upprättat sin årsredovisning enligt årsredovisningslagen (1995:1554) och Rådet för finansiell rapporterings rekommendation RFR 2 Redovisning för juridiska personer. Även av Rådet för finansiell rapporterings utgivna uttalanden gällande för noterade företag tillämpas. RFR 2 innebär att moderbolaget i årsredovisningen för den juridiska personen ska tillämpa samtliga av EU antagna IFRS och uttalanden så långt detta är möjligt inom ramen för årsredovisningslagen, tryggandelagen och med hänsyn till sambandet mellan redovisning och beskattning. Rekommendationen anger vilka undantag från och tillägg till IFRS som ska göras.

#### *Skillnader mellan koncernens och moderbolagets redovisningsprinciper*

Skillnaderna mellan koncernens och moderbolagets redovisningsprinciper framgår nedan. De nedan angivna redovisningsprinciperna för moderbolaget har tillämpats konsekvent på samtliga perioder som presenteras i moderbolagets finansiella rapporter.

#### *Klassificering och uppställningsformer*

För moderbolaget redovisas en resultaträkning och en rapport över resultat och övrigt totalresultat, där för koncernen dessa två rapporter tillsammans utgör en rapport över resultat och övrigt totalresultat. Vidare används för moderbolaget benämningarna balansräkning respektive kassaflödesanalys för de rapporter som i koncernen har titlarna rapport över finansiell ställning respektive rapport över kassaflöden. Resultaträkning och balansräkning är för moderbolaget uppställda enligt årsredovisningslagens scheman, medan rapporten över resultat och övrigt totalresultat, rapporten över förändringar i eget kapital och kassaflödesanalysen baseras på IAS 1 Utformning av finansiella rapporter respektive IAS 7 Rapport över kassaflöden. De skillnader mot koncernens rapporter som gör sig gällande i moderbolagets resultat- och balansräkningar utgörs främst av redovisning av finansiella intäkter och kostnader, anläggningstillgångar, eget kapital samt förekomsten av avsättningar som egen rubrik i balansräkningen.

#### *Dotterföretag*

Andelar i dotterföretag redovisas i moderbolaget enligt anskaffningsvärdemetoden. Detta innebär att transaktionsutgifter inkluderas i det redovisade värdet för innehav i dotterföretag. I koncernredovisningen redovisas transaktionsutgifter hänförliga till dotterföretag direkt i resultatet när dessa uppkommer.

#### *Finansiella instrument och säkringsredovisning*

Moderbolaget har valt att inte tillämpa IFRS 9 för finansiella instrument. Delar av principerna i IFRS 9 är dock ändå tillämpliga – såsom avseende nedskrivningar, inbokning/bortbokning, kriterier för att säkringsredovisning ska få tillämpas och effektivräntemetoden för ränteintäkter och räntekostnader.

I moderbolaget värderas finansiella anläggningstillgångar till anskaffningsvärde minus eventuell nedskrivning och finansiella omsättningstillgångar enligt lägsta värdets princip. För finansiella tillgångar som redovisas till upplupet anskaffningsvärde tillämpas IFRS 9s nedskrivningsregler.

#### *Leasade tillgångar*

Moderbolaget tillämpar inte IFRS 16, i enlighet med undantaget som finns i RFR 2. Som leasetagare redovisas leasingavgifter som kostnad linjärt över leasingperioden och således redovisas inte nyttjanderätter och leasingskulder i balansräkningen.

## Not 2. Uppskattningar och bedömningar

Företagsledningen har med styrelsen diskuterat utvecklingen, valet och upplysningarna avseende koncernens viktiga redovisningsprinciper och uppskattningar, samt tillämpningen av dessa principer och uppskattningar. Vissa viktiga redovisningsmässiga bedömningar och uppskattningar beskrivs nedan.

### LEASINGAVTAL

Koncernen har leasingavtal för såväl fordon som lokaler. Vid framtagande av leasingskuldens och leasingtillgångens storlek krävs bedömningar om det är rimligt säkert att koncernen kommer nyttja förlängningsoptionerna. Vid bedömning av om det är rimligt säkert att förlängningsoptioner kommer nyttjas avseende lokalerna har koncernen tagit i beaktande deras framtida tillväxt och utifrån det bedömt hur länge de kan använda nuvarande lokaler. Utifrån detta har koncernen kommit fram till att det är rimligt säkert att koncernen kommer nyttja förlängningsoptionerna. Detta är dock något som kan ändras i framtiden och då påverka leasingskuldens och leasingtillgångens storlek.

### INTÄKTSREDOVISNING

Intäkt värderas utifrån den ersättning som specificeras i avtalet med kunden. Koncernen redovisar intäkten när kontroll över en vara eller tjänst överförs till kunden. Att bestämma tidpunkten för överföring av kontroll, dvs vid en viss tidpunkt eller över tid, kräver bedömningar.

## Not 3. Nettoomsättning

SOS Alarm är uppdelat i sju tjänsteområden: 112, krisberedskap, räddning, vård, säkerhetstjänster, jourtjänster och trygghetstjänster.

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
112	296 935	297 421	296 935	297 421
Krisberedskap	77 298	73 749	77 298	73 749
Räddning	139 874	139 495	139 874	139 495
Vård	426 433	406 149	426 433	406 149
Säkerhet	337 138	316 634	337 138	316 634
Jour	71 873	70 768	40 050	38 789
Trygghet	12 345	6 017	12 345	6 017
Övrigt	3 327	2 384	3 327	2 742
<b>Totalt nettoomsättning</b>	<b>1 365 223</b>	<b>1 312 616</b>	<b>1 333 401</b>	<b>1 280 996</b>

## Not 4. Arvode till revisorer

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
Revisionsuppdraget KPMG	1 226	762	1 084	697
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag KPMG	100	100	100	100
Övriga tjänster	550	67	550	67
	<b>1 876</b>	<b>929</b>	<b>1 734</b>	<b>864</b>

## Not 5. Personalkostnader, anställda och ledande befattningshavare

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
<b>Löner och andra ersättningar</b>				
Styrelse och VD	5 534	4 658	4 684	4 485
Övriga anställda	552 108	515 595	526 876	492 410
<b>Summa löner och andra ersättningar</b>	<b>557 642</b>	<b>520 253</b>	<b>531 561</b>	<b>496 895</b>
Sociala kostnader	237 950	216 861	228 188	208 421
Varav pensionskostnader	51 602	43 924	49 922	42 483
<b>Summa löner, andra ersättningar och sociala kostnader</b>	<b>795 592</b>	<b>737 115</b>	<b>759 748</b>	<b>705 317</b>

Av Koncernens pensionskostnader avser 4 127 KSEK (3 751) gruppen styrelse, VD och ledande befattningshavare. Koncernens utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (0).

Koncernens anställda exklusive VD omfattas av pensioner enligt ITP-planen. ITP-1 är premiebestämd medan ITP-2 är förmånsbestämd. Årets avgifter för ITP-2 som är tecknade i Alecta uppgår till 18,2 MSEK (15,9) för koncernen och 17,6 MSEK (15,9) för moderföretaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2021 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 171 procent (148). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantagande.

VD har sex månaders uppsägningstid. Vid uppsägning från arbetsgivaren, som ej beror på väsentligt avtalsbrott eller pension, kan ett avgångsvederlag på upp till 12 månader utges. Avgångsvederlaget utbetalas månadsvis och utgörs endast av den fasta månadslönen utan tillägg för förmåner. Vid nyanställning eller vid erhållande av inkomst av näringsverksamhet ska ersättningen reduceras med belopp som motsvarar den nya inkomsten.

Pensionsförmån är avgiftsbestämd och premien uppgår till 30 procent av den fasta bruttolönen. VD:s pensionsålder är 65 år. Till moderföretagets ledande befattningshavare på balansdagen, 8 st (8) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 12 575 KSEK (11 504). Övriga förmåner utgörs huvudsakligen av tjänstebil för ett maximalt inköpsvärde av 7,5 prisbasbelopp samt fritt drivmedel. Dessa personer har en pensionsålder på 65 år och omfattas av Industrins och handelns tilläggspension för tjänstemän (ITP). Pensionskostnaderna uppgick till 3 000 KSEK (2 648). För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning. Uppsägningstiden är tre till sex månader. Inget avgångsvederlag utgår till ledande befattningshavare.

Vid årsstämman 2021 omvaldes samtliga styrelseledamöter.

Styrelsens ordförande Ulrica Messing, erhöll ett totalt arvode om 216 KSEK (205), varav 0 (0) avser arvode för ordförandeskap i ersättningsutskottet. De övriga bolagsstämmovalda ledamöterna erhöll ett styrelsearvode om 101 KSEK (96) per ledamot för helt år och ersättningen för revisionsutskottet är 32 KSEK(30) per år för ordförande och 21 KSEK (20) för ledamot. Ingen ersättning har utgått för ersättningsutskottet vare sig för 2021 eller för 2020.

Vid årsstämman 2010 beslöts att arvode inte utgår till styrelseledamot som är anställd i Regeringskansliet och inte heller till arbetstagarrepresentanter i styrelsen. Styrelseledamöterna har inga pensionsförmåner eller avtal om avgångsvederlag. Inga bonusavtal eller incitamentsprogram som omfattar gruppen styrelse finns i moderföretaget eller koncernen.

**ERSÄTTNINGAR TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE**

Beredning av ersättningsfrågor hanteras enligt följande. Avseende VD ska styrelsen besluta om fast lön och andra anställningsvillkor. Styrelsens ersättningsutskott ska bereda och lämna förslag på sådant beslut till styrelsen. För övriga befattningshavare beslutar VD om motsvarande anställningsvillkor, vilka ska följa de riktlinjer som har beslutats av bolagsstämman. VD ska årligen informera styrelsens ersättningsutskott om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Vid speciella skäl, till exempel jäv, kan sådant beslut istället tas av ersättningsutskottet eller dess ordförande.

**ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2021**

KSEK	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Summa
<b>Styrelsens ordförande</b>			
Ulrica Messing	216	-	216
<b>Styrelseledamöter</b>			
Alf Jönsson	101	21	122
Inge Lindberg	101	32	133
Lena Dahl	101	-	101
Ann Persson Grivas	101	-	101
Marie Ygge	101	-	101
Peter Olofsson	101	-	101
Hampus Magnusson	101	-	101
Michael Thoren <sup>1</sup>	-	-	-
Erik Tranaeus <sup>2</sup>	-	-	-
<b>Personalrepresentanter</b>			
Mats Lundgren	-	-	-
Lars Thomsen	-	-	-
Eva Lundmark	-	-	-
Johan Magnusson	-	-	-

<sup>1</sup> Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2021-10-07

<sup>2</sup> Lämnde 2021-06-15

## ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2020

KSEK	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Summa
<b>Styrelsens ordförande</b>			
Ulrica Messing	205	-	205
<b>Styrelseledamöter</b>			
Alf Jönsson	96	20	116
Ann Persson Grivas <sup>1</sup>	64	-	64
Inge Lindberg	96	30	126
Maria Nilsson <sup>2</sup>	32	-	32
Marie Ygge	96	-	96
Peter Olofsson	96	-	96
Hampus Magnusson	96	-	96
Lena Dahl	96	-	96
Erik Tranaeus	-	-	-
<b>Personalrepresentanter</b>			
Mats Lundgren	-	-	-
Lars Thomsen	-	-	-
Eva Lundmark	-	-	-
Johan Magnusson	-	-	-

<sup>1)</sup> Tillträdde i samband med årsstämma 2020-04-29. <sup>2)</sup> Lämnade i samband med årsstämma 2020-04-29.

## ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2021

KSEK	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	Summa
VD och koncernchef	Maria Khorsand	3 700	5	955	4 660
Chef HR	Amina Berg Wadsten	1 380	117	458	1 955
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	1 365	96	324	1 785
Chef Säkerhet	Anders Fredriksson	1 186	98	225	1 509
Chef Affär	Thomas Nohre	1 921	96	498	2 515
Chef Kommunikation	Staffan Ekengren	1 187	86	372	1 645
Chef Produktion	Jannice Mattson	1 265	89	249	1 603
Chef IT	Martin Thell	1 923	62	457	2 486
Chefsjurist	Rickard Gustafsson	1 705	0	416	2 121

## ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2020

KSEK	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	Summa
VD och koncernchef	Maria Khorsand	3 553	5	929	4 488
Chef HR	Amina Berg Wadsten	1 325	103	413	1 841
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	1 316	89	318	1 723
Chef Produktionsstyrning	Anders Fredriksson	1 082	81	194	1 358
Chef Affär	Thomas Nohre	1 840	94	452	2 386
Chef Kommunikation	Thomas Johansson <sup>1</sup>	494	27	100	620
Chef Kommunikation, tf	Jenny Friberg <sup>2</sup>	231	0	16	246
Chef Kommunikation	Staffan Ekengren <sup>3</sup>	466	23	96	585
Chef Produktion	Jannice Mattson	1 239	88	241	1 568
Chef IT	Martin Thell	1 869	40	416	2 325
Chefsjurist	Rickard Gustafsson	1 644	-	402	2 046

<sup>1)</sup> Slutat 20 april. <sup>2)</sup> 21 april till 16 augusti. <sup>3)</sup> Tillträdde 17 augusti.

