

## SOS Alarms hållbarhets- och årsredovisning 2011



**SOS Alarms mission** är att arbeta för ett tryggare samhälle. Affärsidén, som omfattar företagets samtliga verksamhetsgrenar, är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster som leder till ett tryggare samhälle.

**Företagets vision** är att vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle. Ambitionen är inte att vara störst, men att ligga i fronten när det gäller teknik, kompetens och metoder.

**SOS Alarms tre kärnvärden** - medarbetarnas inlevelseförmåga, unika SOS-kompetens och förmåga att fokusera - ska genomsyra verksamheten.





**04** Viktiga händelser 2011

**06** VD har ordet

### **SOS ALARMS VERKSAMHET**

**09** För ett tryggare samhälle

**12** Teknisk utveckling

**13** Intressentkartläggning

**14** Samverkansstrategin

**16** Rekrytering och HR

**18** Utbildningsverksamhet

**20** Information och kommunikation

**22** Krisberedskap och nytt avtal med MSB

**28** En obruten larmkedja

**34** Patientsäkerhetsenheten

**40** Medicinskt Specialist Center

**45** SOS Alarms dotterbolag

**46** Hållbarhetsredovisning

### **SOS ALARMS AFFÄRSOMRÅDEN**

**112** OCH KRISBEREDSKAP

**24** Nu får hörselskadade hjälp snabbare

**26** Ständig beredskap för individer och samhälle

RÄDDNING

**30** Samförstånd nyckeln till samarbete

**32** För ett tryggare samhälle

VÅRD

**36** Tryggare samhälle med vardagsnära forskning

**38** Vårdgivaransvar på säkert sätt

SÄKERHET, JOURTELE OCH TRYGGHETSJOUR

**42** Teknikframgångar ökar säkerhet och trygghet

### **KONCERNEN 2011**

**51** Förvaltningsberättelse inklusive bolagsstyrningsrapport

**61** Resultaträkning

**62** Balansräkning

**64** Kassaflödesanalys

**65** Förändring av eget kapital

**66** Redovisnings- och värderingsprinciper

**68** Noter

**76** Revisionsberättelse

**77** Granskningsrapport

**78** Bestyrkanderapport

**79** GRI-index

**80** SOS Alarms styrelse

**81** SOS Alarms ledningsgrupp

**82** Adresser

# Några viktiga händelser under 2011



## Utveckling av Nationell produktionsledning

**Under 2011** har funktionen Nationell produktionsledning (NPL) utvecklats. Det är en funktion inom SOS Alarm som dygnet runt, året om har uppdraget att leda det operativa arbetet på de 18 SOS-centralerna. Genom en central styrning kan Produktionsledare och Produktionsplanerare samt tekniker, säkerställa, vägleda och kvalitetssäkra det operativa arbetet i landet. Till NPL hör även en Krisberedskapsoperatör som har som uppgift att upptäcka, verifiera och informera nödvändiga instanser vid en krissituation i samhället. Denne har tät kontakt med alla Tjänsteman i Beredskap (TiB) som i dag finns på ett stort antal myndigheter, kommuner och landsting.

## Dåligt vatten i Skellefteå

**Under våren** och försommaren insjuknar närmare 4 000 Skellefteåbor i svår magsjuka. Flera får söka läkarvård.

Analysen visar att utbrottet beror på tarmbakterien *Cryptosporidium* i en färskvattenreservoar. Lösningen blir att rengöra reservoaren och spolarent stadens hela ledningsnät för färskvatten.

SOS Alarm deltar i arbetet, som avslutas i september, när vattnet i hela Skellefteå friskförklaras.

## Överlämning till Sjukvårdens Larmcentral

**Från den 1 november 2011** etablerar landstingen i Uppsala, Västmanland och Södermanland samt Region Gotland en separat lokal lösning för dirigerings och prioritering av ambulanser. Det innebär att SOS Alarm efter primärintervju kopplar över hjälpsökande till en särskild larmcentral för ambulans. För att överföringen ska bli säker och för att begränsa den fördröjning som hanteringen i två led innebär för de hjälpsökande genomför SOS Alarm ett omfattande förberedelsearbete under 2011. För första gången sedan SOS Alarm bildades 1973 finns härmed en bruten larmkedja.

## Novemberstormar

**Sista söndagen** i november slår stormen "Lill-Berit", eller "Första adventstormen", till, framför allt i södra Sverige. De svåra väderförhållandena med vindbyar runt 30 meter per sekund leder till omfattande strömavbrott i bland annat Blekinge, Skåne, Halland och Småland. Som mest är cirka 80 000 abonnenter utan el. Broar och vissa vägar stängs av, färjetrafiken drabbas och på många järnvägssträckor i södra Sverige står tågen stilla. Även teletrafiken drabbas av avbrott. Tack vare tidig vädervarning från SMHI kan SOS-centralerna stärka upp sin bemanning. Hösten 2011 är överhuvudtaget blåsig, vilket genererar många 112-anrop.



## Omfattande medieaktiviteter

**Året präglas** till viss del av medias negativa uppmärksamhet som riktas mot SOS Alarm och som i förlängningen handlar om förtroendet för nödnumret 112. SOS Alarm lägger ner stora resurser för att hjälpa media förstå den komplexa verksamhet som SOS Alarm bedriver och för att nyansera den ibland missvisande bild av företaget som målas upp. Förtroendet för 112 är en avgörande trygghetsfaktor i samhället.

## Samhällets alarmeringstjänst ses över

**En viktig nyhet** under året är att regeringen beslutar att tillsätta en utredning som ska se över Sveriges alarmeringstjänst. Regeringen anser att alarmeringstjänsten bör anpassas till hur Sveriges krisberedskap är utformad, den tekniska utveckling som skett de senaste åren samt till de behov av alarmering som finns.

Särskilt viktigt är att säkerställa en sammanhållen och obruten så kallad larmkedja för att öka säkerheten och tillförlitligheten vid larm. Uppdraget ska redovisas senast den 14 december 2012.

## Utökad roll inom samhällets krisberedskap

**Myndigheten** för samhällsskydd och beredskap (MSB) och SOS Alarm Sverige AB tecknar ett samverkansavtal som reglerar formerna för samverkan vid krissituationer och larmning av myndigheternas Tjänsteman i beredskap (TiB).

Syftet med avtalet är att höja förmågan och effektiviteten i krisberedskapssystemet genom en snabb och enhetlig alarmering och vidareförmedling av information.

Alla de myndigheter inklusive länsstyrelserna som enligt krisberedskapsförordningen är ålagda att ha funktionen Tjänsteman i beredskap (TiB) och en förmåga att omgående kunna upprätta en ledningsfunktion kan ansluta sig till samverkansavtalet. Avtalet ökar förmågan till snabb och effektiv samverkan vid olyckor och kriser.

## Särskilt informationsnummer

**Den 15 december** tecknar SOS Alarm och svenska staten ett nytt alarmeringsavtal. En del av det nya avtalet är att SOS Alarm får i uppdrag att inrätta ett särskilt informationsnummer för att komplettera nödnumret 112. Medborgarna ska kunna vända sig till det nya informationsnumret med frågor och viktig information när samhället utsätts för påfrestningar av olika slag. Det kan exempelvis röra sig om en storm där många människor har eller vill ha information. För SOS Alarm blir detta ett historiskt uppdrag och ett led i vårt arbete för ett tryggare samhälle.

# Med samverkan i fokus – VD har ordet

**ÅRET INLEDDES MED SAMMA FOKUS** som avslutade 2010, nämligen med det strategiarbete vi kallar Samverkansstrategin. Jag kan se tillbaka på ett av de mest utmanande åren i företagets historia, en tid där vår verksamhet på olika sätt har ifrågasatts av utomstående. Men också ett år där vi har arbetat aktivt med att lyfta den interna stoltheten hos våra medarbetare och ytterligare förstärka kvalitetsarbetet.

**S**OS ALARM har en mission, att arbeta för ett tryggare samhälle. Vårt uppdrag, att säkerställa våra medborgares trygghet och ha en central roll i samhällets krisberedskap, är något som vi tar på största allvar. De dryga 3,5 miljoner 112-samtal som årligen tas emot ska bemötas med våra operatörers förmåga att möta människors krisreaktioner, att med inlevelseförmåga snabbt få grepp om situationen och med ett fokuserat lugn både kommunicera trygghet och agera korrekt.

*”Hållbarhetsfokuset är integrerat i hela vår verksamhet och innebär ett stort socialt ansvarstagande, vare sig det rör sig om hjälpsökande, kunder, partners eller medarbetare.”*

JOHAN HEDENSIÖ

Under 2011 hamnade jag för första gången i mitt liv i en situation då jag själv behövde ringa 112. Mitt under min sons fotbollsmatch hände det. En av hans vänner låg plötsligt där, på fotbollsplanen, orörlig men vid medvetande. Jag förstod snabbt allvaret och ringde 112. ”Du ska få hjälp” sa operatören i andra änden, ”Se till att hålla koll på andningen”. Jag insåg efteråt hur svårt det är som hjälpsökande, att behålla lugnet och konkret beskriva situationen. Den här erfarenheten har ytterligare stärkt mitt förtroende för våra operatörer och sjuksköterskor och

skapat en djupare förståelse för deras svåra och viktiga arbete.

Vår ambition är att SOS ALARM ska uppfattas som ett långsiktigt, tryggt och pålitligt företag ur ett hållbarhetsperspektiv. Hållbarhetsfokus är integrerat i hela vår verksamhet och innebär ett stort socialt ansvarstagande, vare sig det rör sig om hjälpsökande, kunder, partners eller medarbetare. Ur hållbarhetsperspektivet är det de sociala och ekonomiska aspekterna som främst ligger i fokus för vår verksamhet, eftersom verksamheten har relativt låg miljöpåverkan. Men hela grunden i SOS ALARMS samhällsuppdrag har en stor miljöpåverkan. Vid exempelvis en stor brand är vår förmåga att snabbt och korrekt larma ut rätt hjälpresurser samt att informera allmänheten om hur man bör agera för att säkra trygghet och hälsa, avgörande även från miljösynpunkt.

**SOS ALARMS vision** är att vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle. En viktig del av vår strävan mot ett tryggare samhälle är att allmänheten ska ha god kunskap om SOS ALARMS tjänster och ett högt förtroende för vår verksamhet. Under 2011 fick vi anledning att befara att medborgarnas förtroende för SOS ALARM skulle minska, på grund av en rad händelser som rapporterats i media. En tragisk händelse med en 23-årig man som inte fick hjälp i sin kontakt med SOS ALARM och kort därefter avled, är ett exempel på när den mänskliga faktorn slår fel. Ett fel som inte får hända och som får katastrofala följder för den drabbade och dennes anhöriga, men även stora konsekvenser för vår organisation.

I och med denna händelse och medias intensiva rapportering inleddes en tid av hårdare bemötande gentemot våra medarbetare. Hotfulla och aggressiva samtal från hjälpsökande,

osäkerhet på centralerna och rädsla för att gå till sitt arbete i tjänstekläder, var några av de allvarliga konsekvenserna. Den högre personalomsättning vi upplevde under 2011, kan till viss del förklaras av detta. Den tiden var tuff och jag kände en ständig oro för välbefinnandet hos våra medarbetare. I vårt mål att vara en attraktiv arbetsgivare har vi under senare delen av 2011 därför arbetat aktivt med att stärka stoltheten hos våra anställda och ytterligare värna om en god arbetsmiljö på våra centraler.

**Vi har en grundinställning** om att transparens skapar delaktighet och trygghet och i samband med den intensiva mediebevakning som vi under året utsattes för har vi på SOS ALARM vid flera tillfällen försökt hjälpa media med att beskriva vår komplexa verksamhet, men ibland förgäves. Vi välkomnar granskning men har upplevt att mycket av det som har rapporterats tyvärr ibland blivit direkt missvisande.

Dessa speciella omständigheter ledde även till en intern granskning av oss själva, där vi fann en del kvalitetsbrister som vi nu har lokaliserat och arbetar med att förbättra. Glädjande nog visade en varumärkesundersökning som genomfördes i november, att allmänhetens förtroende för och kunskap om SOS ALARM är fortsatt hög. Det är en otroligt viktig indikation i vårt arbete för ett tryggare samhälle och vår förmåga att vara medborgarnas livlina.

**I ett samhälle** i ständig förändring är kontinuerlig utbildning en central del och utbildning har varit ett stort fokus för oss under 2011. Vi har utbildat över 500 medarbetare i hela landet i vår Samverkansstrategi. Erfarenheterna från dessa utbildningstillfällen är ovärderliga och samspelet och gemenskapen bland våra medarbetare är fantastisk. Den nya strategin, där tekniken möjliggör bättre samverkan mellan centralerna och därmed leder till effektivare mottagande av nödsamtal, har implementerats steg för steg under året med goda resultat. Nu står vi oss ännu starkare i att fokusera på kundernas önskemål. Förändringar tar tid och det är vi ödmjuka inför.

En annan förändring under 2011 är att vi nu etablerat det sista av våra fyra Medicinska Specialist Centra (MSC) och utbildat ett stort antal SOS-sjuksköterskor, knutna till dessa. Under senare delen av 2011 rekryterades 15 nya sjuksköterskor till det nya centralt i Östersund som öppnas i början på 2012. När nu alla fyra MSC är igång, har vi ännu större möjlighet att säkerställa att vi möter våra kunders krav och medborgarnas behov.

**Sedan november 2011** styr SOS ALARM inte längre över vårdprioriteringen och ambulansdirigeringen i Västmanland, Södermanland



**JOHAN HEDENSJÖ**

**Familj:**

Fru och tre barn.

**Bor:** Bromma i Stockholm.

**Fritid:** Familjen och vänner. Barnens idrottsaktiviteter.

**Antal år inom SOS Alarm:** 2 år.

**Bakgrund:**

Är ekonom i grund och botten och har bland annat varit VD för bevakningsföretaget Falck Security och mediebyrån Mediaedge:cia samt nordisk koncernchef för Codan/Trygg Hansa. Ledamot i SweSec.

**Bäst med jobbet:**

Att vi kan hjälpa så många människor i svåra situationer.

**Vill lära mer om:**

Människors beteende i krisituationer.

och Uppsala län samt Region Gotland. Detta efter en förlorad upphandling under 2010 som resulterade i en, för första gången i historien, bruten larmkedja där tjänsten har gått över till annan part. För SOS ALARMS del betydde denna förändring inte bara förluster i personal utan även en förlorad ställning i ett hittills opåverkat monopol. I vårt arbete med att ständigt ha medborgarnas trygghet i fokus och verka för ett hållbart samhälle genom en trygg och säker larmprocess, skapar dessa nya förutsättningar vissa svårigheter för oss. Vi välkomnar därför den utredning över Sveriges alarmeringstjänst som regeringen, i slutet av 2011, beslutade om att tillsätta. Vår förhoppning är att det i utredningen framkommer att den så kallade "Svenska modellen", det vill säga en obruten larmkedja, är den bästa och tryggaste lösningen för Sverige och Sveriges medborgare.

**Samtidigt som vi har förlorat** dessa avtal har vi glädjande nog knutit till oss de sista tre kommunerna inom räddningstjänsten som ännu inte varit anslutna till SOS ALARM. Vi har även skrivit nya landstingsavtal under året med Örebro, Värmlands, Kalmars, Kronobergs, Blekinge och Hallands län. Dessa förnyade förtroenden tillsammans med övriga befintliga förvaltar vi med stolthet och varsamhet.

Att ha en stark krisberedskap i samhället visar sig vara allt viktigare och SOS ALARM slöt under senare delen av 2011 ett viktigt samarbetsavtal med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Avtalets syfte är att säkerställa och förhöja förmågan och effektiviteten i krisberedskapssystemet, och att ta fram former för samverkan vid krisituationer och larmning av myndigheternas Tjänsteman i Beredskap (TiB). För SOS ALARM innebär detta avtal ett stort förtroende för vår organisation och givet vår kunskap om samhällets funktioner och vår roll som första länken vid stora händelser, ligger denna utveckling helt i linje med våra mål och vår verksamhetsidé. Vi vågar påstå att det ur ett hållbarhetsperspektiv är en positiv utveckling för Sverige.

**Kommunikationssystemet Rakel** fortsätter att ersätta det analoga radiosystemet. Senast ut var Örebro läns landsting, som införde Rakel i slutet på 2011. I och med införandet av Rakel får vi en närmare kontakt med våra kunder och kan förstärka vår roll som en långsiktig och trygg partner. Tekniken är en stor del av SOS ALARM. Vår verksamhet är beroende av fungerande teknik och vi lägger mycket kraft och resurser på att såväl våra operativa system som stödsystemen ska fungera. Under 2011 har vi arbetat fram en ny alternativdrift, utifall ett scenario där våra primära system går ner skulle inträffa. I början av 2012 testades den nya

*”Att ha en stark krisberedskap i samhället visar sig vara allt viktigare och SOS Alarm slöt under senare delen av 2011 ett viktigt samarbetsavtal med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.”*

JOHAN HEDENSIÖ

alternativdriften med mycket positivt resultat, vilket säkerställer vår produktion och hållbarhet mot samhället ytterligare.

Våra kundrelationer bygger på ett ömsesidigt förtroende. Vår målsättning är att hela tiden tillgodose våra kunders behov så långt som är hållbart för vårt företag. Under 2011 arbetades ett nytt partnerkoncept fram som lanserades vid årsskiftet. sos Säkerhetspartner, som ligger inom Affärsområde Säkerhet, Jourtele och Trygghetstjänster, förbättrar den service och support våra partners är vana vid. Med ett

särskilt supportcenter kan vi nu erbjuda våra kunder en specialkompetens inom just deras område när det gäller larmmottagning och larmförmedling. Ju mer vi vårdar relationen till våra kunder, desto starkare blir vi i ett längre perspektiv.

**År 2011 avslutades** med att stormen Dagmar drog in över vårt land. Kanske får den bli en symbol för 2011 på SOS ALARM. Jag inledde med att berätta om att SOS ALARM har haft ett av sina tuffaste år sedan starten för snart 40 år sedan och jag avslutar med att vi har lärt oss mycket av resan under året och tar det med oss in i 2012. Stormar bedarrar och för med sig en enorm handlingskraft och framåtanda. Tack alla fantastiska, engagerade medarbetare för ett händelserikt 2011.

Stockholm den 14 mars 2012



Johan Hedensjö

## FRÅN VD UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

### Kvalitetssäkrad produktion och samverkan är prioriterade mål

●●● **För oss är hållbarhet likställt med att uppfattas som långsiktigt tryggt och pålitligt, vare sig det rör sig om nödställda, kunder, partners, medarbetare, ägare eller ur miljöhänsyn. Detta genomsyrar också verksamheten och hela vårt tjänsteutbud. Vår strävan är att vi:**

- har tydliga processer för en effektiv bolagsstyrning,
- är lyhörda för omgivningens krav på snabba och adekvata hjälpinsatser,
- har en gemensam värdegrund och etiska riktlinjer som bas för vår verksamhet,
- ska ta till vara och ständigt utveckla vår viktigaste resurs – medarbetarna,
- erbjuder en god arbetsmiljö,
- kan hantera och ha tillgång till avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik,
- bedriver ett systematiskt kvalitetsutvecklingsarbete,

- i allt fortsätter att sträva efter att bidra till sammanhållning och samordning av samhällets hjälpresurser,
- hanterar vår ekonomi på ett ansvarsfullt sätt så att vi kan leva upp till av ägarna uppsatta ekonomiska mål och samtidigt ha fortsatt ekonomiska resurser att möta samhällets och våra kunders framtida krav på utveckling av våra tjänster,
- bedriver vår verksamhet med så liten miljöpåverkan som möjligt.

2011 har varit ett utmanande år för verksamheten där våra målsättningar ovan satts på prov. Detta har lett till omprioriteringar. Att minska vår personalomsättning och vara en attraktiv arbetsgivare är ett högt prioriterat mål som vi behöver komma tillrätta med. Här finns en utmaning att knyta till oss och behålla medarbetare

med specialkompetens som är attraktiva på arbetsmarknaden.

Personalomsättningen uppgick 2011 till 23 % vilket är 9 procentenheter högre än föregående år. Detta har lett till en översyn av rekryteringsprocessen och ett fokus på ledarskaps- och kompetensutveckling.

Ett annat aktuellt mål är att öka kvaliteten i vår produktion för att tillfredsställa våra kunders behov. Därför arbetar vi nu aktivt med en kvalitetsrevision på våra centraler som kommer att pågå under hela 2012. Genom en kvalitets-säkrad produktion och genom samverkan minskar vi sårbarheten vilket även det är ett prioriterat mål.

En ytterligare utmaning för SOS Alarm är att frigöra resurser för att kunna driva nödvändiga utvecklingsprojekt. Ett mål på något längre sikt är

att stärka våra uppdragsgivares förtroende för en obruten larmkedja. Det har blivit en utmaning då det nu finns en konkurrerande marknad för vårdprioritering och ambulansdirigering. Här behöver vi möta konkurrensen med att ytterligare effektivisera verksamheten så att resurser frigörs för att klara såväl utveckling av medarbetare som teknik.

På lång sikt ska SOS Alarm ytterligare stärka sin position som navet i svensk krisberedskap. Ett steg på vägen i detta arbete är att SOS Alarm skrivit ett samverkansavtal med MSB som reglerar formerna för samverkan vid krisituationer samt fått uppdrag av regeringen om ett nytt informationsnummer som ska komplettera nödnumret 112.



# SOS Alarm bidrar till ett tryggare samhälle

**SOS ALARMS AFFÄRSIDÉ** är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster för ett tryggare samhälle. Genom företagets centrala roll i samband med nödsituationer utgör SOS Alarm en viktig länk i samhällets krisberedskap.

**S**OS ALARM ansvarar för nödnumret 112 inom Sverige. Staten har uppdragit åt SOS ALARM att svara för SOS-tjänsten och alarmeringstjänsten för den statliga respektive kommunala räddningstjänsten. Uppdragen innebär samarbete med sjö-, flyg- och fjällräddning samt polisen. För landstingens räkning utförs uppdrag inom ambulansalarmering och ambulansdirigering. Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS ALARM flera samhällsnära, trygghetsskapande säkerhets- och jourtjänster. Bland dessa tjänster ingår trygghetslarm, automatlarm, personlarm, jourtelefonmedling samt samordning och dirigering av samhällsfinansierade transporter.

SOS ALARM ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av Sveriges Kommuner och Landsting via SKL Företag AB. Moderbolag i koncernen är SOS ALARM Sverige AB med säte i Stockholm.

2011 ökade koncernen sin omsättning med 1,9% (1,8%) till 838 MSEK (822). Balansomslutningen var 542 MSEK (543). Resultatet efter skatt uppgick till 9,6 MSEK (1,9) vilket motsvarar en avkastning på 6% på eget kapital.

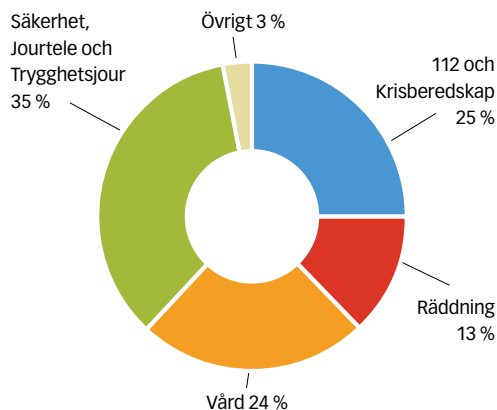
SOS ALARMS verksamhet är uppdelad i fyra affärsområden: 112/Krisberedskap, Räddning, Vård och Säkerhet/Jourtele/Trygghetsjour. Varje affärsområde har eget kund- och resultatansvar.

Moderbolagets verksamhet bedrivs på de 18 SOS-centralerna som är indelade i tre geografiska regioner: Norr, Mitt och Syd. Huvudkontoret ligger i Stockholm och där finns, förutom ansvaret för koncernens strategiska planering, funktioner som HR, Strategi, Affärsutveckling och Kommunikation samt ekonomi. Verksamheten bedrivs i Sverige.

SOS ALARM är en central del i det svenska krishanteringssystemet och är tillgängligt dygnet runt, året om även på ledningsnivå. Nationell



SOS Alarms verksamhet berör alla privatpersoner och i princip alla företag och organisationer i Sverige.



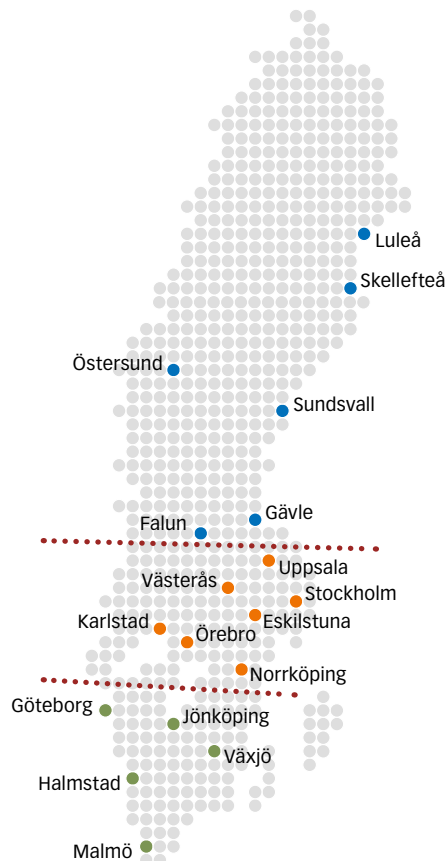
SOS Alarms intäkter i procent fördelade på företagets affärsområden 112/Krisberedskap, Räddning, Vård samt Säkerhet, Jourtele och Trygghetsjour.

produktionsledning, NPL, leder det operativa arbetet på de 18 SOS-centralerna. NPL ska upptäcka, verifiera och larma nödvändig kompetens. Den är navet och genom sitt uppdrag en naturlig kontaktpunkt dels för SOS-centralerna men även för aktörer som Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), landets länsstyrelser och Rikskriminalpolisen.

2011 har präglats av den massiva uppmärksamhet som riktats mot SOS ALARM och i förlängningen ifrågasättandet om man får hjälp när man ringer nödnumret 112. SOS ALARM har under året gjort stora informationssatsningar i form av olika aktiviteter. SOS ALARM strävar efter att visa stor transparens gentemot allmänheten och har vid flera tillfällen under året försökt hjälpa media beskriva vår komplexa verklighet.

### Med kunderna i fokus

För att säkerställa en hållbar utveckling och en långsiktig konkurrenskraft inleddes under



Produktionsområdena ● Norr, ● Mitt och ● Syd med respektive SOS-central utmärkt.

2010 ett strategiskt förändringsarbete för att, utifrån SOS ALARMS mission "för ett tryggare samhälle", säkerställa en tydlig målbild för verksamheten, nöjda kunder, ständiga förbättringar av effektivitet och kundnytta, företagets konkurrenskraft samt att stärka varumärket. Detta ledde till en ny strategi,

## Miljöcertifierade enligt ISO 14001

●●● SOS Alarm är ett företag som har ett stort samhällsansvar. Inte bara för det egna arbetet utan också för omvärlden.

Därför är det självklart att miljöarbetet har en hög prioritet. SOS Alarm är certifierat enligt standarden ISO 14001:2004.

Genom SOS Alarms mission om "Ett tryggare samhälle" verkar vi för att bevara miljön

åt kommande generationer och bidra till en hållbar utveckling. Det gör vi genom att minska vår negativa miljöpåverkan och ständigt förbättra vårt miljöarbete.

SOS Alarm ska tillgodose många olika kundkategoriers behov av larmtjänster med hänsyn till miljön.

Våra mest betydande miljöaspekter i verksamheten är

tjänsteresor, inköp, energiförbrukning och avfallshantering. Det innebär att:

- Vår personal har goda miljö-kunskaper.
- Vi strävar efter att välja miljömärkta produkter och tjänster.
- Vi följer miljölagstiftning och kundkrav på området.
- Vi förebygger förorening genom att minska miljö-

belastningen från våra tjänsteresor med fokus på minskade utsläpp av klimatpåverkande gaser som koldioxid och andra utsläpp.

- Vi ska minska vår resursförbrukning och energianvändning genom att ta miljöhänsyn vid inköp och användning av IT och vid inköp av fastighetstjänster.

Samverkansstrategin, som genomförs under åren 2010–2015. *Läs mer på sidorna 14–15.*

För att ytterligare stärka samarbetet med kunderna arbetar SOS ALARM med processutveckling och processtyrning utifrån ett tydligt kundfokus i förändringsarbetet. Målbilden är att SOS ALARM ska komma närmare sina stora kundgrupper, främst räddningstjänsten, landstingen, staten, centrala myndigheter samt kommunala bolag och förvaltningar, för att utifrån kundernas behov utveckla tjänsteutbudet.

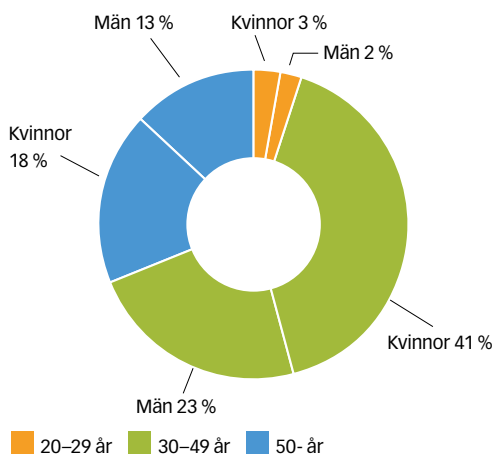
Under de senaste åren har SOS ALARM också kartlagt flera viktiga affärsprocesser. Här ligger fokus på att säkerställa hög kvalitet och ständig utveckling vad gäller kundnytta och lönsamhet. I praktiken innebär det att flödet i affärsprocesserna trimmas och effektiviseras från ax till limpa – från tecknande av avtal, kundsupport och produktion till uppföljning med kund.

### Medarbetarna – viktigaste resursen

SOS ALARMS kompetensförsörjning ska attrahera, rekrytera, behålla och utveckla medarbetare. Företaget behöver kompetenta medarbetare för att kunna upprätthålla hög kvalitet på alla tjänster. Arbetet med den strategiska kompetensförsörjningen och medarbetarnas kompetensutveckling blir därför allt viktigare. Varje medarbetare får i nuläget i genomsnitt 40–80 timmars utbildning per år. *Läs mer på sidorna 18–19.*

Det är viktigt med en låg personalomsättning eftersom varje individ besitter värdefull kompetens. Under 2011 låg personalomsättningen högre än normalt. *Läs mer på sidorna 16–17.*

Alla som arbetar i operativ tjänst på SOS-centralerna har kompetens som SOS-operatör.



*Medarbetarnas fördelning i procent enligt åldersgrupper och kön 2011.*

Dessutom kan man ha olika inriktning, som till exempel 112-mottagare eller ambulansdirigent.

Förutom SOS-operatörer finns administrativ personal på landets SOS-centraler, på SOS ALARMS enhet för service, support och förvaltning och på huvudkontoret. Även sjuksköterskor och SOS-läkare är knutna till centralerna.

I takt med att allt fler landsting kräver legitimerade sjuksköterskor för prioritering av vårdssamtal har rekryteringssatsningarna ökat. SOS ALARM har också inrättat fyra Medicinska Specialist Centra, MSC, som nav för denna kompetens. *Läs mer på sidorna 40–41.*

Sedan 2009 görs årliga medarbetarundersökningar. Arbetet i SOS ALARM kräver stor stresstålighet med arbete dygnet runt, årets alla dagar. För att förebygga ohälsa genomför SOS ALARM vart tredje år en särskild hälsokontroll för personal i operativ drift. Som en del i att skapa en engagerande arbetsplats är det viktigt att bland annat säkerställa ett starkt och tydligt ledarskap samt att kontinuerligt utveckla den interna informationen.

