

# SOS Alarms årsberättelse 2013

# VD har ordet

## Renodling av verksamheten ger ökade möjligheter att arbeta för ett tryggare samhälle

*2013 var ett förändringarnas år. Effektivisering och renodling av verksamheten stod i fokus med syfte att höja kvaliteten och säkra leveransförmågan. Vi klarade omställningen på ett mycket bra sätt och med de förändringar som genomfördes har vi lagt grunden för en stabil verksamhet som bäddar för fortsatta förbättringar under 2014.*

### En viktig utredning

Alarmeringstjänstutredningen som kom i april 2013 var efterlängtd. Den gav en riktning mot vad SOS Alarm kan bli i framtiden. Positivt är att utredningen delar vår mening och förordar en sammanhållen larmkedja och en enda alarmeringsfunktion. Samhället förändras ständigt och SOS Alarm behöver följa med i utvecklingen. Det är därför svårt att förutspå hur framtiden ser ut och hur politiska beslut kommer att påverka vår verksamhet. Det vi vet är att trots att vi är försatta i ett vänteläge så väntar inte medborgaren. De behöver oss idag, imorgon och i framtiden. Vi måste fortsätta att arbeta för ett tryggare samhälle trots det som händer runt omkring oss.

### Förändring för förenkling

Under året har SOS Alarm arbetat med att renodla strategin i linje med alarmeringstjänstutredningens inriktning. Det innebär att verksamheten har delats i två delar. Våra affärsområden 112/Krisberedskap, Vård och Räddning koncentreras till 13 centraler och affärsområde Säkerhet- och Jourtele samlas i tre centraler. Förändringen går i samma riktning som alarmeringstjänstutredningen och är utgångspunkten i vårt remissvar till utredningen som lämnades i september 2013. Det är vårt sätt att fokusera på samverkan för ett tryggare samhälle.

### Effektivisering på SOS-centralerna

Efter tidigare beslut att avveckla tre centraler genomfördes stängningen under 2013. Det finns nu 15 SOS-centraler över hela landet. En fördelning av tjänsterna på centralerna har lett till en bättre kvalitet och större effektivitet i våra uppdrag. Förändringar på arbetsplatsen har naturligtvis skapat en viss oro i organisationen, något som SOS Alarm som arbetsgivare måste ta hänsyn till. Vi har under året tappat värdefulla medarbetare samtidigt som vi har arbetat hårt med att rekrytera ny kompetens, främst sjuksköterskor, en svår utmaning som vi delar med större delen av Sveriges vårdgivare. För en hållbar verksamhet och en god arbetsmiljö för SOS Alarms anställda kommer vi fortsätta med vårt rekryteringsarbete även under 2014 men än viktigare, arbeta för att behålla våra nuvarande kompetenta medarbetare.

### Nytt förtroende från Fyrklövern

Att Stockholms läns landsting i februari valde en annan aktör för vårdprioritering och dirigering var en överraskning och självklart en stor utmaning. Ett sådant stort avtal drabbar inte bara SOS Alarm och våra anställda utan också de avtal vi har med övriga landsting och

kommuner, då vår verksamhet bygger på en sammanhållen larmkedja. Denna rättsliga prövning är nu avslutad och vi har efter en tids överläggningar med landstinget ett tecknat avtal med SLL på två år. Vilken sorts verksamhet SOS Alarm ska bedriva får framtiden utvisa men oavsett form kommer vi alltid att ta vårt samhällsansvar på största allvar.

Samtidigt har vi också återfått förtroendet från de fyra landsting som vi 2011 förlorade, de s.k. Fyrklöverlandstingen. Det betyder förutom ökade resurser till SOS Alarm också en stolthet för våra medarbetare och en ökad trygghet för samhällets medborgare.

## **Ökad patientsäkerhet med förändrad vårdmodell**

Under året har vi också förändrat vårt sätt att arbeta med vårdärenden. Den nya modellen innebär ett större ansvar för SOS-operatören att göra bedömningar och larma ut vårdresurser och en möjlighet för våra SOS-sjuksköterskor att fördjupa sig i mer svårbedömda vårdärenden. Detta arbetssätt har påverkat utalarmeringen av ambulanser väldigt positivt då handläggningstiden blivit kortare och den hjälpsökande får ambulansen betydligt snabbare än tidigare.

För en hållbar verksamhet är vårt interna kvalitetsarbete ett av de viktigaste områdena. Vi har under året tvingats göra ett antal Lex Maria-anmälningar och har även identifierat ett ökat antal internt rapporterade avvikelser. För oss är det ett tecken på att vårt kvalitetsarbete fungerar och att vi tillsammans fokuserar på förbättring.

## **Fokus för framtiden**

En spännande utmaning under det kommande året blir att fortsätta driva renodlingen av vår verksamhet. Att säkerställa kvaliteten för en fortsatt positiv dialog med våra kunder är ett av våra fokusområden. Vi har även ett intressant arbete inom Säkerhet och Jourtele som kommer att innebära stora förbättringar för våra kunder. Vi kommer att fortsätta vårt arbete med att rekrytera och utbilda kompetent personal och arbeta för en hälsosam och hållbar arbetsmiljö och vi hoppas fortsätta den positiva trend vi har satt under 2013 med förbättrade uttryckningstider och snabbare handläggning av ärenden. SOS Alarm har en stabil grund för ett tryggt samhälle och är beredda på vad framtiden har att erbjuda.



Johan Hedensiö, VD SOS Alarm

# Strategi

## Vision, mission och kärnvärden

SOS Alarms vision är att vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle. Ambitionen är inte att vara störst, men att ligga i framkant gällande teknik, kompetens och metoder. Vår mission är att arbeta för ett tryggare samhälle. Affärsidén, som omfattar företagets samtliga verksamhetsgrenar är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster för ett tryggare samhälle. SOS Alarms kärnvärden innefattar medarbetarnas inlevelseförmåga, unika SOS-kompetens och förmåga att fokusera. Detta ska genomsyra hela verksamheten.

## Att arbeta för ett tryggare samhälle

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

## SOS Alarm idag och framöver

Framtiden för SOS Alarm påverkas mycket av den fortsatta hanteringen av Alarmeringstjänstutredningen. Utredningen har redovisat sitt betänkande och föreslår att en nationell alarmeringsfunktion inrättas samt att verksamheten bedrivs i myndighetsform. En Alarmeringsmyndighet ska enligt utredningens förslag inrättas 2015. Under planeringsperioden kommer SOS Alarms verksamhet att påverkas, omfattningen är i nuläget oklar. Utgångspunkten för SOS Alarms strategi och affärsplan är därför det remissvar som har lämnats avseende Alarmeringstjänstutredningen där vi bland annat förordar enaktörsperspektivet där larmkedjan ska hanteras av en aktör för att säkerställa en snabb, säker och effektiv larmbehandling i samverkan med aktörerna. Vi förordar även en fortsatt bolagsform för att möjliggöra avtalsmodellen med kommuner och landsting, att 113 13-tjänsten samordnas med alarmeringstjänsten och anser även att tidplan och finansieringsmodell behöver ses över. Vi har också belyst att omfattningen av uppdraget, exempelvis uppdelningen i akuta och icke akuta händelser bör tydliggöras och att hantering av säkerhet- och jourteletjänsterna bör finnas kvar i anslutning till alarmeringstjänsten då de bidrar till en bättre lägesbild.

Under 2013 har staten gett SOS Alarm i uppdrag att utveckla tekniken för VMA via fast och mobil telefoni. Ett nytt avtal om ambulansdirigering och vårdprioritering för landstingen i den så kallade Fyrklövern har slutits och bland andra Stockholms läns landsting och Västra Götalandsregionen har förlängt sina avtal med SOS Alarm. Nya uppdrag innebär ökade intäkter för SOS Alarm men också ökad belastning i produktionen, framförallt på grund av Fyrklövern. Med en personalbrist både bland sjuksköterskor och operatörer blir belastningen kännbar. Under planeringsperioden kommer SOS Alarm därför att göra riktade insatser för att rekrytera nya medarbetare, men framför allt för att behålla medarbetare.

## Omvärld och trender

SOS Alarms strategi grundar sig i en omvärlds- och marknadsanalys som blir en del av plattformen för verksamhetens mål och aktiviteter på koncernnivå och för varje enskilt område.

De största trenderna som påverkar SOS Alarms verksamhet är:

- **Befolkning** - en fortsatt urbanisering, högre medellivslängd, fler med utländsk bakgrund, ökad rörlighet, fler enpersonshushåll ökar kraven på en effektiv larmtjänst med utökade kompetenskrav och moderniserad teknik
- **Teknik** – användande av mobila enheter (positionering), ökad bildkommunikation, automatisering samt mer öppna och integrerade gränssnitt gör att allmänheten vill kunna larma nödnumret på olika sätt samt ställer högre krav på de tjänster vi levererar
- **Värderingar** – trygghet, god hälsa och hållbarhet allt viktigare, alla vill ha anpassade lösningar, tidsmaximering, alla är experter. Detta ställer höga krav på tillgänglighet och vår förmåga att förmedla den efterfrågade tryggheten.
- **Medier och information** – mer tillgänglig information, transparens blir viktigare, sociala medier, information sprids snabbt ger SOS Alarm såväl utmaningar som möjligheter att öka förtroendet hos allmänheten genom en kommunikationsfilosofi som bygger på transparens, relevans och tydlighet.
- **Marknad** – sämre ekonomi i offentlig sektor, intellektuella kapitalet viktigast, snabba förändringar, krav på uppföljning, brist på sjuksköterskor påverkar SOS Alarms verksamhet inom främst vård där personalbristen på sjuksköterskor även drabbar oss.

SOS Alarm påverkas av alla dessa omvärldsförändringar. De skapar både möjligheter och ger utmaningar. Kompetenskraven från kunderna ökar och detta måste vi hantera genom att skapa nya tjänster eller utveckla befintliga tjänster. Det handlar inte bara om ny teknikutveckling utan det är minst lika viktigt är att förstå kundens nuvarande 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. 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 för SOS Alarm att ta position.

## Långsiktiga mål och hållbarhetsstrategier

Målet är att ha hög tillgänglighet för hjälpsökande, nöjda kunder och uppdragsgivare och ett starkt varumärke.

Det når vi genom:

- En sammanhållen alarmeringsfunktion
- En stabil produktionsmiljö
- Fokus på kvalitet
- Fokus på utveckling och forskning för att utveckla våra tjänster
- Fokus på samverkan med våra kunder och uppdragsgivare
- En lönsamhet i verksamheten som garanterar framtida stabilitet och utveckling
- En god kommunikation och vara informativa och transparenta

## SOS Alarm ska minska negativ miljöpåverkan av verksamheten

Vi ska verka för optimalt resursutnyttjande såväl internt som för våra uppdragsgivare.