## MEDELANTALET ANSTÄLLDA

	2021		2020	
	Medelantal anställda	Varav män	Medelantal anställda	Varav män
Moderföretaget	1 095	33%	1 102	33%
Dotterföretag	69	49%	69	49%
<b>Totalt</b>	<b>1 164</b>		<b>1 171</b>	

Antalet anställda i moderföretaget per den 31 december 1 249 (1 223).

## ANDEL KVINNOR OCH MÄN

PROCENT	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	36	36	36	36
Andel män i styrelsen	64	64	64	64
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	33	33	33	33
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	67	67	67	67

## Not 6. Leasingavtal

### PRAKTISK TILLÄMPNING AV IFRS 16

Koncernens materiella anläggningstillgångar utgörs både av ägda och leasade tillgångar. Samtliga nyttjanderättstillgångar avser lokaler. Övriga leasingavtal som ej ingår i nyttjanderättstillgångar består av leasade bilar samt kontorsinventarier som exempelvis kopiatorer och skrivare. Leasade bilar tas ej med som nyttjanderättstillgång på grund av väsentlighetskäl.

### BELOPP REDOVISADE I RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING

KSEK	KONCERNEN	
	2021-12-31	2020-12-31
Materiella anläggningstillgångar som ägs	38 456	39 711
Nyttjanderättstillgångar – Lokaler	497 208	378 276

Tillkommande nyttjanderättstillgångar under 2021 uppgick till 175,7 MSEK (6,0). I detta belopp ingår anskaffningsvärdet för under året nyanskaffade nyttjanderätter samt tillkommande belopp vid omprövning av leasingkulder på grund av ändrade betalningar till följd av att leasingperioden har förändrats.

För löptidsanalys av leasingkulder, se not 21 Finansiella risker och riskhantering i avsnittet om likviditetsrisk.

### BELOPP REDOVISADE I RAPPORT ÖVER RESULTAT OCH ÖVRIGT TOTALRESULTAT

KSEK	KONCERNEN	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
Avskrivningar på nyttjanderättstillgångar	55 269	50 987
Ränta på leasingkulder	8 193	6 027
Kostnader för leasar av lågt värde	6 032	5 086
Variabla leasingavgifter som inte ingår i värderingen av leasingkulden	906	486

### FÖRFALLOANALYS LEASINGAVTAL

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31
Inom 1 år	61 097	63 358
Mellan 1 och 5 år	214 294	160 844
Längre än 5 år	326 092	244 801

SOS Alarms leasingavgifter avser i huvudsak lokalhyra. I moderbolaget har kostnader för lokalhyra under året uppgått till 54,5 MSEK (49,4).

### BELOPP REDOVISADE I RAPPORTEN ÖVER KASSAFLÖDEN

KSEK	KONCERNEN	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
Summa kassaflöden hänförliga till leasingavtal	82 633	63 368

Ovanstående kassaflöde inkluderar såväl belopp för leasingavtal som redovisas som leasingkulder, som belopp som betalas för variabla leasingavgifter, korttidsleasing och leasar av lågt värde.

### FÖRLÄNGNINGS- OCH UPPSÄGNINGSOPTIONER

Koncernen leasar byggnader och mark för sina centraler och kontorslokaler. Leasingavtalen har normalt en löptid på 3–20 år. Vissa leasingavtal innehåller en option att vid leasingperiodens slut förnya leasingavtalet med ytterligare en period med samma löptid.



## Not 7. Finansnetto

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
<b>Finansiella intäkter</b>				
Resultat från andelar i koncernföretag, utdelning	-	-	4 200	4 200
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar, ränteintäkter och realisationsresultat	3 114	1 660	3 114	1 660
Övriga finansiella intäkter, ränteintäkter och valutakursvinster	669	2 164	651	2 143
	<b>3 782</b>	<b>3 824</b>	<b>7 965</b>	<b>8 004</b>
<b>Finansiella kostnader</b>				
Räntekostnader	-110	-725	-106	-715
Räntekostnader avseende leasing	-8 193	-6 027	-	-
	<b>-8 303</b>	<b>-6 752</b>	<b>-106</b>	<b>-715</b>
<b>Summa</b>	<b>-4 521</b>	<b>-2 928</b>	<b>7 859</b>	<b>7 288</b>

## Not 8. Närståendetransaktioner

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2021	2020
Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen (%)	4	5
Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen (%)	0	0
Skulder till koncernföretag (KSEK)	2 618	1 192
Räntor erlagda mellan koncernföretag (KSEK)	-	-

### UPPLYSNING OM TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄENDE

Till koncernen närstående räknas ägare, det vill säga svenska staten och förbundet Sveriges Kommuner och Regioner samt de myndigheter, organisationer och företag vilka ägs och kontrolleras av ägarna.

Av räkenskapsårets intäkter avser 372,1 MSEK (370,0) intäkter från koncernen närstående, varav det statliga alarmeringsavtalet, 112-tjänsten med flera utgör 342,3 MSEK (342,3). Från närstående har fakturor erhållits till ett värde av 5,0 MSEK (5,2).

Till moderföretaget närstående ingår förutom ovan beskrivna även dotterföretagen YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB. Av moderföretagets intäkter avser 0,8 MSEK (0,6) intäkter från dotterföretag. Från dotterföretag har moderföretaget erhållit fakturor till ett värde av 22,3 MSEK (20,9).

Av SOS Alarms fakturering avser mer än 80 procent fakturering till ovan angivna närstående samt till medlemmar i Sveriges Kommuner och Regioner.

## Not 9. Bokslutsdispositioner

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
Återföring av periodiseringsfonder	38 488	7 374
Årets avsättning till periodiseringsfond	-	-15 000
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	5 000	-
	<b>43 488</b>	<b>-7 626</b>

## Not 10. Skatt på årets resultat

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
Aktuell skatt	-1 050	-13 771	0	-12 538
Uppskjuten skatt	7 584	-1 035	-2 496	10
Justeringar avseende tidigare år	124	-280	125	-240
Retroaktiv IFRS justering uppskjuten skatt	-	5 778	-	5 823
<b>Redovisad skatt</b>	<b>6 657</b>	<b>-9 308</b>	<b>-2 371</b>	<b>-6 945</b>
<b>Avstämning av effektiv skattesats</b>				
<b>Redovisat resultat före skatt</b>	<b>-37 068</b>	<b>40 945</b>	<b>11 908</b>	<b>30 097</b>
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats	7 636	-8 762	-2 453	-6 441
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-652	-917	-599	-922
Schablonränta på periodiseringsfonder	-98	-92	-93	-88
Återföring periodiseringsfond 3% del	-476	-	-476	-47
Ej skattepliktiga intäkter	-	-	865	899
Effekt av ändrad skattesats	-	858	-	-
Övrigt	123	-115	259	-106
Förändring av redovisad skatt föregående år	124	-280	125	-240
<b>Redovisad skatt</b>	<b>6 657</b>	<b>-9 308</b>	<b>-2 371</b>	<b>-6 945</b>

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2019 och 2020 21,4 procent och från år 2021 20,6 procent.

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
<b>Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt</b>				
Uppskjuten skatt hänförligt till kapitalförsäkring	152	10	152	10
Uppskjuten skatt hänförligt till nyanskaffade inventarier	107	-	107	-
Uppskjuten skatt hänförligt till ändrad skattesats	-	858	-	-
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	8 959	-1903	-	-
Uppskjuten skatt hänförligt till IFRS	-1 634	-	-2 755	5 823
<b>Total uppskjuten skattekostnad (-) /skatteintäkt (+)</b>	<b>7 584</b>	<b>-1 035</b>	<b>-2 496</b>	<b>5 833</b>

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31
<b>Uppskjuten skattefordran</b>		
Redovisade belopp avser temporära skillnader hänförliga till:		
Kapitalförsäkring	1 029	617
Anläggningstillgångar	107	-
	<b>1 136</b>	<b>617</b>

## Not 11. Licenser och datorprogram

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	287 705	349 016	285 730	347 042
IFRIC agenda beslut	-27 713	-	-27 713	-
Justerad ingående balans	259 992	-	258 017	-
Årets anskaffningar	61 381	98 660	61 381	98 660
Försäljningar/utrangeringar	-112 664	-139 096	-112 664	-139 096
Årets nedskrivningar	-1 756	-	-1 756	-
Omklassificeringar	-	-20 875	-	-20 875
IFRIC agenda beslut	-	-27 713	-	-27 713
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>206 953</b>	<b>259 992</b>	<b>204 978</b>	<b>258 017</b>
Ingående avskrivningar	-163 730	-288 313	-161 756	-286 339
Försäljningar/utrangeringar	112 663	138 356	112 663	138 356
Omklassificeringar	-	-	-	-
Årets avskrivningar	-21 477	-13 774	-21 477	-13 774
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-72 545</b>	<b>-163 731</b>	<b>-70 570</b>	<b>-161 757</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>134 409</b>	<b>96 260</b>	<b>134 409</b>	<b>96 260</b>

## Not 12. Byggnader och mark

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden byggnad och mark	407	407	407	407
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>407</b>
Ingående avskrivningar byggnad	-308	-308	-308	-308
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>
<b>Utgående redovisat värde<sup>1</sup></b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>

<sup>1)</sup> Avser mark, varför avskrivningar ej görs.

## Not 13. Inventarier och datorer

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	116 823	119 351	110 710	113 864
Årets anskaffningar	14 507	12 695	14 168	12 069
Försäljningar/utrangeringar	-20 991	-15 223	-20 331	-15 223
Årets nedskrivningar	-702	-	-702	-
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>109 637</b>	<b>116 823</b>	<b>103 845</b>	<b>110 710</b>
Ingående avskrivningar	-77 212	-78 420	-74 721	-77 062
Försäljningar/utrangeringar	20 664	15 223	20 331	15 223
Årets avskrivningar	-14 733	-14 015	-13 630	-12 882
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-71 281</b>	<b>-77 212</b>	<b>-68 020</b>	<b>-74 721</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>38 357</b>	<b>39 611</b>	<b>35 826</b>	<b>35 990</b>

## Not 14. Andelar i koncernföretag

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	450	350
Årets anskaffning/aktieägartillskott	1 000	100
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>1 450</b>	<b>450</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>1 450</b>	<b>450</b>

### SPECIFIKATION AV ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

	Kapital- andel	Rösträtts- andel	Antal aktier	Bokfört värde KSEK
YouCall Sverige AB, Org nr. 556535-9501, Säte: Piteå	70%	70%	3 500	350
SOS Alarm Innovation AB, org nr 559291-3148, Säte Stockholm. Bolaget bildat 2020-12-17	100%	100%	5 000	1100
				<b>1 450</b>

## Not 15. Värdering av finansiella tillgångar och skulder till verkligt värde samt kategoriindelning

KSEK	KONCERNEN REDOVISAT VÄRDE Värderade till upplupet anskaffningsvärde		KONCERNEN VERKLIGT VÄRDE	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
<b>Finansiella tillgångar</b>				
Andra långfristiga värdepappersinnehav	192 976	204 611	193 977	206 789
Kundfordringar	121 899	91 162	121 899	91 162
Övriga fordringar	12 487	4 500	12 487	4 500
Upplupna intäkter	58 966	67 220	58 966	67 220
Kortfristiga placeringar	50 248	131 370	50 531	131 725
Likvida medel	44 795	84 013	44 795	84 013
	<b>481 371</b>	<b>582 876</b>	<b>482 655</b>	<b>585 409</b>
<b>Finansiella skulder</b>				
Leverantörsskulder	49 637	82 934	49 637	82 934
Övriga skulder	37 955	22 845	37 955	22 845
Upplupna kostnader	241 422	208 257	241 422	208 257
	<b>329 014</b>	<b>314 036</b>	<b>329 014</b>	<b>314 036</b>

Redovisat värde på kundfordringar, övriga fordringar, upplupna intäkter, likvida medel, leverantörsskulder, övriga skulder och upplupna kostnader utgör en rimlig approximation av verkligt värde.

## Not 16. Andra långfristiga värdepappersinnehav

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	204 611	253 631	204 611	253 631
Årets anskaffningar	123 046	96 129	123 046	96 129
Årets försäljningar	-21 099	-27 298	-21 099	-27 298
Omklassificeringar, kortfristig placering	-113 582	-117 851	-113 582	-117 851
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>192 976</b>	<b>204 611</b>	<b>192 976</b>	<b>204 611</b>

Posten består av företagsobligationer värderade till upplupet anskaffningsvärde.