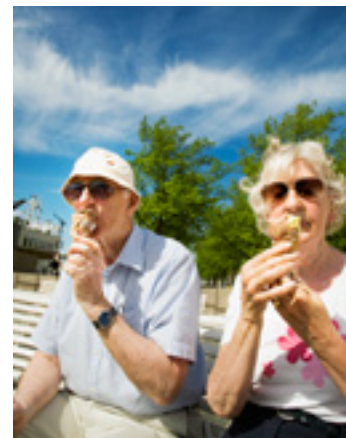
### Samverkan skapar hållbarhet

SOS ALARM och samtliga parter i larmkedjan fokuserar på samverkan kring utveckling av teknik och rutiner som ur ett hållbarhetsperspektiv ökar samarbetet. Detta gynnar såväl de olika delarna i larmkedjan genom att resurser används mer effektivt, som den enskilda medborgaren. Bland annat genom kortare larmtider, ökad kompetens i larmprocessen och en bättre patientstyrning till rätt vårdnivå.

Den största delen av SOS ALARMS intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Konkurrensen mellan enskilda vårdgivare har ökat markant och i dag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva.

I skiftet oktober och november 2011 började SOS ALARM vidarekoppla samtal till Sjukvårdens Larmcentral, en helt ny larmcentralverksamhet för vårdärenden i regi av landstingen i Uppsala län, Västmanland, Södermanland och Region Gotland. Denna förändring har föregåtts av noggranna studier och kvalitets-säkringsåtgärder från SOS ALARMS sida för att säkerställa den hjälpsökandes möjlighet att trots en bruten larmkedja få bästa möjliga hjälp. Ett särskilt avtal för att säkerställa kvalitet och funktionalitet har tecknats mellan berörda parter.

I slutet av året beslutade regeringen att tillsätta en utredning som ska se över Sveriges alarmeringstjänst. Särskilt viktigt är att säkerställa en sammanhållen och obruten så kallad larmkedja för att öka säkerheten och tillförlitligheten vid larm.



*När allt fler landsting kräver legitimerade sjuksköterskor för prioritering av vårdssamtal har rekryteringssatsningarna ökat.*

*Rakel ger helt nya möjligheter till samverkan genom effektiv kommunikation och ledning oberoende av geografiska och organisatoriska gränser.*

### Forskning och utveckling

SOS ALARM har under 2011 antagit riktlinjer för forskning och utveckling. Syftet är att öka intresset bland forskare och forskningsfinansierare för frågeställningar som har samband med larmprocessen.

Medan forskningen allmänt har utvecklats starkt inom många andra samhällsområden är det mycket som tyder på att analys och kunskapsutveckling inom larmprocessen varit begränsad.

Det omfattande underlag kring nödsituationer som finns hos SOS ALARM bör i större utsträckning kunna bearbetas och analyseras av oberoende forskare. En sådan kunskapsutveckling kan ge snabbare och effektivare hjälp och verka förebyggande vilket även är ett av SOS ALARMS uppdrag enligt alarmeringsavtalet med staten.

Avsikten är att under 2012 följa upp riktlinjerna för forskning och utveckling genom att

starta ett nätverk, med syftet att knyta samman forsknings- och utvecklingsfrågor inom SOS ALARMS olika tjänsteområden och mellan forskargrupper som verkar inom fältet. När det gäller områdena 112, samhällets krisberedskap och Rakel finns anledning att särskilt framhålla följande områden:

- Nödsamtal från särskilda grupper, till exempel funktionshindrade, icke svensktalande och barn. Vid Linköpings universitet pågår ett projekt om nödsamtal från barn.
- Hur de hjälpsökande påverkas av olika former av samordning av larmprocessen. Betydelsen av uppdelad eller samordnad utlarmning, till exempel vid samverkanslarm. Jämförande studier mellan länder saknas varför detta är ett prioriterat forskningsområde.
- Teknikens möjligheter att förbättra och utveckla räddningsinsatser, till exempel genom att dela information mellan olika organisationer som är involverade i insatser.

## Teknisk utveckling – Rakel 2011

●●● SOS Alarm har gjort en omvärlds- och behovsanalys för att identifiera de viktigaste tekniktrenderna samt vilka nya tekniska funktioner, system och tjänster som ska utvecklas fram till 2015.

**Rakel är Sveriges** gemensamma nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning för alla organisationer med verksamhet inom allmän ordning, säkerhet och hälsa. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) ansvarar för drift av Rakelnätet som nu är driftsatt över hela Sverige.

Rakel ger helt nya möjligheter till samverkan genom effektiv kommunikation och ledning oberoende av geografiska och organisatoriska gränser. De två mest framträdande aktörerna i Rakelnätet är polisen, som hanterar de brottsbekämpande organisationerna, och SOS ALARM som hanterar övriga grupper. Även kommunernas räddningstjänst har fokus på Rakel och dess integration med stabs- och ledningsfunktioner. En ny ledningsdoktrin kommer att kräva en mer dynamisk hantering av resurser och styrkor.

### Gemensam kommunikation för ordning, säkerhet och hälsa

Rakelsystemet är digitalt och sändningarna kan krypteras. Tack vare att det är digitalt ökar ljudkvaliteten vilket kan vara viktigt då till exempel räddningstjänsten ibland verkar inom mycket bullriga miljöer. Systemet kan användas till tal och textmeddelanden samt till att överföra data. Det finns två typer av

användarterminaler, den ena sitter i olika fordon (mobilterminal), den andra är handburen, ser ut som en mobiltelefon och används på ungefär samma sätt.

Rakelnätet är byggt för att ha en hög och jämn täckning, en stor del av landets yta har i dag täckning. Undantag är fjällvärlden ovanför odlingsgränsen och det ingår inte heller i grundkraven. Täckningen i Rakelsystemet motsvarar minst tidigare analoga system.

Användarna delas in i flera olika talgrupper och varje terminal kan vara med i flera talgrupper samtidigt. Inom talgrupperna hör alla det man sänder ut. Man är inte begränsad geografiskt, utan en grupp kan vara spridd över hela Sverige om man så vill. Man kan också koppla upp samtal mellan två specifika terminaler (då de är tilldelade ett unikt nummer) för att kunna föra personsamtal utan att alla hör. Terminalerna kan också fungera, utan kontakt med basstationer, i så kallad direktmod.

I alarmeringsavtalet med staten ingår bland annat att SOS ALARM ska medverka till att säkerställa en effektiv kommunikationssamordning i Rakel, det vill säga kunna administrera, utveckla och erbjuda tjänster som underlättar samverkan mellan användarna.

Rakel ska efter årsskiftet 2012–2013 fullt ut ha ersatt det analoga systemet och kommer att

- Studier av förmågan hos uttryckande styrkor att ta emot information och hur förmågan kan öka genom att informationen görs tillgänglig i nya former.
- Behovet av en samordningsfunktion i utalarmering inom Rakelsystemet.
- Kriskommunikation – hur man vill och kan ta emot och ge information vid större händelser och kriser.

### SOS Alarms dotterbolag

I koncernen ingår också två rörelsedrivande dotterbolag, YouCall Sverige AB och Rescue Electronic. YouCalls verksamhet bedrivs i Piteå och innefattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefontjänster. Rescue Electronic AB bedriver sin verksamhet från Gävle och levererar larmmottagningsutrustning till kommunernas räddningstjänster och till ambulanssjukvården. ●

vara det huvudsakliga kommunikationssystemet för SOS ALARM och dess partner.

### Kommunikation i Rakel

Sedan början av 2011 har samtliga SOS-centraler kunnat erbjuda samarbetspartners som vill kommunicera via Rakel att göra detta. SOS ALARM använder Zeracom som är ett alternativsystem som först utvecklades. Detta system har begränsade funktioner men är fullt tillräckligt för att kunna användas effektivt vid till exempel uppdrag i räddningstjänst.

SOS ALARMS fokus har därefter varit att implementera Rakel i Coordcom, som är en del av huvudsystemet Zenit. Det har varit ett omfattande utvecklingsarbete och med en tidsödande valideringsprocess. Men genom gott samarbete med Ericsson, SOS ALARMS teknikleverantör, och MSB har implementeringen kunnat genomföras i stort sett enligt plan.

Under sommaren 2011 driftsattes Rakel i Zenit på SOS-centralen i Halmstad som pilotprojekt. Tre månaders provdrift gav flera goda erfarenheter och funktioner som behövde vidareutvecklas identifierades.

Målet är nu att samtliga SOS-centraler ska ha tillgång till Rakel i Zenit innan halvårsskiftet 2012.

Driftsättningen av Rakel i Zenit är en försättning för att kunna leverera flera av de tilläggstjänster som olika kundgrupper efterfrågar av SOS ALARM. ●



## Kartläggning visar många engagerade intressenter

●●● SOS Alarms verksamhet berör på något sätt alla invånare och princip alla företag och organisationer. Som en del av hållbarhetsarbetet har SOS Alarm i en intern undersökning gjort en kartläggning av vilka intressenterna är och vilket inflytande de har på verksamheten.

SOS Alarm har haft ett behov av att på ett mer strukturerat sätt kartlägga företagets intressenter. För att bättre kunna hantera och möta dessa – SOS Alarms kunder, samarbetspartners, ägare, finansärer, medarbetare, frivilligorganisationer, konkurrenter, media, andra samhällsaktörer och framför allt samhällets medborgare – genomfördes en intressentkartläggning.

– Första steget blev att kartlägga vilka våra intressenter är. I ett företag som vårt som har så många olika sorters kontakter är det viktigt att ha en övergripande bild över vilka relationer SOS Alarm har med olika intressentgrupper, säger Lina Lidell, Marknads- och omvärldsanalytiker på SOS Alarm.

Andra steget har varit att bedöma vilket inflytande dessa intressenter har över verksamheten.

I en intern webbenkät har 26 nyckelpersoner inom SOS Alarm fått klassa de olika aktörerna utifrån tre

frågeställningar om deras:

- inflytande över SOS Alarm
- intresse för SOS Alarm
- inställning till SOS Alarm

Rent generellt visar kartläggningen att SOS Alarm har oerhört många aktörer att förhålla sig till och många av dem är aktivt engagerade och intresserade av verksamheten.

– Kartläggningen visar också att SOS Alarms kunder (exempelvis staten, landstingen, kommunerna och räddningstjänsten) har särskilt stort inflytande på SOS Alarm, men att även samhällsaktörer som media, MSB (Myndigheten för samhällskydd och beredskap) och våra ägare/finansärer anses ha stort inflytande, säger Lina Lidell.

Ett naturligt nästa steg blir nu att vända sig med samma frågeställningar till intressenterna själva.

Målet för kartläggningen är att se hur väl SOS Alarm lever upp till de förväntningar som finns i relationen med företagets intressenter.

# Tuffa mål gör bra ännu bättre

**SEDAN 2010 DRIVER SOS ALARM ett omfattande utvecklingsarbete som speglar företagets hållbarhetsfokus. Målet med den så kallade Samverkansstrategin är nöjda medborgare, engagerade medarbetare, hög kvalitet och god kundnytta. Därför börjar arbetet med det som är viktigast för hjälpsökande – 112-tjänsten.**

**E**tt av de första besluten som Johan Hedensjö tog efter att han tillträdde som vd för SOS ALARM i maj 2010 var att genomföra en så kallad strategiverifiering. Han ville se över företagets hela verksamhet och säkerställa att SOS ALARMS mål och strategier för affärer och organisation bidrar till högre kvalitet, kundnytta och kostnadseffektivitet. Resultaten visade att det fanns möjligheter till utveckling och förbättring.

– Projektets fokus låg på kunderna, vilka mål och strategier vi ska ha och hur vi skulle organisera oss i framtiden. Det arbete vi gör nu, som ett resultat av inventeringen, ska leda till att vi

blir ännu mer kundinriktade, säger Thomas Stenbäck, strategi- och affärsutvecklingschef på SOS ALARM och programledare för Samverkansstrategin.

Resultaten från strategiprojektet och de förslag till förändringar som tagits fram presenterades för SOS ALARMS medarbetare under september 2010. Inriktningen var att bli mer kundorienterade, etablera en plattare och mer fokuserad organisation och säkerställa en bättre framtida samverkan inom företaget och med kunderna. Förslaget togs emot positivt och den nya organisationen infördes i oktober 2010.

– SOS ALARM är en öppen och förändringsbenägen organisation. Förändringarna innebar att ansvarsfördelningen och rollerna inom organisationen blev mycket tydligare. Det bidrar

## UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

### Vi jobbar alltid för ett tryggare samhälle

●●● **För att säkerställa en hållbar utveckling och en långsiktig konkurrenskraft inleddes under 2010 ett strategiskt förändringsarbete för att utifrån SOS Alarms mission "för ett tryggare samhälle" säkerställa en tydlig målbild** för verksamheten, nöjda kunder, ständiga förbättringar av effektivitet och kundnytta, företagets konkurrenskraft och att stärka varumärket och skapa trygghet för med-


borgarna. Detta resulterade i ny organisationsstruktur där fyra affärsområden har tydligt kund- och resultatansvar för respektive tjänsteområde.

Ur ett hållbarhetsperspektiv kan vi se att samarbetet mellan samtliga parter i larmkedjan ständigt ökar och att fokus är stort på samverkan kring utveckling av teknik och rutiner. Detta gynnar de olika delarna i larmkedjan genom mer effektiv resursanvändning, samtidigt

som den enskilde medborgaren gynnas genom bland annat kortare larmtider och ökad kompetens i larmprocessen.

Under 2011 har en ny strategi för produktions-samverkan mellan centralerna förändrat produktions sättet. Syftet är att vi ska producera effektivare med jämnare kvalitet samtidigt som vi blir mindre sårbara. Stort fokus finns i samband med detta på kvalitetsarbete i samverkan med våra uppdragsgivare.





SOS Alarms utvecklingsarbete börjar med det som är viktigast för alla hjälpsökande; snabb och säker mottagning av 112-samtal.

*”Med gemensam mottagning kan vi erbjuda en högre kundnytta med bibehållen kvalitet oavsett larmcentralernas tryck”*

UR SOS ALARMS  
HÅLLBARHETSREDOVISNING

i förlängningen till att vi kan möta våra kunder på ett bättre sätt och därmed blir en ännu mer attraktiv leverantör för våra kunder.

**Inom ramen** för Samverkansstrategin finns ett antal mål som ska vara uppnådda senast år 2015. Ett av de första delprojekten har varit att förbättra tjänsterna och organisationen som utgör första kontakten för de hjälpsökande som ringer larmnumret 112. För att säkerställa korta svarstider, även vid större incidenter då många ringer och behöver hjälp, jobbar SOS ALARM nu med något som kallas gemensam mottagning 112 i mer vidsträckt geografiska områden.

– Med gemensam mottagning kan vi erbjuda en högre kundnytta med bibehållen kvalitet oavsett larmcentralernas tryck. Att utveckla och påbörja realisering av den gemensamma mottagningen för 112 har varit det viktigaste målet inom Samverkansstrategin under 2011.

**Inför lanseringen** av den gemensamma mottagningen av larmsamtal gjorde SOS ALARM en grundlig kartläggning av arbetsprocesserna vid samtliga 18 SOS-centraler. Kartläggningen blev en bra grund för nästa viktiga steg; att planera och genomföra internutbildningar av

SOS-operatörerna. Sedan oktober 2010 har alla SOS-operatörer genomgått utbildning i det nya arbetssättet och de nya verktygen. *Läs mer på sidorna 18–19.*

– Tidigare fungerade SOS-centralerna som små öar, men med den nya organisationen har vi skapat gemensamma rutiner och delat ansvar. Efter utbildningarna ska vi hantera 112-processen på samma sätt oavsett var samtalet tas emot.

**Förutom investeringarna** i medarbetare och utbildning, satsar SOS ALARM också stora resurser på att förbättra den teknik som ligger till grund för en gemensam 112-mottagning. Till exempel är ett nytt, bättre kartstödssystem under utveckling. Den tekniska utvecklingen omfattar också förbättrat backup-system vid driftstörningar. Så här långt är Thomas Stenbäck nöjd med resultaten av Samverkansstrategin, men poängterar att mycket arbete återstår för att SOS ALARMS verksamhet ska nå utvecklingsmålen till 2015. ●

# Rekrytering en av de största investeringarna

**KRAVEN FÖR ATT BLI SOS-OPERATÖR** eller SOS-sjuksköterska är högt ställda. För att få tjänsten gäller det att klara både utbildningen och det certifikat, som likt ett förarbevis gör medarbetaren körklar för operativ tjänst. Dessutom krävs en viktigt personlig egenskap – att känna respekt för andra.

**A**gneta Weman är HR-chef på SOS ALARM och ansvarar tillsammans med rekryterande chef för att rätt person hamnar på rätt plats inom företaget. Av närmare 900 anställda arbetar ungefär 650 som SOS-operatörer eller SOS-sjuksköterskor.

– Det är oerhört viktigt att välja medarbetare som passar för och trivs med jobbet. Det är en förutsättning för en hållbar utveckling. Många inser inte vilka krav vi har på de medarbetare som vi anställer, säger Agneta Weman.

Trots att grundkravet på pappret är avslutad gymnasieutbildning, minst fem års arbetslivserfarenhet, goda datorkunskaper, svenskt

medborgarskap och goda kunskaper i engelska räcker det inte långt. I det här jobbet förväntas du vara beredd att jobba dygnets alla timmar under årets alla dagar och klara det även under hög stress. Reglerna kring droger och alkohol är strikta; inte ens ett glas vin till middagen kvällen innan. Det får inte heller finnas anmärkningar i brottsregistret.

– För att passa i det här jobbet måste du ha förmågan att arbeta simultant under stress. Det prövar vi i arbetsrelaterade test där de sökande utsätts för olika händelser i en stressad situation. De som går vidare i urvalsprocessen genomgår sedan en kompetensbaserad djupintervju innan de godtas för vår 10 veckor långa utbildning, säger Agneta Weman.

Arbetslivserfarenhet prioriteras högt. För att

## UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

### Medarbetarna är vår viktigaste resurs

#### ●●● Nöjda medarbetare är en förutsättning för en hållbar utveckling.

Rollen som en god arbetsgivare är central. SOS Alarm kan inte rekrytera färdigutbildade operatörer utan utbildar alla medarbetare i egen regi. Att välja rätt medarbetare samt behålla och utveckla dem är av största vikt. Ett engagerat ledarskap, en god arbetsmiljö och möjlighet till utveckling är nyckelbegrepp.

Medarbetarna är organisationens viktigaste resurs. För att garantera en korrekt handläggning ställs höga krav

på operatörerna. Kvalitetssäkring sker dels genom en noga utarbetad rekryteringsmodell med tester av nya medarbetare samt via systematisk utbildning i flera steg, vilken avslutas med en certifiering. Den återkommer årligen och är en förutsättning för arbete vid operatörsborden.

#### Arbetsmiljö

SOS Alarm bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete via arbetsmiljöledningssystemet IDEA. Företaget har dessutom knutit sitt arbetsmiljöarbete till kvalitetssystemet.

#### Jämställdhet och mångfald

SOS Alarms jämställdhetspolicy beskriver hur jämställdhetsarbete ska ingå som en naturlig del i den ordinarie verksamheten. Till policyn finns riktlinjer om hur kränkande särbehandling ska förebyggas. Varje år upprättas en central jämställdhetsplan. Den ligger till grund för det lokala jämställdhetsarbetet.

#### Medarbetardialog

Dialogen med medarbetarna i grupp och på individnivå förs kontinuerligt i flera forum. Det finns också system för

att fånga upp medarbetarnas förslag till förbättringar i verksamheten. Medarbetarna har två representanter i bolagsstyrelsen.

#### Medarbetarundersökning

Hösten 2009 genomfördes en omfattande medarbetarundersökning för att kartlägga förbättringsområden gällande arbetsmiljö, arbetsförhållanden, ledning etc. Undersökningen resulterade i en rad lokala åtgärder. Från 2011 gör vi en årlig uppföljning av undersökningen och införde ett "Nöjd medarbetarindex".





*”Att välja  
medarbetare  
som passar för  
och trivs med  
jobbet är en  
förutsättning  
för en hållbar  
utveckling.”*

AGNETA WEMAN

göra ett bra jobb krävs en god förståelse för hur samhället är uppbyggt och gärna erfarenhet av både skiftarbete och krishantering.

– Dessutom är det viktigt med rätt attityd. För oss är det oerhört viktigt, oavsett vad du jobbar med, att du behandlar dina medmänniskor med respekt och har en kommunikativ förmåga.

**Under ett normalår** har SOS ALARM en personalomsättning på mellan åtta och tio procent. Störst är omsättningen i storstäderna och bland sjuksköterskorna.

– Det är inte så konstigt. Efter några år brukar sjuksköterskorna sakna den mänskliga kontakten med patienterna, som man ju inte får i telefon, säger Agneta Weman.

Under 2011 var dock personalomsättningen den högsta SOS ALARM upplevt. En förklaring är den negativa pressbevakningen kring SOS ALARM under året.

– Händelsen som fick mycket uppmärksamhet i media var otroligt olycklig. Det som glöms bort är alla de fantastiska insatser som görs av

våra medarbetare. Här finns en enorm yrkesstolthet men många av våra medarbetare har känt sig påhoppade. Både av det media har skrivit och av personer i sin omgivning. Det har gjort att några valt att lämna oss, säger Agneta Weman.

**Under 2011** har drygt 120 nya medarbetare utbildats. Innan sex månaders provanställning övergår i tillsvidareanställning måste de nyanställda avlägga ett kunskapscertifikat. Det fungerar som ett slags förarprov.

Utan godkänt resultat blir det ingen fortsatt anställning. Certifikatet förnyas kontinuerligt och det innebär att SOS ALARMS samtliga operatörer och sjuksköterskor varje år ska klara kunskapstestet.

– Kraven skärps hela tiden och just nu ser vi över hela rekryteringsprocessen. Det gäller också att få alla att inse att en rekrytering är en av de största investeringarna vi gör. Det handlar om att få med rätt medarbetare i laget, säger Agneta Weman. ●

## AGNETA WEMAN

**Familj:** Gift, två vuxna söner och ett barnbarn.

**Bor:** Utanför Uppsala.

**Fritid:** Tycker om att hålla på med växter och gräva i potatislandet, spelar gärna golf, åker skidor, att vara på havet, resor till länder långt bort och att umgås med mitt barnbarn.

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** 15 år.

**Bakgrund:** Jurist som genom arbetsrätten kom in på Human Resources och via läkemedelsindustrin och media kom till SOS Alarm.

**Bäst med jobbet:** Att det alltid händer något! Och att jag har så bra medarbetare.

**Vill lära mer om:** Krishantering, ledarskap och sammansättning av arbetsgrupper. Jag tror aldrig att man blir fulllärd, det är det som är utmaningen. Och så vill jag ha mer tid med mitt barnbarn.

# Samverkan i fokus under utbildningsdagarna

**SOS ALARMS HÅLLBARHETSREDOVISNING** är entydig: Medarbetarna är företagets största tillgång. Därför är utbildning en mycket viktig del av den förändrings- och utvecklingsprocess som SOS Alarm genomgår. Under hösten 2011 har drygt 520 operatörer och chefer gått en Samverkansutbildning under 13 tillfällen. En av dem är SOS-sjuksköterskan Caroline Heldtander, som uppskattat möjligheten att utvecklas med kollegor från hela landet.

**F**okus för höstens utbildningsinsats inom SOS ALARM har varit samverkan och gemensam mottagning. Från februari 2012 gäller gemensam 112-mottagning i södra Sverige. I ett regionalt samarbete mellan SOS-centralerna i Syd blir svarstiderna kortare och samtalsfördelningen jämnare, både vid stora katastrofhändelser och i vardagen. SOS-centralerna i produktionsområdena Mitt och Norr kommer etappvis att följa efter.

Samverkansutbildningen är en storsatsning där alla medarbetare får tillfälle att träffa kollegor från hela landet och lära mer om företagets strategi, vad förändringen innebär och diskutera betydelsen av bemötande och attityd.

– Utbildningen har gett oerhört mycket. Det har varit suveränt att få träffa sina kollegor ansikte mot ansikte. Vi har ju samma jobb, fast med vissa regionala skillnader, säger Caroline Heldtander.

Förutom Samverkansutbildningen har hon deltagit i de speciella utbildningsdagarna för SOS-sjuksköterskor, då alla sjuksköterskor verksamma på centralerna i Syd kunnat träffas och utbyta erfarenheter.

– Utbildningsdagarna gav oss en chans att jämföra skillnader och likheter. Vi har fått större kontakt och mer utbyte av varandra, vilket säkert leder till ökad trygghet både för oss och våra inringande patienter, säger Caroline Heldtander.

Samverkansutbildningen vänder sig till alla operatörer och chefer på olika nivåer.



## SOS ALARMS UTBILDNINGSVERKSAMHET

### Licensieringen upprepas varje år

●●● **Samverkansutbildningen har varit den största utbildningsinsatsen under 2011 och omfattar drygt 500 medarbetare.** Under året har det också genomförts utbildningar i ambulansdirigering, projektstyrning och Rakel radiokommunikation. Detta parallellt med att drygt 120 nyanställda genomgått den obligatoriska grundutbildningen.

Anställda på chefsnivå

har genomgått utbildning i rekryteringsmetodik och kring arbetsmiljö. En utbildning i samtalsuppföljning för chefer i operativ drift har tagits fram och kommer att genomföras under första kvartalet 2012.

Den obligatoriska utbildningen för alla nyanställda operatörer är i dag fem veckor i klassrum under de första två månaderna.

Till det kommer ett antal moment via e-learning samt

ytterligare cirka 4-6 veckors praktik tillsammans med en erfaren operatör. Denna utbildning ska resultera i en första certifiering för att få godkänt och sitta självständigt vid operatörsbordet.

Denna certifiering ska upprepas minst var tolfte månad för att individen ska få fortsatt anställning.

I utbildningen för nyanställda verkar dels SOS Alarms egna lärare; erfarna operatörer

med pedagogisk inriktning och träning, dels externa lärare inom specialområden kring psykologi och sjukvård.

Även representanter från kunder och samverkanspartners, till exempel polisen och räddningstjänsten, medverkar.

SOS Alarms utbildningar bedrivs i egna lokaler och med avancerade simulatorer av de omfattande tekniska system som är en del av operatörens verktyg och vardag.



*”Vi är ett företag som hela tiden bör ligga i framkant och det känns som om vi är på helt rätt väg.”*

CAROLINE HELDTANDER

– Kontakten med de högre cheferna som vi inte möter i vårt dagliga arbete har varit väldigt bra, och jag tror att det varit bra för dem också att höra våra tankar. Här fick vi alla en chans att lyssna på varandra vilket varit väldigt konstruktivt.

**Då en god** samverkansstrategi utgör grunden för den nya organisationen och produktionsstrategin är utbildningen inriktad på kommunikation, ansvarsfördelning, arbetsrutiner, metodik och geografi. Inblicken i hur det nya förbättrade kartläsningsprogrammet ResQ-Map fungerar var det som, förutom mötet med kollegorna, gav Caroline Heldtander mest.

– En bra karta är A och O och kartutbildningen gav en bra insyn i hur det nya systemet fungerar. Det märks att man lyssnat på oss. Det nya programmet är inte känsligt för stavningar utan kommer alltid med alternativa förslag. Så var det inte tidigare, säger hon för att ge ett exempel.

Caroline Heldtander har själv undervisat på den obligatoriska grundutbildningen.

– Det är så mycket som händer i företaget hela tiden, vilket är jättespännande. Vi är ett företag som hela tiden bör ligga i framkant och det känns som om vi är på helt rätt väg, säger Caroline Heldtander. ◉

#### CAROLINE HELDTANDER

**Familj:** En riktigt stor.

**Bor:** Göteborg.

**Fritid:** Älskar att fika, träna och är en riktig kulturnörd som gillar allt från teater till Wagner-opera.

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** Drygt 3.

**Bakgrund:** Utbildad sjuksköterska som hunnit pröva på många olika saker och som parallellt med arbetet på SOS Alarm läser till läkare.

**Bäst med jobbet:**

Arbetskamraterna och att känna att man gör en insats.

**Vill lära mer om:**

Romersk historia, hur de organiserade sina samhällen och erövrade världen.

# God kommunikation skapar trygghet

**112 ÄR SVERIGES VIKTIGASTE TELEFONNUMMER.** Och Sveriges tryggaste. Förtroendet för larmnumret är grundbulten i SOS Alarms verksamhet. ”Därför är det oerhört viktigt att den tryggheten kommuniceras och förmedlas både i samtal och i handling,” säger Jessica Friberg, chef för Strategi, Affärsutveckling och Kommunikation, som under året arbetat hårt med att utveckla företagets interna och externa kommunikationskanaler.

**I** SOS ALARMS nya kommunikationsavdelning har strategi, affärsutveckling och kommunikation samlats under samma paraply.

– Ett naturligt steg i och med att kommunikation är ett så strategiskt verktyg i vår verksamhet. Under året har vi sett över alla våra kommunikationskanaler, säger Jessica Friberg som leder den nya enheten.

Det mest konkreta resultatet av detta arbete blir synbart under årets första månader. Då får SOS ALARM ny webbsida och ny kundtidning för den externa kommunikationen samt nytt intranät och ny personaltidning för att förstärka dialogen internt.

– Vi vill bli bättre på att synas och visa att vi är en viktig aktör i debatten kring trygghetsfrågor. Dessutom besitter vi en god kunskap kring beredskap och krishantering, säger Jessica Friberg.

Hon har själv bara arbetat på SOS ALARM i ett och ett halvt år, men slogs redan från första dagen av den stora yrkesstolthet som genomsyrar företaget.

– Detta är ett jobb du aktivt väljer och inte vilket jobb som helst. Vår spetskompetens är att möta människor i kris. Det gör kommunikation till ett av våra viktigaste fokusområden.

Den trygghet larmnumret 112 förmedlar ligger i förväntan, att hjälpen börjar så fort samtalet kopplats fram. Det ska kännas tryggt och bra att ringa till nödnumret, säger hon, och därför känns de tragiska fall som uppmärksammats under året, oerhört olyckliga.

– Det skapar en skev förväntan på nödnumret och det påverkar i sig grundtryggheten. Många ringer kanske bara en gång i livet och tryggheten ligger i att man verkligen får hjälp när man behöver den. Medborgarna måste kunna lita på att ett larmsamtal leder till hjälp och att vi är navet som kopplar till samhällets hjälpresurser.

**Att SOS ALARM** sattes under intensiv mediebevaktning under 2011 ledde till internt ökat fokus på samtalsuppföljning och ökad satsning på kommunikationsutbildning.

– Detta är ett arbete som pågår hela tiden, men en negativ förväntan på vad som händer när man ringer 112 kan leda till en ökad



”Medborgarna måste kunna lita på att ett larmsamtal leder till hjälp och att vi är navet som kopplar till samhällets hjälpresurser.”

JESSICA FRIBERG

## Viktig information till viktiga grupper

### ●●● För att öka kunskapen kring 112 satsar

SOS Alarm på att sprida information i tre viktiga målgrupper:

**Äldre medborgare** är många gånger försiktiga med att använda nödnumret och väljer ofta att ringa en anhörig

istället, vilket kan betyda att dyrbar tid går förlorad.

**Barn och unga** som inte har kunskap om vilken hjälp man kan få om man ringer 112. Informationen börjar redan i förskolorna med sagopaket som visar hur viktigt numret är, när

det ska användas och INTE ska användas.

Särskild information till **invandrare** genom undervisningsmaterial som används vid SFI, svenska för invandrare.