Det når vi genom att:

- Sträva efter att ta miljöhänsyn i samband med möten och resor

- Välja miljömärkta produkter vid inköp
- Minska vår energiförbrukning
- Via utbildning öka miljömedvetenheten hos våra medarbetare

## **SOS Alarm ska verka för engagerade och friska medarbetare**

SOS Alarm ska vara en attraktiv arbetsplats.

Det når vi genom att fokusera på:

- ett gott ledarskap
- ett gott medarbetarskap
- en gemensam värdegrund
- ökad mångfald
- en god arbetsmiljö
- kompetensutveckling
- hälsosamma scheman
- friskvård
- facklig samverkan

## **Måluppfyllelse 2013**

Under 2013 fokuserade vi på att slutföra effektiviseringsprogrammet samt att stabilisera verksamheten. Det arbetet finns beskrivet i vår Årsberättelses olika delar. Vi har lyckats med flera av våra delmål. Vi strävar efter att kontinuerligt öka samverkan med våra uppdragsgivare, att stärka vår kontinuitetsplanering och driftsäkerhet. Genom vidtagna åtgärder är vi på god väg att även stabilisera vår ekonomi. Vi har förkortat utlarmningstiden för ambulans vid fara för liv eller vid brådskande vårdbehov. Dock har den genomsnittliga svarstiden för 112 ökat under 2013 till 11,5 sek. Stora ansträngningar pågår för att återställa svarstiden till målet att ej överstiga 8 sekunder i genomsnitt. Ett av våra viktigaste mål under 2013 var att minska personalomsättningen. På grund av den turbulens som skapades, framför allt i samband med att vi först förlorade upphandlingen avseende ambulansprioritering och dirigerings för att senare teckna nytt avtal med Stockholms läns landsting, har personalomsättningen bland framför allt sjuksköterskor ej minskat utan istället ökat. Personalomsättningen 2013 uppgick till 20 % (16 % om vi exkluderar de som slutat på grund av omstruktureringsåtgärder), målet var 15 %. Läs mer om vårt arbete för att göra SOS Alarm till en attraktivare arbetsplats.

## **Mål för 2014**

Vi ska fortsatt arbeta för en obruten larmkedja där hjälpsökande sätts i fokus. Arbetet bedrivs i samverkan med våra uppdragsgivare. Vi fortsätter arbetet med kvalitetssäkring i syfte att öka tillgängligheten till nödnumret, dvs förkorta svarstiderna, att korta tiderna för utlarmning samt begränsa antalet avvikelser. Ekonomin ska stabiliseras och vi fortsätter verka för att SOS Alarm ska vara en än mer attraktiv arbetsplats. Vi ska under 2014 definiera ett program för hur vi stärker mångfalden i verksamheten. Vi ska fortsätta vårt miljöarbete bland annat med fokus på att minska resandet genom att nyttja teknikens möjligheter till virtuella möten.

SOS Alarms verksamhets- och hållbarhetsmål	Mål		Utfall		
	2014	2013	2013	2012	2011
<b>Kund (mätningar gjordes inte 2012):</b>					
Allmänhetens förtroende	73%	76%	71%	-	72%
Allmänhetens kännedom (hjälp kännedom)	78%	75%	78%	-	70%
Nöjd Kund Index – Alarmering & Beredskap	70	73	68	-	73*
Nöjd Kund Index – Säkerhet & Jourtele	68	73	68	-	73*
<b>Kvalitet/Interna processer:</b>					
Medelsvarstiden för 112, sekunder	8	8	11,5	7,7	8,3
Utlarmningstid räddningstjänst – mediantid, sekunder	90	90	92	86	
Utlarmningstid ambulans vid fara för liv/brådskande vårdbehov – mediantid, sekunder	90	90	110	135	
<b>Medarbetare:</b>					
Nöjd medarbetarindex (max 5) (ny mätmetod införd 2013)	3,8		3,7		
Sjukfrånvaro (ny mätmetod införd 2013)	4,5%	4,5%	4.85		
Personalomsättning (exkl omsättning pga omstrukturering)	11%	15%	16%	15%	21%
<b>Ekonomi:</b>					
Omsättning	946	835	869	854	838
Rörelseresultat före avskrivningar/Omsättning	9%	5%	10%	4%	8%
Avkastning på eget kapital per år			0%	-9%	6%
Avkastning på eget kapital (genomsnitt senaste fem åren)	8%	8%	1%	3%	5%
Soliditet	30%	30%	28%	29%	31%
* Nöjd Kund Index för både Alarmering & Beredskap samt Säkerhet & Jourtele					

## Fokus och utvecklingsområden

Mot bakgrund av denna situation har strategiska mål för koncernen tagits fram för medarbetare, varumärke, omsättning och lönsamhet. För affärsområdena har strategier gällande kund- och kvalitet, omsättning och lönsamhet utarbetats. Från strategierna har ett antal fokus- och utvecklingsområden identifierats för koncernen och för respektive affärsområde.

### Koncernen:

- Förberedelser för att hantera ett eventuellt beslut i Alarmeringstjänstutredningen
- Resursförstärkning operativt för att säkerställa leveransförmåga och kvalitet
- Utveckling av organisationen genom en översyn av organisationsstrukturen, renodling av produktion och ökad integration mellan produktion och affärsområde

## **Medarbetarstrategier**

- Säkerställa en stabil personalförsörjning
- Verka för att attrahera och behålla kompetenta och engagerade medarbetare
- Skapa hållbara förutsättningar för friska medarbetare som gör oss till en attraktivare arbetsplats
- Kontinuerlig kompetensutveckling
- Värna medarbetarnas engagemang och stärka en gemensam värdegrund

## **112/Krisberedskap**

### **Fokusområden:**

- Säkerställa god kvalitet och leveransförmåga i enlighet med Alarmeringsavtalet
- Utnyttja samverkan mellan krisberedskap, övriga affärsområden och kunder
- Öka kunskapen om samhällsnyttan med VMA och 113 13 samt SOS Alarms roll inom dessa tjänster

### **Tjänsteutveckling:**

- Vidareutveckla befintlig funktion inom bland annat förbättrad lägesbild, inkallning, samverkan och kriskommunikation
- Arbeta mot en utveckling/utvidgning av samhällets alarmeringstjänst med ytterligare krisberedskapstjänster

## **Vård**

### **Fokusområden:**

- Vara en konkurrenskraftig leverantör av ambulansdirigering och vårdprioritering
- Vara en attraktivare arbetsgivare och minska personalomsättningen bland sjuksköterskor
- Implementera Vårdprocessen
- Utveckla och implementera kvalitetsindikatorer
- Implementera det nya avtalet med SLL

### **Tjänsteutveckling:**

- Förbättra prioriteringstjänsten med hjälp av Vårdprioriteringsmodellen där 112-operatören gör vårdintervju och använder sjuksköterska som högre medicinsk kompetens



## **Räddning**

### **Fokusområden:**

- Utveckla tjänsten larmhantering räddning
- Utveckla räddningsverksamheten i form av till exempel rutin-, aktivitetsbeskrivningar samt inmatningsanvisningar (nivå 4)
- Uppföljning av affärsområdets leveransförmåga gentemot Räddningstjänsten
- Förstärka räddningskompetensen hos medarbetarna på SOS-centralerna genom utbildning och specialisering

### **Tjänsteutveckling:**

- Driftsätta dynamisk resurshantering, DRH

## **Säkerhet och Jourtele**

### **Fokusområden:**

- Kvalitetssäkra den operativa verksamheten genom struktur på avtal och leverans
- Skapa en tydlig organisation med integrerad tjänsteproduktion
- Säkra rätt teknik för att stödja kundkedjan från försäljning, leverans till fakturering

### **Tjänsteutveckling:**

- Översyn av tjänsteportfölj och utveckla marknadsstrategi för målgruppen offentlig sektor och privat samhällsviktig verksamhet

# Affärsområde 112/Krisberedskap

## Färre felaktiga samtal ger bättre alarmeringstjänst

**2013 var ett år av förändring och omställning för 112-tjänsten i Sverige. Gunnar Bergström, tjänsteägare 112, spår att förändringarna kommer att få positiva genomslag under 2014.**

Antalet samtal till nödnumret 112 är ungefär detsamma för 2013 som tidigare år, cirka 3,6 miljoner. Däremot fortsätter antalet felaktiga samtal att minska. Tack vare tekniska åtgärder är andelen nere i 40 procent av samtalen till 112, vilket är lägst i Europa.

– Med färre felaktiga samtal kan vi öka kvaliteten på de samtal som är kvar och förhoppningsvis korta svarstiderna, säger Gunnar Bergström.

Just när det gäller svarstider för 112 har det varit en markant ökning jämfört med tidigare år. Målet är en medelsvarstid för 112 på högst 8 sekunder. För 2013 ligger snittet på 11,5 sekunder. Det finns flera anledningar till det, enligt Gunnar Bergström:

– Vi är mitt uppe i en omställning och en effektivisering av verksamheten. På sikt är det en positiv förändring, men det tar ett tag innan den sätter sig. Vi har även gjort aktiva val när det gäller kvalitetsfrågor, med en ändrad prioriteringsmodell för vårdsamtal. Tre sekunders ökad svarstid på 112 har gett 30 sekunders minskad handläggningstid på vårdärenden.

– En tredje orsak är att vi har haft en underbemanning och en relativt hög personalomsättning, bland annat i och med att ambulanshanteringen i Fyrklöverlandstingen kom tillbaka till SOS Alarm.

För närvarande rekryterar SOS Alarm mycket ny personal, vilket Gunnar Bergström tror kommer att märkas en bit in under 2014.

– Vi arbetar systematiskt med att se över hur vi ska vända svarstiderna åt rätt håll.

## Ökat behov av språktolk i 112-samtalet

Ett tydligt trendbrott för 2013 är att antalet samtal till jourhavande präst har stabiliserat sig från att stadigt ha ökat med cirka 10 procent tidigare år.

När det gäller 112-samtal för vård, inklusive vidarekoppling till Sjukvårdens larmcentral har de ökat något och detsamma gäller för dem som söker polis och räddningstjänst.

En annan trend är en stor ökning av behovet av språktolk. 2012 hade SOS Alarm 50–60 tolkade 112-samtal, 2013 var det ett par hundra.

– Vi har inte någon riktigt bra förklaring till ökningen än men det här är en tjänst som behövs och behöver utvecklas, även om staten bara kräver att vi ska klara 112-samtal på engelska och svenska, säger Gunnar Bergström.

## **Förbättrad teknik ger säkrare positionering**

Inom teknikprojekten för 112-tjänsten har SOS Alarm under 2013 bland annat arbetat med att förbättra positionering av nödsamtal.