## Not 17. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Upplupna intäkter	38 040	39 528	37 803	38 928
Förutbetalda licenskostnader	9 607	9 412	9 541	9 304
Förutbetalda hyreskostnader	380	364	10 254	11 122
Upplupna räntor	684	1 444	684	1 444
Övriga förutbetalda kostnader	10 256	16 472	9 779	15 983
	<b>58 966</b>	<b>67 220</b>	<b>68 061</b>	<b>76 781</b>

## Not 18. Obeskattade reserver

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2015	-	8 257
Periodiseringsfond avsatt 2016	-	19 313
Periodiseringsfond avsatt 2017	12 030	22 949
Periodiseringsfond avsatt 2018	18 500	18 500
Periodiseringsfond avsatt 2019	6 000	6 000
Periodiseringsfond avsatt 2020	15 000	15 000
Akkumulerade överavskrivningar	15 000	20 000
	<b>66 530</b>	<b>110 018</b>

## Not 19. Övriga avsättningar

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Ingående värde avsättning pension inkl löneskatt	831	2 985	831	2 985
Omklassning IFRS	-	-2 163	-	-2 163
Justerat ingående värde avsättning pension	831	822	831	822
Årets avsättning	144	9	144	9
<b>Utgående värde avsättning löneskatt pension</b>	<b>975</b>	<b>831</b>	<b>975</b>	<b>831</b>
Ingående värde avsättning hyror	-	20 156	20 206	20 156
Omklassning IFRS	-	-20 156	-	-
Justerat ingående värde avsättning hyror	-	0	-	-
Årets återföring	-	-	-18 706	-
Årets avsättning	-	-	446	50
<b>Utgående värde avsättning hyror</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 946</b>	<b>20 206</b>
Utgående värde uppskjuten skatt IFRS	0	0	0	-2 755
<b>Summa avsättningar</b>	<b>975</b>	<b>831</b>	<b>2 921</b>	<b>18 282</b>

## Not 20. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2020-12-31
Semesterlöneskuld inkl sociala avgifter	44 555	38 718	43 366	37 563
Personalandelsstiftelse inkl sociala avgifter	-	12 600	-	12 100
Upplupna konsultkostnader	20 289	8 211	20 188	8 062
Övriga upplupna kostnader	37 547	25 020	36 371	23 520
Övriga förutbetalda intäkter, avtalsskulder	139 031	123 708	135 966	123 690
	<b>241 422</b>	<b>208 257</b>	<b>235 890</b>	<b>204 935</b>

Avtalsskulder avser främst de förskott som erhållits från kunder för tjänster, huvudsakligen larmövervakning, för vilka intäkter redovisas över tid. Merparten av de avtalsskulder per den 31 december 2020 har redovisats som intäkt under 2021. Ingen information lämnas om återstående prestationsåtaganden per den 31 december 2021 eller den 31 december 2020 som har en ursprunglig förväntad löptid på högst ett år. Endast oväsentliga belopp avser år efter 2022.

## Not 21. Finansiella risker och riskhantering

Koncernen är genom sin verksamhet exponerad för olika slag av finansiella risker.

- Likviditetsrisk
- Kreditrisk
- Marknadsrisk.

### POLICY FÖR FINANSIELL RISKHANTERING

Koncernens finanspolicy för hantering av finansiella risker har beslutats av styrelsen och bildar ett ramverk av riktlinjer och regler i form av riskmandat och limiter för likviditetsförvaltning. Ansvar för moderföretagets finansiella transaktioner och risker hanteras centralt av finansfunktionen. Den övergripande målsättningen för finansfunktionen är att tillhandahålla en kostnadseffektiv finansiering samt att minimera negativa effekter på koncernens resultat som härrör från marknadsrisker. CFO rapporterar löpande till styrelsen.

### LIKVIDITETSRIK

Likviditetsrisk är risken för att koncernen kan få problem att fullgöra sina åtaganden avseende finansiella skulder. Hanteringen av likviditetsrisk sker genom planering med god framförhållning. Koncernen har god likviditet genom tillgång till bankmedel samt snabbt omsättningsbara placeringar i företagsobligationer. Dessa tillgångar uppfyller kraven enligt koncernens finanspolicy vilket innebär att koncernens likvida medel skall placeras i tillgångar som ger betryggande säkerhet och rimlig avkastning över tiden. Moderföretaget har en likviditetsplanering som följs upp månadsvis. Det finns en checkräkningskredit om 14 MSEK (14).

Koncernens finansiella skulder består av leverantörsskulder, upplupna kostnader och förutbetalda intäkter, övriga skulder samt leasingskuld enligt IFRS 16.

### FÖRFALLOSTRUKTUR FINANSIELLA SKULDER – ODISKONTERADE KASSAFLÖDEN

KSEK KONCERNEN	Totalt		Upp till 1 år		1–5 år		Mer än 5 år	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Leverantörsskulder <sup>1</sup>	49 637	82 934	49 637	82 934	0	0	0	0
Övriga skulder <sup>1</sup>	35 155	23 327	35 155	23 327	0	0	0	0
Upplupna kostnader <sup>1</sup>	102 391	84 549	102 391	84 549	0	0	0	0
Leasingskulder	493 798	386 984	50 802	-128 077	151 735	225 767	291 261	289 295
<b>Summa</b>	<b>680 981</b>	<b>577 794</b>	<b>237 985</b>	<b>62 733</b>	<b>151 735</b>	<b>225 766</b>	<b>291 261</b>	<b>289 295</b>

<sup>1)</sup>Leverantörsskulder, övriga skulder och upplupna kostnader förfaller inom tre månader. I leverantörsskulder ingår fakturor i euro och usd till ett värde av 39 KSEK (18).

### KREDITRISK

Kreditrisk är risken för att motparten i en finansiell transaktion inte fullgör sina förpliktelser på förfalldagen. Kreditrisk uppstår genom banktillgodohavanden, kortfristiga placeringar i företagsobligationer samt kundfordringar. Den övervägande finansiella risken i koncernen är kreditrisken i utestående kundfordringar. Risken hanteras genom löpande kreditbevakning och kreditkontroll av såväl gamla som nya kunder. Kreditrisken är begränsad då stor del av faktureringen utgörs av förskotts fakturering. Några väsentliga koncentrationer av kreditrisker förekommer inte.

### MARKNADSRISK

Marknadsrisk är att risken för att verkligt värde på eller framtida kassaflöden från ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriser.

#### Valutarisk,

koncernen verkar endast i Sverige vilket innebär att valutarisken i koncernen därmed är mycket begränsad. Fåtal leverantörer fakturerar i utländsk valuta och belopp i utländsk valuta är inte väsentliga.

#### Ränterisk,

koncernen har inte några räntebärande finansiella tillgångar eller skulder. Räntekostnad i koncernen utgörs av ränta leasing IFRS 16. Därmed är koncernens resultat och kassaflöde från den löpande verksamheten i allt väsentligt oberoende av förändringar i marknadsräntor. Placeringar görs till en mycket låg ränterisk.

## Not 22. Ställda säkerheter

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2021-12-31	2020-12-31
Moderföretaget har ställt ut en kapitaltäckningsgaranti till förmån för SOS Alarm Innovation AB. Garantin är oåterkallerlig och gäller under räkenskapsåren 2021-2022	50 000	-
<b>Summa</b>	<b>50 000</b>	<b>-</b>

## Not 23. Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat efter balansdagen.

## Not 24. Aktiekapital och vinstdisposition

Aktiekapitalet består av 20 000 aktier varav 10 000 A-aktier och 10 000 B-aktier.  
Kvotvärdet är 100 kr för samtliga aktier.

### Förslag till vinstdisposition

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel:

Balanserat resultat, SEK	228 472 139
Årets resultat, SEK	9 537 227
	<b>238 009 366</b>
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:	
i ny räkning överföres, SEK	238 009 366
	<b>238 009 366</b>



## Not 25. Förklaringar avseende övergång till IFRS

Denna finansiella rapport för koncernen är den första som upprättats med tillämpning av IFRS, vilket framgår av not 1.

De redovisningsprinciper som anges i not 1 har tillämpats vid upprättandet av koncernens finansiella rapporter för räkenskapsåret 2021 och för jämförelseåret 2020 samt för koncernens öppningsbalans den 1 januari 2020. Vid upprättandet av koncernens öppningsbalans har belopp som redovisats enligt tidigare tillämpade redovisningsprinciper justerats enligt IFRS. Förklaringar till hur övergången från tidigare redovisningsprinciper till IFRS har påverkat koncernens finansiella ställning, finansiella resultat och kassaflöden framgår av följande tabeller och förklaringar till dessa.

För moderbolaget har övergången från K3 till RFR 2 medfört motsvarande justeringar som för koncernen avseende IFRS 15, omklassificeringar avseende IAS 7 Rapport över kassaflöden och Kapitalförsäkringar.

### IFRS 15

Enligt tidigare tillämpade redovisningsprinciper redovisas intäkterna för vissa kontrakt i efterskott och inte över tid. Detta har vid övergången till IFRS lett till en tidigareläggning av intäkterna för dessa kontrakt.

### IFRS 16

Enligt tidigare tillämpade redovisningsprinciper klassificerades leasingavtal som operationella eller finansiella. Operationella leasingavtal redovisades med en leasingkostnad linjärt över leasingperioden utan någon tillhörande nyttjanderättstillgång och leasingkulld. Övergången till IFRS har medfört att nyttjanderättstillgång som representerar en rätt att använda den underliggande tillgången och en leasingkulld som representerar en skyldighet att betala leasingavgifter redovisas för de flesta leasingavtal. I resultaträkningen ersätts leasingkostnaden av avskrivningar och räntekostnader.

För SOS Alarm består de underliggande tillgångarna kopplade till redovisade nyttjanderättstillgångar och leasingkulder uteslutande av lokaler (framför allt för användning som centraler och kontor). Koncernen leasar också fordon vilka har uteslutits från beräkningarna av nyttjanderättstillgång och leasingkulld då dessa har en oväsentlig påverkan. Därutöver förekommer korttidsleasar och leasingavtal av lågt värde (t.ex. för enklare kontorsutrustning) vilka också har uteslutits från beräkningarna av nyttjanderättstillgång och leasingkulld, se nedan.

Leasingkulden har per övergångsdatumet till IFRS värderats till nuvärdet av de leasingavgifter som återstår att betala över den bedömda leasingperioden diskonterade med koncernens marginella låneränta. Nyttjanderättstillgångens värde har satts lika med leasingkulden justerat för förutbetalda leasingavgifter som existerade i balansräkningen omedelbart före övergången till IFRS.

Vid övergången till IFRS 16 har koncernen använt följande praktiska lösningar från IFRS 1:

- Tillämpat en enda diskonteringssats på en portfölj av leasingavtal med någorlunda liknande egenskaper.
- Nyttjanderättstillgångar och leasingkulder har inte redovisats för leasingavtal för vilka leasingperioden avslutas inom 12 månader efter övergångstidpunkten (korttidsleasingavtal) samt för leasingavtal där den underliggande tillgången är av lågt värde (under ca 50 KSEK).
- Gjort bedömningar i efterhand vid fastställandet av leasingperioden om avtalet innehåller möjligheter att förlänga eller säga upp leasingavtalet.

### OMKLASSIFICERINGAR

Inom Rapport över totalresultat och Rapport över finansiell ställning har omklassificeringar skett för att nå överensstämmelse med IAS 1.

Enligt IAS 7 så kan en placering normalt klassificeras som likvida medel endast när den har en kort löptid från anskaffningstidpunkten, exempelvis tre månader eller mindre. Detta har lett till en omklassificering inom Rapport över kassaflöden.

### KAPITALFÖRSÄKRING

Enligt IFRS så ska kapitalförsäkringar netto redovisas och uppskjuten skatt ska redovisas på verkliga värden, vilket lett till en justering vid övergång till IFRS.

### IFRS IC-CLOUD COMPUTING ARRANGEMENT COSTS

Kostnader för konfigurering eller anpassning av programvara i en molnbaserad lösning ska kostnadsföras enligt IFRS om vissa villkor är uppfyllda vilka de är för SOS Alarm. Dessa kostnader har tidigare redovisats som immateriell tillgång i SOS Alarm.

### EFFEKTER PÅ RAPPORTER MODERBOLAG OCH KONCERN

Se nedan effekter på koncernens rapport över resultat och övrigt totalresultat, rapport över finansiell ställning och rapport över kassaflöden som om IFRS hade tillämpats och för moderbolaget på resultat- och balansräkning som om RFR 2 hade tillämpats under 2020.