## JESSICA FRIBERG

**Familj:** Bor med sina två barn.

**Bor:** Saltsjö-Boo, sydöst om Stockholm.

**Fritid:** Ägnar så mycket tid jag kan med mina barn, gärna ute i naturen eller på tennisbanan. Skriver också på två böcker, en för barn och en för vuxna.

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** Började i oktober 2010.

**Bakgrund:** Civilekonom med marknadsföringsinriktning som arbetat som marknadschef och varumärkesstrateg för flera storföretag.

**Bäst med jobbet:** Mitt fantastiska team och den samhällsuppgift SOS Alarm har. Jag drivs verkligen av de här frågorna.

**Vill lära mer om:**

Vill jobba mer gränsöverskridande. Skulle vilja ha mer möjlighet att studera faktiska händelser, så som tragedin på norska Utøya, och lära av hur andra hanterat kommunikationsfrågorna.

aggressivitet hos dem som ringer in, vilket försvårar samtalet. I vår interna Samverkansutbildning har vi fokuserat på de möten som sker i samtalen och hur vi hanterar människors olika reaktioner på krissituationer.

Med en extern debatt i media ökar vikten av den interna kommunikationen. Målet har hela tiden varit att medarbetarna ska veta vad som händer. Publiceras ett tidningsreportage ska medarbetarna känna till det innan tidningens läsare. Sedan november 2011 har SOS ALARM en KIB, Kommunikatör i beredskap, dygnet runt för att öka kommunikationen kring vad som händer både internt och externt, säger Jessica Friberg.

– Att öka det interna flödet av information skapar trygghet, delaktighet, gemenskap och lugn. Och mot media har vi varit oerhört öppna.

Vi måste alltid värna om integriteten och kan inte lämna ut personliga detaljer, men vi är inte rädda för att bli granskade. Vi har bjudit in media. TV-programmet Kalla fakta var med oss i centralen i flera dagar. Det är otroligt viktigt att medborgarna känner till vår verksamhet.

**Kommunikation, säger hon,** är ett ständigt lärande om människor. Både samhälle och teknik utvecklas i snabb takt och ingen blir någonsin fullärd.

– Vi har ständigt en jätteutmaning framför oss eftersom vår kommunikation i många situationer måste vara omedelbar, och vi jobbar kontinuerligt på att bli ännu bättre på att snabbt nå ut till våra kunder och samarbetspartners. Viktigast är att vi kan kommunicera trygghet och handla därefter. ●

# Nytt avtal ger tydligare roll i krissituationer

**DET NYA SAMVERKANSAVTALET** med MSB ger förbättrade möjligheter att ytterligare stärka och effektivisera krisberedskapen, anser Ulf Strandberg som är ansvarig för SOS Alarms Krisberedskap. Med ett nytt informationsnummer stärks också kommunikationen med allmänheten.

**D**et nya samverkansavtal som tecknats mellan MSB, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, och SOS ALARM reglerar formerna för samverkan vid krissituationer och larmning av myndigheternas Tjänsteman i beredskap (TiB). Syftet med avtalet är att höja förmågan och effektiviteten i krisberedskapsystemet genom en snabb och enhetlig larmering. I och med det nya avtalet blir SOS ALARMS roll som samordnare av information och insatser i krissituationer tydligare.

– Den stora skillnaden är att vi nu har MSB:s uppdrag att stötta och samordna alla TiB-myndigheter, säger Ulf Strandberg.

**Drygt 30 centrala** myndigheter med särskilt ansvar för krisberedskap har, liksom landets 21 länsstyrelser, en Tjänsteman i beredskap (TiB). Det innebär att det måste finnas medarbetare tillgängliga dygnet runt, som kan larmas av SOS ALARM om något allvarligt inträffar.

– Vårt jobb är att stötta, informera och få TiB-myndigheterna att effektivt samverka för att underlätta beslutsfattandet. Den uppgiften hade vi till en del redan i det gamla avtalet, men nu får vi en möjlighet att konkretisera, diskutera och effektivisera sättet vi arbetar på så att vi kan kommunicera både snabbare och enklare. Målet är att alla inom TiB-nätverket ska kunna arbeta inom samma informationssystem. Så har det inte varit tidigare, säger Ulf Strandberg.

**Hans formella titel** är Tjänsteägare Krisberedskap och frågorna på hans bord handlar om hur SOS ALARM ska vara ett stöd för hela samhällets krisberedskap.

– Alltså stöttar vi inte bara myndigheter utan även strategiskt viktiga kommersiella bolag med samhällskritiska funktioner, så som energibolag, transport- eller infrastrukturbolag.

I SOS ALARMS uppdrag ingår också att bredda dialogen med medborgarna. En väg till ökad kommunikation är planerna på att upprätta ett helt nytt informationsnummer dit alla kan ringa med frågor och upplysningar när det inte



*”Nödnumret är vår primära uppgift, men med ett informationsnummer utvecklar vi dialogen med medborgarna.”*

ULF STRANDBERG

## MSB i korthet

●●● **Myndigheten för samhällsskydd och beredskap**, MSB, har ansvar för frågor om skydd mot olyckor, krisberedskap och civilt försvar, i den utsträckning inte någon annan myndighet har ansvaret. Ansvaret avser åtgärder före, under och efter en olycka eller en kris.

MSB utvecklar, tillsammans med andra, individens och samhällets förmåga att förebygga, hantera och

lära av olyckor och kriser. Myndigheten arbetar genom kunskapsuppbyggnad, stöd, utbildning, övning, reglering, tillsyn och eget operativt arbete i nära samverkan med kommuner, landsting, myndigheter, företag och organisationer för att uppnå ökad trygghet och säkerhet på alla samhällsnivåer – från lokalt till globalt.

Regeringen styr MSB genom en instruktion och årliga regleringsbrev.

## ULF STRANDBERG

**Familj:** Tre vuxna söner, 18, 21 och 23.

**Bor:** I Torsby.

**Fritid:** Hinner inte med så mycket, men om jag får tid gillar jag att fiska och åka skidor.

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** Började 2008.

**Bakgrund:** Kom från Krisberedskapsmyndigheten och har också jobbat på Räddningsverket innan de ingick i MSB.

**Bäst med jobbet:**

Den operativa känslan av att alltid vara med och veta vad som händer.

**Vill lära mer om:**

Interaktion mellan mänskliga och myndigheter i svåra situationer, och hur man skapar en naturligt och förtroendeingivande dialog i kris.



är en nödsituation. Kanske vill någon lämna upplysningar om ett nedfallet träd som hindrar trafiken eller hört något som lät som en explosion i grannskapet.

– Eftersom vi ser alla larm har vi oftast svar eller kan koppla till berörda myndigheter och vet vilka journummer som är tillgängliga. I dag ringer alla 112 när något sådant händer vilket inte är optimalt eftersom det blockerar nödnumret.

**SOSALARM** har arbetat med att ta fram ett informationsnummer sedan uppdraget kom

från regeringen och under senare delen av 2012 kommer verksamheten vara igång. Exakt vilket nummer det blir är inte klart. Det uppdraget ligger hos Post- och Telestyrelsen, PTS, som ska söka ett lämpligt nummer i den svenska nummerplanen.

– Nödnumret är vår primära uppgift, men med ett informationsnummer utvecklar vi dialogen med medborgarna. Målet är att vi ska bli klara under året. Med en så ny och stor tjänst är det bra att pröva detta i en del av landet för att under 2013 kunna ta det i bruk i hela Sverige, säger Ulf Strandberg. ●

# Nu får hörselskadade hjälp snabbare

**PILOTPROJEKTET REACH 112** gör det möjligt för hörselskadade att larma på teckenspråk via bildtelefon. En teckentolk översätter direkt till SOS-operatören, vilket ger betydligt snabbare handläggningstider än att larma via SMS.

**R**each 112 är ett EU-finansierat projekt. Syftet är att uppfylla EU:s direktiv att funktionshindrade ska ha samma möjligheter som alla andra att ringa 112.

– Det är en rättighet för alla samhällsmedborgare att få kommunicera på det sätt man är van, i det här fallet via teckenspråk, säger Björn Skoglund som är affärsutvecklare för Affärsområde 112.

Åtta EU-länder är engagerade i projektet, varav Sverige är ett av fem länder som driver aktiv försöksverksamhet. I Sverige sköts pilotdriften sedan maj 2011 på SOS-centralen i Örebro.

– Vi ser redan nu att det blir snabbare handläggning och mer effektivt än att larma via

SMS eller texttelefon, som hittills varit de enda möjligheterna för hörselskadade att larma 112, säger Björn Skoglund.

Någon statistik är inte sammanställd ännu. Det arbetet kommer att ske under våren 2012. Halva kostnaden för försöksverksamheten betalas av EU. SOS ALARM står för personalen. Utrustningen tillhandahålls av mjukvaruföretaget Omnitor, vars verksamhet är inriktad på att utveckla hjälpmedel för funktionshindrade, framför allt för hörselskadade. Kostnaderna för att ständigt ha en tolk redo delas mellan SOS ALARM och Omnitor.

Det som händer när en brukare ringer via dator eller bildtelefon är att samtalet går till en server på Omnitor som kopplar vidare till SOS ALARM i Örebro och en teckentolk för ett trepartssamtal. Teckentolken behöver inte

## UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

Vi strävar ständigt efter att bli bättre

●●● **SOS Alarm är certifierat enligt ISO 9001. Certifieringen omfattar alla tjänsteområden och arbetsplatser inom moderbolaget.**

Kvalitetssäkringssystemet avser metoderna som används för att uppnå uppsatta mål, präglas av kundorientering och ett förebyggande syn- och arbetssätt med fokus på ständiga förbättringar.

För att förbättra tjänster och processer pågår ett ständigt utvecklingsarbete. Inom varje tjänsteområde finns ett antal utvecklare. Ett exempel på detta är vårutvecklarna, legitimerade

sjuksköterskor som arbetar nära SOS-operatörerna med framför allt medicinska frågor.

Vårutvecklarnas huvuduppgift är att se över vår kompetensutveckling och den medicinska kvalitetssäkringen. De deltar även i dialogen med sjukvårdshuvudmännen samt i olika forsknings- och utbildningsprojekt.

Några exempel på områden under utveckling är tjänster kopplade till IP-telefoni, positionering av nödställda, kartstöd, beslutsstöd, hantering av utlarmningsteknik, kompetens-

utveckling och logistiksystem för dirigerings.

SOS Alarm medverkar i flera forskningsprojekt. Bland annat avseende hjärtstopp och stroke. Data från hundratusentals ambulansärenden varje år ger underlag för att utveckla effektivare vårdkedjor. Forskning bedrivs även avseende ambulanslogistik tillsammans med sjukvården och teknikleverantörerna. Genom vår medverkan i olika EU-projekt deltar vi i internationell samverkan kring hantering av nödsamtal och kriskommunikation.





## BJÖRN SKOGLUND

**Familj:** Hustru och två barn.

**Bor:** Vasastan, Stockholm.

**Fritid:** Musik, spelar trummor i coverbandet T Spreet Band.

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** 24, med avbrott för universitetsstudier.

**Bakgrund:** Karlstad-grabb som efter värnplikt i Waxholm blev kvar i Stockholm.

**Bäst med jobbet:**

Att få jobba med något så viktigt som 112.

**Vill lära mer om:**

Lagstiftning. Ju mer man gräver i saker som sekretessfrågor, inser man att många lagar ibland står i konflikt med varandra. Privat skulle jag vilja skapa mer musik, gärna med mina barn.

*”Det är en rättighet för alla samhällsmedborgare att få kommunicera på det sätt man är van.”*

BJÖRN SKOGLUND

finnas på sos-centralen utan jobbar stand-by och kopplar upp sig med samma utrustning som användarna har. I nuläget ingår enbart användare som har bildtelefoner anslutna till Omnitor i projektet, ungefär 3 000 personer.

– Innan vi startade hade vi räknat med ett till sju samtal i veckan, men det har blivit mycket färre än vi trodde. Från maj till december fick vi in 20 unika samtal.

**Men det första** samtalet är ett bra exempel på en lyckad insats, säger han och berättar hur en hörselskadad person ringde in när hans kompis drabbats av diabeteskoma.

– Utrustningen gjorde att vi kunde hantera detta väldigt snabbt.

Vid detta första samtal fick operatören också en snabblektion i teckenspråk. Bland annat framkom det att väg och gata har samma tecken på dövspråk, vilket riskerade att skapa lite förvirring när det gällde att dirigera ambulansen till rätt adress.

Pilotverksamheten pågår fram till april 2012 och blir projektet permanentat kommer fler SOS-centraler kunna ta emot larm via bildtelefon. Dessutom kommer fler användare att släppas in. Enligt Omnitor finns det mellan 10 000 och 20 000 helt döva eller svårt hörselskadade i Sverige. Totalt skulle runt 100 000 personer med olika typer av hörselskador ha nytta av att kunna larma 112 via bildtelefon och tolk. ●

# Ständig beredskap för individer och samhälle

**ALARMERINGSAVTALET MELLAN STATEN** och SOS Alarm ger möjlighet att via nödnumret 112 omedelbart nå samhällets hjälpresurser. Under 2011 tog SOS Alarm emot nära 3,5 miljoner samtal på 112, varav cirka 1,5 miljoner skarpa nödsamtal. Samtalen handlar oftast om akut sjukdom, olyckor, sjönöd, bränder, överfall, inbrott eller behov att prata med en präst. Omfattningen och inriktningen är förhållandevis förändrad över åren.

**M**ånga som söker hjälp via nödnumret 112 befinner sig i chock eller har på annat sätt svårt att redogöra för vad som har hänt och var hjälpen behövs. Det ställer höga krav på personliga egenskaper och kompetens hos sos-operatörerna. Uppgiften kräver stor simultankapacitet, kommunikativ kompetens och inlevelseförmåga men också en gedigen kunskap om samhället, alla händelser som kan uppstå och vilka insatser som kan behövas. Att fullt ut bygga upp en sådan erfarenhet tar lång tid. Detta har återspeglats starkt i SOS ALARMS strategiarbete som under året har fokuserat på ökad samverkan mellan sos-centralerna.

## Utmaningar och aktuella frågor under 2011 Samhällets krisberedskap

Alarmeringsavtalets krav inom samhällets krisberedskap innebär att information om större händelser dygnet runt ska förmedlas till Tjänstemän i beredskap (TIB) inom alla statliga myndigheter som har särskilt ansvar inom krisberedskapen samt till Regeringskansliet. Under 2011 var antalet TIB-larm 1 448, ungefär på samma nivå som 2010. Inom krisberedskapsuppdraget har SOS ALARM arrangerat nationella samverkanskonferenser på begäran av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). För att myndigheter på olika nivåer på ett enhetligt sätt ska kunna dra ytterligare nytta av SOS ALARMS ständiga beredskap har SOS ALARM diskuterat avtalet med MSB under 2011. Avtalet blev klart i januari 2012.

## Rakel och integrerad kommunikation

Rakel, Sveriges nya system för radiokommuni-

kation, är nu utbyggt i större delen av landet. Det innebär att SOS ALARMS skyldighet att tillhandahålla ett rikstäckande analogt radio-nät för kommunikation kan börja fasas ut. SOS ALARM kommer istället att ha en sammanhållande roll för kommunernas och landstingens kommunikation i det nya systemet. Rakel integreras nu med SOS ALARMS teknikplattform Zenit. Integrationen med Zenit har förutsatt stora investeringar och teknikanpassningar i samband med att MSB successivt utvecklat Rakel.

## Beslut om särskilt informationsnummer

Förändringar i samhället och medborgarnas behov av snabb information har lett till att allt fler ringer nödnumret 112 vid större händelser eller kriser. De vill veta vad som händer eller lämna information. Därmed uppstår ofta ett kraftigt ökat tryck på nödnumret. Sådana så kallade massanrop kan skapa risk för att samtal om akuta hjälpbehov fördröjs.

SOS ALARM har utarbetat ett underlag kring detta på begäran av Försvarsdepartementet. I enlighet med ett förslag i budgetpropositionen 2011 har riksdagen beslutat att ge SOS ALARM i uppdrag att utveckla och starta ett särskilt informationsnummer under 2012 för att komplettera nödnumret 112.

## Kompletterande avtal för obruten larmkedja

Avtalet med staten innebär ett nationellt ansvar för att ta emot nödsamtal och fastställa hjälpbehoven. Därutöver ålägger avtalet SOS ALARM att erbjuda kompletterande avtal som ger en obruten larmkedja till ambulanssjukvård och räddningstjänst med flera. Riksrevisionen har inlett en granskning av statens insatser inom

*En förtroendemätning genomförd under 2011 visar att svenskarna har högt förtroende för nödnumret.*

ambulansverksamhet, som bland annat omfattar larmnumret 112, statens delägarskap i SOS ALARM och ambulanstransport.

### Högt förtroende för 112

En förtroendemätning genomförd i november 2011 visar att svenskarna har högt förtroende för nödnumret. Cirka 40 procent har egna erfarenheter av att larma 112 och 73 procent uppger att de har varit nöjda med den hjälp de har fått.

### Fler alternativ för döva och talskadade

Sedan länge har SOS ALARM mottagning av nödanrop från döva och talskadade via texttelefon. En tidigare försöksverksamhet med mottagning av larmsamtal via SMS för dessa grupper har permanentats från och med årsskiftet 2011/12. Vidare har arbetet fortsatt 2011 inom Reach 112, ett EU-projekt som syftar till att genom kommunikation via bild underlätta larmsamtal för personer med funktionshinder. *Läs mer på sidorna 24-25.*

### 112-rådets många specialfrågor

112-rådet har under 2011 ägnat mycket energi åt införandet och användningen av det nya nationella radiosystemet Rakel samt möjligheterna att använda gemensam teknik för organisationer och myndigheter som är hjälpresurser och som kan nås via 112. Rådet har också diskuterat vilka nya utmaningar som följer av samhällets och teknikens utveckling. Några andra viktiga frågor för 112-rådet har varit behovet av tolkning, IP-telefonins effekter, hur SOS ALARM på bästa sätt ska underlätta för de olika hjälpresurserna att få samma information, EU-initiativet om särskilt nummer för försvunna barn samt översynsutredningen av alarmeringssystemet.

### Kommande utmaningar

Den av regeringen beslutade översynsutredningen ska se över alarmeringssystemet i Sverige mot bakgrund av de stora förändringar



*SOS Alarm deltog vid mässan Underbara Barn på Stockholmsmässan den 14-16 oktober. Mässan hade nära 20 000 besökare och genomslaget för 112-informationen genom sagoböcker, affischer och klistermärken för barn var mycket stort. Maskoten Flammy, som annars tillhör brandförsvaret, blev snabbt en favorit.*

som skett i samhällsstruktur, ansvar, teknik med mera. Ett underlag som SOS ALARM under året lämnat till Försvarsdepartementet inför en ny avtalsperiod knyter till exempel an till samverkan inom larmprocessen, kommunikationsordningen inom Rakel, teknksamverkan och kopplingen mellan den operativa verksamheten och den strategiska krisberedskapen. ●

## Allt fler samtal till jourhavande präst

●●● **Den genomsnittliga svarstiden på 112 var 8,4 sekunder under 2011, vilket innebär en ökning i förhållande till 2010 (6,7 sekunder).** Denna ökning förklaras av flera faktorer.

En del av förklaringen är den höga personalomsättningen under 2011. Den kan delvis ha sin grund i det mediadrev som förts gentemot SOS Alarm under 2011, delvis i

den omstrukturering av SOS-centralerna i Västerås, Uppsala och Eskilstuna som det förlorade landstingsavtalet i Uppsala län, Västmanland, Södermanland och Region Gotland medförde.

En annan är den naturliga kompetensväxling som skett och som har sin grund i att allt fler landsting har ställt krav på sjuksköterskekompetens för prioritering av ambulanser.

Antalet nödsamtal i Sverige där hjälp omedelbart behövs har varit relativt oförändrat under 2011, eller cirka 1,5 miljoner samtal.

Flertalet nödsamtal gäller behov av vård i samband med akuta sjukdomstillstånd och olyckor (727 850 st) eller polis, till exempel i samband med pågående brott (610 213 st).

Behovet av insatser från kommunal räddningstjänst

gäller ofta stora händelser men antalet samtal är inte lika stort (91 132 st).

2011 vidarekopplades drygt 95 000 samtal till Jourhavande präst, en ökning med drygt 6 000 samtal sedan 2010.

Behov av hjälp från statlig räddningstjänst som sjöräddning, flygräddning, fjällräddning, kustbevakningen med mera utgör en mindre del.

# Nya utmaningar när larmkedjan bryts

**NÄR UPPHANDLINGEN** av vårdprioritering och ambulansdirigeringen i fyra landsting 2011 gick till en ny privat aktör bröts både larmkedjan och SOS Alarms mångåriga monopolställning. Det betyder nya utmaningar för SOS Alarm.

*”I och med att aktörerna inte längre arbetar i samma tekniska plattform saknas en sammanhållen lägesbeskrivning när något inträffar.”*

NILS-ERIK NORIN

**D**ette landstingen i Västmanland, Södermanland, Uppsala län samt Region Gotland hade under namnet Fyrklövern gått ut i en gemensam upphandling och under november månad 2011 överlämnade SOS ALARM den delen av larmkedjan till den nye aktören.

– Mycket beröm ska gå till vår egen personal som gjort ett gott och kompetent jobb och lagt ner tusentals timmar för att dela med sig av sin mångåriga erfarenhet och ge stöd och hjälp vid överlämnandet. Fokus har hela tiden legat på att det ska fungera för de hjälpsökande, säger Nils-Erik Norin som är affärsområdeschef vid SOS ALARM.

**Att SOS ALARM** inte längre har överblick över hela larmkedjan i dessa landsting har skapat flera problem som inte enbart kan avfärdas som barnsjukdomar, anser Nils-Erik Norin.

– Hela problematiken med externa aktörer sätter fokus på en känslig fråga kring hur samverkan inom blåljusverksamheten ska fungera. I detta fall har samverkan slagits sönder. I och med att aktörerna inte längre arbetar i samma tekniska plattform saknas en sammanhållen

lägesbeskrivning när något inträffar, säger Nils-Erik Norin.

Liksom tidigare när alla samtal till 112 SOS ALARM och liksom tidigare kan operatörerna larma räddningstjänsten så fort det krävs en räddningsinsats. Men behövs vårdbedömning, ambulansprioritering och dirigering kopplas samtalet i dessa landsting vidare till utbildade sjuksköterskor i en privat larmcentral.

– Det har skapat problem, framför allt med långa svarstider. Våra operatörer har blivit sittande med hjälpsökande i en frustrerande väntan innan sjuksköterskorna svarar. Dessutom har våra operatörer inte längre möjlighet att följa ambulanserna och kan därmed inte lämna fortlöpande information till räddningstjänsten om ambulansernas status eller vice versa. Med en bruten informationskedja har vi tappat den övergripande lägesbilden, säger Nils-Erik Norin.

Den nya konkurrenssituationen möts bäst genom att visa de fördelar en obruten larm- och informationskedja har, anser han.

– För oss gäller det att se till att leverera det vi avtalat med kunderna och att vara kostnadsmedvetna utan att ge avkall på hjälpen till de hjälpsökande. ●

## UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

### Fokus på samverkan

●●● **Behovet av samverkan mellan samtliga parter i larmkedjan ökar ständigt vilket är positivt ur ett hållbarhetsperspektiv.** Dessutom är fokus även stort på samverkan kring utveckling av teknik och resurser. Detta gynnar såväl de olika delarna i larmkedjan

genom att resurser används mer effektivt som att den enskilde medborgaren gynnas genom bland annat kortare larmtider, ökad kompetens i larmprocessen och en bättre patientstyrning till rätt vårdnivå.

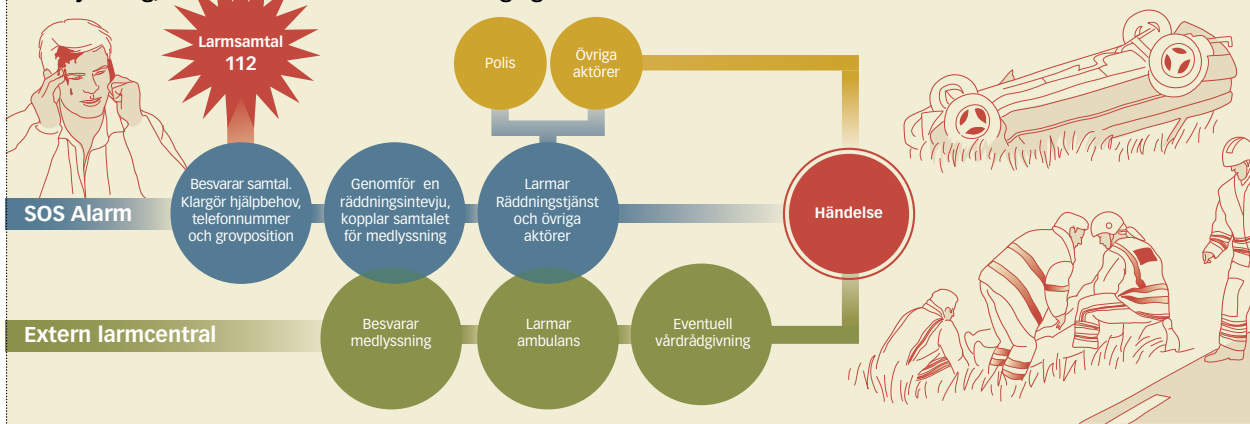
Under 2011 har en ny strategi för produktionssamverkan mel-

lan SOS-centralerna förändrat produktionssättet. Syftet är att både kunna producera effektivare med jämnare kvalitet och samtidigt bli mindre sårbar. I samband med detta läggs stort fokus på kvalitetsarbete i samverkan med våra uppdragsgivare.

## Hantering av räddningsärenden vid samverkan

### DEN OBRUTNA LARMKEDJAN

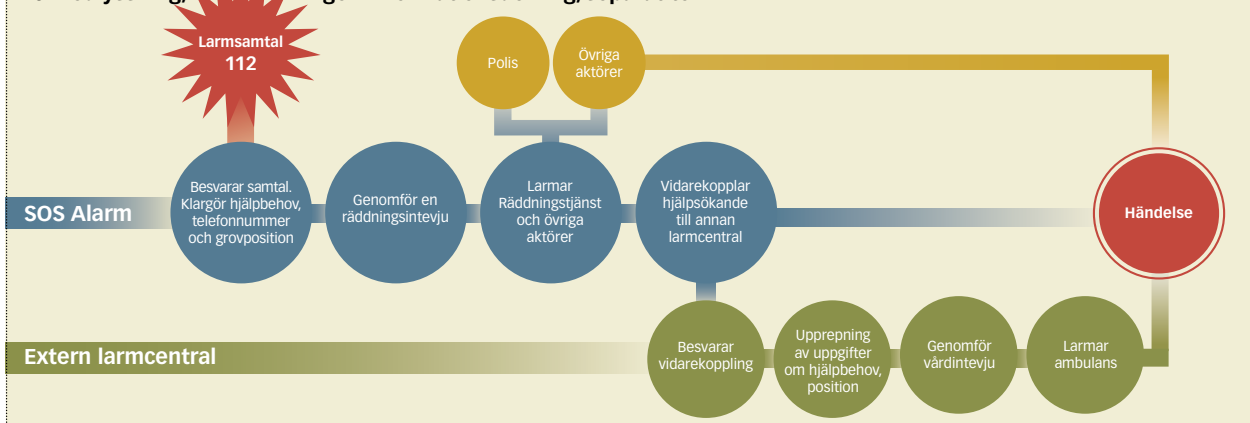
Medlyssning, informationsdelning i gemensam teknik.



TID

### DEN BRUTNA LARMKEDJAN

EJ medlyssning, ingen informationsdelning, separat teknik.



*Den så kallade obrutna larmkedjan innebär att alla samtal till 112 når SOS Alarm och SOS-operatörerna kan larma räddningstjänsten så fort det krävs en räddningsinsats. Men i några landsting innebär numera behov av vårdbedömning, ambulansprioritering och dirigering att samtalet kopplas vidare till en extern larmcentral. Denna så kallade brutna larmkedja skapar risker och problem med långa svarstider och att hjälpsökande kan behöva förklara sitt ärende flera gånger.*

## Förändringar i de berörda länen

●●● Sedan den 31 oktober 2011 sköter SOS Alarm inte längre ambulansprioritering och dirigering i alla landsting.

De tre landstingen i Västmanland, Södermanland, Uppsala län samt Region Gotland gick under namnet Fyrklövern ut i en gemensam upphandling. Där ställdes bland annat krav på att SOS Alarm skulle använda sig av ett annat medicinskt index, vilket bedömdes som en alltför stor risk. Upphandlingen vanns av en privat aktör som byggt upp tre larmcentraler för ambulansdirigering under det gemensamma namnet Sjukvårdens Larmcentral. I dessa landsting vidarekopplar SOS Alarm all bedömning av vårdbehov och ambulansprioritering till den nya aktören.

# Samförstånd nyckeln till samverkan

**BRA RELATIONER** är en förutsättning för en fungerande räddningstjänst. Matz Laurentz ansvarar för att bygga det värdefulla kontaktnätet mellan de kommunala uppdragsgivarna och SOS Alarm.

**T**idigare då räddningstjänst kunde likställas med brandförsvaret är sedan länge förbi. Den kommunala räddningstjänsten har fått ett allt större ansvar för kommuninvånarnas totala trygghet och säkerhet. Ett uppdrag som innefattar krisarbete, beredskapssamordning och skydd mot olyckor.

– Ur ett hållbarhetsperspektiv är det utomordentligt viktigt att ha ett väl fungerande nätverk och ett gott samarbete mellan oss på SOS ALARM och den kommunala räddningstjänsten. När något händer måste vi känna varandra så bra att vi vet vem som ska göra vad. Sekunderna är dyrbara och då måste alla rutiner fungera utan att något hakar upp sig, säger Matz Laurentz.

Tidigare var han platschef för larmcentralen i Jönköpings län. Efter den omorganisering som skett under 2011 är Matz Laurentz tjänsteägare inom Affärsområde Räddning på SOS ALARM. Hans främsta uppgift är att hålla ihop räddningsprocessarbetet inom företaget. Det gör han som stöd för de tre regionalt kundansvariga och affärsområdets affärsutvecklare i arbetet med att bygga bra kundrelationer med kommuner, räddningschefer och regionala räddningstjänstsförbund.

– Kommunernas räddningstjänst är våra uppdragsgivare. Vi är ju i mångt och mycket deras lokala larmcentral men också deras arbetskamrater när händelsen inträffar.

**Bra relationer**, säger han, skapas genom att aktivt lyssna på de behov, önskemål och krav som räddningstjänsterna lyfter fram. Det betyder



## UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

### En lyhörd partner i systematisk dialog

●●● **SOS Alarms verksamhet berör på något sätt alla invånare och i princip alla företag och organisationer i Sverige.**

En förutsättning för ständiga förbättringar är lyhördhet för krav från olika intressentgrupper. Här är några exempel på hur den dialogen bedrivs:

#### **Dialog med Räddningstjänsten**

SOS Alarm bedriver en gemensam utvecklings- och kvalitetsuppföljning med räddningstjänsten. Centralt finns ett räddningstjänstråd som består

av räddningschefer och leds av SOS Alarms affärsområdeschef för räddning.

#### **112-rådet**

112-rådet bildades av SOS Alarm för snart 10 år sedan. I rådet ingår ett 15-tal företrädare för myndigheter och organisationer som samarbetar med SOS Alarm kring nödnumret 112.

#### **Dialog med landstingen**

Med jämna mellanrum genomförs en strukturerad dialog med företrädare för respektive landsting för att kartlägga

väsentliga frågor. Sedan 2011 finns ett rikstäckande samverkansråd med företrädare från landstingen och ambulanssjukvården för att utveckla prioriterings- och dirigerings-tjänsten. Vi strävar också efter att bygga upp lokala kvalitetsutvecklingsgrupper med företrädare för ambulanssjukvården och SOS Alarm.

