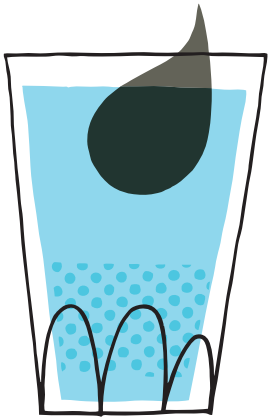


SOS Alarms **Årsberättelse 2012**



113  
13

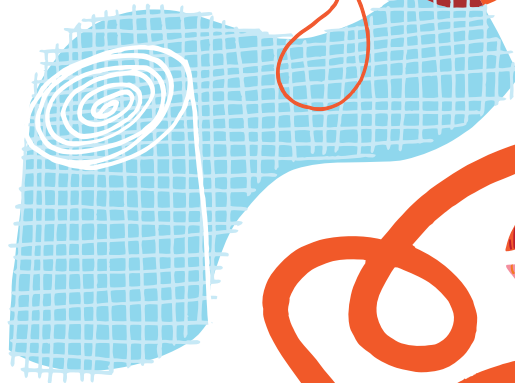
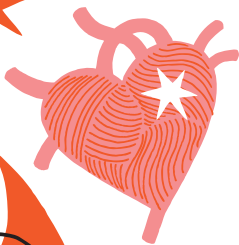
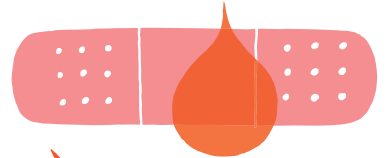


*trygghet*

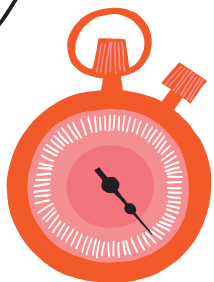


ANDAS  
*lugnt.* PULS?  
PLATS? ♠

*lärm*



112

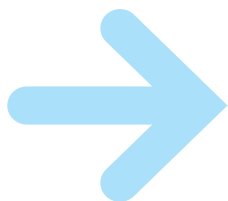


*Syr  
gas*



*krock  
på Riksväg  
26!*





”Vi ska finnas till för alla. Både för den som i stunden behöver vår hjälp men också i allmänhetens medvetande.”

*Johan Hedensiö*



## INNEHÅLL

---

<b>04</b>	DET HÄR ÄR SOS ALARM
<b>06</b>	VIKTIGA HÄNDELSER
<b>08</b>	VD HAR ORDET
<b>10</b>	STRATEGI
<b>16</b>	KVALITETSÅRET
<b>22</b>	112 KRIS- OCH BEREDSKAP
<b>30</b>	RÄDDNING
<b>36</b>	VÅRD
<b>42</b>	SÄKERHET OCH JOURTELE
<b>46</b>	MEDARBETARE
<b>47</b>	DOTTERBOLAG
<b>48</b>	HÅLLBERHETSREDOVISNING
<b>55</b>	FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE
<b>65</b>	RESULTATRÄKNING
<b>66</b>	BALANSRÄKNING
<b>68</b>	KASSAFLÖDE
<b>70</b>	REDOVISNINGSPRINCIPER
<b>72</b>	NOTER
<b>80</b>	REVISIONSBERÄTTELSE
<b>81</b>	GRANSKNINGSRAPPORT
<b>82</b>	BESTYRKANDERAPPORT
<b>83</b>	GRI-INDEX
<b>84</b>	SOS ALARMS TYRELSE OCH LEDNINGSGRUPP
<b>86</b>	ADRESSER

# Det här är SOS Alarm



SOS Alarm fyller en unik samhällsfunktion som dygnet runt larmar ut hjälpresurser vid olyckor och samhällskriser. På uppdrag av svenska staten ansvarar SOS Alarm för nödnumret 112 och har även en central roll i samhällets krisberedskap. Verksamheten innefattar även säkerhets- och jourteletjänster.

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten samt 50 procent av Sveriges Kommuner och Landsting.

NYCKELTAL 2012

Nettoomsättning, MSEK	Resultat efter skatt, MSEK	Avkastning på eget kapital över 5 år	Medelantalet anställda	Soliditet
854,3	-14,6	2,6%	878	29%

### **Vision**

Visionen 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.

### **Mission**

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.

### **Kärnvärden**

Medarbetarnas inlevelseförmåga, unika SOS-kompetens och förmåga att fokusera ska genomsyra verksamheten.

# Viktiga händelser 2012

## april

### Europas bästa nödnummerversksamhet

SOS Alarm tilldelas utmärkelsen "Outstanding national 112-system" av den europeiska organisationen European Emergency Number Association, EENA. Utmärkelsen är ett bevis på att SOS Alarm är på rätt väg mot sin vision om att vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle.

## maj

### Centralisering av kundsupporten

I början av 2012 tas beslut om att centralisera kundsupport för Säkerhetstjänster, Jourtele och trygghetslarm till Västerås. Syftet med omstruktureringen är att öka kvaliteten och effektivisera arbetsprocesserna. Kundsupporten fanns tidigare på 15 olika ställen i landet men sitter nu under samlat tak i Västerås.

## december

### Pilottest av 113 13

Den 11 mars 2013 lanserades det nya informationsnumret vid olyckor och kriser, 113 13. Uppdraget att införa det nya informationsnumret gavs av svenska staten i december 2011 och under 2012 har det arbetats intensivt med implementeringen av 113 13. Under två veckor i december 2012 genomfördes ett pilottest av det nya informationsnumret i tio av Skånes nordvästra kommuner. Pilottestet sammanföll med en kraftig snöstorm i Skåne, vilket gjorde att informationsnumret fick testas ordentligt.

## februari

### Nytt system för alternativdrift

I februari implementeras ett nytt alternativdriftsystem för ökad stabilitet och driftsäkerhet. Alternativdriften säkerställer samtalstrafiken till 112 även vid teknikstörningar. I den nya alternativdriften kan SOS Alarm bibehålla regional samverkan, något som inte har varit möjligt i tidigare system. Implementeringen av alternativsystemet är ett stort steg framåt inom ramen för SOS Alarms samverkansstrategi.

## maj

### MSC nu också i Östersund

Medicinskt Specialist Center invigs i Östersund. SOS Alarm har nu fyra stycken MSC, i Stockholm, Göteborg, Malmö och Östersund. MSC i Östersund ingår i ett nätverk av SOS-sjuksköterskor som ska säkerställa ett stabilt, enhetligt och kvalitetssäkrat arbetssätt.

## september

### Lansering av ny barnbok

SOS Alarm arbetar löpande med att informera barn och unga om när och hur man ska använda nödnumret 112. I september lanseras den tredje barnboken i serien "Vaddå 112?" som är skriven av Annika Dopping i samråd med SOS-operatörer. Boken, som är inspirerad av verkliga händelser, vänder sig till förskolan och har skickats ut i hopp om att kunna hjälpa pedagoger och föräldrar att prata med barn om nödnumret 112. Sedan första barnboken kom ut 2003 har antalet busringningar minskat betydligt.

## under 2012

### Effektivare hjälpinsatser

Under 2012 togs beslutet att SOS Alarms verksamhet, som hittills har varit fördelad på 18 SOS-centraler, ska bedrivas på 15 centraler. Genom att 112-samtalen kan besvaras från vilken SOS-central som helst oavsett den hjälpsökandens geografiska position kan verksamheten bedrivas på ett färre antal SOS-centraler. Konsekvensen av detta beslut blir att SOS-centralerna i Skellefteå, Gävle och Eskilstuna stängs.

## september

### Försäljning av trygghetstjänster

I september 2012 blev det klart att SOS Alarm överlåter verksamheten gällande trygghetstjänster till företaget Tunstall. Tjänsten består av att ta emot larmsamtal från trygghetstelefoner och larma ut hemtjänsten till dess användare. Utvecklingen av tekniska lösningar inom området går snabbt och SOS Alarm anser att Tunstall kan utveckla tjänsten på ett bra sätt.

Nödnummer  
112



# SOS Alarm ska betyda trygghet för alla

**SOS Alarms mission** är att arbeta för ett tryggare samhälle. Vi ska finnas till för alla, både för den som i stunden behöver vår hjälp men också i allmänhetens medvetande; "SOS Alarm finns där för min trygghet".

Johan Hedensiö  
Verkställande direktör,  
SOS Alarm.  
På SOS Alarm sedan 2010.  
Född 1962.  
Civilekonom vid Handelshögskolan i Stockholm.  
Tidigare VD för bevakningsföretaget Falck Security och mediebyrå Mediaedge: CIA samt nordisk koncernledare i Codan/Trygg Hansa.

## Ökad kvalitet i hela företaget

År 2012 var ett år då vi arbetade med kvalitet. Vi strävar alltid efter att bli bättre i mötet med den hjälpsökande. Därför har fokus legat på de tjänster vi levererar, våra medarbetare och hur vi kan förbättra vår del i larmkedjan. En av höjdpunkterna från 2012 var när jag tillsammans med en delegation från SOS Alarm fick ta emot priset för "Outstanding National 112-system" av organisationen European Emergency Number Association (EENA) i Riga i april. Priset är ett kvitto på det fantastiska arbete som SOS Alarms medarbetare gör varje dag men också en indikation på att den svenska modellen, med en sammanhållen larmkedja, är ett föredöme för resten av Europa.

SOS Alarm har, med rätta, höga krav på sig från samhället. Det arbete vi utför handlar om att ta rätt beslut inom rätt tid, ibland genom att hjälpa någon som pendlar mellan liv och död, ett uppdrag som vi tar på största allvar. SOS Alarm har som både kortsiktigt och långsiktigt mål att öka det kundupplevda värdet och vi strävar hela tiden efter att uppfattas som ett långsiktigt, tryggt och pålitligt företag ur ett hållbarhetsperspektiv.

## Sverige förändras, så även SOS Alarm

SOS Alarm påverkas starkt av hur Sverige förändras. Det ekonomiska läget gör att det finns färre hjälpresurser till en ständigt ökande befolkning. Bara i Stockholm ökade befolkningen med 35 000 invånare under 2012 medan antalet ambulanser är oförändrat. Det är en komplex verklighet som gäller över hela landet där den hjälpsökande riskerar att bli direkt drabbad. För att bättre möta våra kunders krav på att leverera en trygg och säker tjänst till medborgarna togs beslutet under året att göra kompetensförstärkande förändringar. Genom att vi under 2012/2013 stänger tre SOS-centraler kan vi förstärka de kvarvarande SOS-centralerna med ökad kompetens och förbättrad kvalitet, få vår ekonomi i balans och fokusera på vårt uppdrag.

Konsekvensen av denna förändring blir att ett fyrtiotal medarbetare tvingas hitta nya jobb och som företagsledare är det självklart alltid tråkigt att behöva framföra ett sådant besked.



Ett av SOS Alarms strategiska mål på både kort- och lång sikt är att verka för engagerade och friska medarbetare. I en sådan här situation blir detta extra viktigt, inte bara för den uppsagda personalen men också för den kvarvarande. Företagsledningen har under året aktivt arbetat på att svara på de frågor som uppkommit av de förändringar som sker i företaget. För att få nöjda medarbetare är det också viktigt att kunna stödja den som slutar och flera typer av åtgärder har gjorts för att underlätta omställningen för denna grupp.

#### **Alarmeringstjänsten granskas**

2012 var året då Sverige för första gången fick uppleva en annan leverantör inom vårdprioritering och ambulansdirigering eftersom tre landsting och en region valde en annan lösning än SOS Alarm. I april 2013 kommer den alarmeringstjänstutredning som påbörjades under 2012 och som kan komma att visa en riktning för den svenska alarmeringstjänsten. Jag hoppas att man i utredningen tar hänsyn till vikten av en sammanhållen larmkedja för den hjälpsökandes bästa och att ansvaret för den här typen av tjänster förtydligas ytterligare.

Den 11 mars 2013 implementeras det nya informationsnumret 113 13. Numret som ska ge verifierade svar vid stora olyckor och kriser har inneburit stora arbetsinsatser under 2012. 113 13 är en del av den svenska krisberedskapen, som SOS Alarm har som ett prioriterat mål att utveckla och förstärka ytterligare.

#### **Vårt bidrag till ett hållbart samhälle**

Vår kärnverksamhet är att förmedla tjänster som bidrar till ett tryggare samhälle. Genom att aktivt arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten och genom ökad samverkan minskar vi sårbarheten. Det gör att vi bidrar till ett hållbart samhälle i allt vi producerar och levererar. Ur ett hållbarhetsperspektiv är det de sociala och ekonomiska aspekterna som väger tyngst men vi strävar givetvis efter att bedriva verksamheten med så liten direkt miljöpåverkan som möjligt.

Under 2012 har vi satsat stort på kontinuitetsplanering. Vi införde under våren ett nytt



**“Vi har, med rätta höga krav på oss från samhället.”**

JOHAN HEDENSJÖ

alternativsystem, allt för att i möjligaste mån garantera tillgängligheten för kunder och hjälpsökande.

Lika viktigt som att ha stabila tekniska system är det att ha tillgång till kompetenta och engagerade medarbetare. Vi fokuserar därför stort på SOS Alarm som arbetsgivare och på medarbetarskapet. Den totala personalomsättningen i företaget har minskat men det är dock fortfarande en stor utmaning att rekrytera och behålla sjuksköterskor och detta är en situation som vi delar med hela sjukvården.

Omvärldens utveckling gör att vår förändringsresa aldrig tar slut men tillsammans med den hjälpsökande, våra kunder och övriga intressenter har vi ambitionen att alltid bli bättre. ●

# *SOS Alarms strategi* – Att arbeta för ett tryggare samhälle

**Det som genomsyrar hela** SOS Alarms verksamhet är hållbarhetsfrågorna – att ta ett övergripande samhällsansvar genom att arbeta för ett tryggare samhälle. Det ska täcka hela kedjan från kunder, medarbetare, miljö och långsiktig utveckling av tjänster.

#### **Omvärldsanalysen – en viktig grund för strategiarbetet**

Under 2012 genomfördes ett stort arbete med att utforma SOS Alarms strategi och affärsplan för de kommande åren. För att förstå SOS Alarms förutsättningar är det nödvändigt att studera omvärlden. SOS strategi grundar sig i en utåtblickande omvärlds- och marknadsanalys som sedan blir plattformen för verksamhetens mål och aktiviteter på koncernnivå och för varje enskilt affärsområde.

SOS Alarm kommer att påverkas av alla dessa omvärldsförändringar. En del framtidsutvecklingar skapar möjligheter för oss och en del utvecklingar utgör svårigheter som vi bör bevaka och anpassa oss efter.

Primära möjligheter är att skapa nya tjänster ►

**”Dagens kundkrav leder till ökad specialisering.”**

Johnny Magnusson  
Ordförande SOS Alarm sedan 2007.



**Johnny Magnusson**  
styrelseordförande om de viktigaste strategiska utmaningarna 2013–2015

**”Under 2013–2015 kommer vi bland annat att fokusera på att vidareutveckla Informationsnummertjänsten 113 13 samt satsa på utveckling av krisberedskapstjänster. Vi kommer följa Alarmeringsutredningen. Utredningen är viktig för SOS Alarm och de förslag som utredningen lämnar kommer att innebära stor påverkan på vår verksamhet. Vi har som vårdgivare en utmaning i att säkerställa tillgången på sjuksköterskor för att kunna motsvara våra kunders krav och förväntningar. Inom alla våra verksamhetsområden arbetar vi med ett starkt kundfokus och med ambitionen att överträffa kundens förväntningar.”**



## Tre frågor till Lina Lidell, omvärldsanalytiker

### Varför är omvärldsanalysen så viktig i det strategiska arbetet?

– SOS Alarms verksamhet utgör en viktig funktion i samhällsstrukturen. Att belysa de förändringar i samhället som inverkar på vår verksamhet hjälper oss att skapa en förståelse för våra förutsättningar och blicka in i framtiden. Ingen vet med säkerhet vad som kommer att hända i framtiden men ofta kan riktningen framåt finnas i en historisk tillbakablick, därför är identifierandet av trender en bra arbetsmetodik.

### Vilka är de centrala trenderna som påverkar SOS Alarm?

– Vi tittar på ett heltäckande perspektiv och identifierar trender inom områden som befolkningsströmmar, värderingar, media, teknik, samhälle, politik, marknad och ekonomi. Tidsperspektivet är förändringar på 3–5 års sikt, längre fram kan det vara svårt att bilda sig en uppfattning om.

### Berätta lite om din roll i arbetet med SOS Alarms strategi?

– Strategiarbetet började under våren 2012 med workshop med respektive affärsområden och stödfunktioner. Centrala trender påverkar SOS Alarm mycket. Tillsammans gick vi igenom trenderna och vilka konsekvenser de får och försökte hitta beröringspunkter. Materialet som kom fram satte jag sedan ihop till en totalbild för SOS Alarm som presenterades för ledningsgruppen. Efter det arbetade vi vidare med resultatet där slutsatserna mynnade ut i en affärs- och verksamhetsplan och nya strategier inom de olika områdena.

### TRENDER

- Sverige blir allt mer avreglerat och det finns en stark tro på att marknaden löser allt.
- Befolkningskartan ritas om.
- Teknisk utveckling skapar möjligheter.
- Våra värderingar förändras.
- Man bör ha en beredskap för medietransparens.
- En föränderlig marknad i tuff ekonomi.
- Politiska osäkerheter.

### KONSEKVENSER FÖR SOS ALARM

- Ökad kostnad för kommuner och landsting ställer krav på kostnadseffektiva lösningar.
- Hantera mobila enheter för bl.a. positionering och bildöverföring.
- Trygghetsjakt och krismedvetenhet ökar behovet av starkare position.
- Personligt anpassade lösningar behövs både för medarbetare och kund.
- Medielandskapet ställer krav på beredskap och närvaro i sociala medier.

Lina Lidell  
Marknads- och omvärldsanalytiker, SOS Alarm.  
På SOS Alarm sedan 2012.

eller utveckla befintliga tjänster till våra kunder och uppdragsgivare. Det handlar inte bara om ny teknikutveckling utan minst lika mycket om att förstå kundens verklighet och framtida behov. Genom att skapa en nära relation till våra kunder samtidigt som vi rustar oss för att snabbt kunna ställa om vår verksamhet skapar vi en bättre beredskap för framtida utmaningar. Det vi vet med allra största sannolikhet är att fokus på ökad trygghet och krisberedskap kommer att vara en del av vår framtid och här finns en möjlighet och en position som SOS Alarm bör och kan ta ett större grepp om. Verksamheten syftar till att skapa trygghet för medborgaren och samtidigt värna om en hållbar framtid.

Beskrivningen av omvärlden utgår från de mest centrala trender som påverkar SOS Alarm nu och i framtiden där tidsperspektivet är förändringar på 3–5 års sikt.

### Centrala trender i framtiden

I framtiden kommer den svenska befolkningen att vara äldre, fler kommer att bo i ensamhushåll och fler kommer att ha utländsk bakgrund. Storstädernas dragningskraft fortsätter att attrahera och människor kommer att röra sig alltmer – både internationellt och inom landets gränser.

Den tekniska utvecklingen kommer att präglas av användarvänlig teknik där mobiler och surfplattor blir naven i vår vardag. Framtiden innebär också att vi kommer att få se mer av webbaserade lösningar. Kommunikationen kommer alltmer att ske med hjälp av bilder och positionering, och navigering kommer att användas för orientering.

Individualiseringstrenden har bara börjat och högre krav på personligt anpassade lösningar kommer att följa. Ett alltmer uppskruvat livstempo där tidsmaximering och simultanitet är nya förhållningssätt för att få ihop vardagen är också en trolig utveckling. Vi kommer också att få se ett ökat fokus på trygghet där vi i kölvattnet av trygghetsjakten kommer att få se samhället förändras.

Medias position blir allt starkare och därmed blir det viktigare att kunna bemöta media på rätt sätt. De medietrender som påverkar oss mest är att transparensen ska vara total, att tillgången på information ökar och sker i realtid och att sociala media tar över mycket av kommunikationen.

Inäringslivet sker förändringarna allt snabbare. Konkurrensläget påverkas av branschglidningar och av att utvecklingen av nya varor och tjänster sker betydligt snabbare än tidigare. Dagens kundkrav leder till ökad specialisering vilket för med sig att arbetsgivare blir alltmer beroende av sina anställdas kompetens, som utgör det viktigaste kapitalet – det intellektuella kapitalet.

