

Koncernen SOS Alarm i sammandrag - Rapport för år 2011 samt för perioden 1 oktober - 31 december 2011

Alla belopp i KSEK om annat ej anges. Belopp inom parentes anger värdet för motsvarande period föregående år.

	okt-dec 2011	okt-dec 2010	jan-dec 2011	jan-dec 2010
Nettoomsättning	210 826	208 664	837 811	822 064
Rörelseresultat	-10 654	-9 234	9 808	4 423
Rörelsemarginal, %	-5,0	-4,4	1,2	0,5
Resultat efter finansiella poster	- 9 820	-9 067	14 123	5 605
Resultat efter skatt	-6 314	-6 850	9 637	1 947
Resultat per aktie (SEK)	-316	-343	482	97

Om SOS Alarm

SOS Alarm ägs till 50 % av svenska staten och till 50 % av Sveriges Kommuner och Landsting via SKL Företag AB. SOS Alarm består av moderbolaget SOS Alarm Sverige AB samt dotterbolagen YouCall Sverige AB och Rescue Electronic AB.

Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör bolaget en viktig länk i samhällets krisberedskap. Moderbolaget SOS Alarm Sverige AB har samhällets uppdrag att se till att alla människor i olika nödsituationer nås av snabba och adekvata hjälpinsatser. Genom nödnumret 112 når medborgaren samtliga samhällets hjälpresurser med ett enda samtal. Genom de 18 SOS-centralerna lokaliserade från Luleå i norr till Malmö i söder sköter SOS Alarm larmmottagning och åtgärdsstyrning i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl. SOS Alarm ansvarar dessutom för prioritering och dirigering av flertalet av landets akutambulanser samt i vissa fall för samordning av liggande sjuktransporter.

Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är t ex trygghetsjour, mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtelefonmedling.

Dotterbolaget YouCall Sverige AB:s verksamhet omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderbolagets samhällsuppdrag. Det andra rörelsedrivande dotterbolaget Rescue Electronic AB levererar utlarmningsutrustning till framför allt kommunal räddningstjänst men även till ambulanssjukvården.

Året som gått

Strategiskt förändringsarbete

I syfte att säkerställa långsiktig konkurrenskraft inleddes ett strategiskt förändringsarbete under sommaren 2010. Målet var att utifrån SOS Alarms mission "för ett tryggare samhälle" säkerställa en tydlig målbild för verksamheten, nöjda kunder, ständiga förbättringar av effektivitet och kundnytta. För att uppnå de strategiska målen infördes en ny organisationsstruktur från och med oktober 2010, vilken utgår från fyra affärsområden med tydligt kund- och resultatansvar för respektive tjänsteområde. Vid sidan av dessa affärsområden finns en produktionsorganisation, uppdelad i tre regioner bestående av de 18 centralerna. 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 prehospitla vården.

Tjänsteområdet ambulansprioritering och -dirigering är under förändring och för närvarande pågår ett omfattande kompetensskifte där prioriteringen i allt högre grad hanteras av SOS-operatörer med sjuksköterskekompetens. Detta sker i nära dialog med berörda landsting.

I regeringens budgetproposition under 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. Detta har uppmärksammats och 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. Konkurrensen 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-, Sörmland- 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. Uppdraget övergick till den nya aktören per den 31 oktober 2011. SOS Alarm har under en längre tid arbetat aktivt med att kartlägga processen inklusive ansvarsfrågor i syfte att säkerställa att riskerna för tredje man minimeras. Detta har resulterat i att avtal tecknats med de berörda landstingen för att reglera ansvar och villkor för förmedling av samtal till den nya aktören.

Rakel

Det investeringsprogram som pågått gällande att anpassa SOS Alarms kommunikationsplattform Zenit till det nationella digitala radiosystemet Rakel har avslutats och nu driftsatts. Övergången att kommunicera via Rakel sker successivt i samverkan med våra kunder och samarbetspartners inom framför allt räddningstjänst och ambulans.

YouCall

YouCall har under 2011 minskat sin omsättning beroende på att informationsuppdrag kopplade till framför allt "svininfluensan" upphört.