## Rapport över finansiell ställning för koncernen 1 januari 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av IFRS 16	Övrig effekt IFRS	Enligt IFRS
<b>Tillgångar</b>					
Immateriella anläggningstillgångar	60 702	-	-	-	60 702
Materiella anläggningstillgångar	41 486	-	-	-	41 486
Nyttjanderättstillgångar	-	-	421 803	-	421 803
Andra långfristiga värdepappersinnehav	253 631	-	-	-	253 631
Långfristiga fordringar, kapitalförsäkring	2 163	-	-	-2 163	0
Uppskjutna skattefordringar	607	-	-	-607	0
<b>Summa anläggningstillgångar</b>	<b>358 589</b>	<b>0</b>	<b>421 803</b>	<b>-2 770</b>	<b>777 622</b>
Kundfordringar	160 062	-	-	-	160 062
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	55 428	14 337	-12 220	-	57 544
Övriga fordringar	9 415	-	-	-	9 415
Kortfristiga placeringar	111 160	-	-	-	111 160
Likvida medel	10 981	-	-	-	10 981
<b>Summa omsättningstillgångar</b>	<b>347 046</b>	<b>14 337</b>	<b>-12 220</b>	<b>0</b>	<b>349 163</b>
<b>Summa tillgångar</b>	<b>705 636</b>	<b>14 337</b>	<b>409 583</b>	<b>-2 770</b>	<b>1 126 785</b>
<b>Eget kapital</b>					
Aktiekapital	2 000	-	-	-	2 000
Övrigt tillskjutet kapital	400	-	-	-	400
Balanserade vinstmedel inklusive periodens resultat	326 636	11 024	-	261	337 921
<b>Eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare</b>	<b>329 036</b>	<b>11 024</b>	<b>-</b>	<b>261</b>	<b>340 321</b>
<b>Innehav utan bestämmande inflytande</b>	<b>4 226</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4 226</b>
<b>Summa eget kapital</b>	<b>333 262</b>	<b>11 024</b>	<b>0</b>	<b>261</b>	<b>344 547</b>
<b>Skulder</b>					
Leasingskulder	-	-	375 712	-	375 712
Avsättning för pensioner	2 986	-	-	-2 163	823
Övriga avsättningar	20 156	-	-20 156	-	0
Uppskjutna skatteskulder	22 704	3 313	-	-868	25 149
<b>Summa långfristiga skulder</b>	<b>45 846</b>	<b>3 313</b>	<b>355 556</b>	<b>-3 031</b>	<b>401 684</b>
Kortfristiga räntebärande skulder	456	-	-	5 769	6 225
Checkräkningskredit	5 769	-	-	-5 769	0
Leasingskulder	-	-	54 027	-	54 027
Leverantörsskulder	77 590	-	-	-	77 590
Övriga skulder	30 108	-	-	-	30 108
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	212 605	-	-	-	212 605
<b>Summa kortfristiga skulder</b>	<b>326 528</b>	<b>0</b>	<b>54 027</b>	<b>0</b>	<b>380 554</b>
<b>Summa skulder</b>	<b>372 374</b>	<b>3 313</b>	<b>409 583</b>	<b>-3 031</b>	<b>782 238</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>	<b>705 636</b>	<b>14 337</b>	<b>409 583</b>	<b>-2 770</b>	<b>1 126 785</b>

## Rapport över finansiell ställning för koncernen 31 december 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av IFRS 16	Övrig effekt IFRS	Enligt IFRS
<b>Tillgångar</b>					
Immateriella anläggningstillgångar	123 973	-	-	-27 713	96 260
Materiella anläggningstillgångar	39 711	-	-	-	39 711
Nyttjanderättstillgångar	-	-	378 276	-	378 276
Finansiella placeringar	204 611	-	-	-	204 611
Långfristiga fordringar	2 163	-	-	-2 163	0
Uppskjutna skattefordringar	617	-	-45	-572	0
<b>Summa anläggningstillgångar</b>	<b>371 075</b>	<b>0</b>	<b>378 231</b>	<b>-30 448</b>	<b>718 858</b>
Kundfordringar	91 162	-	-	-	91 162
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	64 164	14 337	-11 281	-	67 220
Övriga fordringar	4 500	-	-	-	4 500
Kortfristiga placeringar	131 370	-	-	-	131 370
Likvida medel	84 013	-	-	-	84 013
<b>Summa omsättningstillgångar</b>	<b>375 209</b>	<b>14 337</b>	<b>-11 281</b>	<b>0</b>	<b>378 265</b>
<b>Summa tillgångar</b>	<b>746 283</b>	<b>14 337</b>	<b>366 950</b>	<b>-30 448</b>	<b>1 097 123</b>
<b>Eget kapital</b>					
Aktiekapital	2 000	-	-	-	2 000
Övrigt tillskjutet kapital	400	-	-	-	400
Balanserade vinstmedel inklusive periodens resultat	378 300	11 139	192	-21 744	367 888
<b>Eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare</b>	<b>380 700</b>	<b>11 139</b>	<b>192</b>	<b>-21 744</b>	<b>370 288</b>
<b>Innehav utan bestämmande inflytande</b>	<b>4 117</b>	<b>-</b>	<b>-20</b>	<b>-</b>	<b>4 097</b>
<b>Summa eget kapital</b>	<b>384 817</b>	<b>11 139</b>	<b>172</b>	<b>-21 744</b>	<b>374 384</b>
<b>Skulder</b>					
Leasingskulder	-	-	333 353	-	333 353
Avsättning för pensioner	2 994	-	-	-2 163	831
Övriga avsättningar	20 206	-	-20 206	-	0
Uppskjutna skatteskulder	23 749	3 198	-	-6 541	20 406
<b>Summa långfristiga skulder</b>	<b>46 949</b>	<b>3 198</b>	<b>313 147</b>	<b>-8 704</b>	<b>354 590</b>
Leasingskulder	-	-	53 631	-	53 631
Leverantörsskulder	82 934	-	-	-	82 934
Skatteskulder	482	-	-	-	482
Övriga skulder	22 845	-	-	-	22 845
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	208 257	-	-	-	208 257
<b>Summa kortfristiga skulder</b>	<b>314 518</b>	<b>0</b>	<b>53 631</b>	<b>0</b>	<b>368 149</b>
<b>Summa skulder</b>	<b>361 467</b>	<b>3 198</b>	<b>366 778</b>	<b>-8 704</b>	<b>722 739</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>	<b>746 283</b>	<b>14 337</b>	<b>366 950</b>	<b>-30 448</b>	<b>1 097 123</b>

## Rapport över resultat och övrigt totalresultat för koncernen 1 januari – 31 december 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av IFRS 16	Övrig effekt IFRS	Enligt IFRS
<b>Rörelsens intäkter</b>					
Nettoomsättning	1 312 616	-	-	-	1 312 616
Övriga rörelseintäkter	11 456	-	-	-	11 456
<b>Rörelsens kostnader</b>					
Övriga externa kostnader	-450 705	-	57 231	-27 713	-421 187
Personalkostnader	-779 497	-	-	-	-779 497
Avskrivningar och nedskrivningar av immateriella och materiella anläggningstillgångar	-28 528	-	-50 987	-	-79 515
<b>Rörelseresultat</b>	<b>65 341</b>	<b>0</b>	<b>6 244</b>	<b>-27 713</b>	<b>43 873</b>
Finansnetto	3 099	-	-6 027	-	-2 928
<b>Resultat före skatt</b>	<b>68 441</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>-27 713</b>	<b>40 945</b>
Skatt på periodens resultat	-15 086	115	-45	5 708	-9 308
<b>Periodens resultat</b>	<b>53 355</b>	<b>115</b>	<b>172</b>	<b>-22 005</b>	<b>31 637</b>
<b>Periodens resultat hänförligt till:</b>					
Moderföretagets aktieägare	51 664	115	192	-22 005	29 967
Innehav utan bestämmande inflytande	1 691	0	-20	0	1 671
Resultat per aktie före/efter utspädning, SEK	2 583	6	10	-1 100	1 498
Antalet utestående aktier vid per utgång	20 000				20 000

## Rapport över kassaflöden för koncernen 1 januari – 31 december 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av IFRS 16	Övrig effekt IFRS	Enligt IFRS
<b>Den löpande verksamheten</b>					
Rörelseresultat	65 341	-	6 244	-27 713	43 872
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet	30 324	-	49 487	-	79 811
Erhållen ränta	3 824	-	-	-	3 824
Erlagd ränta	-725	-	-6 027	-	-6 752
Betald inkomstskatt	-9 624	-	-	-	-9 624
	<b>89 140</b>	<b>-</b>	<b>49 704</b>	<b>-27 713</b>	<b>111 131</b>
Ökning (-)/Minskning (+) av rörelsefordringar	60 652	-	-940	-	59 712
Ökning (+)/Minskning (-) av rörelseskulder	-11 554	-	-	-	-11 554
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>	<b>138 238</b>	<b>0</b>	<b>48 764</b>	<b>-27 713</b>	<b>159 289</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>					
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	-12 695	-	-	-	-12 695
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	-77 785	-	-	27 713	-50 072
Förvärv av finansiella tillgångar	-96 129	-	-	-21 000	-117 129
Avyttring av finansiella tillgångar	143 868	-	-	791	144 659
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>	<b>-42 740</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7 504</b>	<b>-35 237</b>
<b>Finansieringsverksamheten</b>					
Amortering av leasingskulder	-456	-	-48 764	-	-49 220
Utbetald utdelning till innehav utan bestämmande inflytande	-1 800	-	-	-	-1 800
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>	<b>-2 256</b>	<b>0</b>	<b>-48 764</b>	<b>0</b>	<b>-51 020</b>
Periodens kassaflöde	93 242	-	-	-20 209	73 031
Likvida medel vid periodens början	122 141	-	-	-111 160	10 981
<b>Likvida medel vid periodens slut</b>	<b>215 383</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-131 369</b>	<b>84 013</b>

## Balansräkning för moderbolaget i sammandrag 1 januari 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av kapitalförsäkring	Enligt RFR 2
<b>Tillgångar</b>				
<b>Anläggningstillgångar</b>				
Immateriella anläggningstillgångar	60 702	-	-	60 702
Materiella anläggningstillgångar	36 903	-	-	36 903
Finansiella anläggningstillgångar	256 751	-	-1 902	254 849
<b>Summa anläggningstillgångar</b>	<b>354 356</b>	<b>0</b>	<b>-1 902</b>	<b>352 454</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>				
Kortfristiga fordringar	220 803	14 337	-	235 140
Kortfristiga placeringar	111 160	-	-	111 160
Kassa och bank	149	-	-	149
<b>Summa omsättningstillgångar</b>	<b>332 112</b>	<b>14 337</b>	<b>0</b>	<b>346 449</b>
<b>Summa tillgångar</b>	<b>686 468</b>	<b>14 337</b>	<b>-1 902</b>	<b>698 903</b>
<b>Eget kapital och skulder</b>				
Eget kapital	238 801	11 269	261	250 331
Obeskattade reserver	102 392	-	-	102 392
Avsättningar	23 142	3 068	-2 163	24 047
Övriga kortfristiga skulder	322 133	-	-	322 133
<b>Summa eget kapital och skulder</b>	<b>686 468</b>	<b>14 337</b>	<b>-1 902</b>	<b>698 903</b>

## Resultaträkning för moderbolaget i sammandrag 1 januari – 31 december 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av kapitalförsäkring	Enligt RFR 2
<b>Rörelsens intäkter</b>				
Nettoomsättning	1 280 996	-	-	1 280 996
Övriga rörelseintäkter	10 556	-	-	10 556
<b>Rörelsens kostnader</b>				
Övriga externa kostnader	-459 437	-	-27 713	-487 150
Personalkostnader	-746 571	-	-	-746 571
Avskrivningar och nedskrivningar av immateriella och materiella anläggningstillgångar	-27 396	-	-	-27 396
<b>Rörelseresultat</b>	<b>58 149</b>	<b>0</b>	<b>-27 713</b>	<b>30 435</b>
Finansnetto	7 288	-	-	7 288
Bokslutsdispositioner	-7 626	-	-	-7 626
<b>Resultat före skatt</b>	<b>57 812</b>	<b>0</b>	<b>27 713</b>	<b>30 097</b>
Skatt	-12 768	115	5 708	-6 945
<b>Periodens resultat</b>	<b>45 043</b>	<b>115</b>	<b>22 005</b>	<b>23 152</b>

## Balansräkning för moderbolaget 31 december 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av kapitalförsäkring	Enligt RFR 2
<b>Tillgångar</b>				
<b>Anläggningstillgångar</b>				
Immateriella anläggningstillgångar	123 973	-	-27 713	96 260
Materiella anläggningstillgångar	36 089	-	-	36 089
Finansiella anläggningstillgångar	207 841	-	-1 902	205 938
<b>Summa anläggningstillgångar</b>	<b>367 903</b>	<b>0</b>	<b>-29 615</b>	<b>338 287</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>				
Kortfristiga fordringar	154 359	14 337	-	168 696
Kortfristiga placeringar	131 370	-	-	131 370
Kassa och bank	71 630	-	-	71 630
<b>Summa omsättningstillgångar</b>	<b>357 359</b>	<b>14 337</b>	<b>0</b>	<b>371 696</b>
<b>Summa tillgångar</b>	<b>725 262</b>	<b>14 337</b>	<b>-29 615</b>	<b>709 983</b>
<b>Eget kapital och skulder</b>				
Eget kapital	283 844	11 384	-21 744	273 484
Obeskattade reserver	110 018	-	-	110 018
Avsättningar	23 200	2 953	-7 872	18 282
Övriga kortfristiga skulder	308 200	-	-	308 200
<b>Summa eget kapital och skulder</b>	<b>725 262</b>	<b>14 337</b>	<b>-29 615</b>	<b>709 983</b>



## Rapport över kassaflöden för moderbolaget 1 januari – 31 december 2020

KSEK	Enligt tidigare principer	Effekt av IFRS 15	Effekt av IFRS 16	Övrig effekt IFRS	Enligt IFRS
<b>Den löpande verksamheten</b>					
Rörelseresultat	58 149	-	-	-27 713	30 435
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet	28 636	-	-	-	28 636
Erhållen ränta	8 004	-	-	-	8 004
Erlagd ränta	-716	-	-	-	-716
Betald inkomstskatt	-7 367	-	-	-	-7 367
	<b>86 706</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-27 713</b>	<b>58 992</b>
Ökning (-)/Minskning (+) av rörelsefordringar	61 033	-	-	-	61 033
Ökning (+)/Minskning (-) av rörelseskulder	-13 934	-	-	-	-13 934
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>	<b>133 805</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-27 713</b>	<b>106 092</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>					
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	-89 854	-	-	-	-89 854
Avyttring av materiella anläggningstillgångar	47 740	-	-	-	47 740
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	-	-	-	27 713	27 713
Förvärv av finansiella tillgångar	-	-	-	-21 000	-21 000
Avyttring av finansiella tillgångar	-	-	-	791	791
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>	<b>-42 114</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7 504</b>	<b>-34 612</b>
<b>Finansieringsverksamheten</b>					
Utbetald utdelning till innehav utan bestämmande inflytande	-	-	-	-	-
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Årets kassaflöde	91 691	-	-	-20 209	71 481
Likvida medel vid årets början	111 309	-	-	-111 160	149
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>203 000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-131 369</b>	<b>71 630</b>

**UNDERTECKNANDE FÖRSÄKRAR** att Koncern- och årsredovisning har upprättats enligt årsredovisningslagen och IFRS och den ger en rättvisande bild av koncernens och moderföretagets ställning och resultat samt att förvalt-

ningsberättelsen ger en rättvisande översikt över utvecklingen av koncernens och moderföretagets verksamhet, ställning och resultat samt beskriver väsentliga risker och säkerhetsfaktorer som de företag som ingår i koncernen står inför.