Effektivitetstrenden gör att det inom vissa

branscher råder ständig prispress, men inom personalintensiva branscher finns en effektiviseringsbegränsning. Trots vissa rationaliseringar kommer dessa verksamheter vara relativt kostsamma över tiden, exempelvis sjukvården. Förutom att sjukvården i framtiden drabbas av ökade kostnader på grund av en åldrande befolkning med begränsade möjligheter till rationalisering, finns en risk att konkurrensen om sjuksköterskor leder till ökade lönekostnader i framtiden.

Den kommande Alarmeringstjänstutredningen kan innebära att SOS Alarm även fortsatt blir ett offentligt ägt aktiebolag med ansvar för 112 och angränsande tjänster alternativt att SOS Alarm blir en myndighet, antingen ny eller integrerad med befintlig med ansvar för 112 och angränsande tjänster. Oavsett utfallet av utredningen påverkas SOS Alarm troligen mycket.

## Hållbarhetsfrågorna en integrerad del i SOS Alarms verksamhet

Det som genomsyrar hela SOS Alarms verksamhet är hållbarhetsfrågorna – att ta ett övergripande samhällsansvar genom att arbeta för ett tryggare samhälle. Det ska täcka hela kedjan från hjälpsökande, medarbetare, miljö och långsiktig utveckling av tjänster.

### Ekologisk hållbarhet

Våra mest betydande miljöaspekter i verksamheten är tjänsteresor, inköp, energiförbrukning och avfallshantering. SOS Alarm verkar för att bevara miljön och bidra till en hållbar utveckling. Utifrån vår miljöpolicy arbetar vi på att minska miljöpåverkan och på att ständigt förbättra vårt miljöarbete. För att öka

”Vi renodlar verksamheten och samlar specialistkompetens på ett koncentrerat antal enheter.”

Thomas Stenbäck  
Affärsutvecklingschef, SOS Alarm.  
På SOS Alarm sedan 1995.



## Thomas Stenbäck strategichef om Effektiviseringsprogrammet

### Varför behövs effektiviseringsprogrammet?

– Tekniken och samhället utvecklas och så även kraven från våra kunder. Våra kunder ställer högre krav på specialisering, teknik- och kompetensutveckling. Att hela tiden arbeta med att utveckla verksamheten är viktigt för att säkra att vi på bästa och mest effektiva sätt kan möta våra kunder med bibehållen hög kvalitet. Översynen av hur och var vi producerar våra tjänster visade att vi behöver effektivisera verksamheten.

### Vad innebär det i stora drag för SOS Alarms verksamhet?

– Det innebär bland annat att vi renodlar verksamheten och samlar specialistkompetens på ett koncentrerat antal enheter. Vi strävar också efter att bli mindre sårbara genom att öka samverkan och jobba med gemensamma processer. Till följd av att vi avvecklar våra trygghetstjänster gjorde vi under året en översyn av var vi producerar våra tjänster. Det ledde till att vi behövde minska antalet anställda, främst i Produktionsområde Norr. Under 2012 stängdes SOS-centralen i Eskilstuna. SOS-centralerna i Gävle och Skellefteå kommer att stängas senast den 31 maj 2013.

## Strategiska fokusområden 2013

### Omställning av verksamheten för att möta effektiviseringsbehoven.

- Säkerställa implementeringen av Informationsnumret 113 13.
- Utveckla Krisberedskapstjänsterna.
- Etablera en tydlig vårdorganisation genom SOS Vård och arbeta för att vara en attraktiv arbetsgivare.
- Bevaka resultatet av Alarmeringstjänstutredningen.
- Etablera säkerhets- och jourte-

letjänsterna på tre orter (Växjö Sundsvall och Västerås).

- Utvärdera alternativa framtida teknikplattformar.
- Utveckla vår vision och visualisera en långsiktig målbild.
- Stärka chefernas ledarförmåga genom våra ledarutvecklingsprogram.
- Utveckla tjänsten ”dynamisk hantering av hjälpresurser”. (läs mer på sid 32)



miljömedvetenheten genomgår samtliga medarbetare en interaktiv miljöutbildning anpassad till vår verksamhet.

### Ekonomisk hållbarhet

Vår förmåga att skapa en lokal, regional och nationell lägesbild ökar kvaliteten och hastigheten i räddningsinsatser vilket minskar direkta och indirekta person-, egendoms- och miljöskador.

I takt med vårt alltmer täta samarbete med tex SMHI, landsting och kommuner verkar vi tillsammans för att förhindra och minimera skadeverkningarna i negativa situationer samt minska deras påverkan på samhället. Vår bredade satsning på krisberedskap är vårt högst prioriterade område och blir under 2013 det vi kommer att fokusera på i affärsutvecklingsarbetet.

### Social hållbarhet

SOS Alarms verksamhet och uppdrag utgår ifrån samhällets behov att säkerställa social hållbarhet.

Under 2012 har vi på uppdrag av staten utvecklat en tjänst för allmänheten, Informationsnumret 113 13. Vid större händelser som tex allvarliga miljösituationer, pandemier, stora olyckor eller dylikt så kan allmänheten vända sig med frågor, oro, informationslämning mm. På detta sätt avlastas nödnumret 112 och stärker förutsättningarna för att detta utnyttjas korrekt. Informationsnumret 113 13 förväntas också öka möjligheten att viktiga iakttagelser från allmänheten når oss och samhället, vilket starkt kan bidra till ett säkrare och effektivare krisberedskapsarbete och förstärker vår förmåga att bilda en nationell lägesbild och optimera våra insatser för samhället.

SOS Alarm verkar för att stärka medarbetaren-gagemang, höja medarbetarnas kompetens och ha låg personalomsättning. Eftersom vi är måna om att våra medarbetare ska vara nöjda och trivas på arbetet, arbetar vi aktivt med medarbetarnas frisknärvaro, hälsa och arbetsmiljöfrågor.

Gemensam mottagning för 112 innebär att vi kan utöka vårt virtuella samarbete. Den innebär även jämnare arbetsbelastning och därmed en sundare och mer förutsägbar arbetsmiljö. ●

## 1

### Kund- och kvalitetsstrategier

#### VAD?

- Initiera och driva Forskning och Utveckling inom främst vård, räddning och krisberedskap.
- Samverkan är en framgångsfaktor i våra kundrelationer och för vår kvalitetsutveckling.
- Aktivt bidra till en långsiktigt hållbar samhällsutveckling inom främst social hållbarhet.

#### HUR?

- Samverkan ska ske operativt och strategiskt. Vi ska även säkerställa effektiv intern samverkan.
- **Operativ samverkan:** samordnad alarmering, gemensam uppdaterad lägesbild etc.
- **Strategisk samverkan:** samordning av teknik- och metodutveckling, FoU, övningar etc.
- **Intern samverkan:** harmonisering av processer, säkerställa kvalitet etc.
- Aktivt FoU-arbete ger stöd för tjänsteutveckling, kompetensutveckling och extern utbildning.
- Prioritering av FoU-aktiviteter sker i enlighet med vår FoU-plan samt våra affärs- och portföljstrategier.
- Vårt fokus ska ligga på social hållbarhet genom tillhandahållande av 112-tjänsten, nationellt informationsnummer, krisberedskapstjänster samt tjänster inom "blåljus"-relaterad verksamhet.

## 2

### Medarbetarstrategier

#### VAD?

- Aktivt säkerställa stabil personalförsörjning.
- Satsa på kontinuerlig kompetensutveckling.
- Värna medarbetarnas engagemang och stärka en gemensam attityd.

#### HUR?

- Personalförsörjningen handlar primärt om att behålla och utveckla våra medarbetare.
- Genom att satsa på områden som verkar för engagerade och friska medarbetare ska vi, tillsammans med vår viktiga och aktuella roll i samhället, göra oss till en attraktiv arbetsgivare.
- Vi ska stärka och utveckla våra ledare och medarbetare.
- Bygga en gemensam värdegrund, stärka ledarskap och medarbetarskap samt genomföra insatser för att öka den interna stoltheten.

# 3

## Varumärkesstrategier

### VAD?

- Tydliggöra vår roll i samhället och stärka vår position inom krisberedskap.
- Aktivt förklara den obrutna larmkedjan.
- Arbeta aktivt för att bli en attraktiv arbetsgivare.

### HUR?

- Målgrupper för arbetet är exempelvis politiker, offentliga beslutsfattare, intressenter och nyckelkunder inom krisberedskapssystemet.
- Vi ska arbeta aktivt med att stärka vårt varumärke och öka kunskapen om SOS Alarm och vår verksamhet.
- Genom etablering av det nya Informationsnumret stärker vi ytterligare vår roll i samhället vad gäller ökad trygghet för medborgare.
- Vi ska tydligt förklara och kommunicera nyttan med en sammanhållen larmhantering och obruten larmkedja för att tillgodose medborgarnas behov av snabb och effektiv hjälp i nödsituationer.
- Vi ska definiera vad vi menar med en attraktiv arbetsgivare.
- Utveckla en långsiktig plan för arbetsgivarvarumärke med fokus på mångfald.

# 4

## Omsättnings- och affärsstrategier

### VAD?

- Fokus på krisberedskap.
- Aktivt förstärkande inom övriga tjänsteområden.
- Satsa på teknikutveckling för att möta framtida behov och möjligheter med bibehållen stabilitet.

### HUR?

- Krisberedskapsområdet ska prioriteras. Vi ska finna synergier med vårt övriga tjänsteutbud och skapa attraktiva helhetspaketeringar inom området.
- Utveckla och erbjuda effektiva tjänster för att säkerställa lägesbilder, inkallning, samverkan och kriskommunikation.
- Etablering och utveckling av Informationsnumret.
- Vi ska aktivt försvara och behålla våra marknadspositioner och säkerställa att vi fortsatt är en attraktiv och konkurrenskraftig leverantör.
- Prioriteringar av utvecklingsinsatser ska ske i enlighet med vår portföljstrategi.
- Vi ska arbeta aktivt för att hänga med i teknikutvecklingen och omsätta tekniken för att utveckla nya och förbättra befintliga tjänster.
- Tillmötesgå kundkrav på kostnadseffektiva tjänsten och som klarar bredbandstjänster, bildöverföring, mm.
- Ha en god framförhållning i teknikutveckling för att säkerställa en fortsatt robust, stabil och tillförlitlig teknikplattform och infrastruktur.

# 5

## Lönsamhetsstrategier

### VAD?

- Genomföra kostnadsrationaliseringar med medborgarnas bästa i fokus.
- Säkerställa lönsamhet i avtal och tjänster.

### HUR?

- Arbeta konsekvent och systematiskt för att sänka våra kostnader.
- Harmonisering/effektivisering av processer och specialisering av enheter.
- Kostnadsrationaliseringar ska ske med bibehållen eller högre kvalitet, kompetens och effektivitet.
- Säkerställa, följ upp och förbättra lönsamheten i våra befintliga och nya avtal och tjänster.
- Arbeta aktivt med vår tjänsteportfölj och utveckla våra erbjudanden för att skapa attraktiva paketeringar som värdesätts av kunderna.

# *Metodik och teknik i fokus för* **Kvalitetsåret**

**Begreppet kvalitet är hela tiden i fokus** i SOS Alarms verksamhet. Ett särskilt utvecklingsprojekt har initierats under namnet Kvalitetsåret 2012 med det övergripande målet att få nöjda kunder och medarbetare.





**Kvalitet ska genomsyra** SOS Alarms hela verksamhet. Ändå var begreppet särskilt i fokus under det utvecklingsprojekt som inom SOS Alarm gick under benämningen Kvalitetsåret 2012. Då fick bland annat SOS Alarms viktiga kontinuitetsplanering tydligare former. En första framgång för projektet var de mycket goda resultaten i samband med DNV:s förnyelserevision av SOS Alarms ISO 14001-certifiering. Det övergripande målet för arbetet handlar om människor.

– Allt vi gör, det gör vi med fokus på kvalitet mot de hjälpsökande, säger Nils-Erik Norin som leder projektet.

Det övergripande målet för Kvalitetsåret 2012 har varit att få nöjda hjälpsökande och nöjda medarbetare.

Genom sex delprojekt har SOS Alarm arbetat med att förstärka kvaliteten i tjänsteproduktionen där utbildning, kommunikation till medarbetare och högre chefs närvaro har varit några prioriterade områden.

– SOS Alarm har ett viktigt uppdrag i samhäl-

Per Palm  
Chef Teknik,  
SOS Alarm.  
På SOS Alarm  
sedan 1997.

“Alla länkar är lika viktiga för en stark kedja.”

PER PALM



let, ett uppdrag som vi är bra på, men det finns ett antal områden där vi kan bli ännu bättre, därför kommer vi se det här året som 'kvalitetsåret', sa vd Johan Hedensjö när programmet lanserades.

#### **ISO 14001-revisionen en framgång.**

Startskottet för Kvalitetsåret 2012 var en omfattande intern kvalitetsrevision som genomfördes på samtliga SOS-centraler. En revision som varit mycket uppskattad av berörda chefer eftersom den har satt fingret på det som är viktigt att säkerställa för att upprätthålla en god kvalitet.

Den interna revisionen var också en betydelsefull förberedelse inför den viktiga så kallade förnyelserevision som DNV, Det Norske Veritas, genomförde i början av juni. En godkänd förnyelserevision är förutsättningen för att behålla SOS Alarms kvalitetscertifiering ISO 19001 och genomförs var tredje år. Den omfattande revisionen av DNV gick bra.

Nils-Erik Norin, chef för Affärsområde Räddning, är ansvarig för Kvalitetsåret 2012. Han ser stora fördelar med en regelbunden, omfattande inventering av verksamheten.

– Genom att analysera helheten ser vi vilka detaljer inom verksamheten som behöver utvecklas och förtydligas. Alla länkar är lika viktiga för en stark kedja. Genomlysningen gav ▶

oss en god bild av verksamhetens nuläge och har hjälpt oss ta fram bra och kontrollerbara nyckeltal som kan – och kommer att – följas upp.

Vässade verktyg för kontinuitetsplaneringen Nils-Erik Norin framhåller SOS Alarms kontinuitetsplanering som ett bra exempel på ett område som fått tydligare former under Kvalitetsåret 2012.

– Tack vare det arbete som gjorts har vi fått fram mycket användbara mallar och riktlinjer för kontinuitetsplanen, som på så sätt blivit mer strukturerad än tidigare.

**Kontinuitetsplaneringen är** plattformen för de processer, metoder, riktlinjer och policier som organisationen ska arbeta enligt. SOS Alarms tekniska chef Per Palm är ansvarig för utvecklingen av kontinuitetsplaneringen och han framhåller att SOS Alarm är fantastiskt skickligt på att hantera kriser, men att det innebär en extra trygghet för chefer och medarbetare att ha tillgång till ett formaliserat och gemensamt ramverk när det ställs extra höga krav på organisationen och omvärlden. En kontinuitetsplan är också ett krav från MSB, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, säger Per Palm.

– Vår verksamhet har förändrats mycket under relativt kort tid. I dag agerar vi i en kedja av leverantörer, partners och tekniska system som hänger ihop och är beroende av varandra. Det ställer till exempel andra krav på informationsdelningen. Utvecklingen av teknik och samarbetsformer är med andra ord en del av behovet i att se över och utveckla stödssystem som fungerar.

Under Kvalitetsåret låg fokus på att utveckla metodiken för kontinuitetsplaneringen. Under 2013 påbörjas steg 1 av implementeringen av detta ramverk för risk och säkerhet som ska vara helt genomförd om tre år. Steg 1 fokuserar på den viktiga tekniska kontinuiteten, säger Per Palm.

– När jag började för 15 år sedan fanns manuella system som backup om tekniken skulle svika. I dag är verksamheten helt beroende av vårt it-system. Försvinner det så försvinner verksamheten. Därför är också teknisk kontinuitet basen för det vi gör. Under 2013 bygger vi vidare på detta ramverk, och det gör vi med utgångspunkt i verksamhetens och kundernas behov.

#### **Välutbildade chefer nyckel till utveckling**

– Välutbildade chefer är en förutsättning för vårt vidare arbete med kvalitet i form av

styrning, ledning och uppföljning. Samtidigt är chefsutbildning en färskvara. Resultatet av årets inventering och kvalitetsarbete ligger till grund för de chefsutbildningar som vi startar nu, säger Nils-Erik Norin.

Kvalitetsåret 2012 och den omfattande interna revisionen har på ett bra sätt tydliggjort ansvar och arbetsuppgifter för det operativa arbetet inom organisationen. På denna stabila grund fortsätter kvalitetsarbetet på respektive enhet under 2013. ●

## Delprojekten inom SOS Alarms kvalitetsprogram

**Kvalitetsåret 2012 är indelat i sex olika delprojekt som arbetat för att förstärka kvaliteten i tjänsteproduktionen utifrån fastställda rutiner, riktlinjer och policy.**

### **1. Interna kvalitetsrevisioner**

En kvalitetsrevision är en systematisk och oberoende bedömning för att se om "karta och verklighet" stämmer överens. Avsikten är att, tillsammans med lokala chefer, kartlägga kvaliteten på det arbete SOS Alarm producerar och den allmänna statusen på kvalitetsarbetet på respektive central.

### **2. Styrning via nyckeltal**

Styrning via nyckeltal innebär att mäta och följa upp det som är viktigt för SOS Alarms kunder och hjälpsökanden. Nyckeltalen följs upp i SOS Alarms ledning och kommuniceras vidare i organisationen till varje medarbetare.

### **3. Effektivare samarbete**

Genom att etablera fasta mötesformer och en bra dialog skapa en ökad

tydlighet i vad som ska produceras för att möta kundernas krav.

### **4. Kontinuitetsplanering**

På samtliga tjänster som SOS Alarm tillhandahåller ställs stora krav på hög driftsäkerhet. För att säkra den och vara väl förberedda på "det oväntade" behövs en tydlig kontinuitetsplanering.

### **5. Ledarskap**


Kartlägga chefernas behov av utbildning och stöd. Fokus ligger på nya chefer som inte har en bakgrund från SOS Alarm eller någon blåljusorganisation. De får möjligheter till förstärkt utbildning och handledning.

### **6. Medarbetarengagemang**

Tillsammans med lokala chefer och medarbetare identifiera aktiviteter som kan förbättra trivseln på arbetsplatsen för medarbetarna. Målsättningen är att gemensamt genomföra centrala och lokala aktiviteter som bidrar till ett ökat engagemang.

# Ny support ger snabbare svar

**SOS Alarm bygger** en central kundsupport för tjänsterna säkerhet och jourtele i Västerås. En kundsupport i världsklass är målet.

 **”SOS Alarm kundsupport**, vad kan jag hjälpa dig med? Registrera ett nytt inbrottslarm? Javisst, det ordnar vi.” Det råder febril aktivitet hos den nya kundsupporten i Västerås. Här svarar 35 handläggare på frågor från kunder över hela landet.

Nya medarbetare har rekryterats och utbildats under hösten 2012. Utbildningen har handlat om allt från hur man bemöter en kund på bästa sätt till hur man konkret lägger upp en larmplan. Detta har skett samtidigt som cirka 50 personer, som tidigare arbetade med kundsupport på lokala SOS-kontor, har gått till andra uppgifter, inom eller utanför SOS Alarm.

Varje ny medarbetare har fått en månads utbildning samt en månads handledning som ofta sköts av mer erfarna medarbetare.

– Det har varit en tuff omställningsperiod för alla inblandade, säger Charlotta Weigel, som i maj 2012 tillträdde som chef för kundsupport Säkerhet och Jourtele.

Istället för att samtalen hanteras av en och samma lokala kontaktperson fördelas de nu på flera personer i Västerås. Charlotta Weigel är medveten om att förändringen inte kommer att uppfattas som positiv av alla.

– Det kommer att ta lite tid, men på sikt är jag övertygad om att vi kommer att kunna ge bättre och snabbare service till våra kunder än vad vi gjort tidigare.

Kortare och mer effektiva handläggningstider är det övergripande målet. Eftersom den gamla kundsupporten var beroende av en eller två personer på respektive ort hände det att ärenden ibland tog längre tid än avtalat.