– Vi har delvis tappat i kvalitet det senaste året både när det gäller metodik och teknik, men flera aktiviteter är redan på gång för att öka kvaliteten.

Bland annat deltar SOS Alarm i det europeiska samarbetsprojektet E-call, automatiska larmsamtal från bilar som löses ut vid en krock för att förbättra positionering vid trafikolyckor.

– Nästa stora språng i tekniken för oss blir att kunna ta emot 112-anrop via internet och andra kanaler, Next Generation 112. De stora aktörerna, som till exempel Twitter Alert, har egna lösningar som tangerar nationernas nöd- och informationsnummer, och där måste vi hitta lösningar för att hantera dessa larmvägar, säger Gunnar Bergström.

Högst upp på tekniska dagordningen står en önskan om en gemensam plattform för alla blåljusaktörer, för att kunna dela information. Det är ett stort arbete och behovet har även lyfts fram i alarmeringstjänstutredningen.

## **Nya uppdrag inom krisberedskap**

De senaste åren har staten utvidgat SOS Alarms uppdrag för ett tryggare samhälle.

– Vi är inte längre bara de som svarar på nödnumret och förmedlar larm, utan stöder kommuner, landsting, myndigheter och allmänhet i många fler frågor, säger Ulf Strandberg, tjänsteägare krisberedskap på SOS Alarm.

Sedan 2009 har SOS Alarm byggt upp och utvecklat en krisberedskapstjänst utifrån det statliga alarmeringsuppdraget, för att öka samhällets förmåga till krishantering och kriskommunikation.

Under 2013 och 2014 färdigställs allt till en helhet genom tre bärande delar:

1. Krisberedskapsfunktionen på SOS Alarm, KBX, en samverkans- och omvärldsbevakningsfunktion för myndigheter och andra centrala samhällsaktörer,
2. Informationsnumret 11313 som koordinerad händelsekommunikation och är en upplysningsfunktion för allmänheten,
3. Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, som utvecklas till att nå ut i fler kanaler.

Med informationsnumret 113 13, som hade premiär 11 mars 2013, kan SOS Alarm stödja kommuner och myndigheterna med kriskommunikation vid stora olyckor och kriser.

– 2013 var stormarnas år och stormen Simone i oktober var den första större händelsen där 113 13 gjorde verklig nytta i att avlasta nödnumret 112, kommuner och andra. Allmänheten använde numret på bra sätt, de som ringde in hade riktig och viktig information som vi kunde förmedla tillbaka till kommunerna, säger Ulf Strandberg.

2013 fick SOS Alarm nästa uppdrag för samhällets krisberedskap: att ta fram nya sätt att varna allmänheten, med VMA via fast och mobil telefoni, och inrätta en funktion som stöd när behöriga aktörer ska begära ett VMA. Det är en funktion som hänger tätt ihop med informationsnumret 11313.

– VMA-frågan väver ihop en sammanhållen larmkedja. Från det att nödsamtalet rings till att vi bedömer och larmar ut resurser, att vi kan varna i ett tidigare stadium än förr och att man kan lämna information. Då blir systemet som vi har att hantera ganska komplett, säger Gunnar Bergström.

När en kris har drabbat någon del av samhället är en av de första frågorna nästan alltid förmågan att kommunicera.

– Nu förstärker vi förmågan att använda varningssystemet. Att så fort det går hjälpa människor att agera, hantera och klara av väldigt allvarliga situationer, om man till exempel ska hålla sig inomhus eller ta sig ifrån en plats som är farlig, säger Ulf Strandberg.

### **Alarmeringstjänstutredningen stödjer krisberedskapsarbetet**

Utredningen av alarmeringstjänsten, som presenterades 2013, betonar vikten av ett utvecklat stöd vid större kriser. Ulf Strandberg menar att remissvaren till utredningen ger ett starkt stöd för SOS Alarms arbete med krisberedskapstjänsten

– Oavsett form, om vi blir en myndighet eller ej, måste vi fortsätta att utveckla SOS Alarm, ta fram ännu mer stöd, lösningar, funktioner och tjänster till hela samhällets krisberedskap, säger han.

# Affärsområde Räddning

## Fokus på effektiv och säker utalarmering

Projektet Dynamisk resurshantering, DRH, är ett av projekten som har stått i fokus under 2013. Året har också handlat om att renodla och organisera verksamheten inom affärsområdet Räddning. Och i och med driftsättningen av det så kallade Norrlandsavtalet har SOS Alarm fått bättre möjligheter att förenkla och optimera räddningstjänsten vilket leder till ökad kvalitet och stärkt leveransförmåga.

### Intern granskning säkerställer leveransförmågan

Att säkra leveransförmågan har varit en mycket viktig del av arbetet under 2013. För att kartlägga vad som behöver göras har samtliga centraler besökts och en granskning av vad som levereras i förhållande till avtalet har gjorts. Granskningen resulterade i ett antal iakttagelser som nu ligger till grund för fortsatt kvalitetsarbete.

– Vi kommer att utarbeta handlingsplaner lokalt, regionalt och nationellt för att rätta till och skapa en tydlighet i var ansvaret ligger, säger Nils-Erik Norin.

Det handlar främst om att skapa en gemensam målbild och effektivisera hanteringen av kundklagomål.

### Renodling och specialisering av räddningskompetens

Under 2013 har alla verksamheter inom SOS Alarm arbetat med att effektivisera och renodla verksamheten. Nedläggningen av centralerna i Skellefteå, Gävle och Eskilstuna har inneburit en omställning som krävt ökade utbildningsinsatser för att stödja operatörernas möjligheter att verka i en ny miljö. Ett omfattande arbete har gjorts utifrån hur räddningstjänsten är organiserad och varje operatör kan testa sin egen räddningsförmåga i utbildningsverktyget. Analyser har sedan gjorts utifrån de produktionsförändringar som genomförts.

– Utbildningsmaterialet har fungerat mycket väl och idag har alla SOS-centraler samma material. Det har förbättrat förutsättningarna för våra SOS-operatörer avsevärt vid sådana här förändringar.

### Unikt avtal i norr ställer gemensamt kvalitetskrav

Under året har arbetet fortsatt med att sjösätta de produktionslösningar som alarmeringstjänsteavtalet för norra Sverige innebär. Det är en unik upphandling i den meningen att så många som 70 kommuner har gått ihop kring en gemensam funktion och enhetliga kvalitetskrav. Det ställer krav på samverkan för att räddningstjänsten ska fungera så optimalt som möjligt.

– Det är mycket positivt för vår verksamhet då det skapar bättre möjligheter för oss att likrikta och förenkla vilket i sin tur leder till ökad kvalitet och stärker leveransförmågan.

Varje kommun har också tecknat avtal när det gäller ett antal tilläggstjänster som till exempel extern medlyssning och webbkarta.

## **Effektiv utalarmering med Dynamisk resurshantering**

Projektet Dynamisk resurshantering, DRH, som syftar till att effektivisera, kvalitetssäkra och minimera tiden vid utalarmering har stått i fokus under 2013. Systemet, som bygger på SOS Alarms teknikplattform Zenit, ska oberoende av geografiska eller administrativa gränser välja ut de hjälpresurser som snabbast kan nå fram till en brand- eller olycksplats. Det är i synnerhet bra ut ett hållbarhetsperspektiv då den effektiva utalarmeringen även förhoppningsvis har en lägre miljöpåverkan.

– Arbetet med att driftsätta DRH har dessvärre inte kunnat genomföras som planerat till följd av kvalitetsproblem vid uppgraderingen av Rakelnätet. Detta har fördröjt utvecklingen av vår Zenitplattform.

Under 2014 kommer arbetet att fortsätta för att driftsäkra DRH fullt ut.

# Affärsområde Vård

## Värdefullt år för SOS Vård

**Under 2013 återvände de landsting som två år tidigare valde att avsluta sitt samarbete med SOS Alarm och vid årets slut hade vi åter en sammanhållen larmkedja i hela landet. Det innebär en utökad verksamhet och många nyrekryteringar inom SOS Vård.**

När SOS Alarm förlorade Fyrklöverlandstingen, det vill säga Uppland, Sörmland, Västmanland samt region Gotland i en upphandling för två år sedan till en konkurrent var det en stor omställning, inte minst för företaget och dess medarbetare. Men under sommaren 2013 tog de fyra landstingen kontakt med SOS Alarm för att diskutera ett nytt samarbete och i slutet av året skrevs nya avtal.

– Det har inneburit att vi kan nyrekrytera, vilket vi tycker är roligt och sänder bra signaler om vår verksamhet, säger Åke Kjellin, chef för affärsområde SOS Vård.

### Flera nya kundavtal

Stockholms läns landsting upphandlade under 2012 tjänsterna kring dirigerering och prioritering av vårdsamtal. En konkurrent vann uppdraget men eftersom SOS Alarm ansåg att inte alla skallkrav var uppfyllda av konkurrenten överklagades beslutet. Den juridiska processen är nu över och SOS Alarm och SLL har nu ett tvåårigt avtal.

Dessutom skedde omförhandling eller förlängning av avtalen mellan SOS Alarm och landstingen i Värmland, Örebro, Dalarna, Östergötland, Jönköping, Västra Götaland samt Kalmar, Kronoberg och Blekinge.

– Vi har under det senaste året arbetat med förstudier om hur vi kan utveckla vår verksamhet och kompetens och det har nu gett synliga resultat.

Under 2013 blev därmed samtliga Sveriges landsting återigen kunder hos SOS Alarm.

### Ny vårdmodell

Våren 2013 var det extra svårt att rekrytera sjuksköterskor. En problematik som SOS Alarm delar med i stort sett alla vårdgivare i hela landet. För att ha fortsatt hög kompetens i samband med larm utvecklades ett högre medicinskt stöd i de fyra medicinska centra där legitimerade sjuksköterskor är tillgängliga dygnet runt. Därmed kan SOS-operatören alltid få snabbt stöd och hjälp vid behov.

– Några av våra kunder har avtalat att det ska finnas en sjuksköterska tillgänglig men i olika omfattning. Vi har följt upp, lyssnat av samtal och kunnat konstatera att det inte har skett större avvikelser och att det var en bra lösning som gynnar patientsäkerheten. Vi arbetar aktivt för att rekrytera sjuksköterskor till SOS Alarm så att vi kan uppfylla de avtal vi har kommit överens om.

## **Utbildningsatsning ger hållbar verksamhet**

Fokus framöver inom affärsområdet är att ytterligare förstärka vårdutbildningen för SOS-operatörer och SOS-sjuksköterskor i samarbete med universitet och högskolor runtom i landet.