Ökad personalomsättning

Under 2011 har personalomsättningen varit högre än normalt. Detta beror på flera orsaker. Dels pågår ett kompetensskifte avseende tjänsten prioritering av ambulans där de flesta av uppdragsgivarna (landstingen) nu efterfrågar sjuksköterskekompetens. Dels har medarbetare slutat till följd av det produktionsbortfall som blivit följden av förlusten av avtalen i landstingen Uppsala-, Sörmland- 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

Kvartal fyra 2011

Omsättningen för fjärde kvartalet 2011 uppgick till 211 MSEK (209). För kvartal fyra uppgick rörelseresultatet till -10,7 MSEK (-9,2). Fjärde kvartalet 2010 ingick omstruktureringskostnader av engångskaraktär om 12,8 MSEK. För samma period 2011 belastades istället rörelseresultatet av kostnader för rekrytering och utbildning av nya medarbetare utöver det normala jämfört med samma period tidigare år. Under 2011 har personalomsättningen varit ovanligt hög, bland annat beroende på pågående kompetensskifte där numer sjuksköterskekompetens efterfrågas för prioritering av ambulanser i flertalet landstingsavtal. Personalomsättningen har också påverkats av situationen på arbetsmarknaden under inledningen av 2010 samt även av oro och ökad press i samband med det stora medieintresset som SOS Alarm utsatts för under 2011. Resultatet från finansiella investeringar fjärde kvartalet uppgick till 0,8 MSEK (0,2). Resultat efter finansiella poster blev därmed -9,8 MSEK (-9,1).

Kalenderåret 2011

Nettoomsättningen för koncernen ökade med 1,9 procent till 838 MSEK (822). Larmcentralsverksamheten ökade sin omsättning med 3,1 %, från 791 MSEK till 815 MSEK. Den relativt låga ökningen mot föregående år är hänförlig till en allmänt låg prisuppräknning och att ersättningen för 112-tjänsten är oförändrad mellan åren 2010 och 2011. Motsvarande siffror för callcenterverksamheten är en minskning om 28 %, från 37,1 MSEK till 26,7 MSEK. Minskningen beror på att YouCall föregående år haft intäkter för informationsnummer för myndigheters räkning kopplade till tidigare händelser såsom svininfluensan.

Koncernens rörelseresultat för verksamhetsåret 2011 uppgick till 9,8 MSEK (4,4).

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:a juli 2011. Avskrivningskostnaden för Zenit minskar därmed med c:a 5 MSEK på helårsbasis.

Larmcentralsverksamhetens rörelseresultat uppgick till 8,1 MSEK (-3,9). 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).

Finansiell ställning, investeringar, likviditet samt kassaflöde

Per den 31 december 2011 uppgick likvida medel till 28 MSEK (47). Soliditeten uppgick till 31 % (31) och koncernens egna kapital till 164 MSEK (162). Vid utgången av 2011 hade koncernen räntebärande skulder om 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 investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Kassaflödet från finansieringsverksamheten var 10 MSEK (-8). Räntebärande skulder ökade tillfälligt över årsskiftet till följd av att del av likvida medel placerats mer långsiktigt. Efter årsskiftet har ökad kassabehållning medfört att den räntebärande skulden reglerats till 0.

Moderbolaget

Moderbolagets omsättning kvartal fyra uppgick till 205 MSEK (199). Motsvarande belopp för helåret 2011 var 813 MSEK (786). Rörelseresultatet uppgick kvartal fyra till -10,6 MSEK (-12,6) och till 9,1 MSEK (-8,8) för år 2011. Resultat efter finansiella poster kvartal fyra var -9,9 MSEK (-12,5). Motsvarande resultat för år 2011 var 16,1 MSEK (-7,8). Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 50 MSEK (51). Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 54 MSEK (81) och investeringar har gjorts för 77 MSEK (78). 2011 förändrades likvida medel med -11 MSEK (-6).

Finansiella mål

- Avkastning på eget kapital ska uppgå till åtta procent per år i snitt över de senaste fem åren
- Soliditeten ska uppgå till lägst 30 %
- Policy för utdelning är att utdelning ska ske årligen med fem procent av koncernens egna kapital. Vid varje utdelningstillfälle ska hänsyn tas till bolagets framtida kapitalbehov.

Personal

Antalet anställda i koncernen vid årets utgång var 855 (844). Medelantalet anställda under 2011 uppgår till 827 (867). Vid slutet av år 2011 är antalet medarbetare fler än utgången föregående år beroende på att vakanser inom moderbolagets produktion nu reglerats genom nyanställningar.

Viktiga händelser efter räkenskapsårets utgång

Inga väsentliga händelser har inträffat efter rapportperiodens utgång.

Risker i verksamheten

Den finansiella risknivån i verksamheten är relativt låg. Förlust av större kundkontrakt kan dock leda till att anpassningar i verksamheten måste göras. Risk finns att enskilda händelser kan få stort medialt intresse med konsekvenser för förtroendet för varumärket. Detta riskerar även att påverka möjligheten att attrahera och behålla medarbetare. Brist på tillgänglig kompetens inom vissa områden på arbetsmarknaden kan också innebära en risk i verksamheten.