**Charlotta Weigel hoppas** att kunderna kommer att uppfatta den nya supporten som ett kundskapscenter där de förutom svar på konkreta frågor också kan få rådgivning om till exempel larmplaner och teknik som rör nya larm.

– Kundernas krav på oss kommer att öka. Utmaningen för oss är att säkerställa att vi kan

**”Vi kommer att kunna ge bättre och snabbare service till våra kunder.”**

CHARLOTTA WEIGEL

Charlotta Weigel  
Chef Kundsupport  
Säkerhet och Jourtele,  
SOS Alarm.  
På SOS Alarm sedan 2012.



leverera våra tjänster till hög kvalitet och så snabbt som möjligt.

I februari 2013 flyttade kundsupporten in i nya lokaler, ett våningsplan har byggts ovanpå den ordinarie SOS-centralen i Västerås. ●

## Högre tillgänglighet

**Under 2013 kommer** den nya centrala kundsupporten för SOS Alarms tjänster säkerhet och jourtele att vara i full gång. Den centrala kundsupporten ersätter de tidigare 15 lokala supportavdelningarna.

**Kundsupporten handhar** tjänsterna egendomslarm och personlarm.

**Mål:** Ökad kvalitet, ständig chefsnärvaro och bättre arbetsmiljö. Och att i nära samarbete med kunderna öka kundvärdet tack vare höjd kvalitet, kompetens och tillgänglighet.

**De vanligaste frågorna** till kundsupporten rör säkerhet; ändrade kontaktpersoner i en larmplan, registrering av nya inbrottslarm eller uppgradering av säkerhetsnivåer.

**Antal kunder:** Cirka 14 000 (framför allt stat, kommuner, landsting och offentliga myndigheter).

**Antal kundavtal:** Cirka 35 000.

**Samtal per vecka:** Cirka 1 500.

**Genomsnittlig samtalslängd:** 3 minuter 30 sekunder.



## ”Ganska snart stod det klart för mig att planet hade försvunnit.”

*Fredrik Sjöberg, Krisberedskapsoperatör, Stockholm*



**Under ett av mina arbetspass** fick SOS-centralen i Luleå information om att ett flygplan som skulle ha landat på Kiruna flygplats, saknades. Till en början var det svårt för oss att bedöma vad det innebar, vi visste inte om planet kanske hade vänt om och landat i Norge utan att vi visste om det. Eftersom allt var så osäkert avvaktade vi mer information och jag hade kontakt med SOS i Luleå som i sin tur hade kontakt med flygledartornet på Kiruna flygplats samt flyg- och sjöräddningscentralen.

Ganska snart stod det klart att planet hade försvunnit och att det inte fanns någon naturlig förklaring till försvinnandet. I det läget började jag informera myndigheter som kunde tänkas ha nytta av informationen såsom Tjänsteman i Beredskap på MSB, Regeringskansliet,

Transportstyrelsen, Luftfartsverket, Försvarsmakten och Statens Haverikommission.

Med tiden blev vi allt mer säkra på att planet måste ha råkat ut för en olycka på vägen mellan Norge och Sverige och jag fortsatte att ringa runt för att ge och samla ihop information för att få en lägesbild över händelsen. SOS Alarm larmade räddningsinsatser men fick återkallas eftersom det inte då fanns någon uppgift på olycksplatsen.

För mig kändes det väldigt viktigt och givande att tidigt kunna upptäcka en tragisk händelse och vara till hjälp för de myndigheter som berördes och kunna hjälpa dem att göra sitt jobb på bästa sätt. SOS Alarm är verkligen navet i svensk krisberedskap. ●

### **FREDRIK SJÖBERG**

Krisberedskapsoperatör, SOS Alarm  
På SOS Alarm sedan 2003

# *Gemensam mottagning* **kortare svarstider**

**En breddad satsning på krisberedskap** har varit SOS Alarms högst prioriterade område under 2012. Inom 112-området har den gemensamma mottagningen av 112-samtal varit den enskilt viktigaste frågan. Syftet med det nya arbetssättet är att ge en högre kvalitet och kortare svarstider.



**Tjänsteområdet Krisberedskap** har som viktigaste uppgift att utveckla stöd för samhällsskydd och beredskap på lokal, regional och nationell nivå. Under 2012 skrev SOS Alarm under ett samverkansavtal med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som tydliggör SOS Alarms uppgifter gentemot MSB och andra Tjänsteman i beredskap-myndigheter.

Under året har SOS Alarm också haft ett nära samarbete med Post- och telestyrelsen (PTS) och telefonoperatörer inom projektet GLU (Gemensam lägesuppfattning vid telestörning). Som ett resultat av det arbetet erbjuder SOS Alarm numera en gratis inloggning till den så kallade samverkanswebben, där man under en särskild flik i realtid kan få information av telestörningar från samtliga teleoperatörer.

- Vi har också inlett ett arbete för att effektivisera våra larmplaner vid dammolyckor tillsammans med de största vattenregleringsföretagen i landet. Vi har ett utkast till upplägg som vi kommer att jobba vidare med under början av 2013, säger Ulf Strandberg, tjänsteägare för affärsområde krisberedskap.

SOS Alarms vision för 112-området är att leverera en samordnad alarmeringstjänst för att stärka samverkan, minimera hanteringstider samt optimera nyttjandet av samhällets samlade resurser genom en obruten larmkedja.

Gemensam mottagning av 112-anrop har dominerat målbilden för affärsområdet 112.

Arbetsättet, som introducerades i SOS Alarms Produktionsområde Syd under våren, kommer på sikt att införas i hela landet. Att flera

#### SVERIGE BÄST I EUROPA PÅ 112-SAMTAL

SOS Alarm mottog i april den europeiska utmärkelsen för bästa nationella 112-verksamhet av European Emergency Number Association (EENA). Utmärkelsen går till den organisation som på bästa sätt erbjuder sina invånare trygghet och säkerhet genom en väl utvecklad 112-funktion i hela landet. Det är en samlad bedömning som tar hänsyn till teknik, rutiner, samarbete samt medarbetarnas förmåga och kompetens.

centraler kan hjälpas åt med samtalen innebär en jämnare arbetsbelastning, högre kvalitet och kortare svarstider. När övergången till det nya arbetsättet är klar kommer mottagningen att skötas av tre produktionsområden där högst sex centraler samverkar.

**Gunnar Bergström**, tjänsteägare för 112, är ansvarig för beställningen av arbetet och kommer tillsammans med produktionspersonalen att säkerställa att övergången sker så smidigt som möjligt. Målet är att uppnå en enhetlig mottagning under andra halvåret 2013.

- Under de första sex månaderna kommer vi att arbeta intensivt med att skapa förutsättningar för den gemensamma mottagningen. Mycket arbete återstår med harmonisering av arbetsätt, utbildning av personal och dialog med kunder.

Han betonar också att omläggningen av mottagningssystemet innebär att personalen kan användas mer effektivt och att det i sin tur gör att kostnaderna inte ökar för SOS Alarms uppdragsgivare. ▶



**”Vi får aldrig glömma att vi alltid ska ha den hjälpsökandes bästa för ögonen. Det är vår viktigaste uppgift.”**

GUNNAR BERGSTRÖM

- Vi talar fortfarande om obruten larmkedja, men egentligen så speglar begreppet sammanhållen informationskedja vår verksamhet bättre, säger Gunnar Bergström.

För att bli än mer effektiva vore det, enligt honom, önskvärt med en större tydlighet och enhetlighet från beställarnas sida. Det i sin tur skulle göra utalarmeringen lättare att hantera.

- Vi får aldrig glömma att vi alltid ska ha den hjälpsökandes bästa för ögonen. Det är vår viktigaste uppgift.

De två senaste åren har SOS Alarm lagt stora resurser på att kvalitetssäkra 112-samtalen. Till exempel har 112-index och så kallade startkort tagits fram för att säkerställa att 112-operatörerna så snabbt som möjligt transporterar sina samtal vidare till andra aktörer (till exempel ambulans, räddningstjänst och polis). Under 2013 blir det ökat fokus på uppföljning av 112-samtal, det är också något som efterfrågats av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

**På sikt väntas också** förbättringar av positionering av mobila samtal. Det kommer att ske när det blir möjligt att positionera internationella abonnemang samt telefoner utan sim-kort respektive med skadade sim-kort.

Den statliga utredningen ”Översyn av samhällets alarmeringstjänst” lämnar sitt slutbetänkande senast den 30 april 2013. Slutsatserna i den kan komma att ha stora effekter för 112-tjänsten.

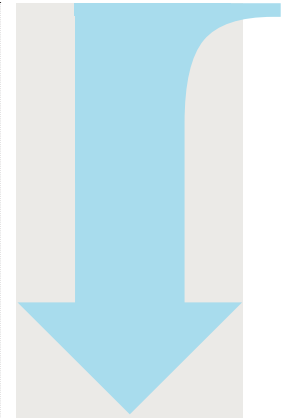
- Förslaget från utredningen kan delvis staka ut en ny färdriktning för SOS Alarm som kan komma att påverka verksamheten starkt. Vi samarbetar med utredningen på nära håll. Det viktigaste är att förändring förhoppningsvis innebär en förbättring för den hjälpsökande, säger Gunnar Bergström. ●

## Larm i bilen kan spara tusentals liv

EU:s trafiksäkerhetsprojekt eCall närmar sig sjösättning. Hittills har 26 länder undertecknat en avsiktsförklaring om deltagande. Allt talar för att eCall blir verklighet 2015. Enligt EU:s beräkningar skulle ett utbyggt larmsystem kunna rädda 2 500 liv i Europa varje år. Redan i dag har enskilda fordonstillverkare egna system för automatiska och manuella larm. SOS Alarm har en viktig roll vid införandet av eCall i Sverige.

## Larma nödnumret 112 med sms

Döva, tal- och hörselskade kan numera nå samhällets hjälporgan i nödsituationer genom att skicka sms till 112. Det slås fast i det alarmeringsavtal som tecknades i juli 2012. Försöksverksamhet har bedrivits sedan 2007 och trafikutvecklingen har varit god. Under 2012 ökade antalet registrerade användare med 15 procent.



År 2012

**Medel-svarstid på 112-samtal:**

**7,7 sekunder**

**Mål: Ej över 8 sekunder**

**112-samtal som är besvarade inom 15 sekunder:**

**89 procent**

**Mål: 90 procent**



Utsedd till bästa nationella 112-verksamhet 2012 av European Emergency Number Association (EENA)



# 113 13 – nytt stöd vid olyckor och kriser

**Den 11 mars 2013** infördes ett nytt nationellt informationsnummer i Sverige, 113 13. Det är till för att både kunna ge och få information när en allvarig olycka eller krissituation har inträffat.

**När stormen Gudrun** drog in över Sverige i januari 2005 tog SOS Alarm emot 12 000 samtal till 112 under de första tolv kaotiska timmarna. Flera av samtalen var rena nödsamtal, men många ringde också för att de var oroliga och ville veta mer. Samma sak sker i stort sett vid alla typer av allvarliga olyckor och krissituationer. Risken är då stor att nödsamtal som gäller livsfara inte kommer fram till SOS Alarm. Det ska det nya numret 113 13 råda bot på.

– Det nya numret ska avlasta 112 och stödja myndigheters kriskommunikation, säger Ulf Strandberg, tjänsteägare krisberedskap vid SOS Alarm.

Tjänsten bemannas dygnet runt av SOS Alarm som svarar på samtal, tar reda på vad som hänt och därefter informerar allmänheten. Sedan ska kommun, landsting eller berörd myndighet ta över informationsansvaret när respektive krisorganisation är redo. Informationsnumret gäller från den 11 mars över hela landet.

Informationsnumret är alltså både ett stöd för kommuner, landsting och statliga myndigheter i deras kriskommunikation, men också bra för allmänheten som i ett tidigt skede kan få information om vad som hänt och även bidra med viktiga upplysningar.

**Det finns många utmaningar**, exempelvis hur samarbetet kommer att se ut i praktiken mellan SOS Alarm och landets alla 290 kommuner

## Bakgrund:

I dag tar SOS Alarm emot cirka 3,5 miljoner samtal på nödnumret 112. Samtalen gäller ofta akuta händelser där snabb hjälp kan ha livsavgörande betydelse. Det nya informationsnumret 113 13 ska avlasta nödnumret 112.

Regeringen har gett SOS Alarm i uppdrag att i samverkan med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, ta fram tjänsten som kommer att vara tillgänglig dygnet runt, 365 dagar om året.

I december 2012 testades 113 13 i ett pilotprojekt i Skåne Nordväst, som består av tio kommuner.



**”Det nya numret ska avlasta 112 och stödja myndigheters kriskommunikation.”**

ULF STRANDBERG

samt landsting och statliga myndigheter.

– Bara att nå alla med information är den första utmaningen. På centrala myndigheter finns alltid TIB, tjänsteman i beredskap, som första kontakt. Det gör det även inom en del kommuner, säger Ulf Strandberg.

Tjänsten kommer att fortsätta utvecklas i samarbete med alla aktörer. En stor del av det arbetet börjar när tjänsten startar.

– Det blir spännande. Vi kommer att ha en tät dialog med alla inblandade för att det ska bli så bra som möjligt. ●

# Vågar jag gå ut? Ring 113 13

**Att nå alla** med information är den första utmaningen i en kris. 113 13 ersätter inte kommunernas egen krisberedskap, men är ett viktigt komplement.

**Det är lördag förmiddag** och stora mängder tjock, svart rök väller in österifrån över bostadsområdet Söder i centrala Jönköping. En större brand har inträffat på Munksjö Papers produktionsanläggning strax intill. Rökutvecklingen är kraftig och många Jönköpingsbor är oroliga. Kommunen går ut med ett viktigt meddelande och varnar folk i området om att de ska stänga dörrar, fönster och vistas inomhus.

Det här är en påhittad händelse, men en händelse där det nya nationella informationsnumret 113 13 skulle komma väl till pass för kommunens krisorganisation.

– En mängd följdfrågor uppstår efter ett viktigt meddelande: folk frågar sig ”är jag också berörd?”, ”hur farligt är det?”, ”hur gör jag eftersom mitt barn har astma?”. Då är det bra att kunna hänvisa till 113 13, säger Göran Melin, ställföreträdande räddningschef i Jönköpings kommun.

Jönköping har, liksom andra svenska kommuner, ett kontaktcenter som tar emot alla samtal, svarar på de flesta frågor och förmedlar ärenden vidare som ska till en handläggare. Begränsningen är att det är öppet kontorstid. Eftersom de flesta svenskar har mobiltelefon och många är uppkopplade, är måndag till fredag klockan 8–17 inte tillräckligt, speciellt inte om en kris inträffar.

– Där ser vi en poäng i att samarbeta med SOS Alarm eftersom det nya informationsnumret är öppet dygnet runt, säger Göran Melin.

Regeringen har gett SOS Alarm i uppdrag att i samverkan med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, ta fram tjänsten som kommer att vara tillgänglig dygnet runt, 365 dagar om året. 113 13 ska avlasta nödnumret 112 som ofta blir hårt belastat vid större olyckor och kriser. Det är både ett stöd för kommuner, landsting och statliga myndigheter, men också



bra för allmänheten som i ett tidigt skede kan få information om vad som hänt och även bidra med viktiga upplysningar.

**Tillbaka till den** fiktiva branden i Jönköping. Vad händer om den inträffar i verkligheten? Via ringlistor får Jönköpings kommun igång sin krisorganisation, men det kräver några timmars förberedelser innan kontaktcentret är igång utanför kontorstid.

– Den stora fördelen med 113 13 är snabbheten ur ett 24/7-perspektiv. En central organisation kan växla upp snabbare än vad vi har möjligheter till lokalt om nu olyckan är framme en lördag förmiddag, säger Tina Petersson, kommunikatör vid Jönköpings kommun.

SOS Alarm har den inledande kontakten med allmänheten när de ringer 113 13.

– För oss spelar det ingen roll var vi förmedlar vår information, huvudsaken är att det görs. En kommun behöver flera sätt att sprida sin information vid en krishändelse och det här är ytterligare ett bra verktyg för detta. Samtidigt ansvarar varje kommun för sin egen information och kommunikation, 113 13 ersätter inte den

”Genom att samarbeta skapar vi en robusthet som inte är möjlig att uppnå i en enskild kommun.”

CAMILLA PALMÉR

egna kommunens krisberedskap, säger Tina Petersson.

Göran Melin pekar på en annan fördel med 113 13. Kommunen har ett geografiskt ansvar, men vid större händelser berörs många även utanför kommungränsen. Kommunen samarbetar med andra organisationer på regional nivå, till exempel landstinget, polisen, länsstyrelsen och länets alla kommuner samt försvarsmakten.

– Då startar vi en händelsegrupp som regionalt ger information. Där skulle vi ha nytta av ett samhällsgemensamt nummer, konstaterar Göran Melin.

Det nya rikstäckande numret för krisinformation ska vara i drift under första kvartalet 2013. Det finns många utmaningar, exempelvis hur samarbetet kommer att se ut i praktiken mellan SOS Alarm och alla 290 kommuner, nästan 500 statliga myndigheter och 20 landsting.

**Kommunerna vill givetvis** att 113 13 ska anpassa sig efter deras behov, vare sig de är små eller stora, har tjänsteman eller kommunikatör i beredskap eller inte. Krisinformation har alla kommuner men hur uppgiften löses är upp till varje kommun.

–Tjänsten måste anpassas efter kommunernas önskemål och inte tvärtom. Nyckeln är att koppla samtalen till kommun-id, säger Tina Petersson.

Ulf Strandberg tycker det ska bli spännande att utveckla tjänsten tillsammans med kommunerna och söker ett arbetssätt där kommunerna känner att de får tillgång till en bra resurs.

– En stor del av jobbet börjar när tjänsten startar. Då blir det konkret och verkligt och då kan vi forma samarbetet, men som med alla samhällstjänster kommer det att ta tid, säger Ulf Strandberg. ●

## 113 13 kompletterar nödnumret

**Tjänsten bemannas av SOS Alarm som har den inledande kontakten med allmänheten. SOS Alarm verifierar vad som har hänt och förmedlar information till berörda samhällsfunktioner och inringare.**

**Vid kriser med ett längre förlopp kan icke-akuta samtal förmedlas till 11313 som systematiskt samlar information och förmedlar den till kommunala enheter och allmänheten. Sedan ska kommun, landsting eller berörd myndighet ta över informationsansvaret när respektive krisorganisation är redo.**

# Samordnad kommunikation i Skåne

Sveriges nya nationella informationsnummer 113 13 pilottestades under två veckor i december av Skåne Nordväst som består av tio kommuner. Testet hamnade i oväntat skarpt läge då regionen utsattes för hårda snöstormar och sammanföll även med att en ny kriskommunikationstjänst introducerades.

Skåne Nordväst har sedan 2009 en gemensam TIB, tjänsteman i beredskap, för att kunna hantera större händelser och kriser bättre, underlätta kontaktvägar och samarbete. TIB arbetar inte operativt med att sprida information utan får sedan årsskiftet stöd av en KIB, kommunikatör i beredskap.

– Genom att samarbeta skapar vi en robusthet som inte är möjlig att uppnå i en enskild kommun, säger Camilla Palmér, säkerhetschef i Ängelholms kommun, och en av projektledarna i pilottestet.

Meningen är att KIB inom 30 minuter ska börja sprida information via webb och andra medier. Personen ska även samordna information över ett större område då mer än en kommun drabbas.

– Vi hoppas att KIB-tjänsten ska leda till både snabbare och mer samordnad information som når allmänheten vid kriser, säger Martin Arkel, biträdande kommunikationsdirektör i Helsingborgs stad.

Camilla Palmér ser att 113 13 fyller två viktiga funktioner.

– Dels är det initierande och uppmärksammar oss på att något hänt, dels är det en tillgänglig upplysningscentral och en resurs för oss, speciellt under den första timmen, säger Camilla Palmér.

Hon hoppas att 113 13 kommer att kunna avlasta lokalt.

– Det kommer att stilla mycket oro bara genom att vi uppmärksammar händelsen och att det finns möjlighet för oss att dementera felaktigheter.



Camilla Palmér, säkerhetschef i Ängelholms kommun, har initierat en kommunal kommunikatör i beredskap.