– Vidareutbildning och utveckling av våra medarbetare är en viktig framgångsfaktor. Att vara en vårdgivare är ett långsiktigt arbete och ställer höga krav på kompetens inom alla områden. Det gör även att SOS Alarm uppfattas som en attraktiv arbetsgivare vilket i sin tur skapar en hållbar verksamhet.



# Affärsområde Säkerhet och Jourtele

## Centraliserad support och fokus på kunden

**2013 blev ett möjligheternas år för affärsområde Säkerhet och Jourtele, ett år då vi kunde börja arbeta praktiskt med de förändringar som skedde året innan. Efter överlåtandet av tjänsten Trygghetslarm under 2012 fanns större utrymme att fokusera på våra övriga tjänster inom affärsområdet och på att ge kunderna full uppmärksamhet.**

– Överlåtandet av trygghetstjänsterna var ett sätt att ge de kunderna den utveckling och uppmärksamhet de förtjänade. Det var helt enkelt inte lönsamt för SOS Alarm att ha kvar de tjänsterna och det gav oss en möjlighet att fokusera ytterligare på vår kärnverksamhet, säger Peter Söderlund, affärsområdeschef för Säkerhet och Jourtele.

### En centraliserad kundsupport ger gemensamma rutiner

Under året fick kundsupporten äntligen flytta in i nya lokaler i Västerås, nu som en centraliserad verksamhet. Tidigare satt medarbetarna utspridda på 15 olika kontor i landet.

Att ha en centraliserad kundsupport underlättar oerhört, men det har också varit hårt arbete under året för att få allt att fungera. Tidigare har avtalen sett helt olika ut beroende på varifrån arbetet utfördes. För SOS Alarms och för kundens skull var det dags för ett gemensamt arbetssätt och gemensamma rutiner.

Och det nya sättet att arbeta har gett resultat. Kundfokus och kvaliteten har förbättrats kraftigt och svarstiderna har minskat markant.

– Men vi ska inte nöja oss där. Kunden ska känna att SOS Alarm har kontroll över hela affären och att vi håller det vi lovar. Vi vet att vi har mycket kvar att göra innan vi kan känna oss helt nöjda.

### Framtidsfokus

I april 2013 kom alarmeringstjänstens förslag om en enad och sammanhållen larmkedja, förlagd i en ny myndighet. Det påverkar naturligtvis SOS Alarms tjänster inom Säkerhet och Jourtele, som föreslås knoppas av från företagets övriga samhällstjänster.

– Det blir spännande att följa den utvecklingen. Vi anser att våra tjänster är oerhört viktiga och knyter väl an med SOS Alarms kärnverksamhet för ett tryggare samhälle, säger Peter Söderlund.

## **Renodlade avtal ska ge jämn kvalitet**

Under kommande år finns en utmaning på det administrativa planet. Avtalen behöver renodlas för att SOS Alarm ska kunna leverera i en jämn och hög kvalitet. Ett nytt CRM-system och utveckling i automatiseringsprocessen är två viktiga fokuspunkter för affärsområdet.

– Vi har också ett stort arbete att göra inom jourverksamheten, säger Peter Söderlund. Vårt mål är att alla våra kunder ska göra en lönsam affär, både för oss men framförallt för dem själva. Med rätt strategi tror vi att det finns stora möjligheter att det blir så.

# HR

## Nöjda medarbetare stannar kvar

På SOS Alarm arbetar cirka 900 medarbetare spridda över hela landet. Tillsammans har vi utarbetat en stark värdegrund som bygger på inlevelseförmåga, unik SOS-kompetens och förmåga att kunna fokusera. Alla dessa värden genomsyrar vår verksamhet.

### Fokus på en attraktiv arbetsplats

Förändringar i avtal med landstingskunder är en faktor som starkt kan påverka SOS Alarms personalomsättning. När Stockholms läns landsting i februari aviserade att de i upphandling av tjänsterna vårdprioritering och ambulansdirigering hade valt en annan leverantör än SOS Alarm skapade det stor oro för SOS Alarms medarbetare. Många blev undrande över sin anställning och några få avslutade på egen begäran sin tjänst. En situation som denna gör att SOS Alarm grundligt måste arbeta med att vara en attraktiv arbetsplats, inte bara i rekryteringsarbetet utan också för befintliga medarbetare.

– Vi jobbar utifrån den medarbetarundersökning som genomfördes i början av 2013 och den visar att vi har en del att göra när det gäller att vara en attraktiv arbetsplats för medarbetare, säger Jenny Ångström, tillförordnad HR-chef på SOS Alarm.

Medarbetarundersökningen mynnade ut i en handlingsplan för både ledningsgrupp, chefer och övriga medarbetare. Det betyder att alla anställda har ett ansvar för att bidra till ett bra arbetsklimat och en hållbar arbetsmiljö. Det betyder också att möjligheten till att påverka är och ska vara stor.

– Att ha friska och engagerade medarbetare är ett självklart mål för SOS Alarm som arbetsgivare och vi försöker kontinuerligt nå de målen på olika sätt genom aktiviteter både lokalt och övergripande. Vi vill ju att så många som möjligt ska stanna kvar, det ökar ju också tryggheten för medborgarna, fortsätter Jenny Ångström.

### Mångfald ökar tryggheten

Ett av SOS Alarms kärnvärden, inlevelseförmågan, ökar förstås om SOS-operatören eller SOS-sjuksköterskan lever i en liknande bakgrund som den hjälpsökande. Språkkunskaper värdesätts extra och behovet av språkkunskap i företaget kan variera beroende på från vilka delar av världen det kommer människor till vårt land. På senare år har exempelvis behovet av kunskaper i arabiska ökat. Krig och oro i ett land kan skapa stora flyktingströmmar till Sverige. Det är något som SOS Alarm behöver och vill ta hänsyn till, dels när det gäller språket, men också i bemötandet.

– När vi konstaterat att en sökande klarar våra grundläggande krav ser vi gärna sökande med många språkkunskaper och sökande som på olika sätt kan bidra till mångfalden bland våra anställda, säger Jenny Ångström.

## “Vi söker medarbetare med stort hjärta och is i magen”

Under 2013 har SOS Alarm vid flera tillfällen genomfört annonskampanjer för att hitta nya kompetenta medarbetare inom olika områden. Sjuksköterskor har varit en stor utmaning att hitta, en utmaning som vi delar med resten av samhället.

– Vi har fått ett fantastiskt gensvar, många fler sökande till de tjänster som vi utannonserat och många positiva reaktioner. Det känns verkligen roligt, säger Jenny Ångström.

Att hitta nya medarbetare till SOS Alarm kan vara en utmaning. Ansökningsprocessen är lång och det är en gedigen utbildning innan man kan ta steget in i trafikrummet och börja arbeta. Det är inte ett jobb för alla och SOS Alarm har behövt hitta nya vägar i rekryteringsarbetet för att hitta rätt. I Stockholm och Göteborg har kollektivtrafiken använts som annonsplats men även SOS Alarms kanaler i sociala medier har använts flitigt.

– På de här sätten når vi ut till fler, personer som kanske inte tänkt sig att jobba hos oss, men som inser när de ser annonserna att SOS Alarm är en intressant arbetsgivare som kan erbjuda spännande jobb.

SOS Alarm samarbetar med Rekryteringsmyndigheten. Samarbetet startade 2012 och är nu en del av rekryteringsprocessen. Alla slutkandidater till operativ befattning liksom ledande befattningar genomgår tester och psykologiska intervjuer för att säkerställa att rätt person anställs, det ska vara rätt person för företaget och rätt arbetsplats för den anställde.

– Det är en diger process, men viktig för vår kvalitetssäkring, säger Jenny Ångström.

Successionsplaneringen, planering för tillsättning av ledare, sker också på ett strukturerat sätt och ett successionsprogram lanserades under 2013. Successionsplanering är viktig för att säkra utveckling och kontinuitet – både på lång och kort sikt, vid akuta händelser.

– Vi hade väldigt många sökande till vårt successionsprogram 2013 vilket är väldigt roligt. Alla kan inte erbjudas plats till den här omgången, men att många söker visar på en kontinuitet i företaget. Att du är intresserad av att stanna kvar och avancera. Det blir i sin tur väldigt hållbart för företaget.

När medarbetare väljer att lämna SOS Alarm följs det upp med ett avgångssamtal och en enkät.

– Det handlar också om kvalitetssäkring. Det är viktigt för oss att veta varför en medarbetare slutar, om det är något vi bör förändra eller utveckla i företaget, säger Jenny Ångström.

## Utbildning

I januari 2013 öppnade den nya SOS-skolan i Uppsala. Sedan starten har över 300 medarbetare genomgått utbildning. Skolan är förlagd till en fullt utrustad central vilket gör att undervisningen blir väldigt realistisk.

– All utbildning sker numera i Uppsala: för operatörer, sjuksköterskor och chefsutbildning. Att kunna förlägga utbildningen till en SOS-central är mycket bra, det blir en verklig situation där man måste gå in genom en sluss för att komma in i lokalerna till exempel.

På SOS-skolan sker både fortbildning och utbildning av nyanställda. Som komplement till utbildning på plats genomförs e-learning, och mindre förändringar sker bara i form av e-learning.

– Vi har under året lanserat 35 nya e-learningkurser, både för vidareutbildning och för nyinlärning, säger Jenny Ångström.

SOS Alarm har egna e-learningproducenter som kan utveckla skräddarsydda kurser utifrån de behov som uppstår.

– Vi måste hela tiden säkerställa att alla medarbetare har rätt kompetens och därför är kontinuerliga utbildningsinsatser mycket viktiga för företaget.

# Teknik

## Ny nätinфраstruktur ger lägre kostnader

Under 2013 bytte SOS Teknik ut hela nätinфраstrukturen på samtliga SOS Alarms enheter runt om i landet. Driftkostnaderna av det nya systemet är en bråkdel av det gamla och samtidigt tio gånger snabbare.

### Noggranna förberedelser vid nätverksbyte

Projektet med att byta nätverket WAN (Wide Area Network) drog igång redan under 2012 med noggranna förberedelser. Själva genomförandet ägde rum mellan december 2012 och maj 2013.

– Det som var kritiskt med denna uppdatering var att det skulle ske under drift. Det var som att byta chassi på bilen under tiden vi körde. Men det gick bra och vi kom i mål i tid, säger Per Palm, teknikchef på SOS Alarm.

Noggranna förberedelser gjorde att projektet flöt på enligt plan. En upphandling ordnades i god tid och gav många alternativ för SOS Alarm att välja mellan i nästa steg. Därefter anlätades experter för att bedöma de olika alternativen. Efter utvärderingen valde SOS Alarm att samarbeta med Telia som tjänsteleverantör och Cygate som installatör.