#### **Dialoger och seminarier med speciella grupper**

För att skapa förståelse för olika gruppers svårigheter och möjligheter att få kontakt med och utnyttja samhällets

räddningsresurser och för att informera om tjänsten genomför vi riktade seminarier, ofta i kombination med enkätundersökningar. I skolor har vi under senare år genomfört en teckningstävling på tema 112. Dessutom genomför vi seminarier om situationen för äldre och invandrare, samt om förutsättningarna i glesbygd. Ett resultat av dialogen är att en speciell utbildning om nödnumret tagits fram för SFI (Svenska för invandrare).

## MATZ LAURENTZ

**Familj:** Hustru och tre vuxna pojkar.

**Bor:** Kaxholmen, mellan Gränna och Huskvarna.

**Fritid:** Natur, jakt, fiske och idrott, mångårig ledamot i HV71:s styrelse.

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** Fem år, varav fyra som platschef i Jönköpings län.

**Bakgrund:** Logistiker.

**Bäst med jobbet:** Relationerna med räddningstjänsterna, trivs väldigt bra i kundmötet.

**Vill lära mer om:** I jobbet skulle jag vilja se mer av hur internationella kris- och räddningsorganisationer fungerar. Mer privat skulle jag gärna ha lite mera tid för att bara "vara".



att ibland säga ja, ibland nej. Och att tänka långsiktigt och planera för morgondagen.

– Det personliga mötet är oerhört viktigt, framhåller Matz Laurentz.

Lika högt prioriterar han kvalitetsarbetet. Efter omorganiseringen av SOS ALARM har arbetet i kvalitetsgrupperna på landets SOS-centraler fått en nystart. Dessutom har Affärsområde Räddning under 2011 anställt en kvalitetsutvecklare med ansvar för forskning och utveckling inom kommunal räddningstjänst.

– Vi är beroende av att hålla en jämn kvalitet i hela landet, inte minst med tanke på den samverkan vi vill ha vid större händelser med hjälp av vår tekniska plattform. Vi lägger stor energi på att ständigt arbeta med att utveckla och hålla en hög kvalitet i vår produktion.

Den negativa uppmärksamhet i media som SOS ALARM haft under året har präglat kontakterna med kunderna.

– Det som inträffade berörde inte räddningstjänsten primärt men har ändå varit en stående punkt, både i våra kundmöten och på våra kvalitetsmöten.

– Fel kan det bli ibland där den mänskliga faktorn finns med. Även om vi inom räddning inte råkat ut för något liknande har det varit ett uppvaknande och en sporre för oss att se till att något liknande inte inträffar. Vi måste ha den kompetens, de rutiner och den teknik som gör att vi kan göra ett fullgott jobb med korta handläggningstider. Och det har vi kunnat påvisa att vi har i våra möten med kunderna, säger Matz Laurentz.

Utvecklingsfrågor står också högt på den gemensamma agendan. Högst upp står just nu "Dynamisk hantering av resurs", ett projekt som har sitt ursprung i SOS ALARMS Räddningsråd och aktivt involverar den kommunala räddningstjänsten i hela Sverige. ●

*"Ur ett hållbarhetsperspektiv är det utomordentligt viktigt med ett gott samarbete mellan oss och den kommunala räddningstjänsten."*

MATZ LAURENTZ

# För ett tryggare samhälle

**NÄR OLYCKAN SKETT** och 112 larmas är tiden en nyckelfaktor för att optimera hjälpinsatsen. Då är det extra viktigt att en samverkan med SOS Alarm erbjuder en obruten larmkedja som innebär att den hjälpsökande inte behöver förklara sitt hjälpbehov mer än en gång.

**N**är någon ringer 112 tar SOS ALARM emot samtalet och genomför en intervju som en naturlig del av arbetssättet. Medlyssning innebär att räddningstjänst och ambulans tidigt tar del av viktig information för att snabbast möjligt bedöma hjälpbehovet, prioritera och tilldela resurser, för att inleda en räddningsinsats. Det är både en säkerhets- och en tidsfråga. I detta känsliga läge gäller det att direkt få med det väsentliga. På så sätt undviker man en andra intervju som både är stressande för den hjälpsökande och kan försvåra hjälparbetet då nya uppgifter kan vara missledande.

Räddningstjänsterna i Kiruna, Gällivare och Kristianstad hade tidigare inte haft något samarbete med SOS ALARM men har numera ett särskilt utvecklingsavtal där medlyssning ingår. Genom att införa medlyssning har dessa tre räddningscentraler effektiviserat larmhanteringen och förkortat handläggningstiden. Kiruna kommun har numera helt lämnat över ansvaret för larmverksamheten till SOS-centralen i Luleå, något som fungerar mycket bra.

SOS ALARM har i dag samarbetsavtal med samtliga kommunala räddningstjänster i landet. Ett uppdrag som innebär att SOS ALARM genomför hela intervjun och vanligtvis även larmar lämpliga resurser. I de fall där kommunen har en egen larmcentral sköter SOS ALARM hela intervjun medan räddningstjänsten larmar sina resurser. Informationsdelning sker i ett gemensamt tekniskt system, Zenit.

Erfarenheter har visat att de flesta kommuner genom avtal med SOS ALARM på ett påtagligt sätt minskat sina kostnader för utalarmering av räddningstjänst.

**Utmaningar och aktuella frågor under 2011**  
Affärsområde Räddning har under 2011 fokuserat på att utveckla och erbjuda tjänster som ökar räddningstjänstens förmåga till

effektiv samverkan, informationsdelning och kommunikationssamordning. Dessa åtaganden grundar sig i Alarmeringsavtalet med staten.

## Nationell samverkan

SOS ALARM har med sin nationella gränsöverskridande organisation en unik möjlighet att tillhandahålla en effektiv samverkan. Ett uppdrag som tydligt anges i Alarmeringsavtalet är att SOS ALARM ska tillhandahålla sekundärtjänster till 112-hanteringen. Med uppdraget blir SOS ALARM en viktig länk i larmprocessen för räddningstjänsten.

En stark oro finns hos räddningstjänsten för framtida utveckling då en annan leverantör för första gången ska hantera landstingen i länen Uppsala, Västmanland, Södermanland och Region Gotland genom en så kallad fyrklöversamverkan. Oron grundar sig i att detta är början på en krackelering av larmprocessen som försvårar och fördröjer larmhanteringen. En larmhantering som utvecklats och förfinats under snart 30 år. *Läs mer på sidorna 28-29.*

I projektet "Dynamisk hantering av resurs" väljer systemet ut de tidsmässigt närmaste hjälpresurserna, det vill säga de som snabbast kan nå fram till en brand- eller olycksplats, oavsett administrativa eller geografiska gränser. Projektet syftar till att effektivisera, kvalitetssäkra och minimera tidsspillan vid utalarmering av räddningsresurser/enheter. Projektet startade under hösten 2011 och ska utvecklas tekniskt under 2012 för att driftsättas under början av 2013. Detta projekt driver SOS ALARM tillsammans med sina partners inom räddningstjänsten.

## Effektiv larmhantering med informationsdelning

En avgörande faktor för effektiv larmhantering är informationsdelning. SOS ALARM har tillsammans med Ericsson och Carmenta utvecklat den moderna teknikplattformen Zenit. Genom Zenit har tjänster som medlyssning,

*Erfarenheter har visat att de flesta kommuner genom avtal med SOS Alarm på ett påtagligt sätt minskat sina kostnader för utalarmering av räddningstjänst.*





digital utalarmering, informationsdelning till ledningssystem och uppföljningssystem utvecklats.

Under året har allt fler räddningstjänster velat ha tillgång till hela Zenit och i dag finns cirka 30 arbetsplatser som använder Zenit till fulla utlokaliserade hos räddningstjänsten.

### Allt effektivare kommunikation

SOS ALARM har under året slutfört installationen av ZeraCom, som är alternativsystem för Rakel. Det innebär att samtliga kunder som vill nu kan använda Rakel i sin kommunikation med SOS ALARM. Nästa steg för SOS ALARM är att implementera Rakel i CoordCom/Zenit vilket påbörjats under hösten 2011 och ska slutföras i början av 2012. Med detta introduceras ett modernt kommunikationssystem med helt annan kapacitet och säkerhet än det befintliga analoga systemet.

Nästa steg för SOS ALARM blir att utveckla ett effektivt utnyttjande av Rakel. I dag har räddningstjänsten i Sverige enbart flyttat över från ett analogt till ett digitalt system. Kommande års utmaning är att utveckla

*Teknikplattformen Zenit och projektet "Dynamisk hantering av resurs" innebär allt kortare tider för utalarmering när 112 larmas.*

kommunikationstjänster för effektiv samordning och ledning.

### Nära kundrelationer

Ett av huvudmålen för året har varit att utifrån den nya organisationen skapa en närhet till kunder och en tydlig kommunikationsväg. Genom bland annat regelbundna nyhetsbrev och träffar, håller SOS ALARM sina kunder uppdaterade på utvecklingen inom Affärsområde Räddning.

### Gemensam mottagning av 112

En uppmärksam fråga för räddningstjänsten har varit SOS ALARMS "Gemensam hantering av 112". Det finns förståelse hos räddningstjänsten för den gemensamma hanteringen av 112 och man önskar framgent också en vidare dialog med SOS ALARM kring produktionsförändringar. Efter en omfattande dialog med räddningstjänsten, en genomförd risk- och konsekvensanalys samt justeringar i införandeplanen har kritiken minskat. En viktig åtgärd var att på begäran från räddningstjänsten införa en så kallad femsekunderströskel då nödsamtalen blir synliga för andra larmcentraler. På så sätt kommer cirka 85-95 procent av samtalen att besvaras på den lokala SOS-centralen.

### Rekrytering av en kvalitetsutvecklare/forskare

Tjänsten som kvalitetsutvecklare/forskare ger SOS ALARM möjligheter att fördjupa det sedan fem år framgångsrika kvalitetsarbetet som bedrivits inom Affärsområde Räddning. Uppdraget innebär att vara nationellt sammanhållande för det systematiska kvalitetsarbete som bedrivs inom SOS ALARM avseende räddning samt lokalt stödjande i detta arbete.

### ... och en Rakelsamordnare

SOS ALARM har också anställt en Rakelsamordnare som ska ha ett övergripande tvärsektorriellt samordningsansvar inom SOS ALARM och vara SOS ALARMS kontaktpunkt med exempelvis Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), polisen och Socialstyrelsen inom området Rakel. Genom denna samordning kan SOS ALARM skapa gemensamma lösningar som ger en kostnadseffektiv utveckling av larm- och kommunikationstjänster för Rakel.

### Kommande utmaningar

Under 2012 kommer halva avtalsvärdet inom Affärsområde Räddning att omförhandlas eller upphandlas. Fortsatt fokus för affärsområdet kommer även för 2012 vara att utveckla och erbjuda tjänster som ökar räddningstjänstens förmåga till effektiv samverkan, informationsdelning, kommunikation samt kompetenshöjande åtgärder. ●

# På jakt efter det som inte får hända

**PATIENTSÄKERHETSENHETEN PÅ SOS ALARM** följer upp alla misstankar om felaktigheter i företagets medicinska vård. Utredningarna ska möta patienternas behov av upprättelse och information. Men också bidra till företagets utveckling och hållbarhetsarbete. ”Det vi kallar avvikelshantering är i själva verket en del av vårt pågående förbättringsarbete,” säger enhetens chef Sylvia Myrsell.

”**A**vvikelse” kan upplevas

som en något abstrakt, undvikande benämning på händelser som kan ha orsakat mänskligt lidande, till och med död. Men begreppet säger egentligen mer om SOS ALARMS inställning till sådant som inte får hända – det avviker från det normala och acceptabla. Varje undantag utreds också noga av företagets Patientsäkerhetsenheten, som leds av Sylvia Myrsell. Med erfarenheter från ambulanssjukvården och Socialstyrelsen är hon väl lämpad och ödmjuk inför sitt nuvarande och mycket engagerande uppdrag.

– Ambulanssjukvården är ett svårt arbete som spänner över hela livet från födelsen till döden. Förståelsen för den verkligheten har varit värdefull i mitt arbete på SOS ALARM. Det

gör mig också bättre på att leva i nuet, för jag vet att livet kan förändras på en sekund.

Patientsäkerhetsenheten utreder avvikelser som innebär en medicinsk risk för patienten. Om det är något annat som bör utredas, till exempel en så kallad bemötandefråga, ligger ansvaret hos cheferna i SOS ALARMS vårdproduktion. Avvikelser identifieras dels genom anmälningar från exempelvis Socialstyrelsen, enskild person och egna medarbetare, dels genom egenkontroll av verksamheten.

Allvaret i den medicinska risken bedöms enligt Socialstyrelsens Risk- och Händelseanalys som utgår från en fyrgradig skala. Händelseanalysen görs enligt en strikt form, som börjar med frågan ”vad hände/var blev det fel” och steg för steg avgränsar de bakomliggande orsakerna fram till att händelsen fått en förklaring. Då formuleras också förslag på åtgärder.

## PATIENTSÄKERHETSENHETEN I KORTHET

### Vi strävar ständigt efter att bli bättre

●●● Patientsäkerhetsenheten på SOS Alarm har fyra medarbetare som under 2011 utredde cirka 55 fall från Socialstyrelsen och ett antal fall som identifierats på annat sätt. Dessutom bedrivs egenkontroll för att hitta möjliga förbättringar. Den delen av patientsäkerhetsarbetet är under utveckling mot allt mer omfattande och frekventa kontroller.

Patientsäkerheten skapades i sin nuvarande form i samband med omorganisationen i oktober 2010.

Enhetens arbetssätt och rutiner har utvecklats enligt de erfarenheter som gjorts under det första året.

Socialstyrelsen är tillsynsmyndighet för SOS Alarms vårdverksamhet. Organisatoriskt ligger Patientsäkerhetsenheten

som en självständig funktion inom SOS Alarm och rapporterar direkt till chefläkaren.

Målet för verksamheten är att inom 3-5 veckor återkomma till Socialstyrelsen och patient/närstående med resultatet av utredningen.

SOS Alarm är en enskild vårdgivare och vårdverksamheten regleras av gällande Hälso- och sjukvårdslagstiftning.



*”Ser vi att något kunde skötts annorlunda och bättre, då ska vi stå för det och samtidigt tydligt visa vilka åtgärder vi vidtagit.”*

SYLVIA MYRSELL

#### SYLVIA MYRSELL

**Familj:** Ja, släkt och vänner.

**Bor:** I Västerås.

**Fritid:** Stortrivs med livet. Reser gärna och har precis kommit hem från Sri Lanka. Åker gärna till min oas, fritidshuset utanför Fagersta.

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** Fyra år i maj 2012. När jag kom hit var det som att komma hem. Jag har haft mycket kontakt med SOS Alarm genom åren.

**Bakgrund:** Narkossjuksköterska som arbetat inom ambulanssjukvården och som utredare på Socialstyrelsen.

**Vill lära mer om:**

Delar av vår verksamhet som ligger en bit från mitt område.

– Med reservation för sekretessen försöker vi vara så öppna som möjligt med vad vi kommer fram till. Ser vi att något kunde skötts annorlunda och bättre, då ska vi stå för det och samtidigt tydligt visa vilka åtgärder vi vidtagit.

SOS ALARMS utgångspunkt är att fel i första hand ska sökas i system och organisation, inte hos enskilda medarbetare, säger Sylvia Myrsell.

– Slutsatserna när något blir fel ligger till grund för utvecklingen och förbättringen av våra produkter och tjänster. Lika viktigt som att genomföra de föreslagna åtgärderna, är uppföljning och kommunikation både internt och till den eller de som gjort anmälan. Vi odlar också en positiv patientsäkerhetskultur internt. Det innebär att våra medarbetare ska känna sig trygga när de går till sin chef och berättar om rutiner de inte är nöjda med ur ett patientsäkerhetsperspektiv.

**SOS ALARM** startar under våren 2012 ett arbete med att utveckla kvalitetsindikatorer enligt Socialstyrelsens nationella riktlinjer. Arbetet har även stöd i det projekt som drivs av Sveriges Kommuner och Landsting som bland annat syftar till att ta fram gemensamma mätbara mål för den prehospitala sjukvården.

– Stråvan är att samtliga kvalitetsindikatorer ska vara mätbara, men i dag finns några kvalitativa delar. Samtidigt som kvalitetsindikatorerna utvecklas och förtydligas, får vi värdefulla riktlinjer för vårt eget arbete med att formulera mätbara kvalitetsmål.

Egenkontrollen är en allt viktigare del av SOS ALARMS patientsäkerhetsarbete. Under hösten 2011 har fokus legat på en omfattande kontroll av inkommande vårdsamtal.

– Varje år får vi cirka 1,5 miljoner vårdsamtal, varav knappt 1 miljon resulterar i att en ambulans larmas ut. I höstas lyssnade vi igenom många hundra vårdsamtal för att kontrollera att de skötts korrekt från vår sida. Det har varit ett stort jobb som skötts på ett strålande sätt internt.

Under 2012 är målet att lyssna igenom dubbelt så många samtal. Under våren ligger fokus på samtal som inte genererar en ambulans. I februari 2012 påbörjade Patientsäkerhetsenheten en sedan länge bestämd översyn av det så kallade beslutsstödet, alltså det intervjustöd med frågor och råd som SOS-operatören/-sjuksköterskan använder för att avgöra hjälpbehovet vid inkommande vårdsamtal.

Bakom utvecklingen ligger landstingens växande krav på att vårdsamtal ska bedömas och prioriteras av legitimerade sjuksköterskor. Beslutsstödet behöver ses över för att bättre matcha de hjälpsökandes krav och behov. ●



# Tryggare samhälle med vardagsnära forskning

**TANGO, SALSA, RUMBA.** Skenet bedrar. Projekten har inget med dans att göra. Här ligger fokus på förbättrade räddningsinsatser vid hjärtstopp. Lägg till ÅSA och det ger en bredare bild av de forsknings- och utvecklingsprojekt SOS Alarm är engagerade i för att skapa ett tryggare samhälle. Spindeln i nätet är forskningsledaren Katharina Bohm.

**K**atarina Bohm är forskningsledare inom Affärsområde Vård på SOS ALARM med uppdraget att stärka profileringen på forskning. Det innebär både att bevaka och följa upp den forskning som sker kring alarmeringsuppdrag, och att själv vara engagerad i vissa projekt. Uppdraget kom som en naturlig följd av att hon doktorerat kring hur larmoperatörer snabbare ska kunna identifiera hjärtstopp och dessutom ge livsuppehållande instruktioner tills ambulansen når fram.

– När en person drabbas av hjärtstopp gäller det att snabbt påbörja hjärt- och lungräddning och att helst få fram en hjärtstartare. För varje

minut som går utan hjälp minskar chansen för överlevnad, säger Katharina Bohm.

För sin datainsamling reste Katharina Bohm runt till olika larmcentraler och lyssnade igenom 100-tals inspelade samtal. Det var första gången som SOS ALARM genomförde ett så omfattande projekt. Amerikanska och brittiska studier visade på samma resultat som Katharina Bohm lyfte fram i sin avhandling – räddningsinsatsen i väntan på hjärtstartare gör skillnad även om den som larmat 112 inte är utbildad hjärt-lungräddare.

**Resultatet blev** Tango (se faktarutan för mer information) och 2010 kom nya direktiv som innebär att den som larmar om hjärtstopp via 112 också får information om hur han eller hon



## AKTUELLA FORSKNINGSPROJEKT INOM SOS ALARM

### ●●● ÅSA I (Återkoppling SOS Alarm – Ambulans)

är ett forskningsprojekt inom prehospital sjukvård där Karolinska Institutet och SOS-centralen i Stockholm samverkar för att utveckla ett system för regelmässig återkoppling mellan ambulanspersonal och SOS-operatörer. Ett sådant system ger ett bättre kunskaps- och beslutsunderlag för att kvalitetssäkra och utveckla samt optimera ambulanssjukvårdens resurser. Med ÅSA II vidareutvecklas tekniken och ska genomföras vid SOS-centralen i Göteborg.

### SALSA (Saving lives in Stockholm Area)

är ett samverkansprojekt mellan Södersjukhuset i Stockholm och räddningstjänsten, som ofta snabbast kan nå fram till den som drabbats av hjärtstopp utanför sjukhus. Nio brandstationer i Stockholmsområdet har utrustats med defibrillatorer och 400-500 anställda inom räddningstjänsten har utbildats att använda dem. Med ökad användning av defibrillatorer kan projektet höja överlevnaden för personer som drabbats av hjärtstopp.

### TANGO (Telephone Assisted CPR)

bygger på studier av erfarenheterna från ett stort antal larm som har tagits emot av SOS Alarm där operatörerna har instruerat den som ska hjälpa till. I studien jämförs traditionell telefonledd hjärt- lungräddning med en förenklad form för återupplivning. Studien visar ingen signifikant skillnad i överlevnad mellan metoderna. Den förenklade formen är lättare att instruera via telefon i väntan på ambulans, till exempel till anhöriga som inte kan hjärt-lungräddning.

### RUMBA (Response to Urgent mobile Message for Bystander Activation)

SMSlivräddare är ett världsunikt forskningsprojekt drivet av Södersjukhuset och Karolinska Institutet i samverkan med SOS Alarm. Mobil positioneringsteknik används för att snabbt larma livräddare med kunskap i hjärt- och lungräddning till hjärtstopp utanför sjukhus. Projektet stöds av Hjärt- och lungfonden och Stockholms läns landsting.



## KATARINA BOHM

**Familj:** Man, två barn och hund.

**Bor:** Tyresö.

**Fritid:** Att vara i naturen med min Flat Coated Retriever, kultur och motion.

**Arbete med SOS Alarm:** Började när jag gjorde min doktorsavhandling kring hjärtstopp som låg till grund för Tango, och har sedan 2011 arbetat med forskning och utveckling för Affärsområde Vård.

**Bakgrund:** Sjuksköterska med inriktning på kardiologi.

**Bäst med jobbet:** Alla möjligheter som finns.

**Vill lära mer om:** Kommunikation, hur man bättre förstår varandra under ett telefonsamtal. Och att dansa tango.

utför hjärt-lungräddning med bara bröstkompressioner.

– Det är jättekul att som forskare få se att resultatet av forskningen får en praktisk användning, säger hon.

Salsa är ytterligare en satsning för att rädda fler som drabbas av plötsligt hjärtstopp. Salsa började med ett pilotprojekt i Stockholms innerstad och innebär att 112 inte bara larmar ambulans vid hjärtstopp utan även brandkår och de polis- och taxibilar som har hjärtstartare. Fler landsting har följt efter under namnet Sams (SAving More lives in Sweden). Rumba (*se faktarutan för mer information*) är en metod för att via SMS-anrop utnyttja kunskapen hos de närmare två miljoner svenskar som har utbildats i hjärt-lungräddning. Detta är ännu under utvärdering i Storstockholm.

**Men just nu** ligger fokus på projektet ÅSA, som står för Återkoppling SOS ALARM – Ambulans. Det är ett tydligt exempel på hur kartläggning och uppföljning av det dagliga arbetet kan leda till förbättringar både för personalen och för dem som ringer in.

– Inom sjukvården vet vi att den som får återkoppling på sina insatser också gör ett bättre jobb. Det fungerar utbildande och är ett sätt att säkra kvaliteten. Men av olika skäl, till exempel sekretess, får larmoperatörerna sällan veta om de gjort rätt bedömning eller inte.

Under en period fick ambulanspersonalen i Stockholm i uppdrag att med sifferkoder skicka en återkoppling på bedömt tillstånd och ambulansprioritering. Brister i tekniken gjorde

dock att informationen inte nådde sos-operatören eller sos-sjuksköterskan. Däremot utgjorde den insamlade informationen grunden i det forskningsprojekt som utfördes av Veronica Lindström på Södersjukhuset i Stockholm.

– Nu är vi redo för ÅSA II. Med Rakel har vi hittat ett sätt att få koderna som ambulanspersonalen använder skickade direkt till larmoperatören, vilket gör att han eller hon nu kan få ett kvitto på att bedömningen som gjorts varit korrekt, säger Katarina Bohm.

Detta, säger hon, ger SOS ALARM stora möjligheter att öka kunskapen kring de svårigheter som finns med telefonbedömning.

– Även om det visar sig att larmoperatören gjorde den högsta, en Prio 1-bedömning, och ambulanspersonalen på plats graderade ner till Prio 3 behöver det inte betyda att operatören gjort fel. Här finns inte alltid svartvita svar, men det möjliggör en mer systematisk kvalitetsbedömning.

ÅSA II gör det möjligt att studera samtalen ur flera synvinklar, till exempel genom att titta på olika personalkategorier eller olika tider på dygnet.

I nästa steg, säger Katarina Bohm, vore det bra att titta närmare på kommunikationen och hur dialogen mellan den som ringer in och den som tar emot ser ut.

– Det är en väldigt komplex situation att ta emot larmsamtal. Den som ringer har oftast ingen medicinsk kunskap. Många av dem som ringer är dessutom både rädda eller arga eller till och med elaka. Då gäller det att larmoperatörerna har mycket i sin verktygslåda, säger hon. ●

*”Det är jättekul att som forskare få se att resultatet av forskningen får en praktisk användning.”*

KATARINA BOHM

# Vårdgivaransvar på säkert sätt

**SOS ALARM** ska vara den ledande vårdgivaren inom tjänsterna prioritering och dirigerings. Affärsområde Vårds verksamhet innefattar delar som berör ägande, förvaltning, utveckling och implementering av tjänsteområdets tjänster och affärsprocesser. Affärsområdets huvudsakliga tjänsteområden är prioritering, dirigerings och koordinering av ambulanser och att dessa motsvarar kundernas krav.

**S**veriges landsting och kommuner är de primära målgrupperna för Affärsområde Vårds tjänster. Affärsområdets ansvar och uppgifter regleras bland annat genom avtal med kunderna. Ansvaret omfattar också att säkra att de levererade tjänsterna överensstämmer med kundernas krav och förväntningar. Avtalsperioderna som reglerar samarbetet varierar från tre till nio år.

SOS ALARMS uppdrag knyter an till ambulanssjukvårdens roll som en strategisk resurs för hela sjukvården. Det innebär att hämta rätt patient vid rätt tidpunkt, med rätt resurs och rätt kompetens samt lämna denne till rätt vårdinstans och rätt vårdnivå. SOS ALARM arbetar intensivt med att utveckla rollen som vårdföretag. Ambulanssjukvårdens ökade betydelse i vården ställer allt större krav på alla led i vårdkedjan.

Affärsområde Vård har en nära samverkan med övriga affärsområden inom SOS ALARM. Affärsområdet har också ett vårdgivaransvar enligt gällande lagstiftningar som anger att tjänsterna ska utföras på ett kvalitets- och patientsäkert sätt.

## Utmaningar och aktuella frågor under 2011

Forskning och utveckling, FoU, är en viktig del av verksamheten vad gäller omvärldsbevakning och evidensbaserad hälso- och sjukvård. SOS ALARM har i sin policy för FoU definierat en framtidsvision samt ett antal olika målbilder. SOS ALARM ska förstärka uppfattningen om att vara en framåtsträvande partner för kunder och samarbetspartner. Syftet är att öka nyttan hos befintliga kunder men också att skapa intresse

hos nya. SOS ALARM ska ligga långt framme inom kunskapsutvecklingen för att kunna styra och skapa en positiv framtidsbild av företaget, men också arbeta för att uppnå en förstärkt tjänsteutveckling inom affärsområdet.

## Två aktuella forskningsprojekt TUCAP – Tekniskt utvecklingscentrum för ambulansalarmering och prehospital vård

Under våren 2010 lanserade SOS ALARM tillsammans med Lindholmen Science Park ett tekniskt utvecklingscenter kring ambulansverksamhet och prehospital vård. TUCAP utgör ett neutralt och leverantörsberoende utvecklingscentrum där nya konstellationer av forskare och näringslivsrepresentanter kan driva utvecklingen samt genomföra prov och försök med nya tekniska lösningar.

Många universitet och teknikleverantörer är verksamma inom det prehospitala området och TUCAP erbjuder en plattform för dem att samverka med direkt inflytande från SOS ALARM. Den neutrala plattformen gör det också lätt för kunder att förhålla sig till TUCAP och att aktivt medverka i prov och försök med ny teknik, något vi redan sett prov på med Västra Götalandsregionen. Genom SOS ALARMS engagemang i TUCAP ges möjlighet att tillsammans med kunder kunna utveckla och prova ny teknik för ännu bättre funktionalitet och kvalitet.

SOS ALARMS engagemang i TUCAP ligger väl i linje med företagets strategi för FoU och i strävan att uppfattas som en strategisk partner.

## OPAL – Optimerad Ambulanslogistik

OPAL representerar ett utvecklat stöd för ambulansdirigering som presenterar aktuella

*E-hälsa är ett intressant område för SOS Alarm, både som egen verksamhet och ett komplement till nuvarande och framtida tjänster.*



*Ökad tillgänglighet till medicinsk rådgivning och kortare vårdköer är några av fördelarna med e-hälsa.*

beredskapslägen, ger stöd för val av resurser, stödjer arbetet med transportplanering, ökar kvaliteten för transportbeställning via webb-lösningar med mera. Detta har väckt stort intresse hos landstingskunderna som i avtalsdiskussioner och upphandlingar ställt krav på att det ska finnas ett ”optimeringssystem” hos leverantören.

#### **Kommande utmaningar**

Med rätt användning av e-hälsa kan resurserna i vården utnyttjas mer effektivt och fördelarna är flera. E-hälsa är ett intressant område för SOS ALARM, både som egen verksamhet och som ett komplement till nuvarande och framtida tjänster. Genom att erbjuda tjänster inom telemedicin skapas ytterligare affärsmöjligheter. Att tillsammans med kunder och samarbetspartners vidareutveckla intressanta tilläggstjänster är också ett prioriterat område.

I dag erbjuder SOS ALARM en av marknadens mest kvalificerade teknikplattformar, som innehåller en mängd användbar information. Den informationen behöver paketeras i ett format som tilltalar våra kunder och erbjuder dem verktyg för att följa sin verksamhet. Till exempel vad gäller driftskostnadseffektivitet, kvalitets- och avvikelseuppföljning och sjukvårdsledning. ●

## Affärsområde Vårdsfokusområden 2011

- Goda kunddialoger och uppföljning av avtal.
- Proaktivitet vad gäller behoven av framtida produkter och tjänster som knyter leverantör och kund närmare varandra.
- Genomfört omvärldsanalys samt bevakat utvecklingstrender inom marknad, FoU och det medicinska området samt aktuella konkurrensförhållanden.
- Bedrivit ett systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.
- Bildat och drivit ett nationellt värdråd, tillika kvalitetsgrupp, med representanter från ambulansverksamheten, bland annat med syfte att driva samverkansfrågor inom vårdområdet.
- Utvecklat roller och samverkan i den nya organisationen.

### Nya villkor för ambulansdirigering

●●● **Historiskt sett har SOS Alarm haft 100 procent marknadsandel för prioritering och dirigering av ambulanser.**

Detta förändrades hösten 2010. Då vann en privat vårdaktör en upphandling av dessa tjänster i Södermanland, Västmanland och Uppsala län samt Region Gotland.