# ”Jag ber honom en gång till att skrika. Han orkar inte, säger han. Till sist skriker han allt han kan.”

*Per Bengtsson, SOS operatör, Östersund*



**Jag fick in ett samtal** från en helikopterförare som hade varit ute och undersökt kraftledning i västra Jämtland. Han kraschade in i en kraftledning och störtade. Orolig för att helikoptern skulle vara strömförande och att bensinen skulle explodera kröp han ut på myren för att söka skydd från helikoptern. Han ringde 112 och jag svarade. Vi hade svårt att positionera honom och väderförhållandena var dåliga med mycket tät dimma. Han kröp på myren, med oidentifierade skador och blev blöt och kall ganska fort.

Min kollega larmade ut Räddningstjänst och ambulanshelikopter som började söka av området vi hade ringat in. Ju längre tid som gick utan att de hittade honom, desto mer tappade han

modet. Till slut säger han: Hälsa min familj. Då var jag tvungen att säga till på skarpen och få honom att stanna kvar med mig.

Räddningstjänsten gick med en person några meter framför en bandvagn för att kunna ta sig fram, så tät var dimman.

När vi inser att de borde vara nära mannen utan att hitta honom ber jag honom att ta alla sina krafter och skrika så att de kan höra honom. Inget resultat. Jag ber honom en gång till att skrika. Han orkar inte, säger han. Men till sist skriker han allt han kan. Min kollega som har Räddningstjänsten i luren hör då skriket och de kan lokalisera honom. Precis då bryts vår förbindelse. ●

## **PER BENGSSON**

SOS operatör,  
SOS Alarm.  
På SOS sedan 1989.

# *Nytt, stort förtroende* **i norra Sverige**

**För Affärsområde Räddning** var den framgångsrika upphandlingen av alarmeringstjänsten för norra Sverige ett av årets största projekt. Ett uppdrag som omfattar 74 kommuner, 50 avtalsparter och inneburit omfattande förändringar av berörda larmcentralers organisation och arbetsformer.



**Affärsområde Räddning** har som vision 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 kompetens, teknik och metoder. Beskrivningen stämmer väl med årets utveckling och framsteg. På frågan vad som speciellt präglat året säger affärsområdeschef för Räddning Nils-Erik Norin utan tvekan ”upphandlingen av alarmringstjänsten för norra Sverige”.

– Vi är mycket glada över förtroendet att ansvara för alarmringstjänsten och kommunernas krisberedskap i norra Sverige. Nu jobbar vi hårt för att verkställa de nya produktionslösningar som avtalet förutsätter. Bland annat avvecklar vi larmcentralerna i Skellefteå och Gävle och kommer enligt avtalet att jobba mot sammantaget tre centraler i Luleå, Sundsvall och Falun, säger Nils-Erik Norin.

**”Målet är att kommunivånarna inte ska märka något av förändringarna mer än att tjänsterna blir bättre.”**

NILS-ERIK NORIN

#### Unikt samarbete med räddningstjänsten

Norrravtalet innebär förändringar på larmcentralerna i Luleå, Sundsvall och Falun. Nuses organisation och arbetsformer över så att centralernas kapacitet utnyttjas på bästa sätt och med bästa ekonomi. Detta innebär bland annat delvis nya krav på det operativa arbetsledarskap och kompetens. Därför har SOS Alarm sjösatt ett viktigt samarbetsprojekt med räddningstjänsten som pågår under hela avtalsperioden.

– Det är ett spännande pilotprojekt som syftar till att höja kompetensen i såväl larmögonblicket som i larmkedjan. Vi börjar med att formulera en gemensam målbild för hur vi ska jobba med projektet och enligt förutsättningen att varje kommun har sina speciella behov och förutsättningar.

Det nya avtalet löper i tre år med möjlighet ▶

till två års förlängning. Med avtalet lanserades också en ny, enhetlig kostnadsfördelning. SOS Alarm välkomnar denna förfrågan från kundsidan.

– En kostnad per kommuninvånare ligger rätt i tiden. Den moderna tekniken stödjer detta och tillgängliga resurser kan användas mer effektivt för att avlasta varandra. Över tid innebär den enhetliga kostnadsfördelningen därför stora besparingar för kommunerna, säger Nils-Erik Norin.

Omorganisationen av SOS Alarms verksamhet i norra Sverige sker i etapper och beräknas vara klar i maj 2013.

– Målet är att kommuninvånarna inte ska märka något av förändringarna mer än att tjänsterna blir bättre. Den nya organisationen med larm, ledning och krisberedskap ger oss större förmåga än tidigare, trots färre larmcentraler.

#### Utvecklad utalarmering helt enligt plan

Projektet Dynamisk resurshantering, DRH, startade under hösten 2011 och utvecklades tekniskt under 2012. Oberoende av geografiska eller administrativa gränser väljer systemet ut de hjälpresurser som snabbast kan nå fram till en brand- eller olycksplats. Projektet syftar till att effektivisera, kvalitetssäkra och minimera tidsspillan vid utalarmering. Utvecklingsgruppen består av representanter från räddningstjänsten utsedda av SOS Alarms Räddningsråd. Gruppen leds av Ericsson som är systemleverantör och sammanhållande för Zenit, SOS Alarms teknikplattform.



**Nils-Erik Norin**  
Affärsområdeschef  
Räddning, SOS Alarm.  
På SOS Alarm sedan  
1996.

### Några ytterligare aktiviteter under året

- Vidareutveckling av tilläggstjänsterna.
- Produktdatablad för Tilläggstjänster.
- Bevaka resultatet av Alarmeringstjänstutredningen.
- Kundnärvaro i form av Avtalsuppföljning, Kvalitetsmöten, Regionmöten.
- Politikerträffen Brand 2012.
- Gemensamma aktiviteter med AO 112/Kris i kombination statlig/kommunal räddningstjänst.
- Fortsatt arbete med "Utflyttat steg".
- Hitta metod för information till kunder/samarbetspartners.
- Utveckla avtalen med Kiruna, Gällivare, Kristianstad, Bromölla och Östra Göinge som haft "testavtal" under andra halvan av 2011.

Med det nya systemet ska utalarmering kunna ske direkt från kartan. Det avancerade systemet tillhandahålls av Carmenta och heter ResQmap. Bland många andra funktioner för förenklad och mer samordnad utalarmering ska det också finnas stöd för manuell justering av tilldelade resurser. Nils-Erik Norin är nöjd när han konstaterar att projektet så här långt löpt helt enligt plan.

– Vi provkör systemet i samarbete med Räddningstjänst Väst som omfattar Varbergs och Falkenbergs kommuner. Hösten 2013 ska systemet vara klart att rullas ut i hela Sverige. Det är en investering på 25 miljoner kronor.

Förutom att genomföra utalarmering ska systemet kunna hantera olika typer av organisationer – professionella, semiprofessionella och frivilliga resurser. Nils-Erik Norin är övertygad om att frivilliga insatser blir allt viktigare, inte minst för ökad trygghet i glesbygder.

– Det går värdefull tid mellan larmsamtal och uttryckning. Det gäller att fylla denna tid med frivilliga i närheten av exempelvis en person



# ”Den nya organisationen med larm, ledning och krisberedskap ger oss större förmåga än tidigare, trots färre larmcentraler”.

Nils-Erik Norin

som drabbas av hjärtinfarkt och faller ihop på gatan. Vi ser att människor är intresserade av att hjälpa till. Det är till exempel organisationen Missing People ett bra exempel på.

## Stora investeringar i tekniskt försprång

SOS Alarm investerar kontinuerligt 20–50 miljoner kronor per år i uppdateringar, anpassningar och förbättringar i befintliga tekniska system för att ligga väl i fas med den allmänna tekniska utvecklingen. Därutöver investeras cirka 10 miljoner kronor per år i nät och infrastruktur.

Staten har gett SOS Alarm ett särskilt uppdrag när det gäller effektiv kommunikationssamordning i Rakel. Här investerar SOS Alarm stora resurser i flera pågående utvecklingsprojekt.

– En mycket intressant tjänst vi snart

marknadsför är en telefonväxel som innebär att du som Rakelanvändare kan ringa från Rakelnätet till det publika telenätet. En annan efterfrågad tjänst vi numera tillhandahåller är nödlarm, säger Nils-Erik Norin.

Dessutom pågår ett antal mindre projekt. Bland annat testas ett så kallat inkallelsesystem som kan användas lokalt vid inkallning av ytterligare personal eller i samband med krisberedskap.

Affärsområdet Räddning ska erbjuda samtliga kommuner och räddningstjänstförbund tjänster och produkter inom området skydd, säkerhet och krisberedskap. Då SOS Alarm i dag har avtal med samtliga kommuner blir den övergripande strategin att fördjupa samarbetet genom att förädla befintliga tjänster och utveckla nya efter kundens behov. ●

## ”Det finns en vilja att lyssna och åstadkomma resultat”

”I Västernorrland har samarbetet mellan SOS Alarm och Räddningstjänsten utvecklats på ett bra sätt genom åren. Vi samarbetar i första hand på den operativa ledningssidan, till exempel när det gäller inre befäl vid larm. Utvecklingen har som mål att effektivisera ledningsarbetet genom att systematiskt utveckla varandras kompetenser. Till exempel är SOS-operatörerna duktiga på intervjuerna i samband med 112-samtal, medan Räddningstjänsten jobbar med det strategiska och planerande arbetet. Detta är dessa specialområden som utvecklingen utgår ifrån.

Vår samverkan med SOS Alarm bygger på en hel del gemensamma aktiviteter, såväl utbildning och träning som sociala aktiviteter. Vi samarbetar ännu bättre när vi känner varandra.

Enligt mina erfarenheter fungerar SOS Alarms

ledning och personal bra. Det finns en vilja att lyssna, att åstadkomma goda resultat och bidra till varandras utveckling, både på organisations- och individnivå. SOS Alarm kännetecknas av hjärtlighet, förståelse och en hög grad professionalism. Tillsammans står vi inför stora utmaningar när samhällets olycks- respektive krishanteringsfunktioner går samman.”



Tommy Forsberg är förbundschef för Medelpads Räddningstjänstförbund, med erfarenhet av samarbete med SOS Alarm sedan centralen i Västernorrland startades.

NÅGRA kvalitetsmål för Affärsområde Räddning

Median handläggningstid förstalarm

2012:

**90**  
sekunder

Utfall 2012:

**86**  
sekunder

Median handläggningstid huvudlarm

2012:

**120**  
sekunder

Utfall 2012:

**121**  
sekunder

Median handläggningstid förlarm 2012:

**60**  
sekunder

Utfall 2012:

**65**  
sekunder





# *Höjd kvalitet* **skapar trygghet**

**Visionen för Affärsområde Vård är** att SOS Alarm ska vara den ledande vårdgivaren i Europa inom tjänsterna prioritering, dirigering/koordinering. För att det ska kunna uppnås krävs en ökad tydlighet och transparens. 1 april 2013 träder en ny och mer renodlad organisation för affärsområdet i kraft.



**I den tillsyn** som Socialstyrelsen gjorde under 2012 framkom det att SOS Alarm till viss del uppfattas som en otydlig vårdgivare. Liknande slutsatser dras i den externa och interna revision som gjorts under året. Organisationen har därför setts över och delvis gjorts om. Den nya organisationsstrukturen bidrar till en tydligare medicinsk linje, som i sin tur skapar bättre förutsättningar för att planera, utveckla och följa upp verksamheten.

– Det här kommer att göra oss till en alltmer attraktiv arbetsgivare samtidigt som vi kan erbjuda våra kunder en ökad tydlighet i våra tjänster. Vi ökar också möjligheten att utveckla våra tjänsteområden, säger Åke Kjellin, affärsområdeschef Vård.

Under 2012 har SOS Alarm intensifierat sitt arbete med att kvalitetssäkra sig som vårdgivare. Bland annat utfärdades ett förnyat ISO 9001:2008-certifikat. Utställare var Det Norske Veritas (DNV).

Omfattande internrevisioner har utförts på samtliga SOS-centraler för att säkerställa den operativa kvaliteten och dess förutsättningar.

Bland annat har cirka 2 000 samtalsavlyssningar genomförts där SOS Alarms vårdutvecklare har bedömt följsamheten av beslutsstödsystemet ”Medicinskt Index”. Chefer har lyssnat på samtal mellan operatör och inringare för att kontrollera att operatörerna håller en hög nivå när det gäller vänligt bemötande och professionellt förhållningssätt.

**”Vi har infört rutiner för samtalsuppföljning som en del av en lärande process.”**

ÅKE KJELLIN

– Vi har också infört rutiner för samtalsuppföljning i grupp, där vårdutvecklare tillsammans med sjuksköterskor och operatörer diskuterar kvalitetsfrågor som en del av en lärande process, säger Åke Kjellin.

**För att ytterligare höja** kompetensen på området erbjuder SOS Alarm sedan några år tillbaka sina sjuksköterskor en kurs hos Karolinska Institutet i samtals- och intervjumetodik på 7,5 högskolepoäng. Målet är att fylla 20 platser varje år.

Under de senaste åren har SOS Alarm, liksom hela ambulanssjukvården, fått en allt mer strategisk roll när det gäller styrningen av patientströmmar. Det handlar om att rätt patient ska hanteras vid rätt tidpunkt, av rätt resurser och med rätt kompetens. Patienter ska komma ▶

”En stor utmaning under 2013 blir att värna och behålla vårdpersonal.”

Åke Kjellin  
Affärsområdes-  
chef Vård,  
SOS Alarm.  
På SOS Alarm  
sedan 1993.



till rätt vårdinstans, vårdenhet eller sjukhus. Ambulansresurserna ska användas på bästa möjliga sätt när det gäller beredskap, kötider och miljöhänsyn.

**SOS Alarms verksamhet** har på senare tid fått en allt tydligare koppling till forskning och utveckling. Ett exempel är TUCAP, som är SOS Alarms utvecklingsarbete på Lindholmen Science Park i Göteborg. TUCAP (Tekniskt utvecklingscentrum för ambulans- och prehospital sjukvård) startades 2010. Det är en öppen forsknings- och utvecklingsmiljö där aktörer från samhälle, näringsliv och akademi driver olika samverkansprojekt.

– Där kan vi testa och demonstrera ny teknik

utan att den operativa verksamheten störs. Forskare och representanter från olika företag kan diskutera frågor med larmoperatörer och få värdefull återkoppling på koncept- och produktidéer, säger Åke Kjellin.

Inom ramen för det senaste projektet byggs en fiktiv larmcentral upp (i en så kallad testbädd), där automatisering av ambulansdirigering och bildöverföring vid 112-larm kan provas. Vinnova har beviljat 400 000 kronor i finansiering till en förstudie av etableringen av en testbädd.

Med ett förbättrat datorstöd kan dirigeringen av ambulansens väg till en olycksplats underlättas genom att man till exempel tar hänsyn till aktuella köer eller avstängda vägar.

# ”Vi är mycket nöjda med MSC-verksamheten så här långt.”

*Åke Kjellin, Affärsområdeschef Vård*

En annan möjlighet som kan komma att utvecklas i en testbädd är bildöverföring i en larmsituation. Realtidsbilder från en mobilkamera tagna av en inringare skulle till exempel kunna ge en SOS-operatör bättre överblick av en händelse.

**En stor utmaning under 2013** blir att värna och behålla vårdpersonal. Bristen på sjuksköterskor är stor och särskilt i storstäderna har SOS Alarm och andra vårdaktörer svårt att rekrytera kvalificerad personal.

Under 2012 kommer ett ökat fokus att riktas mot tjänste- och affärsutveckling inom vårdområdet. Affärsutvecklingsfunktionen har förstärkts och ett arbete för att vidareutveckla dagens prioriterings- och dirigeringsverktyg (Ambulansprioritering 2.0 och Ambulansdirigering 2.0) har inletts.

– Sjuksköterskor är en utsatt yrkesgrupp i vår

verksamhet. Den organisationsförändring som skett ger oss större förutsättningar att möta de behov medarbetarna och SOS Alarm har för att kunna fortsätta utveckla verksamheten inom vårdprioritering. Vi ser bland annat vidareutbildning och en delaktighet i arbetet med ständiga förbättringar som en viktig framgångsfaktor för ökad trivsel och trygghet, säger Åke Kjellin.

**Sedan 2012 finns fyra** Medicinska Specialist Centra (MSC) etablerade i Stockholm, Göteborg, Malmö och Östersund. SOS-sjuksköterskorna arbetar tätt tillsammans på de lokala orterna samtidigt som de samarbetar i ett nationellt nätverk.

– Vi är mycket nöjda med MSC-verksamheten så här långt. Tack vare den satsningen har vi tagit ett stort steg mot att bli det vi vill vara, en ledande vårdgivare inom prioritering och dirigering. ◉

## Starkare återkoppling och förfinad teknik

ÅSA II är ett forskningsprojekt som startade i november 2012 i Västra Götaland. Projektet är en vidareutveckling av projektet ÅSA I (2007–09), vars syfte är att stärka första delen i vårdkedjan, den medicinska intervjun där larmoperatören får teknisk återkoppling från ambulanspersonalen vid ankomsten till patienten. I normala fall avslutas SOS Alarms arbete i samband med att

ambulansen anländer till en patient. För att kvalitetsutveckla såväl SOS-centralen som ambulanssjukvården har ett tekniskt återkopplingssystem mellan de bägge parterna byggts upp. I ÅSA II förfinas tekniken, bland annat ges larmoperatören en möjlighet att på ett systematiskt sätt utvärdera en medicinsk intervju.



SOS Alarm driver 19 aktiva forskningsprojekt

*SOS Alarm hanterar varje dygni i genomsnitt*

**2500**  
*ambulans-  
ärenden*

*SOS Alarm tar emot*

**1,2**  
**miljoner**  
*vårdsamtal per år*



Sedan 2012 finns 4 Medicinska Specialist Centra (MSC)





## ”Jag frågar efter adressen och får en kuslig känsla i kroppen.”

*Marcus Lundberg, SOS-operatör, Östersund.*



**En sen kväll**, då jag precis ska gå hem, tar jag mitt sista samtal från denna kund för kvällen. Det är från ett brandbefäl som vill komma i kontakt med jouren, då de har blivit utlarmade till en brand i en byggnad.

Jag frågar brandbefälet vilken kommun de befinner sig i och han svarar ”Mellerud”. Jag frågar efter adressen och får en kuslig känsla i kroppen. Jag zoomar in på kartan och ser var brandbilarna befinner sig, de står på en åker, intill ett litet hus. Jag ber brandbefälet om en beskrivning av området och han beskriver omgivningarna och det då nedbrunna torpet. Av torpet finns bara murstocken kvar.

Det nerbrunna torpet är det hus jag som barn bodde i när min far byggde vårt hus i Dals-Rostock. Det var en underbar tid för mig som liten grabb och det kändes ledsamt att höra att ”vårt” hus nu var nedbrunnet. Samtidigt kändes det bra att få vara med i ett ärende och hjälpa till med något som legat mig så varmt om hjärtat.

Tänk att ägarna till torpet hade just detta försäkringsbolag, som vi i Östersund precis hade tagit över. Larmet kom två minuter innan jag skulle gå hem och det kom just till mig av tre operatörer som jobbade då. Man vet aldrig vad som händer i livet, men just där och då kändes det bra att få kunna hjälpa till. ●

### **MARKUS LUNDBERG**

SOS-operatör,  
SOS Alarm.  
På SOS Alarm sedan  
2007.

# *Tjänster inom Säkerhet och Jourtele* **ökar tryggheten**

**Marknaden för tjänsteområde Säkerhet och Jourtele** växer allt snabbare i och 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.



**De 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.

**“Våra kunder ska få en jämnare kvalitet och vi ska vässa oss och bli fler specialister och färre generalister.”**

MARIA VALENTIN

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.

Maria Valentin, affärsområdeschef för Säkerhet och Jourtele, har en kundorienterad bakgrund och är van vid att jobba med människors önskemål och behov.

–Jag har arbetat på SOS Alarm i drygt ett år så jag är relativt ny här. Men min erfarenhet kommer väl till pass eftersom jag är från hotellbranschen där jag under 15 års tid arbetat med kundservice och utveckling. Jag anställdes på SOS Alarm för att bedriva ett förändringsarbete som gör skillnad och jobba med försäljning och det är jag mitt uppe i för tillfället.