Innan själva genomförandet byggde Cygate upp ett testlabb för att simulera hur kopplingarna mellan routrar och switchar skulle sättas ihop. När bytet av infrastrukturen sedan skulle ske på ett tjugotal platser runt om i landet var det viktigt att den pågående verksamheten på SOS Alarm inte stördes. Detta klarades av och det nya nätverket har nu varit i drift i snart ett år.

– Kostnaderna för driften har nu minskat till en tredjedel jämfört med tidigare, vilket ger en årlig besparing på flera miljoner kronor, säger Per Palm.

### Ökad driftsäkerhet

Utöver detta nätverksbyte har SOS Teknik också under 2013 fortsatt med ramverket för risk och säkerhet, den så kallade kontinuitetsplaneringen. Under 2012 låg fokus på att utveckla metodiken för kontinuerlig drift och ökad trygghet och 2013 påbörjades det första av tre steg i implementeringen.

– Under 2013 har vi även tagit steg två, vi har gjort alla riskanalyser, inventeringar och påbörjat själva införandet. Under 2014 kommer det sista steget att slutföras, säger Per Palm.

### Tekniken bakom 113 13

Ett annat viktigt projekt under 2013 har varit att sätta upp tekniken för det nya informationsnumret 113 13, där allmänheten bland annat kan lämna information om allvarliga olyckor och kriser. Under höstens stormar fick det nya informationsnumret och dess teknik visa sig rejält och har fungerat utmärkt under året.

## **Nya system gör samverkan lättare**

Förutom nätverksbytet, arbetet med kontinuitetsplaneringen och införandet av 113 13 har SOS Teknik varit engagerade i ett flertal mindre projekt under 2013. Det har bland annat handlat om vidareutveckling av tekniken för videokonferenser och införandet av informationsskärmar på alla centraler för operatörerna. De nya systemen har gjort att det nu blir lättare för SOS Alarms personal att samverka på distans, minska på resandet och på så sätt bidra till en mer hållbar arbetsmiljö.

SOS Teknik har också under 2013, tillsammans med Ericsson, tagit fram och produktionsatt tekniken för DRH (Dynamisk resurshantering), där larmcentralerna kan se var de olika enheterna är samt larma direkt till den resurs som befinner sig närmast olycksplatsen.

## **Utmaningar och aktiviteter 2014**

Under 2014 ska medarbetarna på SOS Teknik bland annat byta systemet för ärendehantering av it-tjänster som support och felanmälan. Samtidigt ska ändringar i arbetsrutiner och i paketeringen av leveransen från Teknik till den övriga verksamheten genomföras.

– Vi ska försöka få till en bra överenskommelse mellan oss och verksamheten om vad vi ska leverera. Utmaningen för oss är att göra saker med ännu högre kvalitet.

# SOS Alarms dotterbolag YouCall

## 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 myndigheter – att samordna, administrera samt koordinera uppdrag av varierande slag.

### YouCalls grundtjänster är:

- Servicedesk – Agera telefonist på distans med full integration i kundens egna 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 2013 25,8 mkr.



# SOS Alarms hållbarhetsredovisning 2013

## Att bidra till en hållbar utveckling

Hela SOS Alarms verksamhet handlar om att bidra till en hållbar utveckling, vare sig det gäller samhällets krisberedskap, våra kunder, enskilda nödställda, våra medarbetare eller våra ägare. Att ta ett övergripande samhällsansvar ligger i linje med SOS Alarms mission; ”Att arbeta för ett tryggare samhälle”. Målen för vårt hållbarhetsarbete avviker inte från våra övriga verksamhetsmål och därför har vi också sedan 2011 års redovisning integrerat vår hållbarhetsredovisning i vår årsberättelse. Se våra mål och strategier sid. 4-9. Från och med 2013 års berättelse kommer denna endast att publiceras i webbformat.

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. Via GRI-index hittas återfinns de enligt GRI efterfrågade uppgifterna.

Ur ett väsentlighetsperspektiv väger de sociala hållbarhetsaspekterna 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.

## Bakgrund

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 SOS Alarms Årsberättelse. Årsberättelsen som innehåller såväl årsredovisning och hållbarhetsredovisning för 2012 publicerades på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se) den 31 mars 2013. Av miljöhänsyn kommer redovisningen från och med verksamhetsåret 2013 endast att finnas tillgänglig på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se) från och med den 31 mars 2014.

## GRI:s riktlinjer

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

## Information och kontakt

[eva.karin.lilja@sosalarm.se](mailto:eva.karin.lilja@sosalarm.se)

## Avgränsningar

Hållbarhetsredovisningen är i huvudsak avgränsad att gälla moderbolaget 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.

## SOS Alarms intressentdialog



SOS Alarms verksamhet bygger på samverkan såväl externt som internt. Därför finns utarbetade kanaler för dialog med de olika intressentgrupperna. 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.

- Räddningsråd. Lokala och Regionala kvalitets- och utvecklingsgrupper med räddningstjänsten.
- Vårdrådet – kvalitets- och utvecklingsgrupp med representanter från flertalet landsting.
- Deltagande i olika politiska och branschforum
- Deltagande i europeiska samarbetsorgan
- Nöjd Kund-undersökningar
- Styrelsemöten
- Företagsråd – samverkansforum med fackliga representanter
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarenkäter
- Intranät
- [Hemsida](#)
- Sociala medier såsom [Facebook](#) och [Twitter](#)

Utöver detta så överlämnades utredningen avseende samhällets alarmeringstjänst till regeringen den 29 april 2013. Därefter har remissvar inkommit från samtliga instanser vilket utgör en diger sammanställning över omvärldens förväntningar på vår verksamhet.

## GRI-indikationer

<b>EC1 – Direkt tillskapat ekonomiskt värde</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Intäkter	872	864	842	823	812
<b>Fördelat ekonomiskt värde:</b>					
Rörelsekostnader	309	325	310	297	295
Löner och ersättningar till anställda	472	496	459	469	443
Betalning till finansärer	0	0	8	8	9
Betalning till den offentliga sektorn	7	-2	2	1	4
Investeringar i samhället	0	0	0	0	0
<b>Totalt fördelat ekonomiskt värde</b>	<b>788</b>	<b>819</b>	<b>780</b>	<b>775</b>	<b>751</b>
Behållet ekonomiskt värde	83,8	45,3	62,2	47,9	61

SOS Alarms investeringar i materiella anläggningstillgångar 48 MSEK (48) 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 försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2013 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till preliminärt 149 procent (130). **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.

MSEK (koncernen)	2013	2012	2011	2010	2009
Pensionskostnader	26	27	26	31	24

### **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.

### **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 2013.

### **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.

### **LA1 Totalt antal medarbetare per typ 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. Under perioden 2011-2013 har ett omstruktureringsarbete bedrivits i syfte att effektivisera verksamheten. Detta har medfört att antalet anställda ökade 2012 då vissa funktioner tillfälligt dubbelbemannades i samband med att bland annat kundsupportfunktioner centraliserades. Denna dubbelbemanning upphörde under 2013 varvid antalet anställda reducerades.

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.

Antal anställda vid utgången av året	2013			2012			2011		
	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt
Tillsvidareanställda	741	113	854	730	116	846	635	113	748
Visstidsanställda	2	3	5	49	5	54	115	5	120
<b>TOTALT</b>	<b>743</b>	<b>116</b>	<b>859</b>	<b>779</b>	<b>121</b>	<b>900</b>	<b>750</b>	<b>118</b>	<b>868</b>

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

Personalomsättningen 2013 ökade med 2 % från 18 till 20 %. Detta beror till största del på personalomsättning inom gruppen sjuksköterskor men också på att avgångar skett till följd av uppsägningar på grund av arbetsbrist i samband med omstrukturering. Frånsett avgångar på grund av arbetsbrist uppgår personalomsättningen till 16 %. Målet är att till 2014 nå 11 % personalomsättning. 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 jämfört med 2011.

Personer som slutat sin anställning under året	2013			2012			2011		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	6	9	15	4	14	18	8	6	14
30-49 år	35	81	116	40	70	110	40	84	124
< 50 år	12	29	41	15	23	38	25	38	63
<b>TOTALT</b>	<b>53</b>	<b>119</b>	<b>172</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>166</b>	<b>73</b>	<b>128</b>	<b>201</b>

Antalet anställda per den 31 dec.	2013			2012			2011		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	26	51	100	32	56	88	28	58	86
30-49 år	183	313	549	214	378	592	203	362	565
< 50 år	85	122	210	87	133	220	87	130	217
<b>TOTALT</b>	<b>294</b>	<b>486</b>	<b>859</b>	<b>333</b>	<b>567</b>	<b>900</b>	<b>318</b>	<b>550</b>	<b>868</b>

Personalomsättning i procent*	2013			2012			2011		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	23	18	15	13	25	20	29	10	16
30-49 år	19	26	21	19	19	19	20	23	22
< 50 år	14	24	20	17	17	17	29	29	29
<b>TOTALT</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>23</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 2013 finns ingen frånvaro på grund av konstaterad arbetsskada. Ej heller finns några arbetsrelaterade dödsfall.

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

Under 2013 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.

*Stockholm den 13 mars 2014*

*På uppdrag av SOS Alarms styrelse*



Johan Hedensjö  
*Verkställande direktör*

# SOS Alarms Årsredovisning 2013

# 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 2013.

## Ägarförhållanden

SOS Alarm Sverige AB ägs av svenska staten till 50 % och av SKL Företag AB till 50 %. Sistnämnda 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.

## 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 15 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 2013 3,2 miljoner (3,3) 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 Förvarsdepartementet avseende 112-tjänsten. Nu gällande avtal avseende



ersättning för 112-tjänsten tecknades för perioden 2008-2011 och har därefter förlängts med ett år i taget. Nuvarande avtal omfattar 2014. Grundersättningen uppgår 2013 liksom de föregående sju åren till 178 MSEK. Därutöver tillkommer ersättning för inrättande av ett informationsnummer

”113 13” med 14 MSEK (14) samt 1,6 MSEK (1,6) för en SMS-tjänst för döva. Nytt för 2013 är 25 MSEK för inrättande av ett sms-baserat befolkningsvarningssystem att komplettera tjänsten ”Viktigt meddelande till allmänheten” samt 0,75 MSEK för inrättande av ett speciellt journalnummer att användas vid barns försvinnande. Fram till och med 2012 utgick ersättning för drift av det gamla analoga radionätet som ersatts av Rakel. Detta system är nu uttrangerat och för 2013 erhöles ingen sådan ersättning.