# Attraktiva arbetsplatser för sjuksköterskor

**GENOM ATT INRÄTTA FYRA Medicinska Specialist Center kommer SOS Alarms sjuksköterskor kunna arbeta tätt tillsammans och hjälpa och stödja varandra samtidigt som de samarbetar i ett landsomfattande nätverk. Samtidigt som centren erbjuder attraktiva arbetsplatser, möts landstingens olika krav på tillgången på sjuksköterskor vid nödsamtal.**

**U**nder våren 2012 är de drygt 100 sjuksköterskor som ska arbeta på Medicinska Specialist Center (MSC) färdigutbildade. Sist i raden är Östersunds 25 sjuksköterskor som blir det fjärde MSC som inrättas. Därmed kommer alla prioriteringstjänster att styras från ett MSC. Ulrika Bergvall, verksamhetschef för vårdproduktion, är väldigt nöjd med den här lösningen.

– Att samla flera sjuksköterskor på ett ställe innebär många fördelar. De kan dela med sig av kunskap, hjälpa och stötta varandra och fungera som ett nätverk och därmed snabbare och enklare bedöma ett ärende och säkerställa att arbetet utförs på ett stabilt, enhetligt och kvalitetssäkrat sätt. De kan också snabbt och enkelt

få en ”second opinion”, säger Ulrika Bergvall. Rekryteringen till Östersund har gått betydligt smidigare än till de andra centren. Det råder generellt sett brist på sjuksköterskor, men i Östersund kunde SOS ALARM i det närmaste välja och vraka bland de sökande berättar Ulrika Bergvall.

– Vi har fått till en väldigt bra mix i Östersund. Mittuniversitetet har bra grund- och vidareutbildning och vi har också lyckats attrahera sjuksköterskor som sökt utmaningen i något nytt.

**Sjuksköterskorna** har bakgrund inom allt från akutsjukvård och intensivvård till hjärtspecialistvård eller erfarenhet från jobb som distrikts-sjuksköterska eller barnmorska. Den professionella mixen i Östersund kommer även andra delar av organisationen till godo eftersom

*”Att samla flera sjuksköterskor på ett ställe innebär många fördelar. De kan fungera som ett nätverk och säkerställa att arbetet utförs på ett stabilt, enhetligt och kvalitetssäkrat sätt.”*

ULRIKA BERGVALL

## UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

### Vår gemensamma värdegrund

●●● **I en verksamhet som vår är en gemensam värdegrund mycket viktig.**

Människor och organisationer som kommer i kontakt med SOS Alarm har ofta utsatts för stora påfrestningar, vilka förutom rent personligt lidande även omfattar ett medialt intresse.

SOS Alarm har ett högt förtroende från allmänheten och står för trygghet och pålitlighet. För att bibehålla detta förtroende är det av yttersta vikt att upp-

dragen utförs på ett föredömligt sätt. En förutsättning är att alla medarbetare oavsett funktion kan identifiera sig med organisationens kärnvärden.

För att befästa att alla arbetar enligt samma värdegrund krävs en kontinuerlig process som omfattar alla medarbetare i företaget och alla delar av verksamheten. Etiska frågeställningar ingår som en del i operatörsutbildningarna och ska följas upp i medarbetarsamtal både

i grupp och enskilt. Uppföljning sker bland annat utifrån aidentifierade nödsamtal.

De etiska riktlinjer som fastläggs ska komplettera de regelverk och instruktioner som finns för de olika funktionerna inom företaget.

Etik handlar om hur organisationen uppträder och agerar i kontakten med hjälpsökande, samarbetspartners, kunder, leverantörer, media och internt inom organisationen.





#### ULRIKA BERGVALL

**Familj:** Man och son.

**Bor:** Borlänge, har precis köpt vår drömlägenhet och ser fram mot flytten.

**Fritid:** Småviltsjakt, golf

och mycket träning på gym (ett stressigt jobb som mitt kräver det).

**Antal år inom**

**SOS Alarm:** 9 år.

**Bakgrund:** Utbildad sjuksköterska som bland annat arbetat

med krisberedskapsfrågor.

**Bäst med jobbet:**

Jag älskar att få hjälpa andra och att tillsammans med mina fantastiska kollegor driva utvecklingen av detta

spännande företag.

**Vill lära mer om:**

Tycker jag har en god bild av vår verksamhet... men kanske krisberedskapssidan och samverkan mellan vård och krisberedskap.

sjuksköterskorna kan stötta varandra i ett virtuellt nätverk.

Rekryteringsprocessen i Östersund har skett på ett lite annorlunda sätt jämfört med hur SOS ALARM tidigare arbetat.

– Vi har gjort flera tester och prövat ett helt nytt koncept, säger Ulrika Bergvall.

Förutom den formella kompetensen, där det finns vissa gränsvärden som måste uppnås hos de sökande, så har ännu mer fokus lagts på

attityd och beteenden än tidigare. Processen börjar med att HR gör en telefonintervju med de sökande.

Efter det genomförs intervjuer och ett OPQ-test som är ett personlighetstest som tydligt visar personlighetsdrag. Därefter följer fler intervjuer.

Det nya sättet att arbeta med rekrytering ska utvärderas senare i år, men erfarenheterna från Östersund är enbart positiva. ●

## Medicinska Specialist Center på fyra orter

●●● SOS Alarm har beslutat att inrätta fyra Medicinska Specialist Center (MSC) för att bättre möta kundernas krav på att vårdärenden ska handläggas av sjuksköterska. Olika lands-ting ställer olika krav på tillgång till sjuksköterskor för vårdärenden. Den nya organisationen ger ökade förutsättningar för att tjänsten utförs på ett stabilt, enhetligt och kvalitetssäkrat sätt.

Medicinska Specialist Center finns i Stockholm, Göteborg, Malmö och Östersund. Oavsett geografisk placering stöder dessa verksamheten alla SOS-centraler.

MSC i Östersund etablerades hösten 2011 och placeringen har flera fördelar för driften. Bland annat genom goda möjligheter till nyrekryteringar då Östersund är en expansiv region. Här finns även Mittuniversitetet som har grundutbildning och de flesta vidareutbildningar för sjuksköterskor.

# Teknikframgångar ökar säkerhet och trygghet

**MARKNADEN FÖR TJÄNSTEOMRÅDE** *Säkerhet, Jourtele och Trygghetstjänster fortsätter att växa i takt med att intresset för trygghet i form av bevakning och larm ökar. Branschen påverkas av en snabb teknikutveckling som bland annat skapar nya möjligheter till larmverifiering och mobila eller visuella tjänster.*

**D**e viktigaste utgångspunkterna för SOS ALARMS affärsmodell för säkerhet och jourteletjänster är att arbeta utifrån en neutral position. Alltså erbjuda tjänster på en marknad nära SOS ALARMS kärnverksamhet samt på områden där SOS ALARM har hög trovärdighet och där man kan undvika konkurrenters huvudmarknader.

Det betyder att företaget arbetar med en koncentrerad kärna av tjänster som tar sin utgångspunkt ur larmmottagningen för att därifrån kunna erbjuda en bred palett av tilläggstjänster. SOS ALARMS utbud av tjänster erbjuds via tre försäljningskanaler:

- Försäljning med egen personal.  
*Styrka - specialister på våra respektive tjänster, nära relation till våra stora kunder.*
- Försäljning genom dotterbolag.  
*Styrka - mer flexibla i produktionsmiljö.*
- Försäljning via SOS ALARMS olika typer av samarbetspartner.  
*Styrka - lokal förankring och kundrelation. Skapar dessutom närvaro på marknadssegment som SOS Alarm inte har egen närvaro inom.*

SOS ALARM marknadsför inte tjänster mot slutkonsument på den privata hemlarmsmarknaden.

Där begränsar sig SOS ALARM till att tillhandahålla larmmottagning för samarbetspartners hemlarmstjänster.

## Hjälp- och larmförmedlingstjänster ökar

Hjälp- och larmförmedlingstjänster ökar i framtiden. Med övergången till IP-baserad larmöverföring skapas kostnadseffektiv larm-

överföring och övervakning. Överföringstider kortas och större mängder information kan överföras till larmcentralen för snabbare och bättre åtgärder. Trenden i dag pekar mot att fler myndigheter och företag kommer att gå över till internetbaserad kommunikation.

## Moderna larm för personskydd och villalarm

Marknaden växer kontinuerligt. Många satsar i dag på trygghet i form av larm. Konkurrensen kommer också att öka, främst inom den offentliga sektorn där SOS ALARM sedan tidigare har en stark ställning. Cirka 200 000 personer beräknas i dag vara utsatta för våld eller hot i samband med sin yrkesutövning, till exempel vård- och omsorgspersonal. SOS ALARMS personlarmskoncept utvecklas positivt eftersom larmet är enkelt att hantera för kunden. Målgrupp är ensamarbetare men också bland annat jourgrupper inom hemtjänst och socialtjänst.

Marknaden för villalarm fortsätter att öka även under 2012. Sedan tidigare samarbetar SOS ALARM med bland andra Trygga Hem och Anticimex avseende mottagning av larm för privatkunder i Sverige. Samarbetet ligger i linje med den strategi som SOS ALARM tidigare lagt fast.

## Lägre kostnad med verifierade larm

Falsklarmen är ett problem ur både kostnads- och säkerhetsperspektiv. Användningen av verifierade larm kan reducera larm- och utryckningsfrekvensen avsevärt. Verifierad brand är ett nytt koncept från SOS ALARM som ska reducera antalet så kallade bomåknningar för räddningstjänsten.

Det nya konceptet ska även ge räddningstjänsten bättre information om brandförloppet när det verkligen brinner och möjligheter att utföra snabbare och effektivare släckinsatser. Verifierad brand bygger på att man överför

*Verifierad brand är ett nytt koncept från SOS Alarm som ska reducera antalet så kallade bomåknningar för räddningstjänsten.*



*Marknaden för villalarm fortsätter växa i Sverige.*

ytterligare information från det automatiska brandlarmet till SOS-centralen som i klartext kan få information om exempelvis exakt placering på de detektorer som indikerar brand.

### **Marknadsledande i Sverige**

SOS ALARM är marknadsledande i Sverige inom brandlarm. Företaget har en tredjedel av alla inbrottslarm och är den ledande aktören när det gäller personlarm. För att möta efterfrågan fortsätter SOS ALARM bland annat att satsa på partnerskap med larmbranschen.

### **Kvalificerade jourteletjänster**

SOS ALARM erbjuder i dag avancerade jourtjänster inom tjänsten Jourtele. Till exempel fastighetsjour, eljour, entreprenörsjour, försäkringsbolagsjour och samhällsjour. Företaget hanterar kvalificerade jourtjänstlarmöverföringar för bland andra kommuner, bostadsbolag och företag. Det är tjänster som känne-

tecknas av hög leveranssäkerhet och god kvalitet. Tekniken för jourteletjänster förbättras kontinuerligt. I kombination med internetbaserade lösningar kan fler kundorienterade tjänster utvecklas.

### **Viktig aktör för SOS Alarm**

De senaste åren har således en betydande tillväxt av säkerhetsmarknaden skett. Försäljningen av till exempel hemlarm ökar dramatiskt vid sidan av strukturförändringar för banker, post och övrigt affärsliv. Samtidigt går den tekniska utvecklingen snabbt framåt, bland annat inom IT och telekommunikation. SOS ALARM ligger långt framme i teknikutvecklingen.

Företagets ambition är att använda nya rön och tekniska innovationer för att skapa bättre tjänster. Det ger också resultat i form av tusentals nya kundavtal varje år – allt från brandlarm, hisslarm och nödlarm till eljour, fastighetsjour med mera. Ett gott samarbete med



Med Trygghetsjour kan äldre trivas och bo kvar i sina hem.

säkerhetsbranschen är en förutsättning för att bli framgångsrika på området.

Med konceptet SOS ALARM Partner har SOS ALARM skapat en unik samarbetsmodell med säkerhetsbranschen. SOS ALARM Partner ger larminstallatörer och bevakningsföretag ett bra stöd i deras arbete.

Under 2011 har SOS ALARM påbörjat en satsning för att ytterligare förbättra servicegraden mot Säkerhetspartners genom att bygga upp speciella supportgrupper för partners inom försäljning, kundsupport och bland operatörer. Det hela ska mynna ut i att alla kunder ska få samma service oavsett var i landet de befinner sig. Just partnerkonceptet har konkretiserats och heter numera SOS Säkerhetspartners. Arbetet fortsätter under 2012. Satsningen kommer

att leda till ökad tillgänglighet och förbättrad specialistkompetens mot denna viktiga försäljningskanal.

### Trygghet för äldre

SOS ALARMS tjänst Trygghetsjour möjliggör för många äldre och funktionshindrade människor att bo kvar i sina egna hem. Där kan de när som helst på dygnet sända ett larm till SOS ALARM.

Behoven av vård och omsorg kommer att öka. Vård i hemmet kommer att bli allt vanligare. Landsting och kommuner närmar sig varandra alltmer för att finna och effektiva lösningar som håller god kvalitet. Särskilda vårdteam utvecklas för att till exempel säkerställa vårdkedjan kring en patient och att möjliggöra tidigare hemgång från vårdinrättning. ●

## SOS Alarm i EU-projekt för äldres hälsa

● ● ● **Både i Sverige och i Europa har under 2000-talet ett antal utvecklingsprojekt genomförts som ringar in behoven på en framtida marknad.**

Exempelvis kan nämnas att EU-kommissionen satsar 600 miljoner euro för utveckling av

nya digitala lösningar för äldre i Europa.

Ett exempel på detta är e-heartprojektet Dreaming som SOS Alarm driver tillsammans med Akademiska sjukhuset i Uppsala och Heby kommun. I det internationella projektet där Dreaming står för

”Elderly-friendly Alarm Handling and Monitoring” förmedlas hälso-data från deltagande äldre via en centralenhet till vilket kopplas utrustning för att mäta blodtryck, blodsocker, puls, syresättning, vikt med mera. Dessutom används en rörelsedetektor samt ett

trådlöst portabelt trygghetslarm som brukaren kan ta med sig utomhus. Projektet ingår i EU-programmet ICT for Aging där ICT står för ”Information and Communication Technologies”.

# SOS Alarms dotterbolag

**SOS ALARM** bedriver verksamhet genom sina dotterbolag *YouCall Sverige AB och Rescue Electronic AB.*

## **YouCall**

Människor, avancerad telekommunikation och djup integration i kundens IT-system är tre huvudkomponenter i YouCalls verksamhet. YouCall Sverige AB är ett av de ledande kontaktcenterföretagen inom telefoni på distans och kundtjänst med kunduppdrag över hela Sverige.

En viktig del i YouCalls verksamhet är rollen mot centrala myndigheter – att samordna, administrera samt koordinera uppdrag av varierande slag.

## **YouCalls grundtjänster är:**

- Servicedesk – Agera telefonist på distans med full integration i kundens egen växel.
- Helpdesk – Erbjuder kundtjänst åt olika kunder, med hög integrationsförmåga i uppdragsgivarens processer.
- Infodesk – Vara den personliga rösten och hjälpen i 24-timmarsmyndigheten till kommuner, statliga verk och landsting.

YouCall ägs av SOS ALARM till 70% samt av Piteå kommun genom Piteå Näringsfastigheter AB till 30%.

YouCall omsatte 2011 27 MSEK.

## **Rescue Electronic**

Rescue Electronic AB är ett helägt dotterbolag i SOS ALARM-koncernen. Företaget är marknadsledande när det gäller utrustning för utalarming av personal inom ambulanssjukvård och räddningstjänst.

I kraft av sin ställning som teknikleverantör till ambulanssjukvård och räddningstjänst har företaget en nyckelroll för kommunikationen mellan dessa hjälpinstanser och SOS ALARM.

Rescue Electronic omsatte 2011 2,3 MSEK. ●



*Kyrkstaden i Öjebyn är ett landmärke i Piteå, där SOS Alarms dotterbolag YouCall har sin bas.*



# Hållbarhetsredovisning

## RAPPORTERING OCH UPPFÖLJNING OCH AVGRÄNSNINGAR

**SOS ALARM** är till hälften ägt av svenska staten och följer därmed de riktlinjer för externrapportering som staten som ägare satt upp för bolag med statligt ägande. Detta innebär bland annat att bolaget varje år ska presentera en Hållbarhetsredovisning enligt GRI (Global Reporting Initiative). SOS ALARM har därför årligen publicerat hållbarhetsredovisningar avseende verksamhetsåren 2008–2010. Senaste publicerade rapport avsåg kalenderåret 2010 och publicerades på bolagets hemsida den 31 mars 2011. Redovisning görs enligt GRI:s nivå c+ och med granskning av externa revisorer. På sikt avses att höja nivån.

Arbetet att ta fram en hållbarhetsredovisning startade 2008 genom ett projekt som inleddes

med att definiera vad ordet hållbarhet betyder sett ur ett perspektiv grundat på SOS ALARMS verksamhet. SOS ALARM hade sedan tidigare en väl utarbetad metod för dialog med sina viktigaste intressentgrupper vilket fick utgöra grunden för det initiala arbetet. Det konstaterades att hela verksamheten är viktig ur ett hållbarhetsperspektiv då den innebär ett stort ansvarstagande såväl mot nödställda som mot kunder och medarbetare.

**I processen** konstaterades att utifrån SOS ALARMS verksamhet så är det de sociala aspekterna på hållbarhet som har absolut störst betydelse och är de som ur ett väsentlighetsperspektiv är viktigast att beskriva i dialogen



SOS Alarm är  
kvalitetscertifierat  
enligt ISO 9001  
och miljöcertifierat  
enligt ISO 14001.

med våra intressenter. Ett stort fokus finns på medarbetarna eftersom de utgör vår största resurs och är nyckeln till hur väl vi lyckas i vårt uppdrag. Redovisningen har avgränsats att gälla i huvudsak moderbolagets verksamhet som utgör mer än 95% av koncernens totala verksamhet.

Det har konstaterats att det inte är motiverbart att bryta ut hållbarhetsaspekter i SOS ALARMS verksamhet i en separat redovisning eftersom hela verksamheten handlar om att bidra till ett hållbarare samhälle. För att skapa en bredare förståelse för bolagets mission, vision och pågående verksamhet integreras därför hållbarhetsredovisningen från och med verksamhetsåret 2011 i den tryckta årsredovisningen.

Års- och hållbarhetsredovisningen presenteras på vår hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se) den 30 mars 2012. GRI:s riktlinjer återfinns på deras hemsida: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

Information om redovisningen lämnas av Eva-Karin Lilja, [eva.karin.lilja@sosalarm.se](mailto:eva.karin.lilja@sosalarm.se)

## REDOVISNING AV INDIKATORER:

### Ekonomi

Direkt skapat ekonomiskt värde – EC1

Direkt tillskapat ekonomiskt värde	2011	2010	2009	2008	2007
Intäkter	842	823	812	767	731
<b>Fördelat ekonomiskt värde</b>					
Rörelsekostnader	310	297	295	277	271
Löner och ersättningar till anställda	459	469	443	416	399
Betalning till finansärer	8	8	9	8	9
Betalningar till den offentliga sektorn	2	1	4	6	1
Investeringar i samhället	0	0	0	0	0
<b>Behållet ekonomiskt värde (beräknat som tillskapat ekonomiskt värde minus fördelat ekonomiskt värde)</b>	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>51</b>

Belopp i miljoner kronor – avser koncernen

**Kommentar:**

SOS ALARMS investeringar i materiella anläggningstillgångar 49 MSEK (80) ingår inte i uppställningen ovan under rubriken "Investeringar i samhället" utan är istället en del av "Behållet ekonomiskt värde". Enligt GRI:s riktlinjer ska endast investeringar i samhällets infrastruktur som inte är av strategisk betydelse i den egna verksamheten klassificeras som investeringar i samhället. Noteras bör dock att bolagets investeringar till absolut övervägande del är till för att stärka bolagets samhällsuppdrag och därför är av absolut samhällsintresse.

Samtliga belopp i redovisningen är hämtade från den externa årsredovisningen.

Pensionsavsättningar – EC3  
(Avser koncernen)

SOS ALARM gör inte avsättningar i balansräkningen för pensioner utan betalar premier till pensionsinstitut vilka kostnadsföres direkt i resultaträkningen. SOS ALARM följer ITP-planen. Åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän i Sverige tryggas genom en försäkring i Alecta. Detta är en plan som omfattar flera arbetsgivare. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2011 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till 113 procent (146). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantaganden.

Det förekommer såväl avgiftsbestämda som förmånsbestämda pensionsplaner.

För alla anställda födda 1979-01-01 eller senare är pensionsplanen avgiftsbestämd (ITP 1 planen).

För anställda födda före 1979-01-01 gäller ITP 2 planen vilken är förmånsbestämd. Anställda med en högre årsinkomst än tio inkomstbasbelopp kan göra individuella val avseende det frilagda beloppet (ITPK). Denna del är avgiftsbestämd.

Pensionskostnader	2011	2010
Belopp i miljoner kronor	25,6	31,0

**Miljö**

Böter och sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning EN 28 (avser koncernen) SOS ALARM har inte betalat eller blivit ålagda att betala några böter till följd av brott mot miljölagstiftning.

**Produktansvar**

Finansiellt värde av väsentliga böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster PR9 (avser koncernen) SOS ALARM har inte betalat eller blivit ålagda att betala några böter till följd av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster.

**Medarbetaransvar**

Totalt antal medarbetare per typ av anställning och region LA1 (avser moderbolaget) SOS ALARMS verksamhet bedrivs endast i Sverige och från 2008 så kan verksamheten i princip bedrivas utan geografiska hänsyn varför ingen uppdelning gjorts på antal anställda per region. I redovisningen ingår ej inhyrda medarbetare då detta endast förekommer undantagsvis.

**Antal anställda vid utgången av året:**

	2011			2010		
	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt
Tillsvidareanställda	635	113	748	693	144	837
Visstidsanställda	115	5	120	40	3	43
<b>TOTALT</b>	<b>750</b>	<b>118</b>	<b>868</b>	<b>733</b>	<b>147</b>	<b>880</b>

SOS ALARM strävar efter att i möjligaste mån bemanna med tillsvidareanställd personal. Under 2011 ökade andelen visstidsanställda till följd av högre personalomsättning än normalt. I gruppen visstidsanställda 2010 ingår provanställda operatörer. För anställning som sos-operatör krävs alltid provanställning.

Total personalomsättning per åldersgrupp, kön och region LA2 (avser moderbolaget) Belopp inom parentes avser 2010

SOS ALARM strävar efter en personalomsättning ej överstigande 15%. Målet uppnåddes ej 2011 då total personalomsättning var 23% (14%). Personalomsättningen för män var 23% (14%) liksom för kvinnor 23% (14%). Den



förhöjda personalomsättningen är hänförlig till flera faktorer: Den omstrukturerad verksamheten som genomfördes under hösten 2010 resulterade i att en del administrativa tjänster försvann. Personer som innehaft dessa tjänster slutade under våren 2011.

Personalomsättning uppstod också på grund av att uppdragsgivare i allt högre utsträckning kräver sjuksköterskekompetens för prioritering av ambulanser. Operatörstjänster måste därmed ersättas med sjuksköterskor.

Det mediala tryck som SOS ALARM utsattes för under 2011 bidrog till ökad oro i organisationen vilket resulterat i att medarbetare valt att

#### Antal anställda vid utgången av året:

	2011			2010		
	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt
Tillsvidareanställda	635	113	748	693	144	837
Visstidsanställda	115	5	120	40	3	43
<b>Totalt</b>	<b>750</b>	<b>118</b>	<b>868</b>	<b>733</b>	<b>147</b>	<b>880</b>

#### Personer som slutat sin anställning under året:

Ålder	2011			2010		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
<30 år	8	6	14	6	10	16
30-49 år	40	84	124	34	43	77
> 50 år	25	38	63	7	24	31
<b>Totalt</b>	<b>73</b>	<b>128</b>	<b>201</b>	<b>47</b>	<b>77</b>	<b>124</b>

#### Antal anställda per den 31 december:

Ålder	2011			2010		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
<30 år	28	58	86	29	36	65
30-49 år	203	362	565	206	367	573
> 50 år	87	130	217	99	143	242
<b>Totalt</b>	<b>318</b>	<b>550</b>	<b>868</b>	<b>334</b>	<b>546</b>	<b>880</b>

#### Personalomsättning i procent\*:

Ålder	2011			2010		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
<30 år	29	10	16	21	28	25
30-49 år	20	23	22	16	12	13
> 50 år	29	29	29	7	17	13
<b>Totalt</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

\* personer som slutat under 2010 i förhållande till antalet anställda vid årets slut

avsluta sin anställning. Därutöver har ett antal tjänster försvunnit på grund av att en upphandling avseende prioritering och dirigerad ambulanser för fyra landsting förlorats.

Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal. LA4 (avser koncernen)

Samtliga medarbetare omfattas av kollektivavtal.

Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall LA7 (avser koncernen)

Under 2011 finns ingen frånvaro på grund av konstaterad arbetskada. Ej heller finns några arbetsrelaterade dödsfall.

#### Ansvar för mänskliga rättigheter

Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder HR4 (avser koncernen)

Under 2011 har en anmälan skett till diskrimineringsombudsmannen avseende kränkande särbehandling. Anmälan ogillades av diskrimineringsombudsmannen då den avsåg annan part.

Rätt till fackanslutning och kollektivavtal HR5 (avser koncernen)

Samtliga anställda har rätt till fackanslutning och kollektivavtal.

#### Samhällsansvar

Det ekonomiska värdet av betydande böter och det totala antalet icke-monetära sanktioner som följd av lagöverträdelser SO8 (avser koncernen)

Inga böter eller icke-monetära sanktioner har utgått som följd av lagöverträdelser under 2011.

Stockholm den 14 mars 2012

På uppdrag av SOS ALARMS styrelse

  
Johan Hedensjö



**SOS Alarm  
Koncernen 2011**

# Förvaltningsberättelse inklusive bolagsstyrningsrapport

Styrelsen och verkställande direktören för SOS ALARM SVERIGE AB, org nr 556159-5819, får härmed avge årsredovisning och koncernredovisning samt bolagsstyrningsrapport för verksamhetsåret 2011.

*Alla belopp redovisas om inte annat anges i tusentals kronor (KSEK). Belopp inom parentes avser föregående år.*

## ÄGARFÖRHÅLLANDEN

SOS ALARM SVERIGE AB ägs av svenska staten till 50 % och av SKL Företag AB till 50 %. Sist nämnda bolag ägs av Sveriges Kommuner och Landsting, en politisk organisation där medlemmarna utgörs av Sveriges 290 kommuner och 20 landsting inklusive regionerna Gotland, Halland, Skåne och Västra Götaland.

## KONCERNEN

SOS ALARM är moderbolag i en koncern med dotterbolagen YouCall Sverige AB och Rescue Electronic AB. Sistnämnda bolag har avyttrats efter räkenskapsårets utgång.

## VERKSAMHETEN

SOS ALARMS affärsidé är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster för ett tryggare samhälle. Genom företagets centrala roll i samband med nödsituationer utgör SOS ALARM en viktig länk i samhällets krisberedskap. Visionen är att vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle.

Verksamheten är rikstäckande och bedrivs på 18 orter, från Luleå i norr till Malmö i söder. Antalet anrop till landets SOS-centraler uppgår årligen till närmare 20 miljoner. Av dessa utgjorde år 2011 3,5 miljoner (3,5) 112-anrop.

Organisatoriskt är verksamheten indelad i fyra affärsområden utifrån kund- och tjänstestruktur. Dessa affärsområden stöds av en produktionsorganisation uppdelad på tre geografiska områden samt en teknik-

organisation och därutöver centrala stödfunktioner för marknad & kommunikation, HR, ekonomi samt VD-stab.

## SOS Alarms affärsområden

112 och Krisberedskap

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 polisen. SOS ALARM har avtal med svenska staten via försvarsdepartementet avseende 112-tjänsten. Nu gällande avtal som tecknades för perioden 2008-2011 har förlängts att omfatta även 2012. Grundersättningen uppgår 2012 liksom de föregående åren till 178 MSEK. Därutöver tillkommer från och med 2012 ersättning för inrättande av ett särskilt informationsnummer med 14 MSEK (0) samt 1,6 MSEK för en speciell SMS-tjänst för döva. Enligt avtalet med staten ska medelsvarstiden ej överstiga åtta sekunder. 2011 uppgick medelsvarstiden för 112-anropen till 8,3 sek (6,7). 2011 års svarstider har påverkats av en större personalomsättning än normalt. I takt med att fler nya medarbetare tillförts har medelsvarstiden sänkts och förväntas för 2012 ej överstiga åtta sekunder.

112-tjänsten utgör en så kallad konkurrenskyddad verksamhet, vilket från den 1 januari 2006 ställer krav på en ekonomisk särredovisning enligt Lag (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser. Bolaget upprättar därför sådan redovisning från och med räkenskapsåret 2006.

SOS ALARMS uppdrag är kopplat till totalförsvaret och samhällets sårbarhet vid stora påfrestningar. Företagets framtida roll vid sådana händelser är att hjälpa kommuner, landsting, länsstyrelser och departement med larm, inkallning av personal, information och beslutsunderlag. Detta har medfört att resurser avsatts inom företaget 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.

Totalt omsätter affärsområdet 112, Krisberedskap 204 MSEK (202).

Affärsområde Räddning

Primärkommunerna anlitar SOS ALARM för alarmering av kommunal räddningstjänst. Efter att utvecklingsavtal tecknats med kommunerna Kiruna, Gällivare och Kristianstad har SOS ALARM idag samarbetsavtal med samtliga kommunala räddningstjänster i landet. Kvalitets- och utvecklingsarbetet i räddningstjänstprocessen är ett prioriterat område. Målet är att uppnå så kort och samtidigt 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.

Affärsområdet omsatte år 2011 110 MSEK (106).

Affärsområde Vård

Tjänsteområdet vård omfattar tjänster kopplade till ambulanssjukvården (prioritering, utlarmning och dirigering av ambulanser). SOS ALARM har idag avtal med samtliga landets landsting förutom Uppsala, Sörmland samt Västmanlands län och Gotlands kommun för vilka tjänsten övergått till ny utförare från och med november 2011.

Totalt dirigerade SOS ALARM nära en miljon transporter för landstingens räkning under 2011. Samarbetet utvecklas allt mer mot att SOS ALARM får rollen som strategisk partner till landstingen när det gäller att patientstyra till optimal vårdnivå för den enskilde patienten och därmed ett effektivare utnyttjande av landstingets resurser.

Sammantaget ska ambulansresurserna användas på ett optimalt sätt både vad avser nödvändig beredskap, kötider och miljöhänsyn. Under 2011 togs beslut om att inrätta fyra Medicinska Specialist Centra för att möta kundernas krav på att prioritering av ambulans ska handläggas av sjuksköterska. Denna verksamhet är under uppbyggnad och totalt kommer ett hundratal sjuksköterskor vara verksam på dessa centra som är lokaliserade i Stockholm, Göteborg, Malmö samt i Östersund.

För att förstärka samarbetet kring utveckling av prioritering och dirigerings-tjänsten startades ett rikstäckande samarbetsråd med deltagare från bland annat ambulanssjukvården och flertalet av landets landsting i januari 2011.

2011 omsatte affärsområdet 198 MSEK (190).

Affärsområde Säkerhet, Jourtele, Trygghetsjour

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS ALARM flera andra samhällsnära, trygghetsskapande säkerhets- och jourtjänster. Området Säkerhet omfattar egendomsalarm (till exempel inbrotts-, brand- och driftalarm) och personalarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamstående. Via samarbetspartners erbjuds även hemlarm. Nya lösningar med en intelligenter teknik har införts vilket bland annat möjliggör bildverifiering på distans för att undvika onödiga uttryckningar.

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

Trygghetsjour är en tjänst för äldre och handikappade som är beroende av att få direkt kontakt och hjälp, i första hand från hemtjänsten.

2011 omsatte affärsområdet totalt 291 MSEK (278).