Inom SOS Alarm hanteras riskanalyser som en del i den löpande verksamheten. Risker av större betydelse lyfts till företagsledningen och ytterst till bolagsstyrelsen. Risker kan delas in i fyra områden: Strategiska, operativa, marknadsrisker samt finansiella risker.

- Strategiska risker är främst kopplade till den ökade konkurrenssituationen och till hur teknikutvecklingen påverkar verksamheten på längre sikt, samt till varumärkesfrågor. Till detta räknas även risker att inte klara den långsiktiga kompetensförsörjningen
- Operativa risker rör i första hand risker för avbrott och felaktig hantering.
- Marknadsrisker är kopplade till den ökade konkurrenssituationen.
- Finansiella risker är främst hänförliga till möjligheten att finansiera en investeringsintensiv verksamhet samt till hantering av koncernens likvida medel.

I koncernens årsredovisning för 2010 finns beskrivning av hur koncernen systematiskt arbetar för att minimera risknivån i verksamheten.

Transaktioner med närstående

Till koncernen närstående räknas ägare, det vill säga staten och SKL Företag AB samt de myndigheter, organisationer och företag vilka ägs och kontrolleras av ägarna.

112-tjänsten utförs på statens uppdrag och utgör en så kallad konkurrensskyddad verksamhet. Avtal förhandlas och upprättas för att reglera såväl tjänstens innehåll som storlek på ersättning. Ersättningen uppgår till 178 MSEK. För tjänsten upprättar bolaget ekonomisk sårredovisning enligt Lag (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser.

Utöver ersättning för 112-tjänsten enligt ovan uppgår fakturerat årsvärde till närstående till 45 MSEK (33). Samtliga dessa avtal är tecknade på kommersiella villkor.

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

Redovisningsprinciper

Denna rapport är upprättad enligt RR 20 Delårsrapportering och uppfyller kraven enligt BFNAR 2007:1 Frivillig delårsrapportering. Samma redovisningsprinciper och beräkningsmetoder har använts som i årsredovisningen för år 2010.

Utdelning

I syfte att stärka finansiering av företagets framtida utveckling föreslår styrelsen att ingen utdelning lämnas för 2011.

Årsstämma mm

Ordinarie årsstämma 2012 hålls i Stockholm den 23 april. Årsredovisningen publiceras på bolagets hemsida den 30 mars 2012. Tryckt årsredovisning kan då beställas från SOS Alarm, Box 5776, 114 87 Stockholm, tel. 08 407 30 40 eller via e-post info@sosalarm.se

RESULTATRÄKNINGAR I SAMMANDRAG, KONCERNEN

	3 MÅN		12 MÅN	
	okt-dec 2011	okt-dec 2010	jan-dec 2011	jan-dec 2010
Nettoomsättning	210 826	208 664	837 811	822 064
Aktiverat arbete för egen räkning	0	383	521	1 267
	210 826	209 047	838 333	823 331
Material	-261	-813	-603	-1 327
Övriga externa kostnader	-74 179	-73 054	-273 045	-262 906
Personalkostnader	-130 890	-130 821	-496 402	-502 127
Avskrivningar av immateriella och materiella anläggningstillgångar	-16 150	-13 593	-58 475	-52 548
	-221 480	-218 281	-828 524	-818 908
Rörelseresultat	-10 654	-9 234	9 808	4 423
Resultat från finansiella investeringar	834	167	4 314	1 182
Resultat efter finansiella poster	-9 820	-9 067	14 123	5 605
Skatt på periodens resultat	3 534	2 492	-3 940	-1 804
Minoritetsandel i resultat	-28	-275	-546	-1 854
Periodens resultat	-6 314	-6 850	9 637	1 947
Antalet aktier: 20 000 st				
Vinst per aktie (SEK)	-316	-343	482	97

BALANSRÄKNINGAR I SAMMANDRAG, KONCERNEN

	2011-12-31	2010-12-31
Tillgångar		
<u>Anläggningstillgångar</u>		
Materiella anläggningstillgångar	250 385	260 631
Finansiella anläggningstillgångar	30 220	20
Uppskjuten skattefordran	189	1 435
	280 794	262 086
<u>Omsättningstillgångar</u>		
Varulager	1 368	1 126
Kortfristiga fordringar	232 082	233 637
Kortfristiga placeringar	21 654	12 253
Kassa och bank	5 925	34 281
	261 029	281 297
Summa tillgångar	541 823	543 383
Eget kapital och skulder		
Eget kapital	163 508	161 972
Minoritetsintresse	6 486	7 437
Avsättningar	35 082	33 300
Övriga kortfristiga skulder	336 747	340 674
Summa eget kapital och skulder	541 823	543 383