Stockholm den 24 mars 2022

Ulrica Messing  
*Ordförande*

Lena Dahl

Ann Persson Grivas

Alf Jönsson

Michael Thorén

Inge Lindberg

Marie Ygge

Hampus Magnusson

Lars Thomsen  
*Personalrepresentant*

Peter Olofsson

Mats Lundgren  
*Personalrepresentant*

Maria Khorsand  
*VD och koncernchef*

Vår revisionsberättelse har lämnats den 24 mars 2022

KPMG AB

Ingrid Hornberg Román  
*Auktoriserad revisor*

# Revisionsberättelse för år 2021

TILL BOLAGSSTÄMMAN I SOS ALARM SVERIGE AB, ORG. NR 556159-5819

## Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

### UTTALANDEN

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för SOS Alarm Sverige AB för år 2021. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 30–90 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och årsredovisningslagen.

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Förvaltningsberättelsen och bolagsstyrningsrapporten är förenliga med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar, och bolagsstyrningsrapporten är i överensstämmelse med årsredovisningslagen.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget samt rapport över totalresultat och rapport över finansiell ställning för koncernen.

### GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar.

Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

### ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1–29, 95–105 och 108–111. Den andra informationen består också av ersättningsrapporten som vi inhämtade före datumet för denna revisionsberättelse. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

### STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att de ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt IFRS så som de antagits av EU. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Styrelsens revisionsutskott ska, utan att det påverkar styrelsens ansvar och uppgifter i övrigt, bland annat övervaka bolagets finansiella rapportering.

### REVISORNS ANSVAR

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.

- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om huruvida det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen och koncernredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen och koncernredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag och en koncern inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen och koncernredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.
- inhämtar vi tillräckliga och ändamålsenliga revisionsbevis avseende den finansiella informationen för enheterna eller affärsaktiviteterna inom koncernen för att göra ett uttalande avseende koncernredovisningen. Vi ansvarar för styrning, övervakning och utförande av koncernrevisionen. Vi är ensamt ansvariga för våra uttalanden.

Vi måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Vi måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de eventuella betydande brister i den interna kontrollen som vi identifierat.

## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### UTTALANDEN

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för SOS Alarm Sverige AB för år 2021 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

### GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt god revisions sed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisors sed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

### STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moderbolagets och koncernens egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets och koncernens ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt.

Verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

### REVISORNS ANSVAR

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisions sed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisions sed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Stockholm den 24 mars 2022  
KPMG AB

Ingrid Hornberg Román  
*Auktoriserad revisor*

Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB  
organisationsnummer 556159-5819

# Granskningsrapport för år 2021

## TILL ÅRSSTÄMMAN I SOS ALARM SVERIGE AB

Vi, av bolagsstämman i SOS Alarm Sverige AB utsedda lekmannarevisorer, har granskat SOS Alarm Sverige AB:s verksamhet.

Styrelse och VD svarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande bolagsordning, ägardirektiv och beslut samt de föreskrifter som gäller för verksamheten.

Lekmannarevisorernas ansvar är att granska verksamhet och kontroll och pröva om verksamheten bedrivits i enlighet med de uppdrag som bolaget har från ägaren.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisionssed.

Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning och prövning.

Vi bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vi bedömer därtill att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Stockholm den 24 mars 2022

Anders Röhfors

Kenneth Strömberg

## Nyckeltal och definitioner

Strategiska mål för hållbart företagande	Definition
Allmänhetens förtroende (index)	Ingår i SOS Alarms förtroendemätning som genomförs varje kvartal där frågan "Vilket förtroende har du för SOS Alarm när det gäller att utföra sitt uppdrag?" ställs.
Ambassadörskap - Employee Net Promoter Score (eNPS)	Medarbetarnas benägenhet att rekommendera arbetsplatsen till familj och vänner. eNPS bygger på frågan "Hur troligt är det att du skulle rekommendera SOS Alarm som arbetsgivare till en vän eller bekant? (0-10).
Kundnöjdhet (index)	Kundlojalitet mäts i kundundersökningar som löpande görs för SOS Alarms kunder. Index baseras på det sammanfattande omdömet om SOS Alarm.
Innovativa lösningar (index)	Ingår i SOS Alarms förtroendemätning som genomförs varje kvartal där frågan "SOS Alarm är ett nytänkande och innovativt företag" ställs. Anges YTD dvs. ackumulerat värde tom senaste hela månad.
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2020-2025	Mäts genom att definierade leveranser inom programmet för utveckling av ny teknisk operativ plattform uppfylls.

Styrkort	Definition
Omsättning (MSEK)	Summan av företagets sålda varor och tjänster.
Rörelsemarginal (%)	Rörelseresultat i förhållande till nettoomsättning.
Svarstid 112 (sekunder)	Medelvärde av tiden från anropet inkom till anropskön tills anropet besvarades av SOS-operatör.
Servicivå, inom 30 sekunder 112 (%)	Andel anrop med en svarstid under 30 sekunder.
Tid till identifierat hjälpbehov (sekunder)	Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskön för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet.
Prioriterade larm inom 30 sekunder (%)	Andel överfallsalarm och brandalarm samt andra larm som enligt kundavtal har högsta prioritet som hanteras inom 30 sek (%) där tiden mäts från ärendets skapandetid till första åtgärd.
Personalomsättning (%)	Antal medarbetare inom koncernen som slutat på egen begäran i förhållande till antalet anställda vid utgång för perioden.

Ekonomiska mål	Definition
Lönsamhet - Rörelsemarginalen i koncernen (%)	Rörelseresultat i förhållande till nettoomsättning.
Kapitalstruktur - Soliditeten i koncernen (%)	Justerat eget kapital i förhållande till totala tillgångar.
Utdelning - Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt (%)	Den del av företagets vinst efter skatt som aktieägarna får som avkastning på sitt insatta kapital.

Uppdragsmål	Definition
Svarstid 112 (sekunder)	Medelvärde av tiden från anropet inkom till anropskön tills anropet besvarades av SOS-operatör.
Servicivå, inom 15 sekunder 112 (%)	Andel anrop med en svarstid under 15 sekunder.
Servicivå, inom 30 sekunder 112 (%)	Andel anrop med en svarstid under 30 sekunder.
Tid till identifierat hjälpbehov (sekunder)	Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskön för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet.
Kundnöjdhet, Alarmering och Beredskap (index)	Kundlojalitet mäts i kundundersökningar som löpande görs för SOS Alarms avseende kunder inom tjänsteområden för alarmering och beredskap. Index baseras på det sammanfattande omdömet om SOS Alarm.
Allmänhetens förtroende (index)	Ingår i SOS Alarms förtroendemätning som genomförs varje kvartal där frågan "Vilket förtroende har du för SOS Alarm när det gäller att utföra sitt uppdrag?" ställs.

**RÖRELSEMARGINAL**

Rörelseresultat i procent av nettoomsättningen

**SOLIDITET**

Justerat eget kapital i procent av balansomslutningen

**JUSTERAT EGET KAPITAL**

Eget kapital plus obeskattade reserver med avdrag för uppskjuten skatteskuld

**AVKASTNING PÅ EGET KAPITAL**

Resultat efter finansnetto minskat med skatt i procent av genomsnittligt justerat eget kapital

**MEDELANTALET ANSTÄLLDA**

Antalet anställda omräknat till heltidstjänster

**ALTERNATIVA NYCKELTAL**

Bolaget presenterar vissa finansiella mått i rapporten som inte definieras enligt IFRS. Bolaget anser att dessa mått ger värdefull kompletterande information till investerare och bolagets ledning då de möjliggör utvärdering av bolagets presentation.

Alternativa nyckeltal	Beskrivning	Beräkning, KSEK	Jan-dec 2021	Jan-dec 2020
Rörelsemarginal	Koncernens rörelseresultat i förhållande till nettoomsättningen. Syftar till att visa lönsamhetsgraden i den löpande verksamheten.	Rörelseresultat Nettoomsättning Rörelsemarginal, %	-32 547 1 365 223 -2,4	43 873 1 312 616 3,3
Soliditet	Koncernens eget kapital i procent av balansomslutning vid periodens utgång. Syftar till att visa hur stor andel av tillgångarna som är finansierade med eget kapital och kan användas som en indikation på bolagets betalningsförmåga på lång sikt.	Koncernens eget kapital Totala tillgångar Soliditet, %	314 873 1 151 443 27,3	374 384 1 097 123 34,1
Avkastning på koncernens eget kapital	Resultat efter skatt i procent av genomsnittligt eget kapital. Genomsnittligt eget kapital definieras som medeltalet av redovisat eget kapital den 1 januari och 31 december. Avkastning på koncernens eget kapital visar den redovisningsmässiga totalavkastningen på ägarnas kapital och återspeglar effekter av såväl rörelsens lönsamhet som av finansiell hävstång. Måttet används främst för att analysera ägarlönsamheten över tid.	Resultat efter skatt Genomsnittligt eget kapital Avkastning på koncernens eget kapital, %	-30 411 344 629 -8,8	31 637 359 466 8,8





# Hållbarhetsfakta 2021

## Om redovisningen

**SOS ALARMS** hållbarhetsredovisning utgår från de mest väsentliga hållbarhetsaspekterna som identifierats utifrån dialogen med organisationens intressenter. Hållbarhetsredovisningen har upprättats sedan 2008 och publiceras tillsammans med årsredovisningen. Den senaste redovisningen publicerades den 31 mars 2021 för räkenskapsåret 2020. Redovisningen omfattar hela koncernens verksamhet och inkluderar även kraven på hållbarhetsrapportering enligt årsredovisningslagens 6 kap 11§, vilken återfinns på sidorna 97–105 Rapporten granskas översiktligt av bolagets externa revisorer.

### TILLÄMPNING AV REDOVISNINGSRAMVERK

Redovisningen för 2021 är liksom föregående år upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) Standards (Core) ramverk för hållbarhetsredovisning. Hållbarhetsredovisningen upprättad enligt GRI:s riktlinjer definieras på sidorna 108–111.

### FÖRÄNDRINGAR I REDOVISNINGEN

Inga väsentliga förändringar har skett av principer eller metoder för redovisningen.

## Styrning och uppföljning

**SOS ALARMS** verksamhet bedrivs enligt lagar och andra krav, på ett sätt som är ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbart. Hela verksamheten är en viktig pusselbit för att skapa ett tryggt och hållbart samhälle, därför är hållbarhetsarbetet helt integrerat i verksamheten. I dialog med företagets olika intressenter har de områden som är mest kritiska för SOS Alarms bidrag till ett tryggare Sverige identifierats, samt hur de områdena ska stärkas och utvecklas. Till sammans med en kontinuerlig omvärldsbevakning och en process för riskhantering utgör detta grunden för att sätta hållbara mål och strategier, vilket framgår av affärsplanen. Affärsplanen baseras på treårsperioder och följs upp av styrelsen. Företagsledningen ansvarar för att verksamheten arbetar mot målen och avrapporterar löpande progress samt avvikelser till styrelsen. Vissa av målen i affärsplanen är förutbestämda av ägarna, såsom mål för samhällsuppdraget enligt alarmeringsavtalet och de ekonomiska målen. Resterande mål bestäms av styrelsen.

Affärsplanen bryts ner i årliga verksamhetsplaner och budgetar för samtliga verksamhetsområden och stödfunktioner. Uppföljning sker såväl lokalt som i koncernledningen och styrelsen. Till stöd för styrning av verksamheten finns ledningssystem för kvalitet, miljö och informationssäkerhet, samt policyer och riktlinjer för verksamheten. För att identifiera och förebygga hinder för att verksamheten ska nå sina mål finns en etablerad process för hantering av risker. Detta ingår som en del i ledningssystemet och innebär att risker hanteras och följs upp löpande i verksamheten. Varje verksamhetsenhet har till uppgift att identifiera, hantera och följa upp sina egna risker. Större risker aggregeras uppåt och hanteras på central nivå via kvartalsvisa avstämningar och bedömningar avseende nivå och hantering av respektive risk. Se ytterligare beskrivning i bolagsstyrningsrapporten på sida 38–48.

### UPPFÖRANDEKOD

För verksamheten finns en av styrelsen beslutad uppförandekod. Den utgår från SOS Alarms uppdrag och grundar sig på den gemensamma värdegrunden och principerna i FNs Global Compact, samt den kod mot korruption i näringslivet (Näringslivskoden) som Institutet mot mutor har tagit fram. Uppförandekoden innefattar områdena miljö, sociala och affärsetiska frågor. Koderna är dessutom anpassade för att kunna ställa krav på att även leverantörer arbetar systematiskt med efterlevnad.