## SOS Alarms dotterbolag

YouCall Sverige AB

Dotterbolaget YouCall bedriver call-centerverksamhet innefattande produktion och försäljning av telekommunikations- och telefons-tjänster. YouCall har utvecklat sitt tjänsteutbud till att fungera som en integrerad del i sina kunders verksamhet när det gäller telefoni, kundtjänst, boknings- och enkät-service till marknads- och försäljningsavdelningar. YouCall bedriver dessutom samarbete med flera myndigheter för att klara informationsbehovet vid större händelser. Verksamheten kompletterar jourteleverksamheten i moderbolaget men tjänsterna som bolaget erbjuder har också kopplingar till tjänsteområdet 112/Krisberedskap.

2011 omsatte YouCall 27 MSEK (37).

Rescue Electronic AB

Rescue Electronic AB bedriver sin verksamhet från Gävle och levererar larmmottagningsutrustning till kommunernas räddningstjänster och till ambulanssjukvården. 2011 omsatte bolaget 2,3 MSEK (4,5). Bolaget har efter verksamhetsårets utgång avyttrats.

## Övergripande mål

De sedan tidigare av ägarna uppsatta målen har fortsatt giltighet vilket innebär att SOS ALARM ska:

- lämna en årlig avkastning om 8 % på eget kapital, sett som ett genomsnitt över en rullande femårsperiod.
- ha en soliditet uppgående till 30 %
- Utdelning ska ske med 5 % av koncernens egna kapital. Vid varje utdelningstillfälle ska hänsyn tas till koncernens framtida kapital- och utvecklingsbehov.

Efter en genomlysning av verksamheten antogs i styrelsen under hösten 2010 en ny långsiktig företagsstrategi med sikte inställt på år 2015. Detta resulterade i att nya strategiska mål för koncernen fastställdes, vilket innebär att SOS ALARM ska sträva efter att:

- öka omsättningen genom att utveckla tjänster inom sina kärnområden
- förstärka rörelseresultatet före avskrivningar för att möta framtida i utvecklings- och investeringsbehov
- förstärka sitt varumärke
- öka kundupplevt värde
- verka för engagerade och friska medarbetare

- minska sin negativa miljöpåverkan och ständigt förbättra miljöarbetet

## Medarbetare

Medeltalet anställda uppgick i koncernen totalt till 827 st (867). Av dessa var 59 % (63) kvinnor och 41 % (37) män. I moderbolagets styrelse är 45 % (36) kvinnor och 55 % (45) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 24 % (24) kvinnor och 76 % (76) män. I moderbolagets företagsledning innehas 45 % (33) av posterna av kvinnor och 55 % (67) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 39 % (37) av kvinnor och 61 % (63) av män (se not 5-6).

## Kvalitet

SOS ALARM är certifierat enligt ISO 9001. Ledningssystemet för kvalitet omfattar alla tjänsteområden och alla arbetsplatser inom moderbolaget. 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 arbets-sätt med fokus på ständiga förbättringar.

## Hållbar utveckling

Från och med verksamhetsåret 2008 upprättar SOS ALARM en hållbarhetsredovisning enligt GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer. Syftet är att belysa på vilket sätt företaget bidrar till en hållbar utveckling såväl ekonomiskt och socialt som miljömässigt. Genom SOS ALARMS centrala roll i samband med nödsituationer utgör företaget en viktig länk i samhällets krisberedskap. Därmed kan sägas att själva syftet med verksamheten är att bidra till ett hållbarare samhälle. Begreppet hållbarhet är för SOS ALARM likställt med att uppfattas som långsiktig trygghet och pålitlighet, vare sig det rör sig om nödställda, kunder, partners, medarbetare, ägare eller miljöhänsyn.

## Miljö

Koncernen bedriver inte någon anmälnings- eller tillståndspliktig verksamhet enligt miljöbalken. För att få ett ökat fokus på miljöfrågor antogs en

miljöpolicy under 2009 och under 2010 miljöcertifierades verksamheten enligt ISO 14001.

## VÄSENTLIGA HÄNDELSER

### Ny samverkansstrategi introducerad

Under 2011 startades arbetet att införa en ny produktionsstrategi vilken i huvudsak innebär större geografisk samverkan vid larm/svarsmottagning. Syftet är att minska sårbarheten vid störningar och att uppnå en jämnare arbetsbelastning. Förändringen sker successivt i samverkan med uppdragsgivarna. Allmänheten kommer inte att påverkas på annat sätt än att tillgängligheten till nödnumret ökar, exempelvis vid större händelser där flera personer ringer in samtidigt.

### Utvecklings och kvalitetsarbete

Utvecklings- och kvalitetsarbete inom respektive affärsområde bedrivs och kommer än mer att bedrivas i nära samarbete med våra kunder och partners. Arbetet bedrivs såväl lokalt som nationellt. För 112-tjänsten finns sedan länge ett speciellt råd med medverkande från i princip samtliga intressentgrupper. Under drygt tre år har kvalitetsarbete bedrivits i 18 lokala kvalitetsgrupper tillsammans med räddningstjänsten. Lokalt samarbete pågår även med landstingen i det nya rikstäckande vårdrådet där de flesta av landets landsting deltar. SOS ALARM deltar även aktivt i ett flertal forskningsprojekt kopplade till framför allt den prehospitala vården. Några av projekten bedrivs i samarbete med Karolinska Institutet och Södersjukhuset och rör bland annat system för återkoppling mellan ambulanspersonal och SOS-operatörer för att därigenom förbättra kunskapsbank och beslutsunderlag vid ambulansprioritering i syfte att optimera ambulanssjukvårdens resurser. Andra projekt rör hantering av hjärtstopp utanför sjukhusen. I samarbete med landstinget i Västra Götalandsregionen bedrivs vid Lindholmens Science Park i Göteborg projekt rörande bland annat tekniska lösningar kopplade till ambulanslogistik. Tjänsteområdet ambulansprioritering och -dirigering är under förändring och ett omfattande kompetensskifte pågår där prioriteringen i allt högre grad hanteras av SOS-operatörer med

sjuksköterskekompetens. Detta sker i nära dialog med berörda landsting.

I regeringens budgetproposition hösten 2011 avsattes medel för att bygga upp ett informationsnummer för att avlasta 112 vid större händelser. SOS ALARM och staten har i januari 2012 reglerat detta i ett tillägg till alarmeringsavtalet.

### Ökad mediebevakning

Under 2011 har SOS ALARM varit föremål för en ökad mediebevakning, vilken utlöstes av en händelse kopplad till en felprioritering av ett ambulansärende. Händelsen anmäldes enligt Lex Maria av SOS ALARM till Socialstyrelsen samtidigt som en intern utredning av fallet gjordes i syfte att se vad som hänt, samt vad som kan göras för att undvika risk för upprepning. Mediebevakningen eskalerade till att även omfatta andra händelser. Detta har fått konsekvenser i verksamheten. Dels genom en mer krävande attityd från hjälpsökande, ibland i form av rena hot mot såväl operatörer som andra företrädare för bolaget, dels i form av ökade oro i organisationen, vilket resulterat i ökade kostnader för bevakningsinsatser, samtalsstöd, ökad sjukfrånvaro och i förlängningen ökad personalomsättning. Företaget arbetar aktivt med att minska konsekvenserna såväl externt som internt.

### Upphandlingar

Under 2011 har avtal om prioritering och dirigering tecknats/förlängts med landstingen i Värmland, Örebro och Hallands län samt med landstingen i Kronoberg, Kalmar och Blekinge län. Konkurrenten har ökat i och med att uppdragen i allt högre utsträckning upphandlas och att fler aktörer är aktiva.

SOS ALARM har i de flesta upphandlingar fått förnyat förtroende men under 2010 förlorades en upphandling innebärande att uppdraget att prioritera och dirigera ambulanser för fyra landsting (Uppsala, Sörmlands och Västmanlands läns landsting samt region Gotland) upphörde från och med november 2011. Detta har lett till anpassningar i verksamheten, innebärande bland annat att 25 personer varslades om uppsägning. Ett flertal av dessa har dock kunnat erbjudas fortsatt anställning inom andra delar av organisationen.

I syfte att minimera riskerna för tredje man har SOS ALARM under en längre tid arbetat med att kartlägga processen och därtill hörande ansvarsfrågor. Resultatet har blivit ett avtal mellan SOS ALARM och de berörda landstingen för att reglera ansvar och villkor för förmedling av samtal till den nya aktör som landstingen valt.

### Rakel

I alarmeringsavtalet med staten ingår att SOS ALARM ska medverka till att säkerställa en effektiv kommunikationsamordning i det digitala radiosystemet Rakel, dvs kunna administrera, utveckla och erbjuda tjänster, bland annat kommunikationsgrupper som underlättar samverkan mellan användarna som företrädesvis är så kallad blåljusmyndigheter. Anslutningen till Rakel sker successivt i landet. För att säkerställa radiokommunikation med ambulans- och räddningstjänst under denna övergångstid har SOS ALARM via alarmeringsavtalet finansiering för att driva det gamla analoga radionätet parallellt. Det investeringsprogram som pågått gällande att anpassa SOS ALARMS kommunikationsplattform Zenit till Rakel har avslutats och driftsatts under 2011.

### Ökad personalomsättning

Under 2011 har personalomsättningen varit högre än normalt. Detta har flera orsaker. Dels pågår ett kompetensskifte för tjänsten prioritering av ambulans där de flesta landsting nu efterfrågar sjuksköterskekompetens, dels har medarbetare slutat till följd av det produktionsbortfall som blivit följden av förlusten av avtalen i landstingen Uppsala, Sörmlands och Västmanlands län samt region Gotland.

Personer har även valt att avsluta sin anställning till följd av den press och oro som uppkommit i samband med det mediala trycket under vår och sommar. Sammantaget har 2011 belastats av stora kostnader för övertid och för inhyrd arbetskraft samt kostnader för rekrytering och utbildning. Kraftfulla åtgärder har vidtagits för att inför kommande år minska omsättningen av medarbetare. Detta innebär att allt från rekryteringsprocesser och utbildning till schemalägningsprocesser ses över.

**OMSÄTTNING OCH RESULTAT**

Koncernen ökade sin omsättning med 1,9% (1,8%) till 838 MSEK (822). SOS-centralerna ökade sin omsättning med 3,1% (2,2%), från 791 till 815 MSEK. Callcenterverksamheten minskade sin omsättning med 28% från 37,1 MSEK till 26,7 MSEK, bland annat till följd av att ett avtal avseende informationsnummer kopplat till svininfluensan upphörde.

Koncernens rörelseresultat uppgick till 9,8 MSEK (4,4). Verksamheten belastas av kostnader för den ovanligt höga personalomsättningen under våren och försommaren 2011. Detta omfattar kostnader för rekrytering, utbildning samt kostnader för inhyrd personal. För att bättre anpassa avskrivningstiden för SOS ALARMS teknikplattform Zenit till den ekonomiska livslängden har avskrivningstiden förlängts för att sammanfalla med avskrivningstiden för Rakelinvesteringen. Såväl Rakel som det per den 30 juni 2011 återstående bokförda värdet på Zenit avskrivs under fem år med start den 1 juli 2011. Avskrivningskostnaden för Zenit minskar därmed med ca 5 MSEK på helårsbasis.

SOS-centralverksamhetens rörelseresultat uppgick till 8,1 MSEK (-3,9) medan Callcenterverksamheten bidrog med ett rörelseresultat om 1,7 MSEK (8,3).

Finansnettot för 2011 uppgick till 4,3 MSEK (1,2). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 14,1 MSEK (5,6) och resultat efter skatt till 9,6 MSEK (1,9).

2011 års nettoresultat om 9,6 MSEK (1,9) innebär en avkastning på eget kapital om 6% (1). Resultatet förbättrades mot föregående år vilket belastades av omställningskostnader till ny organisation. Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 5,4%. Därmed uppnås inte ägarnas mål om en genomsnittlig avkastning om 8%.

Resultatandelssystemet SOS Minova för samtliga anställda i koncernen, förutom koncernens ledningsgrupp, infördes år 2000. Detta mål- och incitamentsprogram, baseras dels på ekonomiskt resultat, dels på om vissa uppsatta verksamhetsmål uppnås. Under 2011 uppnåddes ej de uppsatta målen varför ingen utdelning föreslås.

**UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR**

Marknadsförutsättningarna är i det korta perspektivet relativt stabila. Den absoluta majoriteten av SOS ALARMS intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Kundgruppen utgörs av i huvudsak aktörer verkssamma inom den offentliga sektorn. Dock har konkurrensen ökat markant och idag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva. SOS ALARM har i de flesta upphandlingar fått nytt eller förnyat förtroende men under 2010 förlorades en upphandling innebärande att uppdraget att prioritera och dirigera ambulanser för fyra landsting upphörde från och med november 2011. Avtalet med staten avseende grundersättningen för 112 har legat på en oförändrad nivå sedan 2008. Avtalet är nu förlängt ett år på samma nivå. En fortsatt underfinansiering av avtalet kommer att få konsekvenser i verksamheten.

SOS ALARM kommer under de närmsta åren att fortsätta anpassningen av verksamheten till nya marknadsförutsättningar. Detta sker i samråd med såväl uppdragsgivare som ägare. Därmed kommer närmsta året att fortsatt belastas av kostnader kopplade till denna omställning. En resultatnivå understigande ägarnas avkastningskrav är därmed att förvänta.

Framtida kompetensförsörjning är av avgörande betydelse för framtida utveckling. Hög personalomsättning innebär en hög påfrestning på verksamheten. Därav kommer stora insatser att göras de närmaste åren för att attrahera, utveckla och behålla medarbetare.

Rakel är nu tekniskt implementerat men det finns fortfarande stora utmaningar gällande såväl tidsplaner för kunders anslutning, arbetssätt och rutiner samt finansiering av de ökade kostnader som systemet medfört. Samverkan med våra uppdragsgivare inom framför allt räddningstjänst och landsting är av avgörande betydelse.

Verksamheten inriktas på att öka samhälls- och kundnyttan via samarbete med våra uppdragsgivare. De åtgärder som vidtagits och de som kommer att vidtagas till följd av det strategiska förändringsarbete som startades under 2010 förväntas på sikt leda till en varaktigt lägre kostnads-

nivå varvid den långsiktiga konkurrenskraften stärks.

**HÄNDELSER EFTER RÄKENSKAPSÅRETS UTGÅNG**

Efter räkenskapsårets utgång har dotterbolaget Rescue Electronics AB avyttrats.

Beslut har även tagits att kundsupport för Säkerhet, Jourtele och Trygghetsjour samordnas och förläggs till SOS-centralen i Västerås. Syftet med förändringen är att skapa bättre förutsättningar för en ökad samverkan, effektivitet, tillgänglighet och kvalitet. Dessutom ökar möjligheterna att möta många kunders önskemål om mer enhetliga nationella tjänster än i dag

**FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE**

Per den 31 december 2011 uppgick likvida medel till 28 MSEK (47). Soliditeten uppgick till 30% (31) och koncernens egna kapital till 164 MSEK (162). Vid utgången av 2011 uppgick räntebärande skulder till 20 (0). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för 2011 till -19 MSEK (2). Den löpande verksamheten bidrog med 50 MSEK (89). Investeringar gjordes med 79 MSEK (79) varav 30 MSEK (0) avser investeringar i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Finansieringsverksamheten bidrog med ett kassaflöde om 10 MSEK (-8).

**MODERBOLAGET**

Moderbolagets nettoomsättning uppgick år 2011 till 813 MSEK (786). Rörelseresultatet uppgick till 9,1 MSEK (-8,8) och resultat efter finansiella poster till 16,1 MSEK (-7,8). Eget kapital vid årets utgång uppgick till 50 MSEK (51). Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 54 MSEK (81). Investeringarna uppgick till 77 MSEK (78). 2011 förändrades likvida medel inklusive kortfristiga placeringar med -11 (-6) och uppgick vid årets slut till 11 MSEK (22).

## Allmänt

Denna rapport har upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen 6 kap. 6 §.

## Övergripande styrning

Till grund för styrningen av SOS ALARM AB ligger den svenska aktiebolagslagen, företagets bolagsordning, Svensk kod för bolagsstyrning samt de principer och de ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy. Statens policy innehåller riktlinjer för företag med statligt ägande. 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. Vidare krävs god transparens i informationen för att ge ägarna en bra insyn i verksamheten så att en aktiv roll kan utövas. Bolagsstyrningen inom bolaget kan sammanfattas enligt nedan.

## Tillämpning och avsteg från Svensk kod för bolagsstyrning

Bolaget 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 SKL som större ägare. Principerna för nomineringsprocessen för styrelse och revisorer beskrivs under rubrikerna nedan.

I de avseenden där koden syftar till att skapa ökad insyn och offentlighet kring bolaget har bolaget aktivt arbetat med att uppfylla kodens föreskrifter fullt ut.

Bolagets webbplats har kompletterats med erforderliga uppgifter och inför årsstämman 2012 kommer de upplysningar som koden föreskriver anges på webbplatsen.

Vid tillämpning av koden har även beaktats de principer och de ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy.

## Nomineringsprocessen

### Nominering av styrelse

Bolaget har på grund av den begränsade ägarkretsen, inte någon valberedning. Aktieägarna nominerar styrelseledamöter och föreslår arvode efter samråd. Enligt konsortialavtal mellan ägarna och enligt bolagets bolagsordning utser ägarna vardera ett visst antal styrelseledamöter. Staten och SKL Företag AB utser vardera fyra ledamöter. Aktieägarna utser efter samråd gemensamt den ledamot som ska vara styrelsens ordförande. Även med avseende på de ledamöter som envar 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 från 2011. Vid enheten för 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. SKL Företag AB följer principerna för det breda nomineringsförfarande som tillämpas i Sveriges Kommuner och Landsting.

Gjorda nomineringar av ledamöter presenteras enligt Kodens riktlinjer i kallelse till årsstämma samt på bolagets hemsida. Enligt bolagsordningen ska aktieägarna gemensamt utse den styrelseledamot som ska vara styrelsens ordförande. Om ordföranden lämnar sitt uppdrag under mandatperioden ska ägarna snarast välja ny ordförande på en extra bolagsstämma, vilket är ett avsteg från Koden. Båda aktieägarna har som policy att avgående verkställande direktör inte ska vara ordförande i samma bolag.

Styrelseledamöterna kan ha anställning antingen hos aktieägaren eller i företag/organisation som är närstående aktieägaren. Bolaget har avtal med staten och har därtill avtal med kommuner, landsting och företag som direkt eller indirekt kan betraktas som närstående till någon av aktieägarna. Styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och SKL som största

ägare redovisas inte, vilket utgör ett undantag i förhållande till Koden. Koden är huvudsakligen riktad mot företag med ett spritt ägande. I bolaget med två stora ägare saknas därför skäl att redovisa denna form av oberoende.

### Nominering av revisorer

Ägarna har ansvaret för val av revisorer och att beslut fattas på årsstämman. Revisorerans uppdrag, att oberoende granska styrelsens och verkställande direktörens förvaltning samt företagets årsredovisning och bokföring, är av central betydelse för ägarna. Inför att revisorsval aktualiseras tillsätts en grupp inom styrelsen som får i uppdrag att tillsammans med ägarna och bolaget hantera processen. En utvärdering av revisorer och samråd mellan ägarna sker och inför val av revisorer lämnas information om förslag till revisorer i kallelse till årsstämman och på bolagets hemsida. Revisorerna har valts enligt gällande aktiebolagslag och enligt övergångsreglerna till nya aktiebolagslagen på en mandatperiod om fyra (4) år. Nuvarande revisor valdes vid årsstämman 2008. Inför årsstämma 2012 kommer frågan om övergång till en mandatperiod om ett (1) år att aktualiseras. Riksrevisionen har efter årsstämman 2010 valt att inte utse någon revisor i bolaget.

## Bolagsstämma

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

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.

Protokoll från årsstämman den 14 april 2011 finns på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)

## Styrelse

Styrelsens sammansättning  
Bolagets 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 SKL Företag AB. Den nionde ledamöten som också är styrelseordförande utses av ägarna gemensamt. Styrelsens ordförande leder arbetet i styrelsen och följer löpande utvecklingen i Bolaget genom kontinuerlig kontakt med verkställande direktör i strategiska frågor. Två arbetstagarledamöter och två suppleanter för dessa utses av arbetstagarorganisationerna. Av styrelsens nio stämmevalda ledamöter är fyra kvinnor.

Styrelsen har elva ledamöter, varav två är arbetstagarledamöter. Ledamöternas genomsnittsalder är 57 år. Verkställande direktören ingår inte i styrelsen, men är föredragande vid styrelsens sammanträden. Övriga befattningshavare i bolaget deltar i styrelsens sammanträden såsom föredragande av särskilda frågor. Vid ordinarie årsstämma den 14 april 2011 omvaldes samtliga ledamöter. Arbetstagarorganisationerna utsåg ledamöterna Liselotte Bäckström och Rasmus Rasmussen samt Ann-Catrin Lööf och Margareta Lundén som suppleanter för dessa. Närmare presentation av styrelsen finns på bolagets hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)

### 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. Sådan utvärdering har gjorts och slutförts under februari 2012.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 14 april 2011. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt ny omarbetad rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat en bolagsstyrningsrapport och en rapport med information om intern kontroll. Under 2011 har styrelsen haft 12 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har ett styrelseinternat genomförts med studiebesök.

Den förändring av bolagets organisation som inleddes under 2010 avslutades under 2011.

Huvudpunkter i 2011 års styrelsemöten var:

- Affärsplan för 2012-2014 samt verksamhetsplan och budget för 2012
- Effekter av den stora medieexpansion som bolaget utsatts för under 2011
- Personalförsörjningsläge
- Ansvars- och patientsäkerhet vid överkoppling till sjukvårdens larmcentral
- Avvikelsehantering och kvalitetsfrågor
- Teknik- Strategiska frågor kring produktionsplattform
- Intern kontroll
- Ersättning till ledande befattningshavare
- Utvärdering av styrelsens arbete

### Närvaro vid styrelsemöten 2011

Antal sammanträden	12
Johnny Magnusson	12
Bo Andersson	10
Tommy Bernevång Forsberg	10
Göran Gunnarsson	9
Maria Khorsand	11
Ingrid Lennerwald	7
Lotta Mellström	7
Ewa Stålldal	10
Håkan Sörman	9
Rasmus Rasmussen	10
Thommie Lundqvist*	3
Liselotte Bäckström*	11
Margareta Lundén (Suppleant)	8
Ann-Catrin Lööf (Suppleant)*	9

\* Liselotte Bäckström ersatte avgående Thommie Lundqvist som ordinarie arbetstagarrepresentant under 2011. Ann-Catrin Lööf utsågs till ny suppleant för arbetstagarrepresentanterna.

### Styrelseutskott

Utskott förekommer ej. Uppfattningen är att frågor bör behandlas i hela styrelsen för att alla ledamöter ska ges samma förutsättningar att delta i förslags- och beslutsprocessen. Revisionsutskott förekommer ej. Styrelsen fullgör revisionsutskottets uppgifter. Ersättningsutskott förekommer ej. Bolaget tillämpar regeringens riktlinjer för anställningsvillkor för ledande befattningshavare.

### Revisorer

Revisorerna har till uppgift att på aktieägarnas vägnar granska Bolagets årsredovisning och bokföring samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning. Styrelsen kommunicerar med revisorerna genom att den auktoriserade revisorn deltar vid minst ett styrelsesammanträde.

Revisionsbolaget Ernst & Young AB, valdes på årsstämman 2008 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2012. Ersättning till revisorerna framgår av not 4 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2011 varit Magnus Fagerstedt. Lekmannarevisorer är Göran Larsson och Eva Åsare.

### Verkställande direktör och ledning

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. Verkställande direktören har inga väsentliga uppdrag utanför bolaget, vilket i så fall ska godkännas av styrelsen.

Verkställande direktören har utsett en ledningsgrupp som löpande ansvarar för olika delar av verksamheten.

Information om ledamöterna i ledningen finns på bolagets hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)

### Granskning av delårsrapporter

Delårsrapporten för perioden januari-september är föremål för översiktlig granskning av bolagets revisorer.



## Incitamentsprogram

Några aktie- och aktiekursrelaterade incitamentsprogram föreligger ej.

## Intern kontroll och riskhantering avseende den finansiella rapporteringen

### Bakgrund

Styrelsens ansvar för den interna kontrollen regleras i den svenska aktiebolagslagen och Svensk kod för bolagsstyrning. Denna rapport 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 av 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 av 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 direktör. 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 policies.

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.

Fyra riskområden har identifierats:

### Strategiska risker

Strategiska och mer långsiktiga risker som kan påverka kärnverksamheten hanteras av bolagsstyrelsen och är kopplade till omvärldsbevakning av såväl politiska som marknadsmässiga förutsättningar. Risker av strategisk betydelse är i dagsläget främst kopplade till den ökade konkurrenssituationen och till hur teknikutvecklingen påverkar verksamheten på längre sikt samt till varumärkesfrågor. Inte minst är risken stor att enskilda händelser får stort medialt intresse med konsekvenser för förtroendet för varumärket. Risker av detta slag förebyggs via ett ständigt pågående kvalitetsarbete samtidigt som det ställer krav på en väl utarbetad kommunikationsstrategi. Konkurrens råder inte bara om företagets kunder utan även på arbetsmarknaden. Det är av strategisk betydelse att kunna attrahera och behålla kompetenta medarbetare. Därför satsas stora resurser på att ta fram en långsiktig kompetensförsörjningsplan.

### Operationella risker

Som säkerhetsföretag med ansvar för mottagning av nödsamtal och nödlarm och utlarmning av samhällets räddningsresurser är det av yttersta vikt att förebygga och undvika risker för avbrott eller felaktig handläggning. Verksamheten är därför ISO-certifierad och system finns för avvikelse- och incidentrapportering. Ett kontinuerligt utvecklingsarbete kring säkerhet och kvalitet ingår som en naturlig del i verksamheten. Ofta sker detta i samverkan med SOS ALARMS kunder och partners.

Verksamheten på de 18 SOS-centralerna, är certifierad enligt regelver-

ket SSF136 för larmcentraler. Certifieringen utförs av Svensk Brand- och Säkerhetscertifiering AB och ställer krav på både hur verksamheten bedrivs inklusive krav på intrångsskydd och speciella krav på spårbarhet av inkommande ärenden. Samtliga centraler har reservsystem för elförsörjning. All hantering sker i Zenit som är ett kommunikations- och ärendehanteringssystem. Grundläggande för Zenit och de kringssystem som finns är att de är konstruerade med fokus på hög tillgänglighet och driftsäkerhet. Genom sin tekniska arkitektur kan in- och utgående kommunikation lätt styras om geografiskt vilket ökar säkerheten och möjligheterna att behålla hög tillgänglighet, även vid stor lokal påfrestning eller vid tekniska problem. För att öka säkerheten är dessutom Zenit uppbyggd kring tre geografiskt skilda men på varandra speglade tekniknoder. Parallellt finns därutöver ett alternativsystem.

Risker i den operationella verksamheten är ofta kopplade till teknik. En del av dessa ligger dessutom utanför företagets kontrollmiljö. Ett exempel är störningar i telenätet som påverkar tillgängligheten. Alla sådana händelser av betydelse för SOS ALARMS verksamhet utreds därför och analyseras tillsammans med nätleverantören för att undvika upprepningar. För att minimera skadeverkningar av störningar i nätverket för elektronisk kommunikation och för att skapa en gemensam lägesuppfattningsbild (GLU) bedrivs ett projekt i den Nationella telesamverkansgruppen via Post- och Telestyrelsen. Ett gränssnitt har skapats för att kunna presentera gemensam störningsinformation där speciella anpassningar gjorts för att underlätta SOS ALARMS analysarbete om hur pågående störningar påverkar möjligheterna att nå nödnumret 112 och övrig krishantering i samhället.

Den snabba utvecklingen inom it och telekommunikation kan i sig innebära såväl en möjlighet som risk i den operationella hanteringen. En risk består av svårigheten att möta en ständig efterfrågan på nya kostnadseffektiva tekniska lösningar, vilka kräver anpassning in i verksamhetens egna system, utan att påverka säkerheten eller möjligheter till samverkan mellan SOS-centralerna. En intensiv omvärldsbevakning

inom teknikområdet pågår därför ständigt.

För att garantera en korrekt handläggning ställs höga krav på operatörerna. Kvalitetssäkring sker dels genom en noga utarbetad rekryteringsmodell med tester av nya medarbetare samt via systematisk utbildning i flera steg, vilken avslutas med certifiering. Den återkommer sedan årligen och är en förutsättning för arbete vid operatörsborden. En viktig del i operatörsarbetet är kopplat till de etiska riktlinjer som utarbetats för verksamheten. Uppföljning görs via samtalsavlyssning där medarbetare och chef gemensamt utvärderar inkommande nödsamtal.

#### Marknadsrisker

Den absoluta majoriteten av SOS ALARMS intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Därmed föreligger inget direkt hot mot intäkterna i det korta perspektivet. Konkurrensen har dock ökat markant och idag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva. Skulle företaget förlora ett större uppdrag i samband med upphandling måste givetvis anpassningar ske i verksamheten.

#### Finansiella risker

SOS ALARM har periodvis hög likviditet på grund av förskotts betalning från kunder. Risknivån i samband med placering av dessa medel minimeras genom en stram placeringspolicy innebärande att placeringar endast tillåts i räntebärande instrument med hög säkerhet. Andra finansiella risker utgörs av underfinansiering av exempelvis 112-avtalet, det vill säga att avtalet löper vidare med samma krav på verksamheten men utan uppräkning. Förlust av större kundavtal, exempelvis ett landstingsavtal kan vara svårt att matcha kostnads mässigt. Detta minimeras genom att tidigt planera för olika scenarios.

#### Styrning och uppföljning

Strategier och affärsplan samt budget och prognoser bereds i ledningsgruppen och beslutas i styrelsen. Dessa förs ut i organisationen via företagets ledningssystem, som förutom den fysiska ledningsorganisationen även omfattar ett interaktivt webbaserat ledningssystem i vilket uppföljning sker av mål och aktiviteter för att nå dessa mål.

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. Dessa återfinns tillsammans med övriga policys och riktlinjer på företagets intranät. Policys finns avseende: arbetsmiljö, droger, jämställdhet, rekrytering, lönesättning, rehabilitering, mediahantering, miljö, informations-säkerhet, kvalitet, inköp samt placering av överskottslikviditet.

#### 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:

- Månadsvis uppföljning av resultat, ackumulerat resultat samt prognos jämfört med budget (prognos görs 10 av 12 månader)
- På koncern och bolagsnivå rapporteras från redovisningschef till ekonomichef och verkställande direktör samt till ledningsgruppen.
- Affärsområdeschefer, produktionschef och teknikchef rapporterar till verkställande direktören och ledningsgruppen.
- Centrala stödfunktioner – ekonomichef rapporterar till verkställande direktören och ledningsgrupp samlad. (HR, Marknad & Kommunikation samt ekonomi följer upp sina enheter månadsvis men rapporterar kvartalsvis till verkställande direktör och ekonomichef)
- Ansvarig för underliggande kostnadsställen rapporterar till närmsta chef
- Inom ekonomifunktionen finns två controllers för affärsområdena, två produktionscontrollers samt en it-controller. Deras uppgift är att stödja sina respektive verksamhetsdelar med analys av verksamheten inklusive resultatuppföljning samt 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

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 av mest väsentliga ur ett internkontrollperspektiv. Revisor deltar vid minst ett styrelsemöte per år för avrapportering.

Riskerna i den finansiella rapporteringen är 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 det supportsystem som finns tillgängligt. Kontroll och upplägg av nya leverantörer kan endast ske av ekonomiavdelningen. Samtliga leverantörsfakturer skannas in eller tas emot i elektronisk form i det webbaserade 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 personer kopplade till ekonomifunktionen enligt ett speciellt regelverk. En begränsad krets av personer har firmateckningsrätt.