Mål för verksamheten är bland annat att skapa förutsättningarna för ett utökad

**"I dag har vi tre stora centraler som är regionsbaserade och är säkerhetsmässigt anpassade för sitt uppdrag."**



**Maria Valentin**  
Affärsområdes-  
chef Säkerhet och  
Jourtele. På SOS  
Alarm sedan 2011.

kundsupportcenter i Västerås och höja både säkerhetskompetensen och den tekniska kompetensen i företaget.

**– Vi har i år tagit beslutet att stärka vår kundsupportstyrka i Västerås för att kunna säkra kompetensen. Genom centraliseringen av kundsupporten till Västerås samlar vi våra medarbetare geografiskt vilket vi tror leder till en ökad vidareutveckling av deras kompetens.**

–Våra kunder ska även få en jämnare kvalitet och vi ska vässa oss och bli fler specialister och färre generalister. Vad gäller tekniken ska vi

följa utvecklingen snarare än försöka styra den. Vår roll är inte att driva tekniken framåt utan använda den mest kompetenta tekniken.

Andra framtida mål är att renodla utbudet av tjänster. SOS Alarms Trygghetsjour är ett exempel på en tjänst som ska avvecklas. Enligt Maria Valentin handlar det om att SOS Alarm vågar välja bort delar som andra företag med en annan omställningstid kan göra med bibehållen kvalitet.

Trygghetsjour som möjliggjort för många äldre och funktionshindrade människor att bo kvar i sina egna hem ska fortsätta utvecklas.

## ”Behovet av trygghet fortsätter att öka.”

*Maria Valentin, Affärsområdeschef för Säkerhet och Jourtele, Stockholm*

Tanken är att de privata aktörer som i dag arbetar för trygghet för äldre och funktionshindrade ska fortsätta sitt arbete.

**På säkerhetsområdet fortsätter behovet av trygghet att öka.** Det ser man i det förstärkta intresset för bevakning och larm.

– Våra kunder upplever att samhället är en allt otryggare plats vilket leder till att utvecklingen på säkerhetsområdet ökar i snabb takt.

Teknikmässigt används system som kan bearbeta inkommen information på såväl nationell som lokal nivå. Framöver ska även digital utalarming lanseras. Med digital utalarming effektiviseras arbetet på larmcentralerna vid alarmering av åtgörare med fokus att få kortare hanteringstid för den hjälpbehövande.

Med konceptet SOS Säkerhetspartners har SOS Alarm skapat en unik samarbetsmodell med säkerhetsbranschen. SOS

Säkerhetspartners ger larminstallatörer och bevakningsföretag ett bra stöd i deras arbete. Satsningen som tidigare påbörjats för att ytterligare förbättra servicegraden mot Säkerhetspartners genom att bygga upp speciella supportgrupper för partners inom försäljning, kundsupport och bland operatörer fortsätter att utvecklas.

– I dag har vi tre stora centraler som är regionsbaserade och är säkerhetsmässigt anpassade för sitt uppdrag. De ligger strategiskt utplacerade i Växjö, Sundsvall och Västerås, säger Maria Valentin.

Meningen är att alla kunder ska få samma service oavsett var i landet de befinner sig. Just partnerkonceptet har konkretiserats och arbetet har utvecklats under 2012 och kommer fortsätta utvecklas. Satsningen ska leda till ökad tillgänglighet och förbättrad specialistkompetens mot denna viktiga försäljningskanal. ●

## Skövde kommun satsar på personlarmstjänst

**Säkerhetsföretaget Sensec och SOS Alarm** har tecknat ett avtal som avser personlarm.

Skövde kommun är en kund som i dag utrustar sin personal inom exempelvis socialtjänsten och hemtjänsten med personlarmet SRT306.

Marcus Gustring på Sensec menar att behovet av personlarm alltid funnits men att samarbetet mellan SOS Alarm och Sensec har underlättat för kunden.

Skövde kommun efterfrågade enkelheten och genom personlarmspaketet fick kommunen det.

– Dessutom är det både billigare och enklare för kunden i dag eftersom det räcker med ett köp och en kontakt för att sätta igång och använda larmet. I paketet ingår även utbildning och garanti, säger Marcus Gustring.

Målet för Sensec och SOS Alarm är att i alla led underlätta och medvetandegöra kunden.

– När vi frågar personalen som ska använda personlarmet hur många som har brandlarm

hemma, räcker alla upp handen. På följdfrågan hur ofta det brunnit hemma hos dem brukar svaret vara: noll gånger. När vi frågar hur många som i sin yrkesroll har ett personlarm på sig blir svaret: ingen. På följdfrågan om de befunnit sig i hotfulla eller direkta nödsituationer någon gång svarar de flesta att ja, det har de. Det visar med all tydlighet att denna larmtjänst verkligen behövs.



**Marcus Gustring,**  
Sensec



Partnerskapet har utvecklats och konkretiserats under 2012

*I Västerås är det*

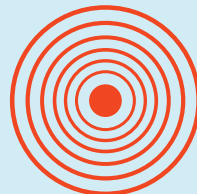
# 35

*medarbetare och rekrytering pågår*

*I dag finns*

# 16

*larmcentraler i landet*



Unik samarbetsmodell med säkerhetsbranschen

# Träffsäkerheten ökar i rekryteringsarbetet



Agneta Weman  
 Chef HR.  
 På SOS Alarm sedan 1997.

## Mer lättillgänglig information på intranätet

I slutet av året lanserades en personalhandbok på SOS Alarms intranät. I den finns svar på många frågor som chef och medarbetare har, som till exempel "hur söker jag föräldraledighet, vad gäller vid sjukfrånvaro och hur går rekryteringsprocessen till?". Informationen har tidigare funnits utspridd på intranätet, men har nu utvecklats och samlats på ett ställe för att göra det lättare att hitta svar på olika frågeställningar. Under våren 2013 kommer en fördjupad handbok för chefer att publiceras.

**Empati, engagemang** och förmåga att fokusera. Det är några av de egenskaper som värderas högt när SOS Alarm ska anställa ny personal. Genom samarbetet med Rekryteringsmyndigheten har SOS Alarm höjt kvaliteten på sitt rekryteringsarbete ytterligare en nivå.

**Varje år anställer** SOS Alarm mellan 50-100 personer, framför allt SOS-operatörer och SOS-sjuksköterskor. Företagets mission är att arbeta för "ett tryggare samhälle". Som HR-chef har Agneta Weman ett övergripande ansvar för att hennes organisation ger hjälp och stöd till rekryterande chefer så att företaget bemannar sina tjänster på bästa sätt – rätt person på rätt plats. Den närgångna mediebevakning som SOS Alarm utsatts för de senaste åren har gjort rekryteringsfrågan allt viktigare.

– För att ytterligare säkerställa att vi anställer rätt personer har vi inlett ett samarbete med Rekryteringsmyndigheten, säger Agneta Weman.

Rekryteringsmyndigheten, före detta Pliktverket, arbetar också med urvalstester åt andra myndigheter och bolag, som till exempel kriminalvården, polisen, tullen och försvarsmakten.

För SOS Alarms del gäller samarbetet i första hand rekrytering av operativ personal och chefer. Ett koncept togs fram under 2012 och de första intervjuerna ägde rum hos Rekryteringsmyndigheten i november.

SOS Alarm ansvarar för det första urvalet av kandidater. Därefter genomför Rekryteringsmyndigheten ett flertal intervjuer och tester. För den operativa personalen innebär det bland annat stress- och simultantest,

## ”Företagets mission är att arbeta för ett tryggare samhälle.”

AGNETA WEMAN

personlighetstest och intervju med psykolog. Ett viktigt inslag är att testa kandidaternas attityd och förhållningssätt under stress. Efter testerna görs en helhetsbedömning mot kravprofilen och därefter tas beslut om hur processen ska gå vidare.

– Vi är mycket nöjda med Rekryteringsmyndighetens hantering av processen så här långt, och vi kommer kontinuerligt att följa upp samarbetet, säger Agneta Weman.

Hon betonar också att sekretessen i arbetet är mycket viktig. Inga som söker jobb hos SOS Alarm ska riskera att deras uppgifter hamnar i orätta händer. Rekryteringsmyndigheten lämnar ett skriftligt omdöme om kandidaterna till SOS Alarm. Ingen annan förutom utsedd HR-medarbetare, rekryterande chef inom SOS Alarm samt den berörda kandidaten får ta del av omdömet.

Ett annat område som prioriterats under 2012 är uppbyggnaden av den nya SOS-skolan i Uppsala. Under hösten byggdes delar av SOS-centralen om till utbildningslokaler. I dessa lokaler finns nu SOS-skolan, som startade sin verksamhet 1 januari 2013.

Målet på lång sikt är att samtliga SOS-operatörer, SOS-sjuksköterskor och medarbetare inom kundsupport ska genomgå sin utbildning i skolans regi. Under 2013 kommer alla nyanställda att utbildas där.

Inom SOS-skolan genomförs vissa delar av grund- och vidareutbildningen i reell miljö. Vi har bland annat byggt upp en kopia av ett riktigt trafikrum.

I början av 2013 genomförs en medarbetarenkät inom SOS Alarm. Den kommer att följas upp och utvärderas, och därmed också vara ett viktigt underlag för det fortsatta förbättringsarbetet.

– Våra medarbetare ägnar både tid och engagemang åt att svara på enkäten, därför är det också viktigt att de får en bra återkoppling och att resultatet tas tillvara. Chefer och medarbetare kommer att vara delaktiga i processen för att ta hand om de olika delar som vi kommer att arbeta med under året, säger Agneta Weman. ●

## YouCall Sverige AB

**SOS Alarm bedriver verksamhet genom sitt dotterbolag YouCall Sverige AB**

**Människor, avancerad telekommunikation och djup integration i kundens IT-system är tre huvudkomponenter i YouCalls verksamhet.** YouCall har en viktig roll i att komplettera SOS Alarms tjänster, inte minst avseende det nya informationsnumret 113 13. 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

### 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 procent samt av Piteå kommun genom Piteå Näringsfastigheter AB till 30 procent.
- YouCall omsatte 2012 22,6 mkr.

# Hållbarhetsredovisning

*Rapportering, uppföljning  
och avgränsningar*



## SOS Alarms Hållbarhetsredovisning 2012

SOS Alarm har avgett en Hållbarhetsredovisning av sin verksamhet sedan verksamhetsåret 2008. Eftersom SOS alarm är ett av staten delägt bolag följer vi GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer. Redovisningen avges enligt GRI:S nivå C+, vilket bland annat innebär att den granskas av externa revisorer. Rapporten har sedan verksamhetsåret 2011 integrerats i den tryckta årsredovisningen. Årsredovisning och hållbarhetsredovisning för 2011 publicerades på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se) den 31 mars 2012.

Under det inledande arbetet 2008 definierades vad ordet ”Hållbarhet” betyder sett ur SOS Alarms verksamhetsperspektiv. Det konstaterades att hela verksamheten handlar om att bidra till en hållbar utveckling, vare sig det gäller samhällets krisberedskap, våra kunder, enskilda nödställda, våra medarbetare eller våra ägare. I processen konstaterades även att det är de sociala hållbarhetsaspekterna som ur ett väsentlighetsperspektiv väger tyngst i dialogen med våra intressenter. Ett stort fokus finns på medarbetarna eftersom de är vår viktigaste resurs och nyckeln till hur väl vi lyckas med vårt uppdrag.

Hållbarhetsredovisningen är i huvudsak avgränsad att gälla moderbolagets som utgör 97% av koncernens verksamhet. Det har konstaterats att det inte är motiverbart att bryta ut hållbarhetsaspekter i SOS Alarms verksamhet i en separat redovisning då 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 2011 i den tryckta årsredovisningen. Års- och hållbarhetsredovisning presenteras på vår hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se) den 29 mars 2013. GRI:s riktlinjer återfinns på: [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).

## SOS Alarms intressentdialog:

SOS Alarms verksamhet bygger på samverkan såväl externt som internt. Därför finns utarbetade kanaler för dialog med de olika intressentgrupperna (för beskrivning av SOS Alarms intressentgrupper se sid 4). Syftet är att vara lyhörd för de olika gruppernas förväntningar på verksamheten och dess utveckling. Exempel på forum och kanaler för SOS Alarms intressentdialog är:

- 112-rådet bildades av SOS Alarm 20 november 2002 efter samråd med Regeringskansliet. I rådet, som är en mötesplats för strategisk samverkan, ingår företrädare för myndigheter och organisationer som samarbetar med SOS Alarm kring nödnumret 112. Rådet har till uppgift att fortlöpande vara förslagsställare, rådgivare och referensorgan till SOS Alarm vad avser SOS-tjänstens funktion, utformning och utveckling. I 112-rådet behandlas bland annat utvecklingen av SOS-tjänsten, utbildning och kompetenskrav, utvärdering, kvalitetsmätning och nyckeltal, information, teknikstöd, EU och internationell samverkan samt framställningar och redovisningar till Regeringskansliet.
- Lokala och Regionala kvalitets- och utvecklingsgrupper med räddningstjänsten.
- Vårdrådet – kvalitets- och utvecklingsgrupp med representanter från flertalet landsting.
- Deltagande i politiska forum och branschforum
- Deltagande i europeiska samarbetsorgan
- Nöjd Kund undersökningar
- Styrelsemöten
- Företagsråd – samverkansforum med fackliga representanter
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarenkäter
- Intranät
- Webb
- Sociala medier såsom Facebook och Twitter

Utöver detta har det under 2012 från regeringens sida tillsatts en alarmeringsutredning i syfte att kartlägga samhällets alarmeringsfunktion där SOS Alarm är en huvudaktör. Utredningen kommer att lägga fram sitt betänkande under första halvåret 2013 och förväntas få stor påverkan på SOS Alarms verksamhet.

Redovisning av indikatorer:

**EKONOMI****EC1 - Direkt tillskapat ekonomiskt värde**

	2012	2011	2010	2009	2008
(MSEK) – avser koncernen					
<b>Intäkter</b>	<b>864</b>	<b>842</b>	<b>823</b>	<b>812</b>	<b>767</b>
<b>Fördelat ekonomiskt värde:</b>					
Rörelsekostnader	324	310	297	295	277
Löner och ersättningar till anställda	497	459	469	443	416
Betalning till finansärer	0	8	8	9	8
Betalning till den offentliga sektorn	-2	2	1	4	6
Investeringar i samhället	0	0	0	0	0
<b>Totalt fördelat ekonomiskt värde</b>	<b>819</b>	<b>780</b>	<b>775</b>	<b>751</b>	<b>707</b>
<b>Behållet ekonomiskt värde</b>	<b>45</b>	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>61</b>	<b>60</b>

Kommentar:

SOS Alarms investeringar i materiella anläggningstillgångar 48 MSEK (49) ingår inte i uppställningen 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.

**EC3-Pensionsavsättningar**

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 tryggas genom en försäkring i Alecta. Detta är en plan som omfattar flera arbetsgivare. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagnarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2012 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till preliminärt 130 procent (113). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet av Alectas tillgångar i % av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantaganden. Det förekommer såväl avgiftsbestämda som förmånsbestämda pensionsplaner. För anställda födda 1979-01-01 eller senare är pensionsplanen avgiftsbestämd (ITP1-planen). För anställda födda före 1979-01-01 gäller ITP2-planen vilken är förmånsbestämd. Anställda med en högre årsinkomst än 10 inkomstbasbelopp kan göra individuella val avseende det frilagda beloppet (ITPK). Denna del är avgiftsbestämd.

**MSEK (koncernen)**

	2012	2011	2010	2009	2008
Pensionskostnader	27	26	31	24	18

**MILJÖ:****EN28 Böter och sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning (avser koncernen).**

SOS Alarm har liksom tidigare år inte betalat eller blivit ålagda att betala några böter till följd av brott mot miljölagstiftning.

**PRODUKTANSVAR:****PR9 Finansiellt värde av väsentliga böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster (avser koncernen)**

SOS Alarm har liksom tidigare år inte betalat eller blivit ålagda att betala böter till följd av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster.

## MEDARBETARANSVAR:

### LA1 Totalt antal medarbetare per typ av anställning och region (avser moderbolaget).

SOS Alarms verksamhet bedrivs endast i Sverige och kan i princip bedrivas utan geografiska hänsyn varför ingen uppdelning gjorts på regioner. I redovisningen ingår ej inhyrda medarbetare då detta endast förekommer undantagsvis. SOS Alarm strävar efter att i möjligaste mån bemanna med tillsvidareanställd personal. 2012 är ett år präglad av omstrukturering av bland annat kundsupportfunktionen för säkerhets- och jourteletjänster som centraliseras till Västerås. Detta gör att vissa funktioner dubbelbemannats under omställningsfasen och att totala antal ökat under 2012. För 2013 innebär detta att antalet anställda kommer att minska när omställningen av kundsupport är klar och då centralerna i Skellefteå och Gävle läggs ned, vilket kommer att ske under våren 2013.

#### Antal anställda vid utgången av året:

	2012			2011			2010		
	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt
Tillsvidareanställda	730	116	846	635	113	748	693	144	837
Visstidsanställda	49	5	54	115	5	120	40	3	43
<b>Totalt</b>	<b>779</b>	<b>121</b>	<b>900</b>	<b>750</b>	<b>118</b>	<b>868</b>	<b>733</b>	<b>147</b>	<b>880</b>

### LA2 Total personalomsättning per åldersgrupp, kön och region (avser moderbolaget)

Personalomsättningen 2012 har minskat från 23% till 18%, vilket är en klar förbättring mot det turbulenta 2011. Omsättningen är dock högre än målet om max 15% personalomsättning. Detta beror till största del på personalomsättning inom gruppen sjuksköterskor. Den allmänna bristen på sjuksköterskor på arbetsmarknaden bidrar till att öka rörligheten. Detta har föranlett att stort fokus riktas mot att finna bakomliggande orsaker och att vidta åtgärder för att göra SOS Alarm till en attraktiv arbetsgivare.

Personalomsättningen har minskat mot 2011

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

	2012			2011			2010		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	4	14	18	8	6	14	6	10	16
30-49 år	40	70	110	40	84	124	34	43	77
< 50 år	15	23	38	25	38	63	7	24	31
<b>Totalt</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>166</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:

	2012			2011			2010		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	32	56	88	28	58	86	29	36	65
30-49 år	214	378	592	203	362	565	206	367	573
< 50 år	87	133	220	87	130	217	99	143	242
<b>Totalt</b>	<b>333</b>	<b>567</b>	<b>900</b>	<b>318</b>	<b>550</b>	<b>868</b>	<b>334</b>	<b>546</b>	<b>880</b>

#### Personalomsättning i procent\*:

	2012			2011			2010		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	13	25	20	29	10	16	21	28	25
30-49 år	19	19	19	20	23	22	16	12	13
< 50 år	17	17	17	29	29	29	7	17	13
<b>Totalt</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

\*personalomsättning = personer som slutat under året i förhållande till antalet anställda vid årets utgång.

**LA4 Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal**

Samtliga medarbetare omfattas av kollektivavtal

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

Under 2012 finns ingen frånvaro på grund av konstaterad arbetsskada. Ej heller finns några arbetsrelaterade dödsfall.

**HR4 Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder.**

Under 2012 har inga anmälningar skett till diskrimineringsombudsmannen avseende kränkande särbehandling.

**HR5 Rätt till fackanslutning och kollektivavtal (avser koncernen)**

Samtliga anställda har rätt till fackanslutning och kollektivavtal.

---

**SAMHÄLLSANSVAR**

---

**SO8 Det ekonomiska värdet av betydande böter och totala antalet ickemonetära sanktioner som följd av lagöverträdelser**

Inga böter eller ickemonetära sanktioner har utgått till följd av lagöverträdelser under 2012.

Stockholm den 15 mars 2013

På uppdrag av SOS Alarms styrelse



Johan Hedensiö  
Verkställande direktör





# 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 2012.

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 dotterbolaget YouCall Sverige AB. Ett andra dotterbolag, Rescue Electronic AB, avyttrades under inledningen av räkenskapsåret.

## 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 17 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 2012 3,3 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

teknikorganisation 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 avseende ersättning för 112-tjänsten tecknades för perioden 2008–2011 och har förlängts att även omfatta 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. 2012 uppgick medelsvarstiden för 112-anropen till 7,7 sek vilket är en förbättring mot 2011 då medelsvarstiden uppgick till 8,3 sek. 2011 års svarstider påverkades av en större personalomsättning än normalt.