Enligt avtalet med staten ska medelsvarstiden ej överstiga 8 sekunder. 2013 uppgick svarstiden till 11,5 sekunder (7,7). Anledningen till att svarstiden förlängdes beror på flera orsaker. 2013 kan sammanfattas som ett turbulent år där mycket hänt som påverkat verksamheten. Oro uppstod i organisationen på grund av en förlorad upphandling avseende ambulansprioritering och dirigering samt på osäkerheter kring resultatet av den av regeringen tillsatta utredningen avseende svensk alarmeringstjänst. Detta i kombination med bristen på tillgång av specialistutbildade sjuksköterskor gjorde att personalomsättningen ökade samtidigt som det varit mycket svårt att ersätta vakanser i tid. På grund av förlorad upphandling avseende ambulansprioritering och dirigering för fyra landsting anpassades verksamheten till en lägre nivå från november 2011. Då samma landsting senare valde att under 2013 avsluta samarbetet med den valda entreprenören är uppdraget åter tillbaka hos SOS Alarm, vilket ställde ytterligare krav på ökad bemanning. Sammantaget fick detta följd effekter på svarstiderna, vilka ökade under 2013. Flera åtgärder har vidtagits för att åstadkomma förbättring. Den absolut viktigaste är att öka bemanningen. Rekrytering och utbildning pågår i så hög utsträckning som möjligt och verksamheten beräknas åter uppnå full bemanning under andra kvartalet 2014.

Den 11 mars 2013 lanserades informationsnumret: ”113 13”. 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 berörda aktörer och i samverkan med MSB.

Under våren 2013 fick SOS Alarm ett nytt uppdrag av Försvarsdepartementet. Uppdraget avser inrättande av ett nytt tekniskt system för viktigt meddelande till allmänheten genom mobil och fast telefoni vid allvarliga olyckor och kriser. SOS Alarm ska därefter svara för driften och underhållet av systemet. Det nya tekniska systemet ska komplettera de befintliga systemen för varning. Systemet kommer att driftsättas under 2014.

På uppdrag av Försvarsdepartementet och enligt direktiv från EU inrättades ett nytt journalnummer kopplat till barns försvinnande. Numret 116 000 driftsattes i december 2013.

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.

2013 omsatte affärsområdet 112 och Krisberedskap totalt 238 MSEK (243) Av 2012 års intäkter avser 13 MSEK intäkter som 2013 ingår i affärsområde Vårds intäkter.

## **Affärsområde Räddning**

Primärkommunerna anlitar SOS Alarm för alarmering av kommunal räddningstjänst. SOS Alarm har idag avtal tecknat med samtliga kommunala räddningstjänster i landet förutom Gällivare.

Kvalitets- och utvecklingsarbetet i räddningstjänstprocessen är ett prioriterat område. Målet är att uppnå så kort och samtidigt korrekt handläggningstid som möjligt. Fokus ligger på att öka effektiviteten genom informationsdelning och kommunikationssamordning. I dialog med räddningstjänsten utvärderas larmprocessen, problem identifieras och olika metoder eller teknik föreslås för att förkorta handläggningstiden och öka kvaliteten i tjänsten. Ett omfattande projekt som påbörjats under året och som stödjer tjänsteutvecklingen i den riktning som ovan nämnts är Dynamisk Resurshantering (DRH), där man med hjälp av ny teknik kan samordna flera räddningstjänsters resurser utifrån deras geografiska läge. Detta kommer att förbättra och effektivisera räddningstjänsternas arbete. Övrig tjänsteutveckling under året har framförallt bestått i att utveckla och implementera Rakel utanför Rakel (RUR), en växelfunktion som gör det möjligt att kommunicera mellan Rakelnätet och det ordinarie mobilnätet.

Affärsområdet omsatte år 2013 121 MSEK (113).

## **Affärsområde Vård**

Affärsområdet Vård omfattar tjänster kopplade till ambulanssjukvården (prioritering, utlarmning och dirigerings av ambulanser). SOS Alarm har idag åter avtal med samtliga landets landsting. Så var inte fallet vid ingången av året då fyra landsting via upphandling anlitar annan operatör från och med den 1 november 2011.

Under första kvartalet 2013 slutförde Stockholms läns landsting upphandlingen av prioritering och dirigerings av prehospitala enheter. Landstinget beslöt tilldela uppdraget till annan entreprenör. SOS Alarm begärde överprövning av beslutet och fick stöd av förvaltningsrätten. Domen i förvaltningsrätten har därefter överklagats av den valda operatören. Efter att SOS Alarms begäran om prövningstillstånd har avslagits har ärendet överklagats till Högsta Förvaltningsdomstolen. Uppdraget utgjorde c:a 6 % av SOS Alarms omsättning 2013 och

löpte ut den 1 november 2013. Stockholms läns landsting och SOS Alarm har under 2013, genom ett tilläggsavtal, förlängt uppdraget med 24 månader i avvaktan på utgången av den rättsliga processen.

Avtalet med landstingen i Kronoberg, Kalmar och Blekinge län avseende ambulansprioritering och dirigering (drygt 1 % av omsättningen) förlängdes via direktupphandling under december 2012 att gälla ytterligare tre år från och med den 1 januari 2014. Denna upphandling har överklagats till förvaltningsrätten av annan part. Förvaltningsrätten har i juli 2013 ogillat direktupphandlingen vilken därmed skulle behöva göras om. Interimsavtal har tecknats mellan landstingen och SOS Alarm i avvaktan på att den pågående överprövningsprocessen blir slutligt avgjord. SOS Alarm är inte part i denna process men verksamheten kan komma att påverkas.

Landstingen i Sörmland, Uppsala, Västmanland och Region Gotland beslutade att från och med den 1 december 2013 avsluta samarbetet med den entreprenör som från SOS Alarm tog över ansvaret avseende tjänsten prioritering och dirigering av ambulanser från och med den 1 november 2011. Avtal tecknades istället med SOS Alarm om övertagande av tjänsten för perioden 1 december 2013 till och med den 31 maj 2015. Driftsättning av det nya avtalet har skett enligt plan.

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. 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.

Bristen på specialistutbildade sjuksköterskor är märkbar och kännbar för alla aktörer inom vårdsektorn. Resursbristen löses i dialog med landstingen genom samverkan mellan SOS Alarms medicinska specialistcentra och genom att kvalificerade operatörer sköter prioritering med stöd av sjuksköterska.

Det förändrade arbetssättet i kombination med resursbrist har bidragit till att svarstiderna på 112 ökat men också till att handläggningstiden förbättrats med 20-30 sek vid utlarmning av ambulans vid fara för liv eller brådskande vårdbehov. Med den ökade bemanning som nu eftersträvas förväntas svarstiderna minska och handläggningstiderna förbättras ytterligare.

2013 omsatte affärsområdet 215 MSEK (190).

## **Affärsområde Säkerhet, Jourtele,**

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. Hemlarm till privatpersoner har erbjudits via samarbetspartner fram till årsskiftet 2013/14, varefter tjänsten upphör.

Tjänsteområdet Jourtele omfattar fastighets-, el-, entreprenörs-, försäkrings-, samhälls- och krisjour. Behovet av jourteletjänster ökar, samtidigt som en förskjutning sker mot tjänster som har en koppling till SOS 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.

I affärsområdet ingick tidigare tjänsten Trygghetslarm (en tjänst för äldre och handikappade som är beroende av att få direkt kontakt och hjälp, i första hand från hemtjänsten). I samband med SOS Alarms förändringsarbete och i syfte att förstärka koncentrationen till kärnverksamheten togs beslut om att avveckla tjänsten vilket skett under 2013.

2013 omsatte affärsområdet totalt 278 MSEK (297). Att omsättningen minskat beror på avvecklingen av tjänsten Trygghetslarm.

*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 affärsområdet 112 och Krisberedskap. 2013 omsatte YouCall 26 MSEK (23).

## **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.

Avkastning på eget kapital uppgick till i genomsnitt 1 % för verksamhetsåren 2009-2013. Det har sedan 2010 pågått ett förändringsarbete i syfte att effektivisera verksamheten och skapa långsiktig ekonomisk stabilitet. Detta har medfört att resultatet belastats av omställningskostnader under perioden 2011-2012, vilket påverkat såväl avkastning som

soliditet. 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 819 st (878). Av dessa var 59 % (60) kvinnor och 41 % (40) män. I moderbolagets styrelse är 36 % (36) kvinnor och 64 % (64) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 32 % (32) kvinnor och 68 % (68) män. I moderbolagets företagsledning innehas 33 % (42) av posterna av kvinnor och 67 % (58) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 38 % (44) av kvinnor och 62 % (56) av män (se not 5-6).

## **Kvalitet**

SOS Alarm är certifierat enligt ISO 9001. Ledningssystemet för kvalitet omfattar alla tjänsteområden och alla arbetsplatser inom moderbolaget. Systemet avser de metoder vilka används för att uppnå uppsatta mål. Det omfattar allt från riskanalyser, mätningar kopplade till mått och nyckeltal, insamling av förbättringsidéer/avvikelser samt till ledningens beslut om strategier, mål, handlingsplaner och aktiviteter. Systemet präglas av långsiktighet, kundorientering och ett förebyggande syn- och 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 trygg 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 bedrivas i nära samarbete med våra kunder och partners. Arbetet bedrivs såväl lokalt som nationellt. För 112-tjänsten finns sedan länge ett speciellt råd med medverkande från i princip samtliga intressentgrupper. Tillsammans med räddningstjänsten bedrivs gemensamt kvalitetsarbete i 18 lokala kvalitetsgrupper. Lokalt samarbete pågår även med landstingen i det rikstäckande vårdrådet där de flesta av landets landsting deltar. SOS Alarm deltar även aktivt i ett flertal forskningsprojekt kopplade till framför allt den prehospitala vården. Några av projekten bedrivs i samarbete med Karolinska Institutet och Södersjukhuset och rör bland annat system för återkoppling mellan ambulanspersonal och SOS-operatörer för att därigenom förbättra kunskapsbank och beslutsunderlag vid ambulansprioritering i syfte att optimera ambulanssjukvårdens resurser. Andra projekt rör hantering av hjärtstopp utanför sjukhusen. I samarbete med Landstinget i Västra Götalandsregionen bedrivs vid Lindholmens Science Park i Göteborg projekt rörande bland annat tekniska lösningar kopplade till ambulanslogistik. I Stockholm bedrivs ett samverkansprojekt mellan SOS Alarm, Räddningstjänsten och Polisen i syfte att utveckla och etablera samverkansformer mellan de inblandade organisationerna.