### POLICYER

Utöver uppförandekoden beslutar styrelsen om policyer avseende arbetsmiljö, jämställdhet, mångfald, icke-diskriminering, miljö, finans och skatter. Därutöver har verksamheten policyer som beslutats av koncernledningen som bland annat avser alkohol och droger, inköp, kvalitet, lönesättning och visselblåsning. Det är alltid närmsta chefs ansvar att informera och utbilda medarbetarna i företagets uppförandekod, policyer och riktlinjer. Samtliga återfinns på organisationens intranät.

### EXTERNA REGELVERK, STANDARDER OCH PRINCIPER

SOS Alarm har ett ledningssystem, certifierat enligt ISO 9001:2015 avseende kvalitet och ISO 14001:2015 avseende miljö. Arbetet kring mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korruption utgår från principerna i FNs Global Compact och IMM:s kod mot korruption i näringslivet. Utöver detta regleras verksamheten av flera lagar, förordningar och föreskrifter som bland annat rör alarmeringscentraler och bevakningsföretag, hälsa och sjukvård, elektronisk kommunikation, skydd mot olyckor, säkerhetsskydd, skyddslagstiftning, totalförsvaret och höjd beredskap.

Verksamheten regleras dessutom – som alla svenska företag – av miljö- och arbetsmiljölagstiftning samt den svenska bolags- och skattelagstiftningen. Dessutom följer verksamheten också statens ägarpolicy och riktlinjer för bolag med statligt ägande.

### EXTERNA KONTROLLORGAN OCH TILLSYNSMYNDIGHETER

De revisorer som valts av årsstämman reviderar bolagsstyrning, internkontroll och finansiell rapportering, samt granskar hållbarhetsredovisningen översiktligt. Extern tillsyn utövas dessutom av lekmannarevisorer som tillsatts av SKR (Sveriges Kommuner och Regioner). De granskar verksamheten ur ett medborgarperspektiv. Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) är tillsynsmyndighet för det statliga uppdraget, SOS vårdgivaransvar granskas av Socialstyrelsen via Inspektionen för vård och omsorg (IVO). SOS Alarms ledningssystem revideras årligen av Det Norske Veritas (DNV).

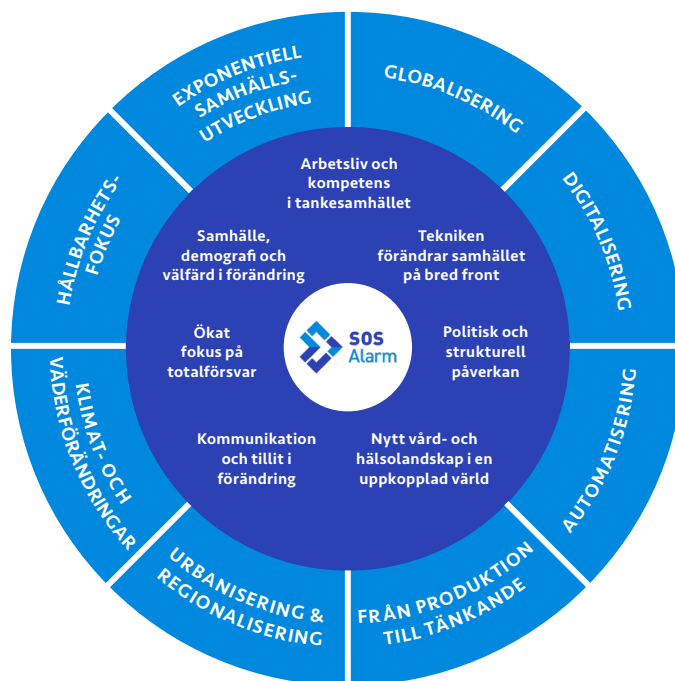
Liksom föregående år har inga böter eller icke-monetära sanktioner till följd av verksamheten förekommit under 2021.

## Avgränsningar och fokusområden

SOS Alarms hållbarhetsarbete och strategiska planering utgår från en kontinuerlig omvärldsbevakning, dialog med intressenterna och den kunskap som verksamheten besitter internt. Det utgör grunden för analysen av vad som är väsentligt för SOS Alarm för att bedriva en hållbar verksamhet.

### OMVÄRLDSANALYS

Följande omvärldsfaktorer, inklusive generella externa trender (yttre delen av illustrationen nedan), har stor betydelse för förutsättningarna att bedriva och utveckla vår verksamhet.



### MÅNGA FAKTORER BIDRAR TILL OMFATTANDE UTVECKLING

Teknik, arbetssätt och nya former av värdeskapande driver idag samhället genom en gradvis och omfattande utveckling. Demografi, urbanisering och regionalisering skapar helt nya förutsättningar där samhällsstrukturer ska växa fram i samspel mellan teknik, människa och organisationer. Med stora systemförändringar behöver alla organisationer, inte minst de samhällsbärande, identifiera och definiera sina roller i en värld som utvecklas dag för dag. SOS Alarm spelar en central roll i dagens samhälle, men mycket pekar på att förutsättningarna kan komma att förändras kraftigt under kommande år. Samverkan och strategiska samarbeten är en viktig utgångspunkt för att befästa funktionen som en viktig del av det framtida trygghets-, säkerhets- och krisberedskapsarbetet. Kostnadseffektiviseringar och behov av automatisering leder till ökad teknikutveckling och digitalisering där data blir en allt viktigare råvara. IT behöver vara en central del av verksamheten och digital kompetens är avgörande för att hänga med i utvecklingen. Även utvecklingen inom vård och hälsa drivs av teknikens möjligheter.

Samhället och välfärden möter flera och tilltagande utmaningar. Oro, otrygghet och psykisk ohälsa ökar. En växande, åldrande och alltmer heterogen befolkning ställer högre krav. Samhällets svagheter och sårbarhet tydliggjordes 2020 - 21 av pandemin vilket kommer att få stor påverkan på den framtida samhällsutvecklingen inte minst inom vårdsektorn. Behovet av målgruppsanpassad kommunikation blir allt större. Konkurrensen om rätt kompetens hårdnar, vilket innebär att det blir allt viktigare att vara en attraktiv arbetsgivare, där gott ledarskap är en väsentlig faktor.

Pågående klimatförändringar till följd av den globala uppvärmningen får stor påverkan i form av kriser och katastrofer orsakade av exempelvis stormar, skogsbränder, översvämningar och vattenbrist. Verksamhetens uthållighet och robusthet för att klara ett ökat tryck är centralt för att säkerställa de samhällsviktiga funktioner SOS Alarm upprätthåller. Att utveckla tjänster inriktade på att öka samhällets motståndskraft kopplade till klimatrelaterade händelser är en möjlighet att stärka och bredda SOS Alarms erbjudande.

## Våra intressenter







### INTRESSENDIALOGER

SOS Alarm har sedan länge flera utarbetade forum för kontinuerlig dialog med olika intressentgrupper. Under 2018 och 2019 förstärktes dialogen genom djupintervjuer med framför allt kunder och samverkanspartner samt via involvering av såväl interna som externa intressenter i samband med ett strategiskt arbete med en ny affärsplan för åren 2020–2022.

**ILLUSTRATIONEN** visar de intressentgrupper som SOS Alarm för en dialog med i en rad olika forum. Tabellen visar exempel på våra kommunikationsformer och de frågor som varje intressentgrupp anser är viktigast för en hållbar verksamhet.



## Intressentdialog

INTRESSENTGRUPPER	EXEMPEL PÅ DIALOG/KOMMUNIKATIONSFORMER	VIKTIGASTE FRÅGOR*
Alla som bor eller vistas i Sverige 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Förtroendemätning</li> <li>Myndighetsbarometern</li> <li>112-rådet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etiskt och rättvist</li> <li>God vård</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> <li>Förtroende</li> </ul>
Kunder och samverkanspartner 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundnöjdhetsundersökning</li> <li>Djupintervjuer &amp; workshops</li> <li>Vårdrådet, Räddningsrådet, 112-rådet</li> <li>Mässor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Driva innovation och teknisk utveckling</li> <li>Kompetensutveckling</li> <li>Kundhantering</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> </ul>
Medarbetare 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medarbetarundersökningar</li> <li>Intervjuer med potentiella och tidigare medarbetare</li> <li>Diverse workshops om bland annat affärsplanearbetet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbetsmiljö och arbetsvillkor</li> <li>Attrahera och behålla medarbetare</li> <li>Kompetensutveckling</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Tillgänglighet och tillförlitlighet</li> <li>Förtroende och kvalitet</li> </ul>
Politiska och legala aktörer 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapporter och dialoger med tillsynsmyndigheter</li> <li>Utredningar – 112 – kommunal räddningstjänst</li> <li>112-rådet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompetensförsörjning</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Säkra samhällsviktiga funktioner</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> </ul>
Leverantörer & samarbetspartners 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialoger mellan leverantörer och tjänsteägare samt mellan leverantörer och representanter för IT och inköp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Långsiktighet och ekonomisk stabilitet</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> <li>Öppenhet och transparens</li> <li>Etik, hållbarhet, uppförandekod</li> </ul>
Ägare 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ägar- och uppdragsmål</li> <li>Statens ägarpolicy, riktlinjer för hållbart företagande, Agenda 2030</li> <li>Möten med ägarrepresentanter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Driva innovation och teknisk utveckling</li> <li>Kompetensförsörjning</li> <li>Långsiktig ekonomisk stabilitet</li> <li>Säkra samhällsviktiga funktioner</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> <li>Öppenhet och transparens</li> </ul>

\* De aspekter som respektive intressentgrupp lyfter fram som mest väsentliga för att vi ska bedriva en hållbar verksamhet.

## Väsentlighetsanalys

Grundat på omvärldsanalys och dialoger med intressenter har en analys genomförts för att identifiera risker och aspekter, samt utvecklingsområden och utmaningar som är viktiga för att vara en hållbar aktör och bidra till ett tryggare Sverige för alla. Aspekterna har prioriterats av SOS Alarms företagsledning, strategigrupp och utvalda intressenter. Analysen ligger till grund för SOS Alarms affärsplan för åren 2020–2022

### KRITISKA ASPEKTER FÖR EN LÅNGSIKTIG UTVECKLING:

- tillgänglighet och tillförlitlighet
- långsiktigt god kompetensförsörjning
- samverkan
- innovations- och utvecklingsfokus.

Fyra aspekter identifierades som kritiska för en långsiktig utveckling av verksamheten. Ytterligare sex aspekter bedömdes som nödvändiga för att säkerställa en hållbar verksamhet. Dessa aspekter och områden har inkluderats i den strategiska planeringen. Se beskrivning av den strategiska processen och SOS Alarms mål samt måluppfyllnad på sid 10–14.

### OMRÅDEN ATT SÄKERSTÄLLA FÖR EN HÅLLBAR VERKSAMHET:

- långsiktig ekonomisk och regulatorisk stabilitet
- etiska och rättvisa affärsmetoder
- ansvarsfulla inköp
- stabilitet och säkerhet – säkerställande av samhällsviktiga funktioner
- öppenhet och transparens
- minimal negativ miljöpåverkan.

## Kritiska aspekter för en långsiktig utveckling

### TILLGÄNGLIGHET OCH TILLFÖRLITLIGHET

För att kunna bidra till ett tryggare Sverige för alla är det väsentligt att SOS Alarm bibehåller eller ökar sitt starka förtroende. För detta krävs leverans av tjänster med hög tillgänglighet och tillförlitlighet, oberoende av vem den hjälpsökande är eller var personen befinner sig. Det betyder exempelvis att tjänsterna ska vara tillgängliga för såväl hjälpsökande med olika typer av funktionshinder som för personer som talar ett annat språk än svenska. Det är också av största vikt att nödställda kan positioneras för att hjälp kan skickas snabbt till rätt plats. Samtidigt måste information samlas in och verifieras för att skapa goda lägesbilder för kunder och samverkansparter. På så vis bidrar detta till proaktivitet och effektivare hjälpinsatser. Målet är att långsiktigt leverera enligt uppdragsmålen vad gäller allmänhetens förtroende, svarstider, servicenivå och tid till identifierat hjälpbehov.

### LÅNGSIKTIGT GOD KOMPETENSFÖRSÖRJNING

En förstklassig leverans av tjänster kräver kompetenta och engagerade medarbetare. För SOS Alarm är det av största vikt att vara attraktiv som arbetsgivare, att kunna anställa

människor med rätt kompetens och att medarbetarna känner stolthet för verksamheten. Det kräver ett närvarande engagerat ledarskap, en god arbetsmiljö, bra arbetsvillkor och schemamodeller samt möjlighet till kompetens- och karriärutveckling. Medarbetarnas delaktighet och engagemang stärks dessutom av SOS Alarms mål- och incitamentsprogram som ger möjlighet till en andel av företagets ekonomiska resultat under förutsättning att övriga verksamhetsmål uppnås. Målet är att medarbetarna ska känna sig stolta och engagerade och därmed ska vilja rekommendera SOS Alarm som arbetsgivare och att personalomsättningen långsiktigt stabiliseras på en låg nivå.