Uppbyggnad av struktur och organisation för att införa ett informationsnummer: "113 13" på uppdrag av Försvarsdepartementet pågår. Det nya numret ska avlasta 112 och stödja såväl allmänhetens informationsbehov som myndigheters kriskommunikation. Syftet är att både kunna ge och få information när en allvarlig olycka inträffar eller när en krissituation uppstår. Tjänsten utvecklas i samråd med övriga aktörer och i samverkan med MSB. Provdraft har genomförts i tio kommuner i nordvästra Skåne. Numret kommer att tas i drift nationellt från och med den 11 mars 2013.

112-tjänsten inklusive informationsnumret utgör en så kallad konkurrensskyddad 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 225 MSEK (204).

Affärsområde Räddning  
Primärkommunerna anlitar SOS Alarm för alarmering av kommunal räddningstjänst. SOS Alarm har idag avtal tecknat med samtliga kommunala räddningstjänster i landet. Under 2012 gick kommunerna från Dalarna i söder och norrut ut i gemensam upphandling. SOS Alarm fick därigenom förnyat förtroende. Det nya gemensamma avtalet, vilket innebär större samordning kring utalmering, börjar gälla från den 1:a januari 2013.

Kvalitets- och utvecklingsarbetet i räddningstjänstprocessen är ett prioriterat område. Målet är att uppnå så kort och samtidigt korrekt handläggnings-tid 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 handläggnings-tiden och öka kvaliteten i tjänsten.

Affärsområdet omsatte år 2012 113 MSEK (110).

## 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. 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.

Ett nytt medicinskt specialistcentrum invigdes i Östersund i april 2012. Verksamheten kommer att ansvara för bedömning och prioritering av ambulanser på uppdrag av landstingen i Norrlandsläna i första hand men också bidra till att stödja övriga län. Totalt finns nu fyra medicinska specialistcentra inom SOS Alarm.

Syftet med dessa centra är att möta kundernas krav på att prioritering av ambulans ska handläggas av sjuksköterska.

För att förstärka samarbetet kring utveckling av prioritering och dirigeringstjänsten finns ett rikstäckande samarbetsråd med deltagare från bland annat ambulanssjukvården och ett flertal av landets landsting.

2012 omsatte affärsområdet 187 MSEK (198).

## Affärsområde Säkerhet, Jourtele, Trygghetsjour

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera andra samhällsnära, trygghetsskapande säkerhets- och jourtjänster. Området Säkerhet omfattar egendomsalarm (ex. inbrotts-, brand- och driftalarm) och personalarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamarbetande. Via en samarbetspartner 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 forskjutning sker mot tjänster som har en koppling till SOS Alarms kärnverksamhet 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.

Trygghetsalarm är en tjänst för äldre och handikappade som är beroende av att få direkt kontakt och hjälp, i första hand från hemtjänsten. I SOS Alarms pågående förändringsarbete i syfte att förstärka koncentrationen till kärnverksamheten har beslut tagits om att utveckla tjänsten. Överenskommelse har träffats med Tunstall, som övertar större delen av trygghetsalarmen med start från december 2012.

2012 omsatte affärsområdet totalt 288 MSEK (291).

## SOS Alarms dotterbolag

## YouCall Sverige AB

Dotterbolaget YouCall bedriver callcenterverksamhet innefattande produktion och försäljning av telekommunikations- och telefontjänster.

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. Verksamheten kompletterar jourteleverksamheten i moderbolaget men tjänsterna som bolaget erbjuder har också kopplingar till tjänsteområdet 112/Krisberedskap. 2012 omsatte YouCall 23 MSEK (27).

## Övergripande mål

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

- lämna en årlig avkastning om 8 procent på eget kapital, sett som ett genomsnitt över en rullande femårsperiod.
- ha en soliditet uppgående till 30 %
- lämna utdelning 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 utvecklings- och investeringsbehov
  - förstärka sitt varumärke
  - öka kundupplevt värde
  - verka för engagerade och friska medarbetare
  - minska sin negativa miljöpåverkan och ständigt förbättra miljöarbetet
- Utifrån fastlagd strategi pågår ett förändringsarbete vilket på kort sikt innebär att det finansiella resultatet av verksamheten belastas av omställningskostnader. Dessa kostnader är till stor del av engångskaraktär och är resultatet av åtgärder vilka vidtagits i syfte att effektivisera verksamheten och därigenom säkerställa en långsiktigt hållbar ekonomisk utveckling.

## Medarbetare

Medeltalet anställda uppgick i koncernen totalt till 878 st (827) Av dessa var 60 % (59) kvinnor och 40 % (41) män. I moderbolagets styrelse är 36 % (45) kvinnor och 64 % (55) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 32 % (24) kvinnor och 68 % (76) män. I moderbolagets företagsledning innehas 42 % (45) av posterna av kvinnor och 58 % (55) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 44 % (39) av kvinnor och 56 % (61) 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 förbättringsideer/avvikelser samt till ledningens beslut om strategier, mål, handlingsplaner och aktiviteter. Systemet präglas av långsiktighet, kundorientering och ett förebyggande syn- och arbetssätt med fokus på ständiga förbättringar.

## 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, 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 pålitlig, 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.

### Utvecklings- och kvalitetsarbete

Utvecklings- och kvalitetsarbete inom respektive affärsområde bedrivs och kommer än mer att bedrivs 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. 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. I Stockholm bedrivs ett samverkansprojekt mellan SOS Alarm, Räddningstjänsten och Polisen. Projektet

syftar till att utveckla och etablera samverkansformer mellan de inblandade organisationerna.

### VÄSENTLIGA HÄNDELSER

2012 har varit ett år präglad av förändringsarbete och en fortsättning på den förändringsprocess som inleddes hösten 2010, i syfte att med kvalitet i fokus renodla och effektivisera verksamheten för att därigenom uppnå en framtida varaktig stabil ekonomisk utveckling. Förändringsarbetet påverkar dock det finansiella resultatet negativt på kort sikt, bland annat genom att kostnader av engångskaraktär om 30 MSEK belastat resultatet 2012. Målet är att de åtgärder som vidtagits ska resultera i ett över tiden stabilare resultat i nivå med ägarnas avkastningskrav. Nedan beskrivs för SOS Alarm viktiga händelser under 2012:

Dotterbolaget Rescue Electronics såldes under inledningen av året. Funktionen med medicinska specialistcentra för prioritering av ambulanser har utökats med en enhet i Östersund vilken invigdes i april månad. Verksamheten kommer att ansvara för bedömning och prioritering av ambulanser på uppdrag av landstingen i Norrlandslänen i första hand men också bidra till att stödja övriga län. Totalt finns nu fyra medicinska specialistcentra inom SOS Alarm.

I början på året togs beslut att centralisera kundsupport för Säkerhetstjänster, Jourtele och Trygghetslarm till Västerås. Syftet med omstruktureringen är att öka kvaliteten och effektivisera arbetsprocesserna. Drygt 50 medarbetare berördes av förändringen. Alla fick erbjudande om fortsatt anställning inom SOS Alarm. För de medarbetare som valde att inte flytta med gäller att de som medarbetare på SOS Alarm har möjlighet att nyttja Trygghetsrådets tjänster.

I februari implementerades ett nytt alternativdriftssystem för att öka stabilitet och driftsäkerhet.

Avveckling av SOS Alarms analoga radionät pågår. Det är ersatt av det statliga digitala radionätet Rakel. SOS Alarm har statens uppdrag att bedriva effektiv kommunikationssamordning i Rakel. Övergången till kommunikation via Rakel har skett successivt i landet och tillsammans med SOS Alarms kunder. Från 2013 ska alla

radiokommunikation ske via Rakel.

Uppbyggnad av struktur och organisation för att införa ett informationsnummer - 113 13 - på uppdrag av Forsvarsdepartementet pågår. Det nya numret ska avlasta 112 och stödja såväl allmänhetens informationsbehov som myndigheters kriskommunikation. Syftet är att både kunna ge och få information när en allvarlig olycka inträffar eller när en krissituation uppstår. Tjänsten utvecklas i samråd med övriga aktörer och i samverkan med MSB. Provdrift har genomförts i tio kommuner i nordvästra Skåne. Numret kommer att tas i drift nationellt från och med den 11 mars 2013.

I SOS Alarms kvalitetsarbete ingår att förstärka koncentrationen till kärnverksamheten: 112-uppdraget, prioritering och dirigering av ambulanser, utlarmning av räddningstjänst, säkerhets- och jourtjänster samt krisberedskapstjänster. Därav har beslut tagits om att avveckla tjänsten Trygghetslarm. Överenskommelse har träffats med Tunstall, som övertar större delen av trygghetslarmen med start från december 2012.

Utvecklingsarbetet fortsätter i syfte att med kvalitet i tjänsteleverans i fokus effektivisera organisationen. Därmed togs beslut om att avveckla centralen i Eskilstuna med start november 2012 samt centralerna i Gävle och Skellefteå från och med juni 2013. Totalt berördes ett 40-tal medarbetare.

Bemanningsläget är stabilt och personalomsättningen 2012 minskade mot 2011 års nivå. Genomförda och pågående satsningar har givit resultat. Såväl övertidsuttag som anlitande av inhyrd personal har minskat. Dock finns det vakanser avseende sjuksköterskor i Stockholm och Göteborg. Genomförda rekryteringskampanjer har inte givit tillräckligt resultat. Bristen på sjuksköterskor påverkar hela vårdsektorn och särskilt storstäderna. Ansträngningarna har därför intensifierats. Resursbristen löses i dialog med landstingen genom samverkan mellan SOS Alarms fyra medicinska specialistcentra eller genom att kvalificerade operatörer sköter prioritering av ambulansuppdrag med stöd av sjuksköterska.

SOS Alarm mottog i april den europeiska utmärkelsen för bästa nationella 112-verksamhet av European Emergency Number Association (EENA). Utmärkelsen går till den europeiska

organisation som bäst erbjuder sina invånare trygghet och säkerhet genom en väl utvecklad 112-funktion. Bedömning görs med hänsyn till teknik, rutiner, samarbete samt medarbetarnas förmåga och kompetens.

Enligt framlagd budgetproposition 2013 föreslås ersättningen för 112-tjänsten vara fortsatt oförändrad 2013 och att ingen extra ersättning utgår för ökade kostnader kopplade till det statliga radionätet "Raket".

Arbetet i den av regeringen tillsatta Alarmeringsutredningen pågår. Uppdraget är att se över samhällets alarmeringstjänst i syfte att säkerställa att alarmeringstjänsten fungerar på ett effektivt, säkert och ändamålsenligt sätt. Utredningen beräknas vara klar i april 2013 och förväntas få påverkan på SOS Alarms framtida verksamhet.

#### OMSÄTTNING OCH RESULTAT

Koncernen ökade sin nettoomsättning med 1,9% (1,9%) till 854 MSEK (838). Den relativt låga förändringen mot föregående år är hänförlig till en allmänt låg prisuppräkning och att ersättningen för 112-tjänsten varit oförändrad mellan åren 2011 och 2012 samt beroende på förlusten av uppdraget att prioritera och dirigera ambulanser för fyra landsting. SOS-centralerna ökade sin omsättning med 2,8% (3,1%), från 815 till 838 MSEK. Motsvarande siffror för Callcenterverksamheten är en minskning med 15,4% från 26,7 MSEK till 22,6 MSEK.

Koncernens rörelseresultat uppgick till -29,9 MSEK (9,8). Pågående förändringsarbete påverkar rörelseresultatet med omställningskostnader av engångskaraktär om c:a 30 MSEK. SOS-centralverksamhetens rörelseresultat uppgick till -27,8 MSEK (8,1) medan Callcenterverksamheten bidrog med ett rörelseresultat om -2,1 MSEK (1,7).

Finansnettot för 2012 uppgick till 3,8 MSEK (4,3). Resultatet efter finansiella poster uppgick till -26,1 MSEK (14,1) och resultat efter skatt till -14,6 MSEK (9,6).

2012 års nettoresultat om -14,6 MSEK (9,6) innebär en avkastning på eget kapital om -9,0% (6). Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 2,6%. Därmed uppnås inte ägarnas mål om en genomsnittlig avkastning om 8%. Pågående förändringsarbete bedrivs bland annat i syfte

att skapa förutsättningar för att verksamheten varaktigt ska kunna generera ett resultat i nivå med ägarnas krav.

Resultatandelssystemet SOS MINOVA för samtliga anställda i koncernen förutom koncernens och ledningsgrupp infördes år 2000. Detta mål- och incitamentsprogram, baseras dels på ekonomiskt resultat, dels på om vissa uppsatta verksamhetsmål uppnås. Under 2012 uppnåddes ej de uppsatta målen varför ingen utdelning föreslås.

#### UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR

Den absoluta majoriteten av SOS Alarms intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Kundgruppen utgörs av i huvudsak aktörer verksamma inom den offentliga sektorn. Konkurrensen har 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 förlorade en upphandling innebärande att uppdraget att prioritera och dirigera ambulanser för fyra landsting upphörde från och med november 2011. Även den upphandling som pågått sedan hösten 2012 avseende samma typ av uppdrag för Stockholms läns landsting har efter räkenskapsårets utgång förlorats. Avtalet med staten avseende grundersättningen för 112 har legat på en oförändrad nivå sedan 2008. Avtalet är nu åter 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 men också för att öka samhälls- och kundnyttan. Detta sker i samråd med såväl uppdragsgivare som ägare och med bibehållen eller förbättrad kvalitet i fokus. Därmed kommer närmsta året att fortsatt belastas av kostnader kopplade till denna omställning. En resultatnivå understigande ägarnas avkastningskrav är därmed att förvänta under 2013 och 2014. De åtgärder som vidtagits och de som kommer att vidtagas förväntas på sikt leda till en varaktigt lägre kostnadsnivå varvid den långsiktiga konkurrenskraften stärks.

Framtida kompetensförsörjning är av avgörande betydelse för framtida utveckling. Hög personalomsättning

innebär en hög påfrestning på verksamheten. Därav kommer fokus och resurser att fortsätta inriktas på att attrahera, utveckla och behålla medarbetare.

#### HÄNDELSER EFTER RÄKENSKAPSÅRETS UTGÅNG

Efter räkenskapsåret har uppdraget prioritera och dirigera prehospitala enheter på uppdrag av Stockholms läns landsting förlorats till annan part. Stockholm läns landstings upphandling och tilldelningsbeslut är dock, på begäran av SOS Alarm, föremål för överprövning i Förvaltningsrätten. Uppdraget som upphör från och med november 2013 utgör c:a 6% av SOS Alarms omsättning. Om tilldelningsbeslutet inte ändras av domstolen så upphör uppdraget den 1 november 2013. Bortfallet kommer att kräva ytterligare anpassningar av verksamheten.

#### FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE

Per den 31 december 2012 uppgick likvida medel till 17,6 MSEK (28). Soliditeten uppgick till 29% (31) och koncernens egna kapital till 148,9 MSEK (164). Vid utgången av 2012 hade koncernen inga räntebärande skulder (20). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för 2012 till -10 MSEK (-19). Den löpande verksamheten bidrog med 66,3 MSEK (50). Investeringar gjordes med 56,6 MSEK (79) varav 10,3 MSEK (30) avser investeringar i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Kassaflödet från finansieringsverksamheten var -19,7 MSEK (10).

#### MODERBOLAGET

Moderbolagets nettoomsättning uppgick år 2012 till 838 MSEK (813). Rörelseresultatet uppgick till -27,8 MSEK (9,1) och resultat efter finansiella poster till -23,4 MSEK (16,1). Eget kapital vid årets utgång uppgick till 42 MSEK (50). Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 65 MSEK (54). Investeringar har gjorts med 55 MSEK (77). 2012 förändrades likvida medel inklusive kortfristiga placeringar med -9,3 MSEK (-11).

## **BOLAGSSTYRNINGSRAPPORT ENLIGT SVENSK KOD FÖR BOLAGSSTYRNING**

### **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 2013 kommer de upplysningar som koden föreskriver också att tillkännages där.

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 p.g.a. den begränsade ägarkretsen, inte någon valberedning. Aktieägarna nominerar styrelseledamöter och föreslår arvode efter samråd. Enligt konsortialavtal mellan ägarna och enligt bolagets bolagsordning utser staten och SKL Företag AB vardera lägst 2 och högst 4 ledamöter. Aktieägarna utser efter samråd gemensamt ytterligare en 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 2012. 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. Revisorerens 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 väljs enligt aktiebolagslagen och nuvarande revisorer valdes vid årsstämman 2012 med en mandatperiod om ett (1) år. 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 bolagsstämmobeslut.

Årsstämma ska hållas inom sex månader efter räkenskapsårets utgång. På årsstämman fattas beslut om bland annat ansvarsfrihet för styrelse och verkställande direktör, fastställande av bolagets balans- och resultaträkning, ersättning till styrelse och revisorer, val av styrelseledamöter och ordförande. Kallelse till årsstämma ska ske tidigast sex och senast fyra veckor före stämman. Protokoll från årsstämman den 23 april 2012 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 stämموvalda ledamöter är fyra kvinnor.

Styrelsen har under året haft elva ledamöter, varav två är arbetstagarledamöter. Ledamöternas genomsnittsalder är 58 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 23 april 2012 omvaldes samtliga ledamöter förutom Lotta Mellström som ersattes av Lars Erik Fredriksson. Arbetstagarorganisationerna utsåg ledamöterna Liselotte Bäckström och Rasmus Rasmussen samt Johan Magnusson och Margareta Lundén som suppleanter för dessa. Under året har Göran Gunnarsson tillträtt en befattning som chef för Storstockholms brandförsvaret och i anledning av detta lämnat sitt uppdrag som styrelseledamot i bolaget. 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 genomgått 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. Ny utvärdering kommer att ske under första kvartalet 2013. Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 23 april 2012. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt ny omarbetad rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat en bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2012 har styrelsen haft 11 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har ett styrelseinternt genomförts med studiebesök.

Huvudpunkter i 2012 års styrelsemöten var:

- Affärsplan för 2013–2015 samt verksamhetsplan och budget för 2013
- Omstrukturering av kundsupport för säkerhet, jourtele och trygghetsjour
- Effektiviseringsåtgärder inom produktion och övrig verksamhet
- Nedläggning av centralerna i Eskilstuna, Skellefteå och Gävle
- Trygghetslarm – försäljning av avtalsstock
- Införande av informationsnummer 113 13
- 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 2012

Antal styrelsemöten	11
Johnny Magnusson	10
Bo Andersson	10
Tommy Bernevång Forsberg	9
Lars Erik Fredriksson*	9
Göran Gunnarsson	7
Maria Khorsand	10
Ingrid Lennerwald	9
Lotta Mellström *	2
Ewa Ståldal	10
Håkan Sörman	11
Rasmus Rasmussen	8
Liselotte Bäckström	11
Margareta Lundén (Suppleant)**	1
Ann-Catrin Lööf (Suppleant)**	1
Johan Magnusson (Suppleant)**	9
Claes Johansson (Suppleant)**	8

\*Lars Erik Fredriksson ersatte Lotta Mellström som ledamot från och med årsstämman 2012

\*\* Johan Magnusson och Claes Johansson ersatte Margareta Lundén och Ann-Catrin Lööf som suppleant för arbetstagarrepresentanter under 2012

### 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 2012 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2013. Ersättning till revisorerna framgår av not 4 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2012 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 avseende den finansiella rapporteringen är organiserad. Enligt koden ska styrelsen årligen lämna beskrivning av de viktigaste inslagen i bolagets system för intern kontroll och riskhantering avseende den finansiella rapporteringen.

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

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

### Ansvarsfördelning

Styrelsen har det övergripande ansvaret för att upprätthålla ett effektivt system för intern kontroll och riskhantering. Varje år fastställs en arbetsordning som reglerar arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktören. Styrelsen upprättar en instruktion till verkställande direktören som bland annat beskriver delegeringsrätt och ledarskap samt en rapportinstruktion för den finansiella rapporteringen. Styrelsen tar även beslut om bolagets strategier, affärsplan, budget och 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 kommunikationsförmåga. 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 avvikelser- 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 17 SOS-centralerna, är certifierad enligt regelverket 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 teknisknoder. 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 nätverken 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. Konkurrensen har ökat markant och idag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva. Förlust av större uppdrag i samband med upphandling betyder att anpassningar måste göras i verksamheten.