## Väsentliga händelser

- Den 11 mars lanserades det nya informationsnumret för allmänheten - ”113 13”.
- Det statliga uppdraget utökades med utveckling och implementering av ett nytt tekniskt system för förmedling av ”Viktigt meddelande till allmänheten”. Lansering sker 2014.
- Centralerna i Skellefteå och Gävle stängdes. Verksamheten övertas av kvarvarande 15 centraler.
- Stockholms Läns Landsting (SLL) valde i upphandling annan entreprenör än SOS Alarm för tjänsten ”Prioritering och dirigerering av prehospitala enheter”. SOS Alarm begärde överprövning av SLL:s upphandlingsbeslut i Förvaltningsrätten och fick stöd för att uppdraget skulle tillfallit SOS Alarm. Domen överklagades och i avvaktan på beslut tecknade SLL och SOS Alarm en tvåårig förlängning av det befintliga avtalet. Rättsprocessen pågår alltjämt och SOS Alarm har begärt prövningstillstånd i Högsta Förvaltningsdomstolen.
- Direktupphandlingen i december 2012 avseende ambulansprioritering och dirigerering mellan landstingen i Kronoberg, Kalmar och Blekinge och SOS Alarm överklagades av annan part. Förvaltningsrätten ogillade upphandlingen. I avvaktan på överprövningsprocessen tecknades interimsavtal mellan landstingen och SOS Alarm.
- Efter att landstingen i Sörmland, Uppsala och Västmanland samt Region Gotland valt att avsluta samarbetet med nuvarande entreprenör avseende prioritering och dirigerering av ambulanser har avtal tecknats med SOS Alarm om övertagande av tjänsten under perioden 1 december 2013 – 31 maj 2015.
- Utredningen avseende samhällets alarmeringstjänst överlämnades till regeringen den 29 april 2013. Samtliga remissinstanser har inkommit med svar, men ännu finns inget inriktningsbesked från regeringen.

## Omsättning och resultat

Nettoomsättningen för koncernen ökade 2013 med 1,8 procent till 869 MSEK (854). Larmcentralverksamheten ökade sin omsättning med 1,7 %, från 838 MSEK till 852 MSEK. Den relativt låga ökningen mot föregående år är hänförlig till att tjänsten Trygghetslarm avvecklats samtidigt som den statliga ersättningen för drift av dubbla radiosystem upphört från och med 2013 och att samarbetet med en leverantör av hemlarm upphörde under 2012. Totalt påverkar detta omsättningen 2013 med -40 MSEK. Samtidigt har intäktssidan förstärkts med det nya avtalet med staten avseende ersättning för uppbyggnad och införande av ett nytt befolkningsvarningssystem samt med indexerade prisökningar på befintliga avtal. Omsättningen för Callcenterverksamheten ökade med 12,5 % från 22,6 till 25,4 MSEK.

Koncernens rörelseresultat för verksamhetsåret 2013 uppgick till -1,8 MSEK (-29,9). Larmcentrals-verksamhetens rörelseresultat uppgick till -2,7 MSEK (-27,8) medan Callcenterverksamhetens rörelseresultat uppgick till 0,9 MSEK (-2,1). Resultatförbättringen är till stor del hänförlig till effekter av åtgärder genomförda i det pågående effektiviseringsprogrammet, vilket resulterade i omställningskostnader 2012 om 30 MSEK, men också till minskade personalkostnader på grund av vakanser. Rörelseresultatet har dessutom påverkats av nedskrivning av anläggningstillgångar med 17,7 MSEK. Nedskrivningen har gjorts av nedlagt värde för anpassningar av kommunikationsplattformen vilka genomförts för att möta omgivningens krav men som inte förväntas bidra till ytterligare intäkter eller minskade kostnader.

Finansnettot för 2013 uppgick till 2,1 MSEK (3,8). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 0,4 MSEK

(-26,1) och resultat efter skatt till -0,6 MSEK (-14,6).

2013 års nettoresultat om -0,6 MSEK (-14,6) innebär en avkastning på eget kapital om -0,4 % (-9,0). Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 1 % (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. Detta har medfört att resultatnivån de senaste åren har påverkats av omställningskostnader.

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 2013 uppnåddes ej de uppsatta målen varför ingen utdelning föreslås.

## **Utsikter för kommande verksamhetsår**

Den av regeringen tillsatta utredningen av samhällets alarmeringstjänst visar på behovet av en samordnad alarmeringstjänst vilket välkomnas av SOS Alarm, framför allt för att den sätter medborgarna i fokus. En samordnad alarmering underlättar för inblandade aktörer och säkrar ett effektivt nyttjande av samhällets resurser. I vilken grad utredningsförslaget kommer att genomföras är i dagsläget inte möjligt att avgöra. Förslaget har varit på remiss och regeringen har ännu inte presenterat något inriktningsbesked. När ett regeringsbesked kommer så kan det få stor påverkan på verksamheten. Osäkerheten kring konsekvenserna av utredningen påverkar såväl SOS Alarm som SOS Alarms kunder och uppdragsgivare vilket i flera fall försvårar dialog och kommunikation mellan parterna.

SOS Alarms intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Kundgruppen utgörs av i huvudsak aktörer verksamma inom den offentliga sektorn. Avtalet med staten avseende grundersättningen för 112 har legat på en oförändrad nivå sedan 2008 och har därmed varit



underfinansierat vilket fått konsekvenser i verksamheten. Avtalet är nu åter förlängt ett år och då med 11 % högre ersättning. För övrig verksamhet har konkurrensen ökat markant och idag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva. Under senare år har SOS Alarm såväl tappat som fått tillbaka uppdrag gällande tjänsten ”prioritering och dirigerad av ambulanser”. Från och med den 1 december 2013 produceras denna tjänst på uppdrag av landstingen i Sörmland, Uppsala län, Västmanland och Region Gotland åter av SOS Alarm. Därmed har SOS Alarm avtal med samtliga landsting. Detsamma gäller även för Räddningstjänsten där avtal finns med samtliga kommunala räddningstjänster förutom Gällivare.

Den osäkerhet som uppstår och skapas i samband med upphandlingar eller på grund av ovissheten kring konsekvenserna av alarmeringsutredningen försvårar planeringen av verksamheten och kan därmed hota stabiliteten. Ytterligare bidragande orsaker är bristen på specialistutbildade sjuksköterskor inom den svenska vården vilket är märkbart, speciellt i storstäderna där konkurrensen om denna yrkesgrupp är mycket stor. För verksamheten är det viktigt att såväl medborgare, uppdragsgivare som medarbetarna känner förtroende och trygghet. Därför är fokus stort på att stabilisera och kvalitetssäkra i syfte att minska konsekvenserna av den ryckighet som skapats av de ovan beskrivna yttre omständigheterna. Framtida kompetensförsörjning är av avgörande betydelse. Hög personalomsättning innebär en hög påfrestning på verksamheten. Därför kommer fokus och resurser att fortsätta inriktas på att attrahera, utveckla och behålla medarbetare.

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. Det närmsta året belastas fortsatt av kostnader kopplade till denna omställning, dock i lägre omfattning än föregående år. Resultatnivån förväntas därför förbättras men då något under det av ägarna fastslagna avkastningskravet. Vidtagna åtgärder förväntas på sikt leda till en varaktigt lägre kostnadsnivå varvid den långsiktiga konkurrenskraften stärks.

## **Händelser efter räkenskapsårets utgång**

Inga speciella händelser har inträffat efter räkenskapsårets utgång.

## **Finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde**

Per den 31 december 2013 uppgick likvida medel till 49,7 MSEK (17,6). Soliditeten uppgick till 28 % (29) och koncernens egna kapital till 148,4 MSEK (149). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för 2013 till 32,1 MSEK (-10). Den löpande verksamheten bidrog med 83,8 MSEK (66,3). Investeringar gjordes med 51,7 MSEK (56,6) varav 20,2 MSEK (10,3) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Kassaflödet från finansieringsverksamheten var 0 MSEK (-19,7).

## **Moderbolaget**

Moderbolagets nettoomsättning 2013 uppgick till 851,5 MSEK (837,8). Rörelseresultatet uppgick till -2,7 MSEK (-27,8). Efter finansiella poster uppvisade moderbolaget ett resultat om -0,8 MSEK (-23,4).

Upplösning av obeskattade reserver har skett med 30,1 MSEK (13,4). Eget kapital uppgick vid årets utgång till 64,1 MSEK (42). Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 82,6 MSEK (65,3) och investeringar har gjorts för 51,0 MSEK (54,9). 2013 förändrades likvida medel med 31,5 MSEK (-9,3).

## **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 2014 kommer de upplysningar som koden föreskriver, också att tillkännages där.

Vid tillämpning av koden har även beaktats de principer och de ägarpolicies 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 en var av aktieägarna utser sker samråd mellan aktieägarna i syfte att garantera adekvat kompetens i styrelsen. Statens nominering av ledamöter följer de principer som beskrivs i statens ägarpolicy från 2013. Vid enheten för bolagsanalys och ägarstyrning 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. Vid årsstämman 2014 kommer dock föreslås att bolagsordningen ändras på sådant sätt att fyllnadsval av styrelseordförande kan ske under mandatperioden genom styrelsebeslut med viss kvalificerad majoritet. Båda aktieägarna har som policy att avgående verkställande direktör inte ska vara ordförande i samma bolag.

Styrelseledamöterna kan ha anställning antingen hos aktieägarna eller i företag/organisation som är närstående aktieägarna. 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 ett bolag 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. Revisorernas 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 2013 med en mandatperiod om ett (1) år. Ovan beskrivna förfarande avser de auktoriserade revisorerna/registrerat revisionsbolag. I enlighet med bolagsordningen utser årsstämman utöver en eller två auktoriserade revisorer, med eller utan suppleanter, alternativt ett registrerat revisionsbolag, därutöver även högst tre lekmannarevisorer med högst tre suppleanter. Lekmannarevisorerna nomineras i normalfallet av SKL Företag AB och väljes av årsstämman.

### **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. Årsstämma för verksamhetsåret 2013 sker den 23 april 2014. Protokoll från årsstämman den 26 april 2013 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 ledamoten 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 direktören 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 genomsnittsålder är 59 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 26 april 2013 omvaldes samtliga ledamöter. Dessutom invaldes Maria Nilsson att ersätta Göran Gunnarsson vilken avgått ur styrelsen innan bolagsstämman 2013 med anledning av att han tillträdde som chef för Storstockholms brandförsvaret. Arbetstagarorganisationerna utsåg ledamöterna Bengt Norberg och Fredrik Pettersson samt Claes Johansson och Johan Magnusson som suppleanter för dessa. Närmare presentation av styrelsen finns på bolagets hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

### **Styrelsens arbete**

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och dess ekonomiska situation. Det ingår i styrelsens arbete att fastställa verksamhetens strategiska inriktning, godkänna större investeringar, förvärv, försäljningar, större organisationsförändringar samt fastställa policy. Arbetet omfattar även att säkerställa att bolagets rapportering till ägarna och omvärld ger en korrekt och fullständig bild av dess utveckling, finansiella ställning och risker. Styrelsen har genomgång med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Sådan utvärdering slutfördes under februari 2013. Senaste utvärdering har genomförts och presenterats vid styrelsens möte i februari 2014.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 26 april 2013. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt ny omarbetad rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat en bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2013 har styrelsen haft 12 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har ett styrelseinternat genomförts med studiebesök.