FÖRÄNDRING AV EGET KAPITAL, KONCERNEN

	jan-dec 2011	jan-dec 2010
Eget kapital vid periodens början	161 972	168 445
Utdelning	-8 099	-8 420
Periodens resultat	9 637	1 947
Summa eget kapital vid periodens slut	163 508	161 972

KASSAFLÖDESANALYSER, KONCERNEN

	jan-dec 2011	jan-dec 2010
<u>Den löpande verksamheten</u>		
Periodens rörelseresultat	9 808	4 423
Förlust vid utrangering av anl. tillgångar	382	-
Avskrivningar	<u>58 475</u>	<u>52 548</u>
	68 665	56 971
Resultat från finansiella investeringar	4 314	1 182
Betald inkomstskatt	-911	-2 058
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändring av rörelsekapital	72 068	56 095
Förändring av rörelsekapital:		
+Minskning/-ökning av varulager	-241	163
+Minskning/ -ökning av fordringar	1 555	6 045
+Ökning/-minskning av skulder	-23 623	26 911
Kassaflöde från den löpande verksamheten	49 759	89 214
<u>Investeringsverksamheten</u>		
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	-48 612	-79 887
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	-30 200	1 000
Kassaflöde från investeringsverksamheten	-78 812	-78 887
<u>Finansieringsverksamheten</u>		
Förändring av räntebärande skulder	19 697	-
Utbetald utdelning	-8 099	-8 420
Utbetald minoritetsandel	-1 500	
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	10 098	-8 420
Årets kassaflöde	-18 955	1 907
Likvida medel vid årets början	46 534	44 627
Likvida medel vid årets slut	27 579	46 534

REDOVISNING PER RÖRELSEGEN

	3 MÅN		12 MÅN	
	okt-dec 2011	okt-dec 2010	jan-dec 2011	jan-dec 2010
<u>Omsättning per rörelsegen:</u>				
-SOS-centraler	206 194	200 262	815 153	790 707
-Callcenter	6 075	9 303	26 739	37 080
Koncernjustering	-1 443	-901	-4 081	-5 723
Summa koncernen	210 826	208 664	837 811	822 064
<u>Rörelseresultat per rörelsegen:</u>				
-SOS-centraler	-10 692	-10 439	8 083	-3 899
-Callcenter	38	1 205	1 725	8 322
Summa koncernen	-10 654	-9 234	9 808	4 423

NYCKELTAL, KONCERNEN

	3 MÅN		12 MÅN	
	okt-dec 2011	okt-dec 2010	jan-dec 2011	jan-dec 2010
Nettoomsättning, KSEK	210 826	208 664	837 811	822 064
Rörelseresultat	-10 654	-9 234	9 808	4 423
Rörelsemarginal %	-5,0	-4,4	1,2	0,5
Resultat efter finansiella poster, KSEK	-9 820	-9 067	14 123	5 605
Balansomslutning, KSEK	541 823	543 383	541 823	543 383
Periodens investeringar i materiella anläggningstillgångar	15 314	38 571	48 612	79 887
Sysselsatt kapital	173 137	173 252	169 701	173 939
Räntebärande skulder	19 697	-	19 697	-
Avkastning på sysselsatt kapital, %	-21	-21	7,9	3
Avkastning på eget kapital efter skatt, %	-15	-16	5,7	1
Soliditet, %	31	31	31	31
Medelantalet anställda	834	853	827	867

DEFINITIONER:

Uppskjuten skatt har beräknats med 26,3 %.

Rörelsemarginal – Rörelseresultat i procent av nettoomsättning.

Soliditet - justerat eget kapital i procent av balansomslutning.

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 justerat eget kapital.

Rapporteringstillfällen 2012 se: www.sosalarm.se

Årsredovisning	2012-03-30
Delårsrapport 2012 kvartal 1	2012-04-24
Delårsrapport 2012 kvartal 1-2	2012-08-15
Delårsrapport 2012 kvartal 1-3	2012-10-30

Denna rapport har inte varit föremål för granskning av bolagets revisorer.

Stockholm den 1 februari 2012

Johan Hedensiö
VD och koncernchef