#### Finansiella risker

SOS Alarm har periodvis hög likviditet på grund av förskottsbetalning 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 kostnadsmissigt. 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 policier och riktlinjer på företagets intranät.

Policys finns avseende: arbetsmiljö, droger, jämställdhet, rekrytering, lönesättning, rehabilitering, mediahantering, miljö, informationssäkerhet, 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 samlat. (HR, Marknad & Kommunikation samt ekonomi följer upp av 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.

Kostnadsmässigt 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 informations-säkerhet 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-controller. Större projekt och investeringsbeslut förbereds och genomlysas i ett prioriteringsforum innan beslut tas i företagsledningen.

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

## Kontrollstrukturer

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

SOS Alarm har ingen internrevision för den finansiella kontrollen. Bolagets externa revisorer avrapporterar årligen sina iakttagelser av intern kontroll. 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 policies 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 23 april 2012 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 utmytna 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 överensstämja med de som fastställts av regeringen i ovan nämnda riktlinjer.

## Befintliga ersättningsvillkor

Styrelsens förslag till årsstämman den 23 april 2012 överensstämmer med ovan sagda och om inte annat anges nedan, med tidigare tillämpade principer för ledande befattningshavare 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 Alarmkoncernen. Från och med ingången av 2009 omfattas ingen ledande befattningshavare av MINOVA och därmed har ingen ledande befattningshavare rörlig lön.

#### Pension

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 ny anställning 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 frångå dessa riktlinjer. Styrelsens motiv måste i dessa fall dokumenteras.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2012 framgår av not 7.

#### Riktlinjer 2013

Styrelsen föreslår att samma riktlinjer, som ovan, även gäller för 2013.

För säkerställande av att fastställda nivåer avseende bolagets kostnader för ersättning till ledande befattningshavare i bolaget inte överskrids, 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.

#### FÖRSLAG TILL BEHANDLING AV RESULTAT

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 omstruktureringsfas föreslår

styrelsen att ingen utdelning lämnas hänförlig till verksamhetsåret 2012.

Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:

Balanserad vinst	SEK 47 374 820
Årets resultat	-7 767 685
	<b>39 607 135</b>

Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:

Till ny räkning överförs **39 607 135**

Enligt upprättad koncernbalansräkning uppgår fritt eget kapital till **53 273 KSEK**.

#### ÅRSTÄMMA SAMT KALENDARIUM FÖR KOMMANDE RAPPORTER.

Årstämma äger rum den 26 april 2013 i Stockholm klockan 10:00.

Rapportdagar under 2013:

#### Årsredovisning

- 2013-03-29
- Delårsrapport 2013 kvartal 1 2013-04-30
- Delårsrapport 2013 kvartal 1-2 2013-08-15
- Delårsrapport 2013 kvartal 1-3 2013-10-30

#### FLERÅRSJÄMFÖRELSE, KONCERNEN

	2012	2011	2010	2009	2008
Nettoomsättning, KSEK	854 335	837 811	822 064	807 863	760 681
Resultat efter finansiella poster, KSEK	-26 064	14 123	5 605	22 033	18 760
Balansomslutning, KSEK	539 608	541 823	543 383	519 910	497 057
Soliditet, %	29	31	31	33	33
Avkastning på sysselsatt kapital, %	-15	8	3	13	11
Avkastning på eget kapital efter skatt, %	-9	6	1	8	7
Medelantalet anställda	878	827	867	874	821

Nyckeltalsdefinitioner, se not 25



# Resultaträkning

## KSEK

		KONCERNEN		MODERBOLAGET	
	Not	2012	2011	2012	2011
Nettoomsättning	1,3	854 335	837 811	837 764	812 809
Aktiverat arbete för egen räkning		–	521	–	521
Övriga intäkter		5 815	–	5 815	–
	2	860 150	838 332	843 579	813 330
<i>Rörelsens kostnader:</i>					
Råvaror och förnödenheter		–	–603	–	–
Övriga externa kostnader	3,4	–291 261	–273 045	–288 385	–266 968
Personalkostnader	5,6,7	–529 605	–496 402	–514 534	–479 493
Övriga rörelsekostnader		–2 699	–	–2 699	–
Avskrivningar av immateriella och materiella anläggningstillgångar		–66 500	–58 475	–65 793	–57 802
		–890 065	–828 524	–871 411	–804 263
<b>Rörelseresultat</b>	<b>1</b>	<b>–29 915</b>	<b>9 808</b>	<b>–27 832</b>	<b>9 066</b>
<i>Resultat från finansiella investeringar:</i>					
Resultat från andelar i koncernföretag	8	389	–	1 400	3 500
Ränteintäkter och liknande resultatposter	9,16,17	3 654	4 455	3 229	3 701
Räntekostnader och liknande resultatposter	10	–192	–141	–192	–141
		3 851	4 314	4 437	7 060
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>–26 064</b>	<b>14 123</b>	<b>–23 395</b>	<b>16 126</b>
Bokslutsdispositioner	11			13 357	–7 564
<b>Resultat före skatt</b>		<b>–26 064</b>	<b>14 123</b>	<b>–10 038</b>	<b>8 562</b>
Skatt på årets resultat	12	11 063	–3 940	2 270	–1 550
Minoritetsandel i resultat		443	–546	–	–
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>–14 558</b>	<b>9 637</b>	<b>–7 768</b>	<b>7 012</b>
Resultat per aktie i kronor		–728	482	–388	351

# Balansräkning

## KSEK

		KONCERNEN		MODERBOLAGET	
	Not	2012	2011	2012	2011
<i>Tillgångar</i>					
<b>Anläggningstillgångar</b>					
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>					
Byggnader och mark	13	100	109	100	109
Kommunikationsutrustning och inventarier	14,15	229 357	250 276	226 499	246 772
		229 457	250 385	226 599	246 881
<b>Finansiella anläggningstillgångar</b>					
Andelar i koncernföretag	16	–	–	350	2 550
Andra långfristiga värdepappersinnehav	19	40 509	30 220	40 509	30 220
Uppskjuten skattefordran	12	–	189	2 682	189
		40 509	30 409	43 541	32 959
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>269 966</b>	<b>280 794</b>	<b>270 140</b>	<b>279 840</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>					
<b>Varulager m m</b>					
Varulager		–	1 368	–	–
		–	1 368	–	–
<b>Kortfristiga fordringar</b>					
Kundfordringar		214 120	198 238	212 741	196 259
Övriga fordringar		2 747	3 907	2 239	2 074
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	32 507	29 937	30 203	27 638
		249 374	232 082	245 183	225 971
<b>Kortfristiga placeringar</b>	18	<b>12 253</b>	<b>21 654</b>	<b>1 253</b>	<b>10 491</b>
<b>Kassa och bank</b>	20	<b>5 333</b>	<b>5 925</b>	<b>374</b>	<b>437</b>
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>266 960</b>	<b>261 029</b>	<b>246 810</b>	<b>236 900</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>536 926</b>	<b>541 823</b>	<b>516 950</b>	<b>516 740</b>

		KONCERNEN		MODERBOLAGET	
	Not	2012	2011	2012	2011
<b>Eget kapital och skulder</b>					
<b>Eget kapital</b>	<b>21</b>				
<i>Bundet eget kapital</i>					
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000	2 000	2 000
Bundna reserver/Reservfond		93 677	98 170	400	400
		95 677	100 170	2 400	2 400
<i>Fritt eget kapital</i>					
Fria reserver/Balanserad vinst		67 831	53 701	47 375	40 363
Årets resultat		-14 558	9 637	-7 768	7 012
		53 273	63 338	39 607	47 375
<b>Summa eget kapital</b>		<b>148 950</b>	<b>163 508</b>	<b>42 007</b>	<b>49 775</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>119 474</b>	<b>132 831</b>
<b>Minoritetsintresse</b>		<b>6 043</b>	<b>6 486</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Avsättningar</b>					
Avsättningar för skatter	23	23 607	35 082	-	-
<b>Summa avsättningar</b>		<b>23 607</b>	<b>35 082</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>					
Checkräkningskredit		-	19 697	-	19 697
Leverantörsskulder		55 535	40 393	54 422	39 273
Skulder till koncernföretag		-	-	802	453
Skatteskulder		-	110	-	-
Övriga skulder		42 552	43 565	41 201	42 981
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter 24		260 240	232 982	259 044	231 730
<b>Summa kortfristiga skulder</b>		<b>358 327</b>	<b>336 747</b>	<b>355 469</b>	<b>334 134</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>536 926</b>	<b>541 823</b>	<b>516 950</b>	<b>516 740</b>
<b>Poster inom linjen</b>					
Ställda säkerheter		Inga	Inga	Inga	Inga
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga	Inga	Inga

# Kassaflödesanalys

## KSEK

	KONCERNEN		MODERBOLAGET	
	2012	2011	2012	2011
<b>Den löpande verksamheten</b>				
Rörelseresultat	-29 915	9 808	-27 832	9 067
<i>Justering för poster som inte ingår i kassaflödet</i>				
Förlust vid utrangering av anl. tillgångar	2 699	382	2 699	95
Avskrivningar	66 500	58 475	65 793	57 802
	39 284	68 665	40 660	66 964
Erhållen utdelning	-	-	-	3 500
Erhållen ränta	3 654	4 455	3 228	3 701
Erlagd ränta	-192	-141	-192	-141
Betald inkomstskatt	1 269	-911	151	-304
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>	<b>44 015</b>	<b>72 068</b>	<b>43 847</b>	<b>73 720</b>
<i>Förändring i rörelsekapital</i>				
Minskning (+) /ökning (-) av varulager	-	-241	-	-
Minskning (+) /ökning (-) av fordringar	-19 418	1 555	-19 585	-242
Ökning (+) /minskning (-) av skulder	41 712	-23 623	41 032	-19 022
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>	<b>66 309</b>	<b>49 759</b>	<b>65 294</b>	<b>54 456</b>
<i>Investeringsverksamheten</i>				
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	-48 302	-48 612	-48 210	-46 468
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	-10 288	-30 200	-10 288	-30 200
Försäljning av dotterbolag	1 985	-	3 600	-
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>	<b>-56 605</b>	<b>-78 812</b>	<b>-54 898</b>	<b>-76 668</b>
<i>Finansieringsverksamheten</i>				
Förändring av räntebärande skulder	-19 697	19 697	-19 697	19 697
Utbetald utdelning	-	-8 099	-	-8 099
Utbetald minoritetsandel	-	-1 500	-	-
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>	<b>-19 697</b>	<b>10 098</b>	<b>-19 697</b>	<b>11 598</b>
<b>Årets kassaflöde</b>	<b>-9 993</b>	<b>-18 955</b>	<b>-9 301</b>	<b>-10 614</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>27 579</b>	<b>46 534</b>	<b>10 928</b>	<b>21 542</b>
<b>Likvida medel vid årets slut *</b>	<b>17 586</b>	<b>27 579</b>	<b>1 627</b>	<b>10 928</b>
<b>* Likvida medel utgörs av:</b>				
Kortfristiga placeringar	12 253	21 654	1 253	10 491
Kassa och bank	5 333	5 925	437	437
	<b>17 586</b>	<b>27 579</b>	<b>1 690</b>	<b>10 928</b>

#### KONCERNENS FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

Not 21	Aktie kapital	Bundna reserver	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
Eget kapital 31 december 2010	2 000	93 177	66 795	161 972
Förskjutning mellan fritt och bundet eget kapital		4 993	-4 993	0
Utdelning			-8 099	-8 099
Årets resultat			9 637	9 637
Eget kapital 31 december 2011	2 000	98 170	63 338	163 508
Förskjutning mellan fritt och bundet eget kapital		-4 493	4 493	0
Utdelning				0
Årets resultat			-14 558	-14 558
<b>Eget kapital 31 december 2012</b>	<b>2 000</b>	<b>93 677</b>	<b>53 273</b>	<b>148 950</b>

#### MODERBOLAGETS FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

Not 21	Aktie kapital	Bundna reserver	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
Eget kapital 31 december 2010	2 000	400	48 462	50 862
Utdelning			-8 099	-8 099
Årets resultat			7 012	7 012
Eget kapital 31 december 2011	2 000	400	47 375	49 775
Utdelning			0	0
Årets resultat			-7 768	-7 768
<b>Eget kapital 31 december 2012</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>39 607</b>	<b>42 007</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 2013 och kommer att föreläggas årsstämman 2013 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	3-5 år
Datorer	3-5 år

Moderbolaget har i samarbete med Ericsson utvecklat ny teknisk plattform. SOS Alarm har en i tiden obegränsad 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 s k portföljmetod.

## 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 2012 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

Finansiella leasingavtal, som i allt väsentligt till hyrestagaren överför alla sådana risker och fördelar avseende den förhyrda tillgången som förknippas med ägandet redovisas som tillgång i koncernens balansräkning från och med det att avtalet ingås. Tillgången värderas då till det leasade objektets verkliga värde, eller, om lägre, till nuvärdet av minimileaseavgifterna för leasingperioden. Betalningen av leasingavgifterna uppdelas i finansiella kostnader och minskning (amortering) av den finansiella skulden på ett sådant sätt att en rimlig räntesats på den redovisade skulden uppnås. De finansiella kostnaderna belastar koncernens resultat. Tillgångar enligt finansiella leasingavtal skrivs av över den kortaste perioden av beräknad nyttjandetid respektive leasingavtalets löptid. Hos moderbolaget redovisas samtliga leasingavtal enligt de regler som gäller för operationella leasingavtal

Inga övriga räntebärande skulder föreligger.

### 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, dvs 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 utnyttjade underskottsavdrag, i den utsträckning det är sannolikt att framtida skattepliktiga vinster kommer att finnas tillgängliga och mot vilka de temporära differenserna eller utnyttjade 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 wpåverkar 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 det rörelsedrivande dotterbolaget You Call Sverige AB. Verksamheterna leds och organiseras var för sig med utgångspunkt från karaktären på de olika tjänster som erbjuds.

SOS Alarm Sverige AB har 17 SOS-centraler runt om i landet. Verksamheten omfattar ansvar för nödnumret 112, dvs. samhällets alarmering av ambulans, räddningstjänst, polis m m samt andra typer av kundanpassade larm- och service-tjänster som kan kombineras med SOS-tjänsten. Detta gäller t ex egendomsalarm, personlarm, jourförmedling, sjukvårdsrådgivning samt samordning och dirigerings av transporter.

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

Dotterbolaget Rescue Electronics AB avyttrades under första kvartalet 2012.

Nettoomsättning per segment	2012	2011
SOS centraler	837 764	815 153
Callcenter	22 567	26 739
Koncernjustering	-5 996	-4 081
<b>Summa koncernen</b>	<b>854 335</b>	<b>837 811</b>
Rörelseresultat per segment		
SOS centraler	-27 832	8 083
Callcenter	-2 083	1 725
<b>Summa koncernen</b>	<b>-29 915</b>	<b>9 808</b>

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

Moderbolaget	2012	2011
Samhällstjänster: 112/Krisberedskap	224 546	203 710
Samhällstjänster: Räddningstjänster	113 059	109 852
Samhällstjänster: Vård	187 271	198 361
Säkerhet, Jourtele, Trygghetsjour	287 913	290 759
Övriga intäkter	30 790	10 648
<b>Summa moderbolaget</b>	<b>843 579</b>	<b>813 330</b>
Koncernen		
YouCall Sverige AB	22 567	26 739
Rescue Electronic AB	0	2 344
Moderbolagets inköp från dotterbolag	-5 996	-4 022
Moderbolagets försäljning till dotterbolag	0	-59
<b>Summa koncernen</b>	<b>860 150</b>	<b>838 332</b>

## NOT 3 TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄENDE

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.

112-tjänsten utförs på statens uppdrag och utgör en så kallad konkurrensskyddad verksamhet. Avtal förhandlas och upprättas för att reglera såväl tjänstens innehåll som ersättnings storlek. Nu gällande avtal avser perioden 1 januari 2009 - 31 december 2011 och har därefter förlängts med ett år i taget. Ersättningen uppgår till 178 MSEK (178) per år samt 1,7 MSEK (1,7) för en SMS-tjänst för handikappade. Dessutom erhöles 2012 13 MSEK (10) i kompensation för drift av dubbla radiosystem under övergången till Rakel. Utöver detta har 14 MSEK (0) erhållits för uppbyggnad av informationsnumret 113 13. För 112-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 26 MSEK (35). Samtliga dessa avtal är tecknade på kommersiella villkor.

Motsvarande värde för från närstående köpta varor och tjänster är 11,4 (6,5) MSEK.



**NOT 4 INFORMATION ANGÅENDE ERSÄTTNING TILL REVISORER**

	2012	2011
<b>Moderbolaget</b>		
<i>Ernst &amp; Young AB</i>		
Ersättning för revisionsuppdraget	700	606
Revisionsverksamheten utöver revisionsuppdraget	150	330
Skatterådgivning	–	–
Övriga tjänster	–	40
	<b>850</b>	<b>976</b>
<b>Koncernen</b>		
<i>Ernst &amp; Young AB</i>		
Ersättning för revisionsuppdraget	720	639
Revisionsverksamheten utöver revisionsuppdraget	150	330
Skatterådgivning	–	–
Övriga tjänster	–	40
	<b>870</b>	<b>1 009</b>

**NOT 5 MEDELTALET ANSTÄLLDA**

	2012			2011		
	Antal anställda	Varav män	Varav kvinnor	Antal anställda	Varav män	Varav kvinnor
<b>Moderbolaget</b>						
Sverige	843	40 %	60 %	785	41 %	59 %
<b>Dotterbolag</b>						
Sverige	35	32 %	68 %	42	28 %	72 %
<b>Koncernen totalt</b>	<b>878</b>	<b>40 %</b>	<b>60 %</b>	<b>827</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>

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

	2012			2011		
	Antal kvinnor	Antal män	Totalt	Antal kvinnor	Antal män	Totalt
<b>Moderbolaget</b>						
Styrelse	4	7	11	5	6	11
Företagsledning	5	7	12	5	7	12
<b>Koncernen</b>						
Styrelser	6	13	19	5	16	21
Företagsledningar	7	9	16	7	12	19

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

	2012		2011	
	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)
Moderbolaget	339 781	141 045 (26 257)*	312 672	129 764 (24 703)*
Dotterbolaget	10 545	4 297 (782)	12 139	4 762 (859)
<b>Koncernen totalt</b>	<b>350 326</b>	<b>145 342</b> (27 039)**	<b>324 811</b>	<b>134 526</b> (25 562)**

\* Av Moderbolagets pensionskostnader avser 724 (675) KSEK gruppen styrelse och VD.

\*\* Av Koncernens pensionskostnader avser 912 (835) KSEK gruppen styrelse och VD.

Koncernens anställda exklusive verkställande direktören omfattas av pensioner enligt ITP-planen. ITP-1 är premie bestämd medan ITP-2 är förmånsbestämd. Årets avgifter för ITP-2 som är tecknade i Alecta uppgår till 15,2 (14,1) MSEK för koncernen och 14,8 (13,6) MSEK för moderbolaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2012 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till preliminärt 130 procent (113). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantaganden, vilka inte överensstämmer med RR 29.

Till medlemmarna i koncernledningen, 11 st (11) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 10 148 (8 449) 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 2 324 (1 792) 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. 2011 gjordes ingen avsättning och ingen avsättning kommer att föreslås på basis av 2012 års resultat då detta understiger gränsvärdet för avsättning.