Intäkterna är i stort 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.

Kostnads mässigt är personalkostnaderna den största posten. För att förebygga risk och öka kontrollen kring denna post så finns förutom ett väl dokumenterat regelverk, systemstöd i form av ett webbaserat 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 så 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 projektens 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 17799:2000 som tillämpas. Detta innebär att för varje kritiskt it-system, exempelvis affärssystemet, regleras förvaltning och underhåll via instruktioner. Samordning av systembudgetar och uppföljning av tekniska system och projekt görs av it-controllern som också ingår i det i slutet av 2010 startade prioriteringsforum som förbereder projekt- och större investeringsbeslut till företagsledningen.

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

### Kontrollstrukturer

Det finns inget revisionsutskott. Delårsrapporterna samt bolagets risker hanteras på ordinarie styrelsemöten. I samband med styrelsemöten där årsbokslutet och delårsrapporten för andra 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 ingen internrevision för den finansiella kontrollen, utan den granskas av bolagets externa revisorer. Varje år lämnar revisorn en internkontrollrapport till styrelsen. Styrelsen har under året gjort en utvärdering av

behovet av en internrevisionsfunktion och gjort bedömningen att en sådan inte behövs. Bedömningen har gjorts utifrån bolagets affärsidé, planer och mål samt hur internkontrollen är utformad inklusive den årliga externa revisionen. Revisorernas rapporter följs upp och de åtgärder som vidtagits för att förbättra kontrollmiljön redovisas.

### Information och kommunikation

SOS ALARMS samtliga policier och riktlinjer finns tillgängliga på företagets intranät. Kommunikation sker även via chefsmöten eller andra möten inom organisationen. Delårsrapporter, bokslutskommuniké samt årsredovisning redovisas på bolagets hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)

### ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE

På bolagsstämman den 14 april 2011 fastställdes på styrelsens förslag följande riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare. Riktlinjerna överensstämmer med regeringens "Riktlinjer för anställningsvillkor för ledande befattningshavare i företag med statligt ägande" beslutade den 20 april 2009.

Riktlinjerna innebär att SOS ALARM SVERIGE AB ska sträva efter att ersättning och anställningsvillkor ska vara rimliga och väl avvägda. Ersättningsarna ska präglas av måttfullhet, rimlighet och transparens samt bidra till en god etik och företagskultur.

Ersättningen ska inte vara löneledande i förhållande till jämförbara företag utan präglas av måttfullhet. Dessa riktlinjer ska utmynnas i en ersättning som är konkurrenskraftig, takbestämd, rimlig, och ändamålsenlig. Principen är fast grundlön vilket innebär att några incitamentsprogram eller andra typer av rörliga lönedelar inte får förekomma för ledande befattningshavare.

Beträffande pensionsvillkor, uppsägningstid och avgångsvederlag ska principerna för detta överensstämma med de som fastställts av regeringen i ovan nämnda riktlinjer.

### Befintliga ersättningsvillkor

Styrelsens förslag till årsstämman den 14 april 2011 överensstämmer med ovan sagda och om inte annat anges

nedan, med tidigare tillämpade principer för ledande befattningshavares ersättnings- och anställningsvillkor grundat på redan ingångna anställningsavtal mellan SOS ALARM SVERIGE AB och respektive befattningshavare.

Beredning av ersättningsfrågor  
Beredning av ersättningsfrågor hanteras enligt följande. Såvida det avser verkställande direktören skall styrelsen besluta om fast lön och andra anställningsvillkor. Beslutet skall protokollföras. För övriga befattningshavare beslutar verkställande direktören om motsvarande anställningsvillkor, vilka ska följa de riktlinjer som har beslutats av bolagsstämman. Den verkställande direktören skall årligen informera styrelsen om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Beslut om enskild ersättning skall baseras på ett skriftligt underlag som utvisar bolagets kostnad.

Lön och annan ersättning till verkställande direktör och andra ledningspersoner

SOS ALARM SVERIGE AB skall erbjuda marknadsmässig totalersättning som möjliggör att ledande befattningshavare kan rekryteras och behållas. Ersättningen till ledande befattningshavare skall bestå av fast lön och pension. Den totala ersättningen skall motsvara den enskildes prestation, ansvarsområde och erfarenhet. Ersättningen skall vara konkurrenskraftig utan att vara löneledande. Ledande befattningshavare, med undantag för den verkställande direktören, har innan räkenskapsåret 2009 ingått i det av styrelsen beslutade mål- och incitamentsprogrammet miNova, som är en resultatstiftelse för anställda i SOS ALARM-koncernen. Från och med ingången av 2009 omfattas ingen ledande befattningshavare av miNova och därmed har ingen ledande befattningshavare rörlig lön.

Lönen skall omprövas varje år. I de fall företaget avtalat om förmånsbestämd pensionsförmån följer avtalet tillämplig kollektiv pensionsplan, dvs ITP-planen. För nya anställningar bör pensionsförmånen vara avgiftsbestämd. Pensionsåldern bör vara 65 år och i vart fall ej understiga 62 år.

Vid uppsägning

Vid uppsägning från företags sida bör uppsägningstiden ej överstiga sex månader. Vid uppsägning från företags sida kan avgångsvederlag utgå motsvarande högst arton månadslöner. Avgångsvederlaget skall utbetalas månadsvis och omfatta endast den fasta lönen utan tillägg för pension. Vid nyanställning eller vid erhållande av inkomst från näringsverksamhet skall ersättningen från SOS ALARM reduceras med ett belopp som motsvarar den nya inkomsten under den tid då avgångsvederlag utgår.

Vid uppsägning från den anställdes sida skall inget avgångsvederlag utgå.

Avvikelse från riktlinjerna

Styrelsen kan om det finns särskilda skäl i ett enskilt fall frånga dessa riktlinjer. Styrelsens motiv måste i dessa fall dokumenteras.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2011 framgår av not 7.

Riktlinjer 2012

Styrelsen föreslår att samma riktlinjer, som ovan, även gäller för 2012.

För säkerställande av att fastställda nivåer avseende bolagets kostnader för ersättning till ledande befattningshavare i bolaget inte överskrider, samt att de följer av stämman fastställda riktlinjer, gäller följande:

Baserat på av stämman fastställda riktlinjer, ska bolagets revisorer granska att beslutade ersättningsnivåer och övriga anställningsvillkor inte överskridits.

Bolagets revisorer ska vidare årligen inför varje årsstämma i särskild rapport till styrelsen redovisa sina iakttagelser beträffande ledande befattningshavares anställningsvilkors överensstämmelse med av årsstämma fastställda riktlinjer.

Innan beslut om enskild ersättning fattas ska det finnas skriftligt underlag som utvisar bolagets totala kostnad.

Dessa riktlinjer ska också gälla i samtliga dotterbolag samt godkännas av årsstämma för respektive dotterbolag.

#### STYRELSENS FÖRSLAG TILL BESLUT OM VINSTUTDELNING SAMT STYRELSENS YTTRANDE ENLIGT ABL 18 KAP 4§

Enligt SOS ALARMS utdelningspolicy ska utdelning ske med 5% av koncernens egna kapital vid verksamhetsårets utgång. Vid varje utdelningstillfälle ska hänsyn tas till bolagets framtida kapitalbehov och eventuella investeringsplaner.

Då koncernen under de närmaste åren befinner sig i en kapitalkrävande omstrukturingsfas föreslår styrelsen att ingen utdelning lämnas.

Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:

Balanserad vinst	SEK 40 362 702
Årets resultat	7 012 118
	<b>47 374 820</b>

Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:

Till ny räkning överförs **47 374 820**

Enligt upprättad koncernbalansräkning uppgår fritt eget kapital till **63 338 KSEK**.

#### ÅRSTÄMMA SAMT KALENDARIUM FÖR KOMMANDE RAPPORTER

Årstämman äger rum den 23 april 2012 i Stockholm klockan 11:00.

Rapportdagar under 2012:

Årsredovisning

2012-03-30

- Delårsrapport 2011 kvartal 1

2012-04-24

- Delårsrapport 2011 kvartal 1-2

2012-08-15

- Delårsrapport 2011 kvartal 1-3

2012-10-30

#### FLERÅRSJÄMFÖRELSE, KONCERNEN

	2011	2010	2009	2008	2007
Nettoomsättning, KSEK	837 811	822 064	807 863	760 681	726 759
Resultat efter finansiella poster, KSEK	14 123	5 605	22 033	18 760	13 428
Balansomslutning, KSEK	541 823	543 383	519 910	497 057	491 130
Soliditet, %	30	31	33	33	33
Avkastning på sysselsatt kapital, %	8	3	13	11	8
Avkastning på eget kapital efter skatt, %	6	1	8	7	5
Medelantalet anställda	827	867	874	821	825

Nyckeltalsdefinitioner, se not 24

# Resultaträkning

## KSEK

		KONCERNEN		MODERBOLAGET	
	Not	2011	2010	2011	2010
Nettoomsättning	1, 2, 3	837 811	822 064	812 809	786 170
Aktiverat arbete för egen räkning		521	1 267	521	1 267
		838 332	823 331	813 330	787 437
<i>Rörelsens kostnader:</i>					
Råvaror och förnödenheter		-603	-1 327	-	-
Övriga externa kostnader	3, 4	-273 045	-262 906	-266 968	-259 523
Personalkostnader	5, 6, 7	-496 402	-502 127	-479 493	-484 871
Avskrivningar av immateriella och materiella anläggningstillgångar		-58 475	-52 548	-57 802	-51 869
		-828 524	-818 908	-804 263	-796 263
<b>Rörelseresultat</b>	1	<b>9 808</b>	<b>4 423</b>	<b>9 067</b>	<b>-8 826</b>
<i>Resultat från finansiella investeringar:</i>					
Utdelning från dotterbolag	8	-	-	3 500	-
Ränteintäkter och liknande resultatposter	8, 16, 17	4 455	1 229	3 701	1 149
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-141	-47	-141	-76
		4 314	1 182	7 060	1 073
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>14 123</b>	<b>5 605</b>	<b>16 126</b>	<b>-7 753</b>
Bokslutsdispositioner	10	-	-	-7 564	-
<b>Resultat före skatt</b>		<b>14 123</b>	<b>5 605</b>	<b>8 562</b>	<b>-7 753</b>
Skatt på årets resultat	11	-3 940	-1 804	-1 550	1 726
Minoritetsandel i resultat		-546	-1 854	-	-
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>9 637</b>	<b>1 947</b>	<b>7 012</b>	<b>-6 027</b>
Resultat per aktie i kronor		482	97		

# Balansräkning

## KSEK

	Not	KONCERNEN		MODERBOLAGET	
		2011	2010	2011	2010
<b>Tillgångar</b>					
<b>Anläggningstillgångar</b>					
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>					
Byggnader och mark	12	109	118	109	118
Kommunikationsutrustning och inventarier	13	250 276	260 513	246 772	258 193
		250 385	260 631	246 881	258 311
<b>Finansiella anläggningstillgångar</b>					
Andelar i koncernföretag	14	-	-	2 550	2 550
Andra långfristiga värdepappersinnehav	17	30 220	20	30 220	20
Uppskjuten skattefordran	11	189	1 435	189	1 435
		30 409	1 455	32 959	4 005
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>280 794</b>	<b>262 086</b>	<b>279 840</b>	<b>262 316</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>					
<b>Varulager m m</b>					
Varulager		1 368	1 126	-	-
		1 368	1 126		
<b>Kortfristiga fordringar</b>					
Kundfordringar	18	198 238	199 020	196 259	194 095
Övriga fordringar		3 907	522	2 074	357
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15	29 937	34 095	27 638	31 277
		232 082	233 637	225 971	225 729
<b>Kortfristiga placeringar</b>	16	21 654	12 253	10 491	4 290
<b>Kassa och bank</b>	18	5 925	34 281	437	17 252
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>261 029</b>	<b>281 297</b>	<b>236 899</b>	<b>247 271</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>541 823</b>	<b>543 383</b>	<b>516 740</b>	<b>509 587</b>

		KONCERNEN		MODERBOLAGET	
	Not	2011	2010	2011	2010
<b>Eget kapital och skulder</b>					
<b>Eget kapital</b>	19				
<i>Bundet eget kapital</i>					
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000	2 000	2 000
Bundna reserver/Reservfond		98 170	93 177	400	400
		100 170	95 177	2 400	2 400
<i>Fritt eget kapital</i>					
Fria reserver/Balanserad vinst		53 701	64 848	40 363	54 489
Årets resultat		9 637	1 947	7 012	-6 027
		63 338	66 795	47 375	48 462
<b>Summa eget kapital</b>		<b>163 508</b>	<b>161 972</b>	<b>49 775</b>	<b>50 862</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	20	-	-	<b>132 831</b>	<b>125 266</b>
<b>Minoritetsintresse</b>		<b>6 486</b>	<b>7 437</b>	-	-
<b>Avsättningar</b>					
Avsättningar för skatter	21	35 082	33 300	-	-
<b>Summa avsättningar</b>		<b>35 082</b>	<b>33 300</b>	-	-
<b>Kortfristiga skulder</b>					
Checkräkningskredit	22	19 697	-	19 697	-
Leverantörsskulder		40 393	68 089	39 273	65 403
Skulder till koncernföretag		-	-	453	130
Skatteskulder		110	1 662	-	245
Övriga skulder		43 565	36 814	42 981	35 858
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	23	232 982	234 109	231 730	231 823
<b>Summa kortfristiga skulder</b>		<b>336 747</b>	<b>340 674</b>	<b>334 134</b>	<b>333 459</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>541 823</b>	<b>543 383</b>	<b>516 740</b>	<b>509 587</b>
<b>Poster inom linjen</b>					
Ställda säkerheter		Inga	Inga	Inga	Inga
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga	Inga	Inga

# Kassaflödesanalys

## KSEK

	KONCERNEN		MODERBOLAGET	
	2011	2010	2011	2010
<b>Den löpande verksamheten</b>				
Rörelseresultat	9 808	4 423	9 067	-8 826
<i>Justering för poster som inte ingår i kassaflödet</i>				
Förlust vid utrangering av anl. tillgångar	382	-	95	-
Avskrivningar	58 475	52 548	57 802	51 869
	68 665	56 971	66 964	43 043
Erhållen utdelning	-	-	3 500	-
Erhållen ränta	4 455	1 229	3 701	1 149
Erlagd ränta	-141	-47	-141	-76
Betald inkomstskatt	-911	-2 058	-304	291
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>	<b>72 068</b>	<b>56 095</b>	<b>73 720</b>	<b>44 407</b>
<i>Förändring i rörelsekapital</i>				
Minskning (+) /ökning (-) av varulager	-241	163	-	-
Minskning (+) /ökning (-) av fordringar	1 555	6 045	-242	6 113
Ökning (+) /minskning (-) av skulder	-23 623	26 911	-19 022	30 668
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>	<b>49 759</b>	<b>89 214</b>	<b>54 456</b>	<b>81 188</b>
<i>Investeringsverksamheten</i>				
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	-48 612	-79 887	-46 468	-78 327
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	-30 200	1 000	-30 200	-
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>	<b>-78 812</b>	<b>-78 887</b>	<b>-76 668</b>	<b>-78 327</b>
<i>Finansieringsverksamheten</i>				
Förändring av räntebärande skulder	19 967	-	19 697	-
Utbetald utdelning	-8 099	-8 420	-8 099	-8 420
Utbetald minoritetsandel	-1 500	-	-	-
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>	<b>10 098</b>	<b>-8 420</b>	<b>11 598</b>	<b>-8 420</b>
<b>Årets kassaflöde</b>	<b>-18 955</b>	<b>1 907</b>	<b>-10 614</b>	<b>-5 559</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>46 534</b>	<b>44 627</b>	<b>21 542</b>	<b>27 101</b>
<b>Likvida medel vid årets slut *</b>	<b>27 579</b>	<b>46 534</b>	<b>10 928</b>	<b>21 542</b>
<b>* Likvida medel utgörs av:</b>				
Kortfristiga placeringar	21 654	12 253	10 491	4 290
Kassa och bank	5 925	34 281	437	17 252
	27 579	46 534	10 928	21 542



**KONCERNENS FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL**

<b>Not 19</b>	<b>Aktie kapital</b>	<b>Bundna reserver</b>	<b>Fritt eget kapital</b>	<b>Summa eget kapital</b>
Eget kapital 31 december 2009	2 000	93 139	73 306	168 445
Förskjutning mellan fritt och bundet eget kapital		38	-38	-
Utdelning			-8 420	-8 420
Årets resultat			1 947	1 947
Eget kapital 31 december 2010	2 000	93 177	66 795	161 972
Förskjutning mellan fritt och bundet eget kapital		4 993	-4 993	
Utdelning			-8 099	-8 099
Årets resultat			9 637	9 637
<b>Eget kapital 31 december 2011</b>	<b>2 000</b>	<b>98 170</b>	<b>63 338</b>	<b>163 508</b>

**MODERBOLAGETS FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL**

<b>Not 19</b>	<b>Aktie kapital</b>	<b>Bundna reserver</b>	<b>Fritt eget kapital</b>	<b>Summa eget kapital</b>
Eget kapital 31 december 2009	2 000	400	62 909	65 309
Utdelning			-8 420	-8 420
Årets resultat			-6 027	-6 027
Eget kapital 31 december 2010	2 000	400	48 462	50 862
Utdelning			-8 099	-8 099
Årets resultat			7 012	7 012
<b>Eget kapital 31 december 2011</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>47 375</b>	<b>49 775</b>

# Redovisnings- och värderingsprinciper

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen och Redovisningsrådets rekommendationer. Redovisningen baseras på historiska anskaffningsvärden. Principerna är oförändrade i jämförelse med föregående år. Vissa justeringar har gjorts av jämförelseårets siffror i syfte att öka jämförbarheten.

Redovisningen för SOS ALARM SVERIGE AB, med säte i Stockholm, har godkänts för publicering enligt ett styrelsebeslut från den 15 mars 2012 och kommer att föreläggas årsstämman 2012 för fastställande.

Koncernens huvudsakliga verksamhet beskrivs i not 1.

För tillämpning av RR29 Ersättningar till anställda, se nedan om principer avseende Pensioner och övriga utfästelser om förmåner efter avslutad anställning.

## Koncernredovisning

Koncernredovisningen är upprättad i enlighet med Redovisningsrådets rekommendation RR 1:00 angående koncernredovisning med tillämpning av förvärvsmetoden.

## Omräkning av utländsk valuta

Transaktioner i utländsk valuta omräknas till den kurs som gäller på transaktionsdagen. Monetära tillgångar och skulder som är uttryckta i utländska valutor redovisas i balansräkningen omräknade till den kurs som gällde på balansdagen.

## Materiella anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningskostnad med avdrag för ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Eget arbete som läggs ned på utveckling av anläggningstillgångar aktiveras med utgångspunkt i nedlagd tid.

Linjär avskrivning tillämpas över tillgångarnas nyttjandeperiod enligt följande:

Byggnader	33 år
Kommunikationsutrustning	3–10 år
Datorer	3–5 år

Moderbolaget har i samarbete med Ericsson utvecklat ny teknisk plattform. SOS Alarm har en i tiden o begränsad nyttjanderätt till detta kommunikationssystem. Systemet har tagits i drift under 2004 och avskrivs från detta år.

Redovisat värde för materiella anläggningstillgångar granskas beträffande eventuell värdeminskning när händelser eller ändrade förutsättningar indikerar att det redovisade värdet eventuellt inte kommer att kunna återvinnas. Om det finns sådana indikationer och om det redovisade värdet överstiger det förväntade återvinningsbara beloppet skrivs tillgångarna eller de kassagenererande enheterna ned till det återvinningsbara beloppet. Nedskrivningar redovisas i resultaträkningen.

## Placeringar

Placeringar värderas till anskaffningsvärde då de första gången redovisas i balansräkningen. Anskaffningsvärdet motsvarar det verkliga värdet av den ersättning som lämnats inklusive kostnader som är hänförliga till förvärvet. Efter det att en placering tagits upp i redovisningen första gången sker värdering enligt lägsta värdets princip och med tillämpning av sk portföljmetod.

## Varulager

Varulager värderas till det lägsta av anskaffningsvärdet och återanskaffningsvärdet.

## Kundfordringar och övriga fordringar

Kundfordringar, som vanligtvis förfaller till betalning efter 30 dagar, redovisas till fakturerat belopp med avdrag för bedömd förlustrisk.

## Likvida medel

Likvida medel omfattar kassa och tillgodohavande hos bank.

## Skulder

Skulder värderas till anskaffningsvärde om inte annat anges.

## Avsättningar

Avsättningar redovisas i balansräkningen när bolaget har en förpliktelse (legal eller informell) på grund av en inträffad händelse och då det är sannolikt att förpliktelsen kommer att uppfyllas och beloppet kan beräknas på ett tillförlitligt sätt. Om bolaget räknar med att erhålla en gottgörelse motsvarande en avsättning som gjorts, till exempel genom försäkringsavtal, redovisas gottgörelsen som en tillgång i balansräkningen, men först då gottgörelsen är i det närmaste säker. Om effekten av tidsvärdet för den framtida betalningen bedöms som väsentlig fastställs avsättningens värde genom att det förväntade framtida kassaflödet nuvärdesberäknas med en diskontingsfaktor (före skatt) som avspeglar marknadens aktuella värdering av tidsvärdet och de eventuella risker som hänförs till förpliktelsen. Den successiva ökning av det avsatta beloppet som nuvärdesberäkningen medför redovisas som en räntekostnad i resultaträkningen.

## Pensioner och övriga utfästelser om förmåner efter avslutad anställning

Åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän i Sverige tryggas genom försäkring enligt ITP-planen, där ITP-1 är premiebestämd och ITP-2 är förmånsbestämd. Enligt ett uttalande från Redovisningsrådets Akutgrupp, URA 42; är ITP-2 en förmånsbestämd plan som omfattar flera arbetsgivare. För räkenskapsåret 2011 har bolaget inte haft tillgång till sådan information som gör det möjligt att redovisa denna plan som en förmånsbestämd plan. Pensionsplanen enligt ITP-2 som tryggas genom en försäkring

i Alecta redovisas därför som en avgiftsbestämd plan, det vill säga erlagda premier redovisade som kostnad i resultaträkningen.

#### **Leasing**

Samtliga leasingavtal redovisas enligt de regler som gäller för operationella leasingavtal.

Räntebärande skulder på utnyttjad del av checkräkningskredit redovisas som långsiktig skuld.

#### **Intäkter**

Intäkter redovisas i den omfattning det är sannolikt att de ekonomiska fördelarna kommer att erhållas och intäkter kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

#### *Försäljning av tjänster*

Samtliga koncernens och moderbolagets intäkter redovisas i den period arbetet utförts.

#### *Transaktioner med närstående*

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

#### *Aktiverat arbete för egen räkning*

Eget arbete som omfattar utveckling av anläggningstillgångar redovisas som intäkt med utgångspunkt i under året nedlagd tid.

#### *Ränta*

Ränteintäkter redovisas i takt med att de intjänas (beräkningen sker på basis av underliggande tillgångs avkastning enligt effektiv ränta).

#### **Forsknings- och utvecklingsutgifter**

Utgifter för forskning kostnadsförlöpande, medan utgifter för utveckling aktiveras om de medför framtida ekonomiska fördelar.

#### **Inkomstskatt**

Uppskjuten skatt redovisas i enlighet

med balansräkningsmetoden, innebärande att uppskjuten skatt beräknas för på balansdagens samtliga identifierade temporära skillnader, det vill säga mellan å ena sidan tillgångarnas eller skuldernas skattemässiga värden och å andra sidan deras redovisade värden. Uppskjuten skatteskuld redovisas i balansräkningen för alla skattepliktiga temporära differenser.

Uppskjutna skattefordringar redovisas för alla avdragsgilla temporära differenser och outnyttjade underskottsavdrag, i den utsträckning det är sannolikt att framtida skattepliktiga vinster kommer att finnas tillgängliga och mot vilka de temporära differenserna eller outnyttjade underskottsavdragen kan komma att utnyttjas, utom då den uppskjutna skattefordran hänför sig till en avdragsgill temporär differens för en tillgång eller skuld, som vid tidpunkten för transaktionen, varken påverkar redovisat eller skattepliktigt resultat.

De uppskjutna skattefordringarnas redovisade värde prövas vid varje balansdag och minskas i den utsträckning som det inte längre är sannolikt att tillräckligt stor beskattningsbar vinst kommer att finnas tillgänglig för att utnyttja hela eller delar av de uppskjutna skattefordringarna.

Uppskjutna skattefordringar och skatteskulder beräknas med hjälp av de skattesatser som förväntas gälla för den period då fordringarna avräknas eller skulderna regleras, baserat på de skattesatser (och den skattelagstiftning) som föreligger, eller i praktiken föreligger, på balansdagen.

#### **Kassaflödesanalys**

Kassaflödesanalysen visar in- och utbetalningar under året och är upprättad enligt indirekt metod.

# Noter

## NOT 1 SEGMENTINFORMATION

SOS ALARM-koncernens verksamhet bedrivs i moderbolaget SOS ALARM SVERIGE AB samt i de rörelsedrivande dotterbolagen YouCall Sverige AB och Rescue Electronic AB. Verksamheterna leds och organiseras var för sig med utgångspunkt från karaktären på de olika tjänster som erbjuds.

SOS ALARM SVERIGE AB har 18 SOS-centraler runt om i landet. Verksamheten omfattar ansvar för nödnumret 112, det vill säga samhällets alarmering av ambulans, räddningstjänst, polis med mera samt andra typer av kundanpassade larm- och servicetjänster som kan kombineras med SOS-tjänsten. Detta gäller till exempel egendomsalarm, trygghetsalarm, personalarm, jourförmedling, sjukvårdsrådgivning samt samordning och dirigerings av transporter.

Rescue Electronic AB förvärvades vid årsskiftet 2004/2005. Företaget som tillhandahåller larmmottagningsutrustning redovisas inom segmentet SOS centraler.

Verksamheten i YouCall Sverige AB omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster.

Nettoomsättning per segment	2011	2010
SOS-centraler	815 153	790 707
Callcenter	26 739	37 080
Koncernjustering	-4 081	-5 723
<b>Summa koncernen</b>	<b>837 811</b>	<b>822 064</b>

Rörelseresultat per segment	2011	2010
SOS-centraler	8 083	-3 899
Callcenter	1 725	8 322
<b>Summa koncernen</b>	<b>9 808</b>	<b>4 423</b>

## NOT 2 INTÄKTER PER VERKSAMHETSOMRÅDE OCH DOTTERBOLAG SAMT INKÖP OCH FÖRSÄLJNING MELLAN KONCERNFÖRETAG

Moderbolaget	2011	2010
Samhällstjänster: 112/Krisberedskap	203 710	202 231
Samhällstjänster: Räddningstjänster	109 852	106 121
Samhällstjänster: Vård	198 361	189 729
Säkerhet, Jourtele, Trygghetsjour	290 759	278 082
Övriga intäkter	10 127	10 007
<b>Summa moderbolaget</b>	<b>813 330</b>	<b>786 170</b>
<b>Koncernen</b>		
YouCall Sverige AB	26 739	37 080
Rescue Electronic AB	2 344	4 537
Moderbolagets inköp från dotterbolag	-4 022	-5 510
Moderbolagets försäljning till dotterbolag	-59	-213
<b>Summa koncernen</b>	<b>837 811</b>	<b>822 064</b>

## NOT 3 TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄENDE

112-tjänsten utförs på statens uppdrag och utgör en så kallad konkurrensskyddad verksamhet. Avtal förhandlas och upprättas för att reglera såväl tjänstens innehåll som ersättningens storlek. Nu gällande avtal avser perioden 1 januari 2009–31 december 2012. Ersättningen uppgår till 188 MSEK (188) per år inklusive ersättning för kostnader för drift av dubbla radiosystem under övergången till Rakel. För tjänsten upprättar bolaget ekonomisk särredovisning enligt Lag (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser.

Utöver ersättning för 112-tjänsten enligt ovan uppgår fakturerat årsvärde till närstående till 35 MSEK (33). Samtliga dessa avtal är tecknade på kommersiella villkor.

Motsvarande värde för från närstående köpta varor och tjänster är 6,5 (1) MSEK.

**NOT 4 INFORMATION ANGÅENDE ERSÄTTNING TILL REVISORER**

	2011	2010
<b>Moderbolaget</b>		
<i>Ernst &amp; Young AB</i>		
Ersättning för revisionsuppdraget	606	392
Revisionsverksamheten utöver revisionsuppdraget	330	251
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	40	24
	<b>976</b>	<b>667</b>
<b>Koncernen</b>		
<i>Ernst &amp; Young AB</i>		
Ersättning för revisionsuppdraget	639	430
Revisionsverksamheten utöver revisionsuppdraget	330	251
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	40	24
	<b>1 009</b>	<b>705</b>

**NOT 5 MEDELTALET ANSTÄLLDA**

	2011			2010		
	Antal anställda	Varav män	Varav kvinnor	Antal anställda	Varav män	Varav kvinnor
<b>Moderbolaget</b>						
Sverige	785	41 %	59 %	825	37 %	63 %
<b>Dotterbolag</b>						
Sverige	42	28 %	72 %	42	38 %	62 %
<b>Koncernen totalt</b>	<b>827</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>	<b>867</b>	<b>37 %</b>	<b>63 %</b>

**NOT 6 FÖRDELNING MELLAN KVINNOR OCH MÄN I STYRELSE OCH FÖRETAGSLEDNING**

	2011			2010		
	Antal kvinnor	Antal män	Totalt	Antal kvinnor	Antal män	Totalt
<b>Moderbolaget</b>						
Styrelse	5	6	11	4	7	11
Företagsledning	5	7	12	4	8	12
<b>Koncernen</b>						
Styrelser	5	16	21	5	16	21
Företagsledningar	7	12	19	7	12	19

**NOT 7 LÖNER, ANDRA ERSÄTTNINGAR OCH SOCIALA KOSTNADER**

	2011		2010	
	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)
Moderbolaget	312 672	129 764 (24 703)*	314 502	137 691 (30 080)
Dotterbolagen	12 139	4 762 (859)	12 144	4 843 (943)
<b>Koncernen totalt</b>	<b>324 811</b>	<b>134 526</b> (25 562)**	<b>326 646</b>	<b>142 534</b> (31 023)

\* Av Moderbolagets pensionskostnader avser 675 (460) KSEK gruppen styrelse och VD.

\*\* Av Koncernens pensionskostnader avser 853 (585) KSEK gruppen styrelse och VD.

Koncernens anställda exklusive verkställande direktören 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 14,1 (14,5) MSEK för koncernen och 13,6 (13,9) MSEK för moderbolaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2011 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till 113 procent (146). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåttagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantaganden, vilka inte överensstämmer med RR 29.

Till medlemmarna i koncernledningen, 11 st (11) exklusive VD, har löner och förmåner utgått med 8 449 (9 891) KSEK. Övriga förmåner utgörs huvudsakligen av tjänstebil för ett maximalt inköpsvärde av 7 prisbasbelopp samt fri bensin. Dessa personer har en pensionsålder på 65 år och omfattas av Industrins och handelns tilläggs pension för tjänstemän (ITP). Pensionskostnaderna uppgick till 1 792 (2 626) KSEK. För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning eller avgångsvederlag.

Under år 2000 infördes ett resultatandelssystem- Mål- och incitamentsprogrammet SOS MINOVA för anställda i koncernen. SOS MINOVA utgår dels från vissa resultatparametrar dels från målbonus som delas ut om vissa uppsatta verksamhetsmål uppnås. Avsättning till moderbolagets VD och koncernledningen sker inte. 2010 avsattes 3 568 KSEK grundat på 2009 års resultat. Ingen avsättning kommer att föreslås på basis av 2011 års resultat då detta understiger gränsvärdet för avsättning.