### SAMVERKAN

Samverkan och partnerskap är avgörande för att SOS Alarm ska kunna utvecklas, skapa värde och bygga långsiktiga relationer med kunder. Genom förmedling av lägesbilder och koordinering av resurser samverkar SOS Alarm med kunder och samverkansparter för att stärka den svenska trygghetskedjan. För att proaktivt bidra till en bättre krisberedskap och ett säkrare samhälle delas verksamhetens unika kunskap och

data med andra aktörer. På så sätt bidrar verksamheten till ett hållbart och kostnadseffektivt nyttjande av samhällets resurser, vilket gynnar alla som bor eller vistas i Sverige. Målet är att kunderna ska känna sig nöjda med träffsäkerhet och kvalitet i leveransen av SOS Alarms tjänster.

#### **INNOVATION- OCH UTVECKLINGSFOKUS**

Genom SOS Alarms innovationsarbete bidrar verksamheten, tillsammans med kunder och samverkansparter, till att rädda liv och egendom samt att göra samhället mer motståndskraftigt

mot kriser av olika slag. Grundläggande för en långsiktigt hållbar verksamhet är att tjänster, processer och teknik utvecklas över tid. SOS Alarm behöver ständigt utveckla tjänster och arbetsmetoder i takt med vad tekniken möjliggör. Det kräver en innovativ affärs- och tjänsteutveckling samt utveckling av IT- och infrastruktur. Målet är att takta utvecklings- och investeringsplaner och att kundnöjdheten avseende innovationskraften är hög.

## **Områden att säkerställa för en hållbar verksamhet**

#### **LÅNGSIKTIG EKONOMISK OCH REGULATORISK STABILITET**

För att leverera trygghet över tid krävs långsiktigt stabila förutsättningar för att kunna såväl bemanna som utveckla verksamheten. Det innebär en stabil ekonomi som möjliggör en långsiktig finansiering av verksamheten. Utöver en långsiktig planering av verksamheten krävs dessutom såväl kostnadstäckta kundavtal som ett effektivt resursutnyttjande. Målet är att verksamheten över tid utvecklas och ökar i omsättning samt att SOS Alarm lever upp till ägarnas krav avseende rörelsemarginal och soliditet.

#### **ETISKA OCH RÄTTVISA AFFÄRSMETODER**

##### *Mänskliga rättigheter*

Alla medarbetare förväntas agera utifrån verksamhetens värdegrund, uppförandekod och policyer för att upprätthålla mänskliga rättigheter, god etik samt undvika korruption. Hela verksamheten har en stark koppling till mänskliga rättigheter och bottnar i allas rätt till hjälp, oavsett vem du är eller var du befinner dig. Det är vägledande för hela verksamheten och påverkar allt från den dagliga kontakten med hjälpsökande till hur verksamheten och tjänster utformas och utvecklas. Det gäller såväl i kontakten med hjälpsökande som kollegor emellan. SOS Alarm arbetar aktivt för att stärka en öppen och inkluderande kultur via ett engagerat ledarskap, arbetsplatsträffar och genom att lyfta goda exempel. Det finns en visselblåsarfunktion som gör att medarbetarna utan risk för represalier kan rapportera misstankar om avvikelser från värderingar, affärsprinciper och tillämplig lagstiftning. Syftet är också att säkerställa en korrekt hantering och utredning av denna typ av ärenden samt att bevara allmänhetens förtroende.

SOS Alarm har under 2021 genomfört fyra utredningar inom ramen för kränkande särbehandling och diskriminering varav en av dessa konstaterades som en kränkande handling utifrån SOS Alarms nolltolerans för denna typ av agerande.

Läs nedan om hur SOS Alarm hanterar inköp och mänskliga rättigheter kopplat till leverantörsledet.

##### *Motverkande av korruption*

Regler och riktlinjer för att motverka korruption återfinns i SOS Alarms uppförandekod, riktlinjerna för representation och i inköspolicyen. Risken för korruption i verksamheten har inventerats och har generellt bedömts som relativt låg, men en något högre risk finns kopplat till inköp. Denna risk är omhändertagen främst via utformning av inköpsorganisation och rutiner och utbildning av medarbetarna.

SOS Alarms arbete för motverkande av korruption grundar sig på IMM:s Kod för att undvika korruption i näringslivet och består av:

- riskanalys för att identifiera korruptionsrisker
- regelverken Uppförandekod, Inköspolicy och Representationsregler
- processer och rutiner utformade för att säkerställa kontroll och möjlighet till uppföljning
- utbildning av medarbetare
- visselblåsarfunktion.

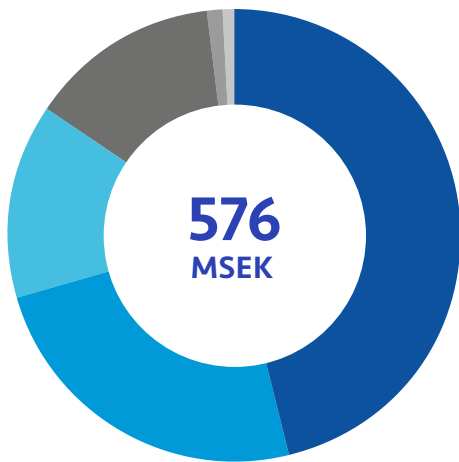
Liksom tidigare år har inga bekräftade korruptionsincidenter inträffat under 2020.

#### **ANSVARFULLA INKÖP**

Under 2021 genomförde SOS Alarm inköp för cirka 576 MSEK. Inköpen fördelar sig på kategorierna enligt diagrammet på sida 103.

**Centraliserad inköpsfunktion** Det finns en etablerad process och rutiner för uppföljning av leverantörskedjan. Med utgångspunkt från den årliga riskanalysen, bedöms för varje inköpskategori hållbarhetsrisker, det vill säga risker kopplade till miljö, mänskliga rättigheter och affäretik. Urvalet baseras på parametrarna inköpsvolym, landrisker och risker kopplade till tjänsten/produkten/inköpskategorin. Riskanalysen ligger till grund för det fortsatta arbetet, dels

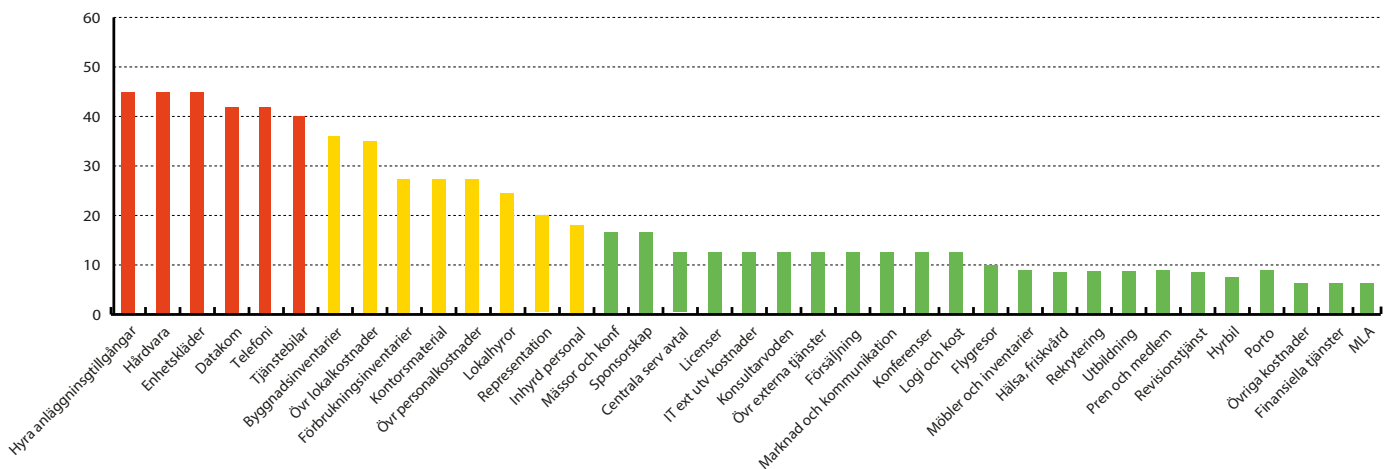
för att identifiera risker vid upphandling, men också för att identifiera var de största riskerna finns bland befintliga leverantörer. Utifrån riskanalysen prioriteras vilka leverantörer som ska följas upp med en fördjupad analys av efterlevnad. Under 2021 implementerades ny riktäckande leverantör av städtjänster bland annat i syfte att öka kontrollen av hållbarhetsrisker kopplat till denna typ av tjänster.



**FÖRDELNING AV INKÖP**

- Professionella tjänster, 46,4%
- IT & telefoni, 24,3%
- Personalrelaterade tjänster, 13,8%
- Lokaler och FM-kostnader, 13,6%
- Resor och konferenser, 1,2%
- Marknadsföring, reklam, PR, 0,7%

**RISKOÄNG**



### STABILITET OCH SÄKERHET - SÄKERSTÄLLANDE AV SAMHÄLLSVIKTIGA FUNKTIONER

SOS Alarm har alltid haft fokus på stabilitet och säkerhet. En hög säkerhetsnivå är nödvändig för att verksamheten ska kunna bedrivas hållbart och fungera 24/7/365 i princip oberoende av vad som händer inom verksamheten eller i omvärlden. Detta fokus har skärpts ytterligare, inte minst på grund av behovet att höja Sveriges totalförsvarsförmåga, där SOS Alarm är en viktig del av det civila försvaret. Nedan beskrivs delar av de funktioner som finns för att säkerställa kontinuitet och säkerhet:

- certifierat ledningssystem ISO 9001
- stärkt arbete inom området personalsäkerhet och inplacering i säkerhetsklass av medarbetare, uppdragstagare och leverantörer
- årlig kompetenscertifiering av SOS-operatörer
- certifierade larmcentraler SSF:136
- Särskilt upprättad funktion för säkerställande av säkerhet och kontinuitet i verksamheten
- NOS (Nationell operativ samordning) – övervakning av och stöd till den operativa verksamheten
- KBA (Krisberedskapsavdelningen) – omvärldsbevakning 24/7.

Som en del av det systematiska säkerhetsarbetet har vi genomfört Risk- och sårbarhetsanalyser samt Säkerhetsskyddsanalys som har resulterat i ett åtgärdsprogram som löpande kommer att implementera i verksamheten.

### ÖPPENHET OCH TRANSPARENS

SOS Alarm har ett ansvar att upprätthålla en resultatnivå som säkerställer fortsatt utveckling och att verksamheten lever upp till målen avseende uppdrag, finansiella resultat och ett hållbart företagande. I detta ingår att tillhandahålla transparent och tydlig information om verksamheten till berörda intressenter. SOS Alarm har ett dokumenterat ledningssystem som beskriver hur bolagsstyrningen kopplas till organisation och processer. Risker kopplade till affärs- och verksamhetsplaner följs löpande upp. Det innebär att verksamheten:

- har effektiva strukturer och system för riskhantering, internkontroll och styrning.
- följer de direktiv för bolagsstyrning som är uppsatta av ägarna.
- strävar efter att öppet informera om verksamheten och den finansiella ställningen via:
  - den finansiella rapporteringen
  - hållbarhetsredovisning
  - 112-rapport, patientsäkerhetsrapport
  - webb och sociala kanaler
  - kund- och samverkansforum.

### MINIMAL NEGATIV MILJÖPÅVERKAN

SOS Alarm har en miljöpolicy beslutad av styrelsen som utgör grunden för miljöarbetet. Verksamheten är certifierat enligt ISO 14001:2015, vilket medför att försiktighetsprincipen beaktas via ledningssystemet. En årlig bedömning görs av vilka miljöaspekter som är mest väsentliga att bevaka och påverka.

#### *Verksamhetens direkta miljöpåverkan*

Den direkta miljöpåverkan bedöms generellt som relativt låg. På övergripande nivå bedöms dock inköp, tjänsteresor och energiförbrukning kopplad till IT vara de områden som orsakar störst direkt miljöpåverkan. Nedan följer en beskrivning av hur vi arbetar för ständig förbättring inom dessa områden.

#### *Inköp:*

SOS Alarm ska via inköp och krav på leverantörer minska negativ miljöpåverkan. De leverantörer vi väljer ska ha ett utvecklat miljöarbete alternativt vara certifierade. Målet för 2021 är att fortsätta effektuera handlingsplanen som togs fram 2019 och att utifrån den årliga riskanalysen följa upp minst en inköpskategori samt att följa upp tre av de mest betydande leverantörerna. Därför implementerades 2021 kontinuerlig uppföljning inom Inköpskategorin Facility Management. Via ramavtal med ny städleverantör som successivt tagit över städningen på centralerna har vi fått en hållbarare leverantör. Inte endast utifrån miljö men även utifrån andra hållbarhetsaspekter. Under 2021 genomfördes dessutom uppföljning av tre betydande leverantörer, ett bemanningsföretag och två IT-konsultbolag.

#### *Tjänsteresor:*

Målet för 2021 är att de totala utsläppen från 2020 till 2021 ska minska med 5 % per anställd. Följande åtgärder genomförs för att reducera koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor:

- ifrågasätta om varje resa är nödvändig eller om den kan ersättas med digitalt möte
- införande av bra verktyg för digitala möte samt att utbilda medarbetarna att använda verktygen
- välja tåg före flyg om möjligt
- upphandla förnybart flygbränsle.