Löner och andra ersättningar fördelade mellan styrelseledamöter, VD och anställda:

	2012		2011	
	Styrelse och VD	Övriga anställda	Styrelse och VD	Övriga anställda
Moderbolaget Sverige	2 921	336 860	2 722	309 950
<b>Totalt moderbolaget</b>	<b>2 921</b>	<b>336 860</b>	<b>2 722</b>	<b>309 950</b>
Dotterbolag Sverige	802	9 742	768	11 372
<b>Koncernen totalt</b>	<b>3 723</b>	<b>346 601</b>	<b>3 490</b>	<b>321 322</b>

Till verkställande direktören har lön utbetalats med 2 401 (2 345) 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 100 (96) KSEK. De övriga bolagsstämموvalda ledamöterna erhöll ett arvode om 60 (56) 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	100	–	100	–	
Ledamot Bo Andersson	60	–	60	–	
Ledamot Tommy Bernevåg Forsberg	60	–	60	–	
Ledamot Göran Gunnarsson	60	–	60	–	
Ledamot Maria Khorsand	60	–	60	–	
Ledamot Ingrid Lennerwald	60	–	60	–	
Ledamot Lars Erik Fredriksson	0	–	0	–	
Ledamot Ewa Stålldal	60	–	60	–	
Ledamot Håkan Sörman	60	–	60	–	
Personalrepresentant Liselotte Bäckström	–	–	–	–	
Personalrepresentant Rasmus Rasmussen	–	–	–	–	
<i>Ledande befattningshavare:</i>					
VD Johan Hedensjö	2 401	126	2 527	724	6/6
Stabschef Bertil Albertsson **	177	13	190	24	6/3
Affärsområdeschef Ola Johannesson	953	80	1 033	196	6/3
Affärsområdeschef Nils-Erik Norin	921	63	984	317	6/3
Affärsområdeschef Päivi Rozenbachs	837	83	920	179	6/3
Affärsområdeschef Åke Kjellin ***	594	41	635	115	6/3
Affärsområdeschef Maria Valentin	1 041	96	1 137	214	6/3
Produktionschef Anders Myrbäck	1 044	67	1 111	218	6/3
Ekonomichef Eva-Karin Lilja	973	83	1 056	248	6/3
Teknikchef Per Palm	957	78	1 035	200	6/3
Chef human resource Agneta Weman	1 006	86	1 092	353	6/3
Chef strategi, affärsutveckling kommunikation Jessica Friberg	902	53	955	259	6/3

Beloppen avser den period som de anställda varit ledande befattningshavare.

\* Uppsägningstid från bolagets sida/upsägningstid från den anställdes sida.

\*\* Avgick med ålderspension 2012-01-31

\*\*\* Tf AO-chef från 2012-02-23 – 2012-12-31

**NOT 8 RESULTAT FRÅN ANDELAR I KONCERNFÖRETAG**

Koncernen	2012	2011
Resultat försäljning andelar koncern	389	–
<b>Summa</b>	<b>389</b>	<b>–</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Resultat försäljning andelar koncern	1 400	–
Utdelning	–	3 500
<b>Summa</b>	<b>1 400</b>	<b>3 500</b>

**NOT 9 ÖVRIGA RÄNTEINTÄKTER OCH LIKANDE RESULTATPOSTER**

Koncernen	2012	2011
Räntor	3 654	4 455
<b>Summa</b>	<b>3 654</b>	<b>4 455</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Räntor	3 229	3 701
<b>Summa</b>	<b>3 229</b>	<b>3 701</b>

**NOT 10 ÖVRIGA RÄNTEKOSTNADER OCH LIKANDE RESULTATPOSTER**

Koncernen	2012	2011
Räntor	192	141
<b>Summa</b>	<b>192</b>	<b>141</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Räntor	192	141
<b>Summa</b>	<b>192</b>	<b>141</b>

**NOT 11 BOKSLUTSDISPOSITIONER**

	2012	2011
Skillnad mellan bokförda avskrivningar och avskrivningar enligt plan	11 692	–5 600
Justering av periodiseringsfond TAX 2012	1 665	–1 964
<b>Summa</b>	<b>13 357</b>	<b>–7 564</b>

**NOT 12 SKATTER**

Koncernen	2012	2011
Aktuell skatt	–	–2 158
Uppskjuten skatt	11 063	–1 782
<b>Summa</b>	<b>11 063</b>	<b>–3 940</b>
Redovisat resultat före skatt	–26 064	14 123
Skatt enligt gällande skattesats	6 855	–3 714
Skatteeffekt av kostnader som inte är skatte- mässigt avdragsgilla	–336	–200
Skatteeffekt av intäkter som inte är skattepliktiga	102	–
Skatteeffekt av schablonintäkt avseende periodiseringsfonder	–15	–28
Underskott för vilket uppskjuten skattefordran inte redovisas	254	–
Skatteeffekt av ändrad skattesats	4 614	–
Justering av skatt föregående år	–412	–
<b>Redovisad skattekostnad</b>	<b>11 063</b>	<b>–3 940</b>

**Moderbolaget**

Aktuell skatt	–	–1 550
Uppskjuten skatt	2 270	–
<b>Summa</b>	<b>2 270</b>	<b>–1 550</b>
Redovisat resultat före skatt	–10 038	8 562
Skatt enligt gällande skattesats	2 640	–2 252
Skatteeffekt av kostnader som inte är skatte- mässigt avdragsgilla	–224	–195
Skatteeffekt av intäkter som inte är skattepliktiga	806	921
Skatteeffekt av schablonintäkt avseende periodiseringsfonder	–15	–24
Skatteeffekt av ändrad skattesats	–525	–
Justering skatt fg år	–412	–
<b>Redovisad skattekostnad</b>	<b>2 270</b>	<b>–1 550</b>

Den gällande skattesatsen i såväl koncernen som moderbolaget är 26,3 % (26,3 %). Uppskjuten skattefordran och uppskjuten skatteskuld per den 31 december 2012 har omräknats med beaktande av ändrad skattesats till 22 %.

**NOT 13 MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR, BYGGNADER OCH MARK**

Koncernen och moderbolaget	2012	2011
Ingående anskaffningsvärde byggnad	308	308
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>308</b>	<b>308</b>
Ingående avskrivningar	–298	–289
Årets avskrivningar	–9	–10
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>–307</b>	<b>–298</b>
Utgående planenligt restvärde byggnad	1	10
Mark	99	99
<b>Utgående planenligt restvärde fastigheten</b>	<b>100</b>	<b>109</b>

**NOT 14 MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR,  
KOMMUNIKATIONS-UTRUSTNING OCH INVENTARIER**

<b>Koncernen</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Ingående anskaffningsvärde	561 390	548 127
Inköp	48 302	48 612
Utrangeringar	-25 351	-35 348
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>584 341</b>	<b>561 390</b>
Ingående avskrivningar	-311 114	-287 614
Utrangeringar	22 621	34 978
Årets avskrivningar	-66 491	-58 478
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-354 984</b>	<b>-311 114</b>
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>229 357</b>	<b>250 276</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Ingående anskaffningsvärde	554 097	541 395
Inköp	48 210	46 468
Utrangeringar	-25 221	-33 765
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>577 086</b>	<b>554 097</b>
Ingående avskrivningar	-307 325	-283 202
Utrangeringar	22 522	33 679
Årets avskrivningar	-65 784	-57 802
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-350 587</b>	<b>-307 325</b>
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>226 499</b>	<b>246 772</b>

**NOT 15****Moderbolaget**

En sammantagen bedömning har gjorts att ändra avskrivningstiden från 10 år till 5 år för operatörsbord införskaffade fr.o.m. 2012. Ändringen är gjord för att harmonisera avskrivningstid för bord med den teknik som de är bestyckade med.

**NOT 16 ANDELAR I KONCERNFÖRETAG**

	<b>Kapitalandel</b>	<b>Antal andelar</b>	<b>Bokfört värde</b>
YouCall Sverige AB	70 %	3 500	350
			<b>350</b>

Uppgifter om dotterföretagens organisationsnummer och säte:

	<b>Organisationsnummer</b>	<b>Säte</b>
YouCall Sverige AB	556535-9501	Piteå

**NOT 17 FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER**

<b>Koncernen</b>		
Service och underhåll	3 574	3 391
Hyra och leasing	9 581	8 293
Försäkring	644	670
Telekostnader	782	709
Övrigt förutbetalt	5 978	5 006
Ej fakturerade intäkter	11 348	11 058
Upplupna räntor	600	887
<b>Summa</b>	<b>32 507</b>	<b>30 014</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Service och underhåll	3 574	3 391
Hyra och leasing	9 212	7 847
Försäkring	644	670
Telekostnader	511	428
Övrigt förutbetalt	5 503	4 532
Ej fakturerade intäkter	10 161	9 883
Upplupna räntor	600	887
<b>Summa</b>	<b>30 203</b>	<b>27 638</b>

**NOT 18 KORTFRISTIGA PLACERINGAR**

<b>Koncernen</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Nordeas institutionella räntefond för korta placeringar	1 253	1 627
Jyske Bank *	-	10 027
Sparbanken Nord fasträntekonto	11 000	10 000
<b>Summa</b>	<b>12 253</b>	<b>21 654</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Nordeas institutionella räntefond för korta placeringar	1 253	464
Jyske Bank *	-	10 027
<b>Summa</b>	<b>1 253</b>	<b>10 491</b>

\* Värdet till nominellt värde inkl upplupna räntor.

**NOT 19 LÅNGFRISTIGA PLACERINGAR**

Koncernen	2012	2011
Aktier i Gripsholms Kungsladugård AB	20	20
Vasakronan *	–	10 061
SBAB *	10 042	10 076
SEB *	10 048	10 063
Swedbank *	10 338	–
Sveaskog *	10 061	–
<b>Summa</b>	<b>40 509</b>	<b>30 220</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Aktier i Gripsholms Kungsladugård AB	20	20
Vasakronan *	–	10 061
SBAB *	10 042	10 076
SEB *	10 048	10 063
Swedbank *	10 338	–
Sveaskog *	10 061	–
<b>Summa</b>	<b>40 509</b>	<b>30 220</b>

\* Värderade till nominellt värde inkl upplupna räntor.

**NOT 20 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 21 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 22 OBESKATTADE RESERVER**

Moderbolaget	2012	2011
Skillnad mellan bokförda avskrivningar och avskrivningar enligt plan	114 656	126 347
Periodiseringsfond, tax 2009	1 885	1 885
Periodiseringsfond, tax 2010	2 634	2 634
Periodiseringsfond, tax 2012	1 964	1 964
Justering tax 2012	-1 665	–
<b>Summa</b>	<b>119 474</b>	<b>132 831</b>

**NOT 23 AVSÄTTNINGAR**

Koncernen	2012	2011
Uppskjuten skatteskuld	23 607	35 082
<b>Summa</b>	<b>23 607</b>	<b>35 082</b>

**NOT 24 UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER**

Koncernen	2012	2011
Semesterskuld och övriga löneskulder	23 927	19 431
Sociala avgifter	16 275	14 640
Övriga upplupna kostnader	23 606	13 721
Förutbetalda intäkter	196 432	185 190
<b>Summa upplupna kostnader och förutbetalda intäkter</b>	<b>260 240</b>	<b>232 982</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Semesterskuld och övriga löneskulder	23 324	18 772
Sociala avgifter	15 800	14 151
Övriga upplupna kostnader	23 488	13 617
Förutbetalda intäkter	196 432	185 190
<b>Summa upplupna kostnader och förutbetalda intäkter</b>	<b>259 044</b>	<b>231 730</b>

**NOT 25 NYCKELTALSDEFINITIONER****Uppskjuten skatt**

har beräknats med 22 %.

**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 15 mars 2013

Jonny Magnusson  
*Ordförande*

Bo Andersson

Lars Erik Fredriksson

Tommy Bernevång Forsberg

Ewa Ståldal

Håkan Sörman

Maria Khorsand

Ingrid Lennerwald

Liselotte Bäckström  
*Personalrepresentant*

Bengt Norberg  
*Personalrepresentant*

Johan Hedensjö  
*Verkställande direktör*

Vår revisionsberättelse har lämnats den 28 mars 2013.

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt  
*Auktoriserad revisor*

# Revisionsberättelse

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

## RAPPORT OM ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERN-REDOVISNINGEN

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för SOS Alarm Sverige AB för räkenskapsåret 2012.

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 revisionssed 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, 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 gransknings-åtgärder 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 2012-12-31 och av dess finansiella resultat och kassaflöden för året enligt årsredovisningslagen. I enlighet med ”Statens ägarpolicy och riktlinjer för företag med statligt ägande” har en bolagsstyrningsrapport upprättats. Förvaltningsberättelsen och bolagsstyrningsrapporten är förenliga med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

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

### Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för SOS Alarm Sverige AB för 2012.

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.

### Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att med rimlig säkerhet uttala oss om förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust och om förvaltningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed 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 är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

### Uttalanden

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

Stockholm den 28 mars 2013  
Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt  
Auktoriserad revisor



# Granskningsrapport 2012

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

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

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

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisionssed.

Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som

behövs för att ge rimlig grund för bedömning och prövning.

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

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

Stockholm den 28 mars 2013

Göran Larsson  
Eva Åsare

# Översiktlig granskning av SOS Alarms hållbarhetsredovisning 2012

Till läsarna av  
SOS ALARM SVERIGE AB:S  
hållbarhetsredovisning 2012

## 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 2012. 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:

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

- analytisk granskning av rapporterad information,
- avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2011,
- bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,
- övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier, och
- 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 2013

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	8–9
<b>2</b>	<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>	
2.1	Organisationens namn	1, 4, 55
2.2	De viktigaste varumärkena och tjänsterna	23–45, 55–56
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden och dotterbolag	55–56
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	86
2.5	Antal länder som organisationen har verksamhet i	55
2.6	Ägarstruktur och företagsform	55
2.7	Marknader som organisationen är verksam på	23–45, 55–56
2.8	Den redovisade organisationens storlek	4, 58
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	Inga
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden	6, 8
<b>3</b>	<b>INFORMATION OM REDOVISNINGEN</b>	
	<b>REDOVISNINGSPROFIL</b>	
3.1	Redovisningsperiod	49
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen	49
3.3	Redovisningscykel	49
3.4	Kontaktperson	49
	<b>REDOVISNINGENS OMFATTNING OCH AVGRÄNSNINGAR</b>	
3.5	Processer för definition av innehållet	49
3.6	Redovisningens avgränsning	49
3.7	Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	49
3.8	Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag etc.	49
3.10	Förklaring av effekten av förändring av information	har ej skett
3.11	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod	inga
3.12	Index	83
3.13	Bestyrkande	82

GRI-INDEX	BESKRIVNING	SIDA
<b>4</b>	<b>STYRNING ÅTAGANDEN OCH INTRESSENTRELATIONER</b>	
	<b>STYRNING</b>	
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	59–64
4.2	Styrelseordförandes roll	60
4.3	Medlemmar inom styrelsen som är oberoende och eller inte ingår i företagsledningen	60
4.4	Möjligheten för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till företagsledningen	60
4.14	Intressentgrupper	4, 49
4.15	Princip för identifiering av urval av intressenter	49
<b>5</b>	<b>HÅLLBARHETSSTYRNING OCH RESULTATINDIKATORER</b>	
EC 1	Direkt skapat ekonomiskt värde	49
EC 3	Pensionsavsättningar	50
EN 28	Böter och sanktioner till följd av miljölagstiftning	50
PR 9	Finansiellt värde av böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållandet av företagets tjänster	50
LA 1	Totalt antal medarbetare, per funktion, typ av anställning och region	51
LA 2	Total personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	51
LA 4	Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal	52
LA 7	Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall	52
HR 4	Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder	52
HR 5	Rätt till fackanslutning och kollektivavtal	52
SO8	Det ekonomiska värdet av betydande böter och det totala antalet icke-monetära sanktioner som följt av lagöverträdelser	52

# SOS Alarms styrelse 2012

## FRÅN VÄNSTER:

### LARS ERIK FREDRIKSSON

Ledamot

*Bolagsförvaltare, Finansdepartementet*  
f 1964+

Ledamot i styrelsen 2012  
Övriga uppdrag: styrelseordförande i Sundsvalls Mätcenter AB, styrelseledamot i Apoteksgruppen i Sverige Holding AB, Fourierransform AB och Green Cargo AB.

### LISELOTTE BÄCKSTRÖM

Suppleant

*SOS-operatör 1988–*  
f. 1964

Personalrepresentant i styrelsen 2006.  
Facklig förtroendemans från 1994.

Social service gymnasium.  
Väktare.

### 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.

### CLAES JOHANSSON

Suppleant

*Personalrepresentant*  
f. 1962

SOS-sjuksköterska  
Ledamot i styrelsen sedan 2012

Övriga uppdrag:  
Ordförande i Vårdförbundets Riksklubb för SOS Sjuksköterskor

### 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.

### JOHNNY MAGNUSSON

Ordförande

*Oppositionsråd Västra*

*Götalandsregionen*  
f. 1952

Ordförande 2007.

Övriga styrelseuppdrag:  
Vice ordförande regionstyrelsen m fl Västra Götalandsregionen, 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.

### JOHAN MAGNUSSON

Suppleant

*SOS-operatör sedan 2001*

*Personalrepresentant sedan 2012*

f. 1967

Övriga uppdrag:

Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö

Regionsansvarig Syd för Unionen

Vice Ordförande i verkstäl- landeutsnittet, Unionens VU

### 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,  
RKA-rådet för främjande av  
kommunala analyser, KPA  
AB, Dagens Samhälle AB,  
SKL Kapitalförvaltnings AB.

**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.

**INGRID LENNERWALD**

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.

# SOS Alarms ledningsgrupp



Stående från vänster:

**ÅKE KJELLIN** Affärsområdeschef Vård

**MARIA VALENTIN** Affärsområdeschef Säkerhet och Jourtele

**NILS-ERIK NORIN** Affärsområdeschef Räddning

**CHRISTINE BEJRUM** Kvalitetschef, adjungerade

**EVA-KARIN LILJA** Ekonomichef

**LARS ENGERSTRÖM** Chef läkare, adjungerade

**AGNETA WEMAN** Chef Human Resources

**OLA JOHANNESON** Affärsområdeschef 112 och Krisberedskap

Sittande från vänster:

**PER PALM** Teknikchef

**JOHAN HEDENSIÖ** VD SOS Alarm

# Adresser

## HUVUDKONTOR

SOS Alarm Sverige AB  
Rådmansgatan 40  
Box 19546  
104 32 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  
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  
(Centralen stängs ner under  
2013)

## 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  
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

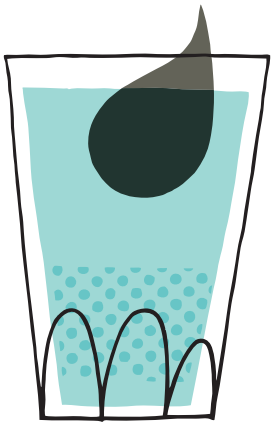
SOS Alarm  
Annetorpsvägen 4  
216 23 Malmö  
Tel: 040-676 98 00  
Fax: 040-676 98 09

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

**Produktion:** Appelberg Publishing Group AB **Projektledning:** Susanna Hjertonsson **Form:** Cecilia Farkas och Caroline Gade  
**Tryck:** Edita, 2013 Tryckt på klimatkompenserat papper. **Text:** Susanna Hjertonsson, Susanna Lindgren, Anne Hammarskjöld,  
Anita Emthén, Ylva Carlsson och SOS Alarm **Foto:** Louise Billgert, Tobias Ohls, Sandra Lee Pettersson, Folio och Istockphoto  
**Illustration:** Susanne Engman och Cecilia Pettersson



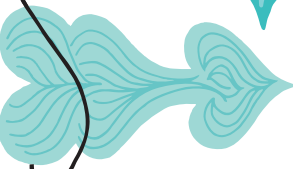
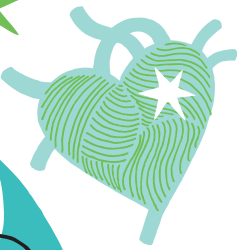
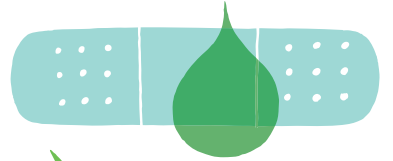
113  
13



*trygghet*

ANDAS  
*lugnt.* PULS?  
PLATS? ♠

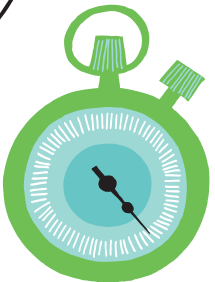
*larm*



112



*krock*  
*på Riksväg*  
**26!**



*syrgas*



”Jag ber honom en gång till att skrika.  
Han orkar inte säger han. Till sist skriker  
han allt han kan.”

”Jag frågar efter adressen och får  
en kuslig känsla i kroppen.”

”Mitt samtal hindrade en kille  
att hoppa.”

”Ganska snart stod det klart för mig  
att planet hade försvunnit.”