Löner och andra ersättningar fördelade mellan styrelseledamöter m fl och anställda:

	2011		2010	
	Styrelse och VD	Övriga anställda	Styrelse och VD	Övriga anställda
Moderbolaget Sverige	2 722	309 950	2 548	311 954
<b>Totalt moderbolaget</b>	<b>2 722</b>	<b>309 950</b>	<b>2 548</b>	<b>311 954</b>
Dotterbolag Sverige	768	11 372	264	11 880
<b>Koncernen totalt</b>	<b>768</b>	<b>11 372</b>	<b>2 812</b>	<b>323 834</b>

Till verkställande direktören har lön utbetalats med 2 345 (2 146) KSEK. Inga tantiem eller liknande har utbetalats till VD. Inga bonusavtal eller incitamentsprogram som omfattar VD finns. VD har 6 månaders uppsägningstid. Vid uppsägning från arbetsgivaren kan ett avgångsvederlag på upp till

18 månader utges. Under uppsägningstiden utgår full lön i sex månader. Avgångsvederlaget utbetalas månadsvis och utgörs enbart 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% av den fasta bruttolönen. VD:s pensionsålder är 65 år.

Styrelsens ordförande erhöll under året ett arvode om 96 (88) KSEK. De övriga bolagsstämmovalda ledamöterna erhöll ett arvode om 56 (46) KSEK per ledamot för helt år. Arbetstagarrepresentanterna i styrelsen uppbar inget arvode. 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 moderbolaget eller koncernen.

*Ersättningar till ledande befattningshavare:*

Beredning av ersättningsfrågor hanteras enligt följande. Avseende verkställande direktören skall styrelsen besluta om fast lön och andra anställningsvillkor. För övriga befattningshavare beslutar verkställande direktören om motsvarande anställningsvillkor, vilka ska följa de riktlinjer som har beslutats av bolagsstämman. Den verkställande direktören skall årligen informera styrelsen om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna.

	Grundlön/ Styrelsearvode	Övriga förmåner	Summa	Pensions- kostnad	Uppsägningstid, månader*
<i>Styrelsen</i>					
Ordförande Johnny Magnusson	96	-	96	-	
Ledamot Bo Andersson	56	-	56	-	
Ledamot Tommy Bernevåg Forsberg	56	-	56	-	
Ledamot Göran Gunnarsson	56	-	56	-	
Ledamot Maria Khorsand	56	-	56	-	
Ledamot Ingrid Lennerwald	56	-	56	-	
Ledamot Lotta Mellström	0	-	0	-	
Ledamot Ewa Stålldal	56	-	56	-	
Ledamot Håkan Sörman	56	-	56	-	
Personalrepresentant Liselotte Bäckström		-		-	
Personalrepresentant Rasmus Rasmussen		-		-	
<i>Ledande befattningshavare</i>					
VD Johan Hedensjö	2 231	114	2 345	675	6/6
Stabschef Bertil Albertsson	842	83	925	267	**
Affärsområdeschef Ola Johannesson	807	76	883	170	6/3
Affärsområdeschef Nils-Erik Norin	867	64	931	237	6/3
Affärsområdeschef Päivi Rozenbachs	762	85	847	151	6/3
Affärsområdeschef Maria Valentin***	391	36	427	62	6/3
Produktionschef Anders Myrbäck	973	64	1 037	195	6/3
Ekonomichef Eva-Karin Lilja	903	90	993	229	6/3
Teknikchef Per Palm	923	73	996	143	6/3
Chef human resource Agneta Weman	965	78	1 043	239	6/3
Chef strategi, affärsutveckling kommunikation Jessica Friberg***	367	-	367	99	6/3

Beloppen avser den period som de anställda varit ledande befattningshavare.

\* Uppsägningstid från bolagets sida/gäller enligt avtal fr o m 2012-01-01 från den anställdes sida.

\*\* Har avslutat anställningen med ålderspension 2012.

\*\*\* fr o m 2011-08-10.

**NOT 8 ÖVRIGA RÄNTEINTÄKTER OCH LIKANDE RESULTATPOSTER**

	2011	2010
<b>Koncernen</b>		
Räntor	4 455	1 229
<b>Summa</b>	<b>4 455</b>	<b>1 229</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Räntor	3 701	1 149
Utdelning	3 500	-
<b>Summa</b>	<b>7 201</b>	<b>1 149</b>

**NOT 9 ÖVRIGA RÄNTEKOSTNADER OCH LIKANDE RESULTATPOSTER**

	2011	2010
<b>Koncernen</b>		
Räntor	141	84
Räntor leasingobjekt	-	-37
<b>Summa</b>	<b>141</b>	<b>47</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Räntor	141	76
<b>Summa</b>	<b>141</b>	<b>76</b>

**NOT 10 BOKSLUTSDISPOSITIONER**

	2011	2010
Skillnad mellan bokförda avskrivningar och avskrivningar enligt plan	-5 600	-
Avsättning till periodiseringsfond	-1 964	-
<b>Summa</b>	<b>-7 564</b>	<b>-</b>

**NOT 11 SKATTER**

	2011	2010
<b>Koncernen</b>		
Aktuell skattekostnad	-2 158	-623
Uppskjuten skattekostnad	-1 782	-1 181
<b>Summa</b>	<b>-3 940</b>	<b>-1 804</b>
Redovisat resultat före skatt	14 123	5 605
Skatt enligt gällande skattesats	-3 714	-1 475
Skatteeffekt av kostnader som inte är skatte- mässigt avdragsgilla	-200	-297
Skatteeffekt av intäkter som inte är skattepliktiga	-	-
Skatteeffekt av schablonintäkt avseende periodiseringsfonder	-28	-32
<b>Redovisad skattekostnad</b>	<b>-3 940</b>	<b>-1 804</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Aktuell inkomstskatt	-1 550	1 726
<b>Summa</b>	<b>-1 550</b>	<b>1 726</b>
Redovisat resultat före skatt	8 562	-7 753
Utdelning från dotterbolag	-3 500	-
Skatt enligt gällande skattesats	-1 331	2 039
Skatteeffekt av kostnader som inte är skatte- mässigt avdragsgilla	-195	-286
Skatteeffekt av intäkter som inte är skattepliktiga	-	-
Skatteeffekt av schablonintäkt avseende periodiseringsfonder	-24	-27
<b>Redovisad skattekostnad</b>	<b>-1 550</b>	<b>1 726</b>
Uppskjuten skattekostnad avser:		
Underskottsavdrag	189	1 435
<b>Redovisade uppskjutna skattefordringar</b>	<b>189</b>	<b>1 435</b>

Den gällande skattesatsen i såväl koncernen som moderbolaget är 26,3 % (26,3 %)

**NOT 12 MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR, BYGGNADER OCH MARK**

	2011	2010
<b>Koncernen och moderbolaget</b>		
Ingående anskaffningsvärde byggnad	308	308
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>308</b>	<b>308</b>
Ingående avskrivningar	-289	-279
Årets avskrivningar	-10	-10
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-298</b>	<b>-289</b>
Utgående planenligt restvärde byggnad	10	19
Mark	99	99
<b>Utgående planenligt restvärde fastigheten</b>	<b>109</b>	<b>118</b>



**NOT 13 MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR,  
KOMMUNIKATIONS-UTRUSTNING OCH INVENTARIER**

<b>Koncernen</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Ingående anskaffningsvärde	548 127	488 489
Inköp	48 612	79 887
Utrangeringar	-35 348	-20 249
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>561 390</b>	<b>548 127</b>
Ingående avskrivningar	-287 614	-255 325
Utrangeringar	34 978	20 249
Årets avskrivningar	-58 478	-52 538
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-311 114</b>	<b>-287 614</b>
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>250 276</b>	<b>260 513</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Ingående anskaffningsvärde	541 395	483 214
Inköp	46 468	78 327
Utrangeringar	-33 765	-20 146
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>554 097</b>	<b>541 395</b>
Ingående avskrivningar	-283 202	-251 489
Utrangeringar	33 679	20 146
Årets avskrivningar	-57 802	-51 859
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-307 325</b>	<b>-283 202</b>
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>246 772</b>	<b>258 193</b>

**NOT 14 ANDELAR I KONCERNFÖRETAG**

	<b>Kapitalandel</b>	<b>Antal andelar</b>	<b>Bokfört värde</b>
YouCall Sverige AB	70 %	3 500	350
Rescue Electronic AB	100 %	1 000	2 200
			<b>2 550</b>

Uppgifter om dotterföretagens organisationsnummer och säte:

	<b>Organisationsnummer</b>	<b>Säte</b>
YouCall Sverige AB	556535-9501	Piteå
Rescue Electronic AB	556274-9738	Gävle

**NOT 15 FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER**

<b>Koncernen</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Service och underhåll	3 391	3 534
Hyra och leasing	8 293	10 305
Försäkring	670	337
Telekostnader	709	3 719
Övrigt förutbetalt	5 006	4 290
Ej fakturerade intäkter	11 058	11 910
Upplupna räntor	887	-
<b>Summa</b>	<b>30 014</b>	<b>34 095</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Service och underhåll	3 391	3 534
Hyra och leasing	7 847	9 621
Försäkring	670	323
Telekostnader	428	3 710
Övrigt förutbetalt	4 532	4 068
Ej fakturerade intäkter	9 883	10 021
Upplupna räntor	887	-
<b>Summa</b>	<b>27 638</b>	<b>31 277</b>

**NOT 16 KORTFRISTIGA PLACERINGAR**

<b>Koncernen</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Nordeas institutionella räntefond för korta placeringar	1 627	5 453
Jyske Bank *	10 027	-
Sparbanken Nord likviditetsfond	-	800
Sparbanken Nord fasträntekonto	10 000	6 000
<b>Summa</b>	<b>21 654</b>	<b>12 253</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Nordeas institutionella räntefond för korta placeringar	464	4 290
Jyske Bank *	10 027	-
<b>Summa</b>	<b>10 491</b>	<b>4 290</b>

\* Värderat till nominellt värde inkl upplupna räntor.

**NOT 17 LÅNGFRISTIGA PLACERINGAR**

Koncernen	2011	2010
Aktier i Gripsholms Kungsladugård AB	20	20
Vasakronan *	10 061	-
SBAB *	10 076	-
SEB *	10 063	-
<b>Summa</b>	<b>30 220</b>	<b>20</b>

**Moderbolaget**

Aktier i Gripsholms Kungsladugård AB	20	20
Vasakronan *	10 061	-
SBAB *	10 076	-
SEB *	10 063	-
<b>Summa</b>	<b>30 220</b>	<b>20</b>

\* Värderade till nominellt värde inkl upplupna räntor.

**NOT 18 KREDIT OCH RÄNTERISKER**

Betalningsvillkor för kundfordringar är 30 dagar. Kreditrisken kopplad till bolagets kundfordringar är låg. Av bolagets omsättning avser nära 80 % svenska staten, myndigheter, landsting och kommuner samt kommunalt ägda bolag.

Kreditrisken kopplad till kortfristiga och långfristiga placeringar är låg då placering i enlighet med gällande placeringspolicy fastställd av SOS Alarms styrelse sker uteslutande i räntebärande placeringar med mycket god säkerhet och beloppsbegränsningar per emmittent.

Även placeringar i bankmedel sker med låg kreditrisk där banken har god rating eller mycket gott kreditomdöme.

Ränterisken är begränsad då placeringarna görs i värdepapper vars värdeutveckling är kopplad till kortfristiga marknadsräntor.

**NOT 19 EGET KAPITAL**

Aktiekapitalet består av 20 000 aktier varav 10 000 A-aktier och 10 000 B-aktier. Samtliga aktier har vardera en röst.

Ägarna av aktier serie A respektive serie B äger rätt att vardera utse fyra styrelseledamöter. Samtliga ägare utser gemensamt ytterligare en styrelseledamot som skall vara styrelsens ordförande.

**NOT 20 OBESKATTADE RESERVER**

	2011	2010
Skillnad mellan bokförda avskrivningar och avskrivningar enligt plan	126 347	120 747
Periodiseringsfond, tax 2009	1 885	1 885
Periodiseringsfond, tax 2010	2 634	2 634
Periodiseringsfond, tax 2011	-	-
Periodiseringsfond, tax 2012	1 964	-
<b>Summa</b>	<b>132 831</b>	<b>125 266</b>

**NOT 21 AVSÄTTNINGAR**

	2011	2010
Uppskjuten skatteskuld	35 082	33 300
<b>Summa</b>	<b>35 082</b>	<b>33 300</b>

**NOT 22 CHECKRÄKNINGSKREDIT**

Beviljad kredit i moderbolaget på 38 800 KSEK, varav 19 103 KSEK ej var utnyttjad vid årsskiftet.

**NOT 23 UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER**

Koncernen	2011	2010
Semesterskuld och övriga löneskulder	19 431	22 977
Sociala avgifter	14 640	15 445
Övriga upplupna kostnader	13 721	12 144
Förutbetalda intäkter	185 190	183 543
<b>Summa upplupna kostnader och förutbetalda intäkter</b>	<b>232 982</b>	<b>234 109</b>

**Moderbolaget**

Semesterskuld och övriga löneskulder	18 772	22 101
Sociala avgifter	14 151	14 852
Övriga upplupna kostnader	13 617	11 326
Förutbetalda intäkter	185 190	183 544
<b>Summa upplupna kostnader och förutbetalda intäkter</b>	<b>231 730</b>	<b>231 823</b>

**NOT 24 NYCKELTALSDEFINITIONER****Uppskjuten skatt**

har beräknats med 26,3 %.

**Soliditet**

Justerat eget kapital i procent av balansomslutningen

**Justerat eget kapital**

Beskattat och obeskattat eget kapital plus minoritetens andel av eget kapital.

**Sysselsatt kapital**

Balansomslutningen minskad med icke räntebärande skulder.

**Avkastning på sysselsatt kapital**

Resultat efter finansnetto plus finansiella kostnader i procent av genomsnittligt sysselsatt kapital.

**Avkastning på eget kapital efter skatt**

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

Stockholm den 14 mars 2012

Johnny Magnusson  
*Ordförande*

Bo Anderson

Lotta Mellström

Tommy Bernevång Forsberg

Ewa Ståldal

Göran Gunnarsson

Håkan Sörman

Maria Khorsand

Liselotte Bäckström  
*Personalrepresentant*

Ingrid Lennerwald

Rasmus Rasmussen  
*Personalrepresentant*

Johan Hedensjö  
*Verkställande direktör*

Vår revisionsberättelse har lämnats den 26 mars 2012.

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt  
*Auktoriserad revisor*

# Revisionsberättelse

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

## RAPPORT OM ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

Vi har reviderat årsredovisningen och koncernredovisningen för SOS ALARM SVERIGE AB för räkenskapsåret 2011 med undantag för bolagsstyrningsrapporten på sidorna 51–60.

### Styrelsens och verkställande direktörens ansvar för årsredovisningen och koncernredovisningen

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och för den interna kontroll som styrelsen och verkställande direktören bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

### Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen och koncernredovisningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing och god revisionsssed i Sverige. Dessa standarder kräver att vi följer yrkesetiska krav samt planerar och utför revisionen för att uppnå rimlig säkerhet att årsredovisningen och koncernredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

En revision innefattar att genom olika åtgärder inhämta revisionsbevis om belopp och annan information i årsredovisningen och koncernredovisningen. Revisorn väljer vilka åtgärder som ska utföras, bland annat genom att bedöma riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel. Vid denna riskbedömning beaktar

revisorn de delar av den interna kontrollen som är relevanta för hur bolaget upprättar årsredovisningen och koncernredovisningen för att ge en rättvisande bild i syfte att utforma granskningsåtgärder som är ändamålsenliga med hänsyn till omständigheterna, men inte i syfte att göra ett uttalande om effektiviteten i bolagets interna kontroll. En revision innefattar också en utvärdering av ändamålsenligheten i de redovisningsprinciper som har använts och av rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen, liksom en utvärdering av den övergripande presentationen i årsredovisningen och koncernredovisningen.

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

### Uttalanden

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen och koncernredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets och koncernens finansiella ställning per den 31 december 2011 och av dess finansiella resultat och kassaflöden för året enligt årsredovisningslagen. Våra uttalanden omfattar inte bolagsstyrningsrapporten på sidorna 51–60. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och koncernen.

## RAPPORT OM ANDRA KRAV ENLIGT LAGAR OCH ANDRA FÖRFATTNINGAR

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även reviderat förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust samt styrelsens och

verkställande direktörens förvaltning för SOS ALARM SVERIGE AB för räkenskapsåret 2011.

### Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust, och det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för förvaltningen enligt aktiebolagslagen samt att bolagsstyrningsrapporten på sidorna 51–60 är upprättad i enlighet med ”Statens ägarpolicy och riktlinjer för företag och statligt ägande”.

### Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att med rimlig säkerhet uttala oss om förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust och om förvaltningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt god revisionsssed i Sverige.

Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningsskyldig mot bolaget. Vi har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt har handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

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

Därutöver har vi läst bolagsstyrningsrapporten och baserat på denna läsning och vår kunskap om bolaget och koncernen anser vi att vi har tillräcklig grund för våra uttalanden. Detta innebär att vår lagstadgade

genomgång av bolagsstyrningsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har.

#### **Uttalanden**

Vi tillstyrker att årsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret. En bolagsstyrningsrapport har upprättats, och dess lagstadgade

information är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Stockholm den 28 mars 2012

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt  
*Auktoriserad revisor*

# Granskningsrapport 2011

**Vi har granskat** bolagets verksamhet under 2011. Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen. Granskningen har utgått från bedömningen av väsentlighet och risk. Samplanering har skett med bolagets auktoriserade revisorer, som anlitats som sakkunniga i granskningen.

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

Av årsstämman i  
SOS ALARM SVERIGE AB  
utsedda lekmannarevisorer i  
SOS ALARM SVERIGE AB:

Stockholm den 28 mars 2012

Göran Larsson  
Eva Åsare

# Översiktlig granskning av SOS Alarms hållbarhetsredovisning 2011

Till läsarna av  
SOS ALARM SVERIGE AB:s  
hållbarhetsredovisning 2011

## Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS ALARM SVERIGE AB att översiktligt granska innehållet i SOS ALARM SVERIGE AB:s hållbarhetsredovisning för år 2011. Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, kvalitet, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

## Den översiktliga granskningens inriktning och omfattning

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av Far. 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. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASB:s standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning 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 har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3, utgiven av The Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit.

Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen. Vår översiktliga granskning omfattar det som framgår av GRI innehållsförteckning på sidan 79 och de sidor i årsredovisningen som hänvisas till i denna innehållsförteckning.

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bland annat omfattat följande:

- a. uppdatering av vår kunskap och förståelse för SOS ALARM SVERIGE AB:s organisation och verksamhet,
- b. bedömning av kriteriernas lämplighet och tillämpning avseende intressenternas informationsbehov,
- c. bedömning av resultatet av företagets intressentdialog,
- d. intervjuer med ansvariga chefer på utvalda enheter i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- e. tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- f. utvärdering av de system och processer som använts för att inhämta, hantera och validera hållbarhetsinformation,

g. analytisk granskning av rapporterad information,

h. avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2011,

i. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,

j. övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpliga kriterier, och

k. avstämning av den granskade informationen mot hållbarhetsinformationen i företagets årsredovisning för år 2011.

## Slutsats

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 angivna kriterierna.

Stockholm den 28 mars 2012

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt  
Auktoriserad revisor

Curt Öberg  
Auktoriserad revisor

# GRI-index

GRI-INDEX	BESKRIVNING	SIDA
<b>1</b>	<b>STRATEGI OCH ANALYS</b>	
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare – VD	6–8
<b>2</b>	<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>	
2.1	Organisationens namn	1, 51
2.2	De viktigaste varumärkena och tjänsterna	9, 51–52
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden och dotterbolag	9, 51
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	9
2.5	Antal länder som organisationen har verksamhet i	9
2.6	Ägarstruktur och företagsform	9
2.7	Marknader som organisationen är verksam på	9
2.8	Den redovisade organisationens storlek	9
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	Inga
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden	Förekommer ej
<b>3</b>	<b>INFORMATION OM REDOVISNINGEN</b>	
	<b>REDOVISNINGSPROFIL</b>	
3.1	Redovisningsperiod	46
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen	46
3.3	Redovisningscykel	46
3.4	Kontaktperson	46
	<b>REDOVISNINGENS OMFATTNING OCH AVGRÄNSNINGAR</b>	
3.5	Processer för definition av innehållet	46
3.6	Redovisningens avgränsning	46
3.7	Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	46
3.8	Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag etc.	46
3.10	Förklaring av effekten av förändring av information	
3.11	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod	46
3.12	Index	79
3.13	Bestyrkande	78

GRI-INDEX	BESKRIVNING	SIDA
<b>4</b>	<b>STYRNING ÅTAGANDEN OCH INTRESSENTRELATIONER</b>	
	<b>STYRNING</b>	
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	55–58
4.2	Styrelseordförandes roll	56
4.3	Medlemmar inom styrelsen som är oberoende och eller inte ingår i företagsledningen	56
4.4	Möjligheten för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till företagsledningen	16, 56
4.14	Intressentgrupper	13, 31
4.15	Princip för identifiering av urval av intressenter	13, 46
<b>5</b>	<b>HÅLLBARHETSSTYRNING OCH RESULTATINDIKATORER</b>	
EC 1	Direkt skapat ekonomiskt värde	47
EC 3	Pensionsavsättningar	48
EN 28	Böter och sanktioner till följd av miljölagstiftning	48
PR 9	Finansiellt värde av böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållandet av företagets tjänster	48
LA 1	Totalt antal medarbetare, per funktion, typ av anställning och region	48
LA 2	Total personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	48
LA 4	Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal	49
LA 7	Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall	49
HR 4	Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder	49
HR 5	Rätt till fackanslutning och kollektivavtal	49
SO8	Det ekonomiska värdet av betydande böter och det totala antalet icke-monetära sanktioner som följd av lagöverträdelse	49

# SOS Alarms styrelse



Från vänster

## **BO ANDERSON**

Ledamot

VD/Senior adviser VD Örebro läns förvaltnings AB f. 1951  
Ledamot i styrelsen 2006.  
Fil kand.

Övriga styrelseuppdrag:  
Ordförande Inkubera AB,  
ordförande för Stiftelsen  
för medicinsk forskning,  
ledamot Inera AB, ledamot  
Örebro universitetsstyrelse,  
ledamot Örebro läns  
flygplats AB.

## **LISELOTTE BÄCKSTRÖM**

Suppleant

SOS-operatör 1988–  
f. 1964  
Personalrepresentant i  
styrelsen 2006.  
Facklig förtroendeman  
från 1994.

Social service gymnasium.  
Väktare.

## **GÖRAN GUNNARSSON**

Ledamot

VD SL, Storstockholms  
lokaltrafik  
f. 1950  
Ledamot i styrelsen 2007.  
FHS teknisk chefskurs.

## **JOHNNY MAGNUSSON**

Ordförande

Oppositionsråd Västra  
Götalandsregionen  
f. 1952  
Ordförande 2007.

Övriga styrelseuppdrag:  
Vice ordförande region-  
styrelsen m fl Västra Göta-  
landsregionen, ordförande  
GDA Sverige AB.





**MARIA KHORSAND**

Ledamot  
*VD och koncernchef*  
*SP Sveriges tekniska Forskningsinstitut*  
 f. 1957  
 Ledamot i styrelsen 2009.

Master of Science vid California State University Fullerton, verkställande direktör i SP Sveriges tekniska Forskningsinstitut AB sedan 2007.  
 Tidigare olika direktörsbefattningar på Ericsson (1987-2004), OMX technology (2004-2005) samt Dell Sweden AB (2006). Styrelseledamot i KK-stiftelsen och styrelseledamot i Beijer Electronics.

**EWA STÄLLDAL**

Ledamot  
*Vice vd Bactiguard AB*  
 f. 1949  
 ledamot i styrelsen 2004.  
 Socionom, PhD Hc.  
 Övriga styrelseuppdrag: vice ordförande PTS, ordförande forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap.

**RASMUS RASMUSSEN**

Ledamot  
*Driftledare SOS Alarm Stockholm*  
 f. 1949  
 Personalrepresentant i styrelsen 2007.

**HÅKAN SÖRMAN**

Ledamot  
*Verkställande direktör Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)*  
 f. 1952  
 Ledamot i styrelsen 2005.  
 Civilekonom, Handelshögskolan, Stockholm.  
 Övriga styrelseuppdrag: Sakkunnig/Översyn av statlig regional förvaltning m.m., representant Projektet Innovation för tillväxt, en kraftsamling för Sveriges framtid – förtroenderåd, SBU – Statens beredning för medicinsk utvärdering,

**LOTTA MELLSTRÖM**

Ledamot  
*Kansliråd Finansdepartementet*  
 f. 1970  
 Ledamot i styrelsen 2010.  
 Civilekonom, Lunds universitet.  
 Huvudsaklig arbetslivserfarenhet: Managementkonsult Resco AB, controller inom Sydkafta- och ABB-koncernen, Management trainee ABB AB.  
 Övriga styrelseuppdrag: Ledamot i Vectura consulting AB och AB Svensk Exportkredit.

RKA-rådet för främjande av kommunala analyser, KPA AB, Dagens Samhälle AB, SKL Kapitalförvaltnings AB.

**TOMMY BERNEVÅNG FORSBERG**

Ledamot  
*Handläggare för regionala och lokala frågor*  
 f. 1959  
 Ledamot i styrelsen 2007.  
 Ordförande i Valnämnden Jönköpings kommun, Landstingsfullmäktigeledamot i landstinget Jönköpings län fr 1994, ledamot styrelsen Tvätteriet Norrköping, ordförande för allmänpolitiska utskottet i landstinget Jönköpings län.

**ANN-CATRIN LÖÖF**

Suppleant  
 Personalrepresentant  
*SOS-operatör 1986-*  
 f. 1966  
 Ledamot/personalrepresentant i styrelsen 2004.

**INGRID LENNERWALD**

(ej med på bild)  
 Ledamot  
 f. 1948  
 Ledamot i styrelsen 2007.  
 Övriga uppdrag: Vice ordförande i vårdproduktionsberedningen i region Skåne, vice ordförande i SKL sjukvårdsdelegation, ledamot i Läkemedels-skadenämnden, ledamot i Rikssjukvårdsnämnden.

**MARGARETA LUNDÉN**

(ej med på bild)  
 Suppleant  
*Affärsutvecklare vård*  
 f. 1957  
 Personalrepresentant i styrelsen 2009.  
 SOS-operatör/Sjuksköterska.  
 Förtroendevald för Vårdförbundet sedan 2005.

# SOS Alarms ledningsgrupp

**JOHAN HEDENSIÖ**

*VD SOS Alarm*

**ANDERS MYRBÄCK**

*Produktionschef*

**OLA JOHANNESSEN**

*Affärsområdeschef 112 och Krisberedskap*

**NILS-ERIK NORIN**

*Affärsområdeschef Räddning*

**PÄIVI ROZENBACHS**

*Affärsområdeschef Vård*

**MARIA VALENTIN**

*Affärsområdeschef Säkerhet, Jourte och Trygghetsjour*

**PER PALM**

*Teknikchef*

**JESSICA FRIBERG**

*Chef Strategi, Affärsutveckling och Kommunikation*

**AGNETA WEMAN**

*Chef Human Resources*

**EVA-KARIN LJLJA**

*Ekonomichef*

Till det centrala ledningsforumet ingår även adjungerade:

**LARS ENGSTRÖM**

*Chefläkare*

# Adresser

## HUVUDKONTOR

SOS Alarm Sverige AB  
Humlegårdsgatan 17  
Box 5776  
114 87 Stockholm  
Tel: 08-407 30 00  
Fax: 08-611 63 36  
www.sosalarm.se

## PRODUKTIONS- OMRÅDE NORR

SOS Alarm  
Skomakaregatan 35  
972 41 Luleå  
Tel: 0920-25 27 00  
Fax: 0920-25 27 09

SOS Alarm  
Fyrvallavägen 4  
831 43 Östersund  
Tel: 063-75 08 00  
Fax: 063-75 08 09

SOS Alarm  
Solbacken  
931 76 Skellefteå  
Tel: 0910-593 00  
Fax: 0910-593 09

SOS Alarm  
Lugnetleden 3  
791 38 Falun  
Tel: 023-76 28 00  
Fax: 023-76 28 09

SOS Alarm  
Björneborgsgatan 40  
854 60 Sundsvall  
Tel: 060-55 33 00  
Fax: 060-55 33 09

SOS Alarm  
Nobelvägen 2  
Box 975  
801 33 Gävle  
Tel: 026-16 18 00  
Fax: 026-16 18 09

## PRODUKTIONS- OMRÅDE MITT

SOS Alarm  
Kursgården Viktoria  
Box 387  
751 06 Uppsala  
Tel: 018-66 04 00  
Fax: 018-66 04 09

SOS Alarm  
Infanterigatan 20  
653 40 Karlstad  
Tel: 054-55 63 00  
Fax: 054-55 63 09

SOS Alarm  
Vallbyleden 9  
Box 101  
721 05 Västerås  
Tel: 021-16 38 00  
Fax: 021-16 38 09

SOS Alarm  
Albrektsvägen 148  
602 39 Norrköping  
Tel: 011-15 80 00  
Fax: 011-15 80 09

SOS Alarm  
Sundbyvägen 2  
631 86 Eskilstuna  
Tel: 016-34 17 00  
Fax: 016-34 17 09

SOS Alarm  
Malmskillnadsgatan 64  
Box 1309  
111 83 Stockholm  
Tel: 08-454 37 00  
Fax: 08-454 37 09

SOS Alarm  
Nastagatan 10 A  
Box 33620  
701 35 Örebro  
Tel: 019-45 73 00  
Fax: 019-45 73 09

## PRODUKTIONS- OMRÅDE SYD

SOS Alarm  
Åvägen 4  
Box 5424  
402 29 Göteborg  
Tel: 031-703 10 00  
Fax: 031-703 10 09

SOS Alarm  
Kristinehedsvägen 2  
302 44 Halmstad  
Tel: 035-266 70 00  
Fax: 035-266 70 09

SOS Alarm  
Glansgatan 7  
554 54 Jönköping  
Tel: 036-36 50 00  
Fax: 036-36 50 09

SOS Alarm  
Annetorpsvägen 4  
216 23 Malmö  
Tel: 040-676 98 00  
Fax: 040-676 98 09

SOS Alarm  
Fagrabäcksvägen 7  
Box 243  
351 05 Växjö  
Tel: 0470-76 60 00  
Fax: 0470-76 60 09

## DOTTERBOLAG

YouCall Sverige AB  
Karl Grankvist v 1 C  
Box 743  
941 28 Piteå  
Tel: 0911-932 00  
Fax: 0911-925 44  
www.youcall.se

Rescue Electronic AB  
Box 805  
801 30 Gävle  
Tel: 026-10 52 50  
Fax: 026-10 24 05  
www.rescue.nu

**Produktion:** Appelberg Publishing Group AB **Projektledning:** Anne Hammarskjöld **Form:** Cecilia Farkas/Erich Blunck  
**Tryck:** Fototext, 2012 Tryckt på klimatkompenserat papper. **Text:** Susanna Lindgren, Anne Hammarskjöld, Anita Emthén,  
SOS Alarm **Foto:** Susanne Kronholm, Tobials Ohls, Folio Bildbyrå, Johnér Bildbyrå, Getty Images och Pixelfactory  
**Illustration:** Ann-Sofie Marminge