Under 2021 fortsatte resandet att minska drastiskt på grund av såväl pandemin som av förändrade former för att mötas. Resandet minskade till en sträcka motsvarande 17 varav runt jorden att jämföra med 27 varv året innan. Utsläppen av koldioxid minskade därmed med 38% per anställd. Samtidigt fortsatte SOS Alarm att tillsammans med Swedavia upphandla förnybart



flygbränsle. Under 2021 köptes ytterligare 15 ton. Totalt under perioden 2020 till 2021 har därmed 51 ton förnybart flygbränsle upphandlats vilket medför en minskning av koldioxidutsläppen med 159 ton och som också innebär att nettoutsläppen från tjänsteresor för 2020–2021 är negativa med cirka -11 ton koldioxid.

Energiförbrukning kopplat till IT:

SOS Alarm ska minska energiförbrukningen genom energieffektiva åtgärder och inköp av energisnål utrustning m.m. För att effektivisera energiförbrukning inom IT området så finns en strategi att i så hög grad som möjligt samnyttja serverparken. Vid senaste mätning uppnåddes ett samnyttjande/virtualisering av serverna till 86% (81). Det vill säga att målet uppnåddes mer än väl.

Därutöver så återvinner SOS Alarm i det närmaste all IT-utrustning. 2021 återvanns IT-utrustning motsvarande en minskning av koldioxidutsläpp om 84,3 (14,4) ton och är en energibesparing motsvarande motsvarande 10 hushålls årsförbrukning.

*Förstärkt fokus på att nå de globala och nationella klimatmålen*

Världen har tio år på sig att halvera utsläppen av koldioxid till 2030, enligt ”Carbon Law” (där en halvering av utsläppen ska ske vart tionde år), för att den globala uppvärmningen ska kunna begränsas till 1,5 grader år 2050. Sverige ska ha netto nollutsläpp 2045.

SOS Alarms verksamhet har relativt låg klimatpåverkan som beskrivits ovan, men måste likväl som alla andra organisationer sträva efter att bidra till de globala och nationella målen.

Dessutom kommer, som tidigare beskrivits, extremväder, översvämningar, skogsbränder och andra typer av kriser och katastrofer få direkt påverkan på verksamheten. Det handlar i första hand om ökad belastning kopplat till 112, jourtjänster, driftlarm och krisberedskapstjänster, men också om risken för eventuella driftstörningar kopplade till elnät och kommunikation av olika slag. I det kortsiktiga perspektivet är detta sådant som verksamheten är van vid och tränad för att hantera. Dock kan en ökad frekvens av händelser och längre händelseförlopp riskera att påverka verksamhetens uthållighet, både ur ett finansiellt samt medarbetarperspektiv. I förlängningen kan detta få konsekvenser för såväl hjälpsökande som för kunder och samverkansparter.

Det pågår ett arbete att beräkna verksamhetens klimatpåverkan. I arbetet ingår att mer i detalj identifiera klimatrelaterade risker, både fysiska och övergångsrisker. SOS Alarm ska under 2022 upprätta tydliga mål och skapa en handlingsplan för att nå netto nollmålet 2045. Målet med arbetet är att ge verksamheten bättre förutsättningar till att ta mer informerade beslut, att hantera kommande lagar och andra krav, att upprätthålla robustheten i verksamheten och att samtidigt utveckla verksamheten och våra tjänster. Det ska bidra till att stärka samhällets motståndskraft kopplade till klimatrelaterade händelser.



# Revisors rapport över översiktlig granskning av SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning

## samt yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

### INLEDNING

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning för år 2021. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens och den lagstadgade hållbarhetsrapportens omfattningar på sidan 97 i detta dokument.

### STYRELSENS OCH FÖRETAGSLEDNINGENS ANSVAR

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen inklusive den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med tillämpliga kriterier respektive årsredovisningslagen. Kriterierna framgår på sida 97 i hållbarhetsredovisningen, och utgörs av de delar av ramverket för hållbarhetsredovisning utgivet av GRI (Global Reporting Initiative) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta en hållbarhetsredovisning som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

### REVISORNS ANSVAR

Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning och lämna ett yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Vårt uppdrag är begränsat till den historiska information som redovisas och omfattar således inte framtidsorienterade uppgifter.

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med ISAE 3000 Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar

av historisk finansiell information. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. Vi har utfört vår granskning avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. En översiktlig granskning och en granskning enligt RevR 12 har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisions sed i övrigt har.

Revisionsföretaget tillämpar ISQC 1 (International Standard on Quality Control) och har därmed ett allsidigt system för kvalitetskontroll vilket innefattar dokumenterade riktlinjer och rutiner avseende efterlevnad av yrkesetiska krav, standarder för yrkesutövningen och tillämpliga krav i lagar och andra författningar. Vi är oberoende i förhållande till SOS Alarm Sverige AB enligt god revisors sed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning och granskning enligt RevR 12 gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning och granskning enligt RevR 12 har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning av hållbarhetsredovisningen utgår från de av styrelsen och företagsledningen valda kriterier, som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vi anser att de bevis som vi skaffat under vår granskning är tillräckliga och ändamålsenliga i syfte att ge oss grund för våra uttalanden nedan.

#### **UTTALANDEN**

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledning att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan av styrelsen och företagsledningen angivna kriterierna.

En lagstadgad hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 24 mars 2022  
KPMG AB

Ingrid Hornberg Román  
*Auktoriserad revisor*

Torbjörn Westman  
*Specialistmedlem i FAR*

# GRI-index (Core)

GRI 101 (2016) Grundläggande principer		
GRI 102 (2016) Generella upplysningar		
Organisationsprofil	Kommentar	Sida
102-1	Organisationens namn	1, 2
102-2	Affärsmodell, viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	8-9
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Stockholm 9
102-4	(Länder som organisationen är verksam i) Lokalisering av organisationens verksamhet/-er	SOS Alarm har endast verksamhet i Sverige, se karta 8
102-5	Ägarstruktur och företagsform	9, 31
102-6	Marknader där organisationen är verksam	9
102-7	Den redovisande organisationens storlek	Omsättning; medarbetare 4-5
102-8	Information om personalstyrka och annan arbetskraft, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	Region, se karta 8, 18
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja	103
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	Inga väsentliga förändringar 103
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen	Certifierat enligt ISO 14001:2015 vilket innebär att försiktighetsprincipen beaktas via ledningssystemet
102-12	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarerationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	FN Global Code of Conduct ILO:s åtta kärnkonventioner FN:s barnkonvention FN:s deklARATION mot korruption Institutet mot Mutors "Näringslivskod"
102-13	Betydande medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer	Svenskt Näringsliv Säkerhetsbranschen EENA – European Emergency Number Association
Strategi		Sida
102-14	Uttalande från senior befattningshavare	VD-ord 6-7
Etik och integritet		Sida
102-16	Beskrivning av organisationens värdegrund, etiska principer och regler för uppförande	3, 12, 17, 31, 98
Styrning		Sida
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	Beskrivs dels ur ett hållbarhetsperspektiv, dels i ordinarie bolagsstyrningsrapport 38-48, 98
Kommunikation och intressenter		Sida
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	Se illustration 100
102-41	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	Samtliga medarbetare förutom VD omfattas
102-42	Beskrivning av identifiering och urval av intressenter	Intressenterna är utvalda i samråd med styrelse, koncernledning samt risk- och strategigruppen 100

102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	Se exempel	100
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen	Se sammanställning	100
Tillvägagångssätt för redovisning		Kommentar	Sida
102-45	Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	SOS Alarm Sverige AB, YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB	31
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar		101
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats		101
102-48	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar	Ingen förändring mot föregående år	
102-49	Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod	Ingen förändring mot föregående år	97
102-50	Redovisningsperiod	2020-01-01–2020-12-31	2, 97
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	2020-03-31 www.sosalarm.se	97
102-52	Redovisningscykel	Kalenderår, följer bolagets räkenskapsår	97
102-53	Kontaktpunkt för frågor angående redovisningen och dess innehåll	Eva-Karin Lilja eva.karin.lilja@sosalalarm.se	
102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standards redovisningsnivåer		97
102-55	GRI-index		108-111
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande		106-107

## ÄMNESPECIFIKA UPPLYSNINGAR

GRI 200 Ekonomisk påverkan		Kommentar	Sida
<b>201 (2016)</b>	<b>Ekonomiskt resultat</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Styrs via ägarmål och utgör grunden för affärsplan, verksamhetsplan och budget. Följs upp löpande via styrkort.	10, 13, 102
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
201-3	Incitamentsprogram och pensionsplaner	Begränsas till beskrivning av incitamentsprogrammet miNova. (Koncernen tillämpar i övrigt ITP – tjänstepension)	36, 44, 101
Företagsspecifikt nyckeltal	Rörelsemarginal		13, 34
Företagsspecifikt nyckeltal	Soliditet		13, 34
Företagsspecifikt nyckeltal	Omsättning		13, 34
<b>205 (2016)</b>	<b>Anti-korruption</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		102
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
205-1	Granskning av verksamheter med avseende på anti-korruption	Korruptionsrisker bedöms som relativt låga. De områden där störst risk föreligger är kopplade till framför allt inköp och till marknads- och försäljningsverksamheten.	102-103
205-3	Korruptionsincidenter och vidtagna åtgärder		102

GRI 300 Miljö		
<b>305 (2016)</b>	<b>Utsläpp</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	104-105
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
Företagsspecifikt nyckeltal	Co <sub>2</sub> -utsläpp till följd av tjänsteresor per anställd	104-105
<b>308</b>	<b>Miljöbedömning av leverantörer</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	103-104
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
308-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån miljökriterier	Nya leverantörer utvärderas utifrån frågeformulär 104
308-2	Miljöpåverkan i leverantörskedjan och vidtagna åtgärder	Nya leverantörer utvärderas ur miljöhänsyn. Utveckling av process och rutin för uppföljning pågår. 103-104
GRI 400 Social påverkan		
<b>401 (2016)</b>	<b>Anställning</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	15-18
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
401-1	Nyanställningar och personalomsättning	15-18
Företagsspecifikt nyckeltal	eNPS – employees Net Promotor Score	10, 13, 15-18, 34
<b>403 (2016)</b>	<b>Arbetsmiljö och säkerhet</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	SOS Alarm bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samtliga chefer och medarbetare utbildas. Anställda ska ha kunskap om risker i arbetet och hur de kan förebyggas, och chefer ska ha tillräcklig kunskap om arbetsmiljöarbete.
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
403-1	Arbetstagarrepresentation i skydds- och hälsokommittéer	SOS Alarm har ett utarbetat system för uppföljning av arbetsmiljö via såväl centralt som lokala skyddsombud. Detta system täcker hela verksamheten och omfattar därmed samtliga anställda. Centralt skyddsombud deltar i Företagsrådet (regelbundna forum för ledning och arbetstagarrepresentanter).
<b>404 (2016)</b>	<b>Kompetensutveckling</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	För att organisationen ska utvecklas måste också medarbetarna utvecklas. Därför utbildas chefer i att bryta ner företagets mål till personliga mål för utveckling för sig själv och sina medarbetare.
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
404-3	Andel anställda som löpande får utvärdering av prestation och kompetens	Samtliga anställda har medarbetarsamtal med närmaste chef för: <ul style="list-style-type: none"> <li>• utveckling, målsättning</li> <li>• uppföljning av prestation</li> <li>• lönesamtal.</li> </ul>

<b>405 (2016)</b>	<b>Mångfald och jämställdhet</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Utgår från jämställdhets- och mångfalds-policy. Jämställdhet eftersträvas så långt möjligt liksom mångfald.	45, 98
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
405-1	Köns- och åldersfördelning (samt ev. uppdelning i andra mångfaldskriterier) i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorier		18
<b>406 (2016)</b>	<b>Icke-diskriminering</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Regleras via uppförandekod och policy mot diskriminering och kränkande särbehandling, Visselblåsarpolicy. Följs upp av HR samt via medarbetarundersökningar.	45, 98, 102
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder.	Ett fall av kränkande särbehandling har hanterats.	102
<b>407 (2016)</b>	<b>Föreningsfrihet och rätt till kollektiva förhandlingar</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Denna fråga är avgränsad till inköp av varor och tjänster. Via krav på att leverantörer måste acceptera vår uppförandekod. Så sker vi måste nu utveckla rutiner för uppföljning.	103
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
407-1	Verksamhetsgrenar och leverantörer där föreningsfrihet och rätt till kollektiv förhandlingsrätt riskerar att inte uppfyllas	Se riskbedömning av inköpskategorier.	103
<b>416 (2016)</b>	<b>Kunders hälsa och säkerhet</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Tillgänglighet och tillförlitlighet i leverans av våra tjänster är avgörande för att trygga allmänhet och kunder. Styrning sker via affärsplan och uppdragsmål och via koncernens styrkort.	101
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
Företagsspecifikt nyckeltal	Allmänhetens förtroende – index	Följs upp via kvartalsvisa mätningar.	10, 13, 34, 101
Företagsspecifikt nyckeltal	Kundnöjdhet (Index)	Följs upp via årlig kundundersökning.	10, 13, 101-102
Företagsspecifikt nyckeltal	Svarstid 112 (SEK)	Daglig kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 34, 101
Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 15 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 34, 101
Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 30 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 34, 101
Företagsspecifikt nyckeltal	Tid till identifierat hjälpbehov	Kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 34, 101