Huvudpunkter i 2013 års styrelsemöten var:

- Affärsplan för 2014-2016 samt verksamhetsplan och budget för 2014
- Den av regeringen tillsatta utredningen avseende samhällets alarmeringstjänst
- Uppföljning av vidtagna effektiviseringsåtgärder såsom:
  - Omstrukturering av kundsupport för säkerhet, jourtele och trygghetsjour
  - Effektiviseringsåtgärder inom produktion och övrig verksamhet
  - Nedläggning av centralerna i Skellefteå och Gävle
- Införande av informationsnummer 113 13
- Nytt uppdrag: Utveckling av nytt system för befolkningsvarning via telefon/sms
- Personalförsörjningsläge
- Upphandling av prioritering och dirigerings av Prehospitala enheter för Stockholms Läns Landsting
- Övertagande av prioritering och dirigerings av ambulanser för landstingen i Sörmland, Uppsala län, Västmanland samt för Region Gotland.
- Avvikelsehantering och kvalitetsfrågor
- Teknik - Strategiska frågor kring produktionsplattform
- Intern kontroll
- Ersättning till ledande befattningshavare
- Utvärdering av styrelsens arbete

#### Närvaro vid styrelsemöten 2013, (totalt antal styrelsemöten 12 st)

Johnny Magnusson	12	(12)	
Bo Andersson	9	(12)	
Tommy Bernevång Forsberg	11	(12)	
Lars Erik Fredriksson	11	(12)	
Maria Khorsand	10	(12)	
Ingrid Lennerwald	9	(12)	
Maria Nilsson *	7	( 7)	
Ewa Stålldal	11	(12)	
Håkan Sörman	11	(12)	
Liselotte Bäckström**	3	(12)	
Fredrik Pettersson***	6	(12)	
Bengt Norberg	11	(12)	
Johan Magnusson (Suppleant)	11	(12)	
Claes Johansson (Suppleant)	12	(12)	

\*Maria Nilsson tillträdde vid årsstämman 2013

\*\* Liselotte Bäckström ersattes av \*\*\*Fredrik Pettersson i anslutning till årsstämman 2013

## **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 statens 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 2013 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2014. Ersättning till revisorerna framgår av not 4 i årsredovisningen.

Huvudansvarig revisor har under 2013 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 ledningsgruppen 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 policys.

### **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 företagens 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.

De eventuella regerings- och riksdagsbeslut som kommer att fattas utifrån de förslag som lagts av utredningen av samhällets alarmeringstjänst kan komma att få stor påverkan på verksamheten. Sådan påverkan kan t. ex innebära förändringar av organisationsform, finansieringsmodeller, verksamhetens omfattning och struktur mm.

### **Operationella risker**

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

Verksamheten på de 15 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 tekniknoder. Parallellt finns därutöver ett alternativsystem.

Risker i den operationella verksamheten är ofta kopplade till teknik. En del av dessa ligger dessutom utanför företagets kontrollmiljö. Ett exempel är störningar i telenätet som påverkar tillgängligheten. Alla sådana händelser av betydelse för SOS Alarms verksamhet utreds därför och analyseras tillsammans med nätleverantören för att undvika upprepningar. För att minimera skadeverkningar av störningar i 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 eventuell underfinansiering av exempelvis 112-avtalet, det vill säga att avtalet löper vidare med samma krav på verksamheten men utan uppräknings. Förlust av större kundavtal, exempelvis ett landstingsavtal kan vara svårt att matcha kostnadsmässigt. Detta minimeras genom att tidigt planera för olika scenarios.

### **Styrning och uppföljning**

Strategier och affärsplan samt budget och prognoser bereds i ledningsgruppen och beslutas i styrelsen. Dessa förs ut i organisationen via företagets ledningssystem, som förutom den fysiska ledningsorganisationen även omfattar ett interaktivt webbaserat ledningssystem i vilket uppföljning sker av mål och aktiviteter för att nå dessa mål. Budget görs på hösten för nästkommande verksamhetsår. För styrning på längre sikt upprättas en flerårig affärsplan samt flerårsprognos. För alla väsentliga delar i verksamheten finns rutiner upprättade och dokumenterade. Dessa återfinns tillsammans med övriga policys och riktlinjer på företagets intranät.

Policys finns avseende: arbetsmiljö, droger, jämställdhet, rekrytering, lönesättning, rehabilitering, mediahantering, miljö, 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 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.

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

En avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik är en förutsättning för verksamheten. Denna teknik måste dessutom ständigt anpassas till omgivningens krav och den snabba teknikutvecklingen. Efter personalkostnader så utgör därför it-kostnader den näst största posten, där de största riskerna avseende den finansiella rapporteringen är kopplade till större utvecklings- och investeringsutvecklingsprojekt. Riskerna är dels kopplade till själva den initiala bedömningen av projektens affärsmässiga värde men också till själva genomförandet inklusive svårigheter att bedöma resursåtgång såväl finansiellt som personellt samt att rätt värdera ekonomisk livslängd på avancerad kommunikationsteknik. För att stärka kontrollen finns för varje tekniskt system en systemägare som ansvarar för förvaltning, budget och uppföljning för sitt respektive system i enlighet med det ledningssystem för informationssäkerhet baserat på ISO 17799:2000 som tillämpas. Detta innebär att för varje kritiskt it-system, exempelvis affärssystemet, regleras förvaltning och underhåll via instruktioner. Samordning av systembudgetar och uppföljning av tekniska system och projekt görs av it-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 policys 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 26 april 2013 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. Ersättningarna 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 överensstämma med de som fastställts av regeringen i ovan nämnda riktlinjer.

## **Befintliga ersättningsvillkor**

Styrelsens förslag till årsstämman den 26 april 2013 överensstämmer med ovan sagda och om inte annat anges nedan, med tidigare tillämpade principer för ledande befattningshavares ersättnings- och anställningsvillkor grundat på redan ingångna anställningsavtal mellan SOS Alarm Sverige AB och respektive befattningshavare.

## **Beredning av ersättningsfrågor**

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

## **Lön och annan ersättning till verkställande direktör och andra ledningspersoner**

SOS Alarm Sverige AB skall erbjuda marknadsmässig totalersättning som möjliggör att ledande befattningshavare kan rekryteras och behållas. Ersättningen till ledande befattningshavare skall bestå av fast lön och pension. Den totala ersättningen skall motsvara den

enskildes prestation, ansvarsområde och erfarenhet. Ersättningen skall vara konkurrenskraftig utan att vara löneledande. Ledande befattningshavare, med undantag för den verkställande direktören, har innan räkenskapsåret 2009 ingått i det av styrelsen beslutade mål- och incitamentsprogrammet MINOVA, som är en resultatstiftelse för anställda i SOS 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 2013 framgår av not 7.

### **Riktlinjer 2014**

Styrelsen föreslår att samma riktlinjer, som ovan, även gäller för 2014.

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 2013.

Till årsstämman förfogande står följande vinstmedel:

Balanserad vinst	SEK	39 607 135
Årets resultat		<u>22 087 263</u>
		61 694 398

Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:

Till ny räkning överförs		61 694 398
--------------------------	--	------------

Enligt upprättad koncernbalansräkning uppgår fritt eget kapital till 76 008 KSEK.

## Flerårsjämförelse, koncernen

	2013	2012	2011	2010	2009
Nettoomsättning, KSEK	869 440	854 335	837 811	822 064	807 863
Resultat efter finansiella poster, KSEK	361	-26 064	14 123	5 605	22 033
Balansomslutning, KSEK	556 252	536 926	541 823	543 383	519 910
Soliditet, %	28	29	31	31	33
Avkastning på sysselsatt kapital, %	0,3	-15	8	3	13
Avkastning på eget kapital efter skatt, %	-0,4	-9	6	1	8
Medelantalet anställda	819	878	827	867	874

Nyckeltalsdefinitioner, se not 25.

---

## **Årstämma samt kalendarium för kommande rapporter.**

Årstämma äger rum den 23 april 2014 i Stockholm klockan 10:00.

Rapporteringstillfällen 2014:

Årsredovisning	2014-03-28
Delårsrapport 2014 kvartal 1	2014-04-30
Delårsrapport 2014 kvartal 1-2	2014-08-15
Delårsrapport 2014 kvartal 1-3	2014-10-31
Bokslutskommuniké 2014	2015-02-13



## Resultaträkning (KSEK)

	Not	Koncernen		Moderbolaget	
		2013	2012	2013	2012
Nettoomsättning	1,3	869 440	854 335	851 504	837 764
Övriga intäkter		426	5 815	-	5 815
	2	869 866	860 150	851 504	843 579
Rörelsens kostnader:					
Råvaror och förnödenheter		-	-	-	-
Övriga externa kostnader	3,4	-271 585	-291 261	-270 581	-288 385
Personalkostnader	5,6,7	-508 601	-529 605	-492 816	-514 534
Övriga rörelsekostnader		-1 048	-2 699	-1 048	-2 699
Avskrivningar av materiella anläggningstillgångar		-72 732	-66 500	-72 036	-65 793
Nedskrivning av materiella anläggningstillgångar		-17 683	-	-17 683	-
		-871 649	-890 065	-854 164	-871 411
<b>Rörelseresultat</b>	1	<b>-1 783</b>	<b>-29 915</b>	<b>-2 660</b>	<b>-27 832</b>
Resultat från finansiella investeringar:					
Resultat från andelar i koncernföretag	8	-	389	-	1 400
Ränteutgifter och liknande resultatposter	9,16,17	2 258	3 654	1 945	3 229
Räntekostnader och liknande resultatposter	10	-114	-192	-113	-192
		2 144	3 851	1 832	4 437
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>361</b>	<b>-26 064</b>	<b>-828</b>	<b>-23 395</b>
Bokslutsdispositioner	11			30 063	13 357
<b>Resultat före skatt</b>		<b>361</b>	<b>-26 064</b>	<b>29 235</b>	<b>-10 038</b>
Skatt på årets resultat	12	-578	11 063	-7 148	2 270
Minoritetsandel i resultat		-339	443	-	-
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>-556</b>	<b>-14 558</b>	<b>22 087</b>	<b>-7 768</b>
Resultat per aktie i kronor		-28	-728	1 104	-388

<b>Balansräkning (KSEK)</b>	<b>Koncernen</b>		<b>Moderbolaget</b>		
	<b>Not</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Tillgångar					
<b>Anläggningstillgångar</b>					
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>					
Byggnader och mark	13	99	100	99	100
Kommunikationsutrustning och inventarier	14,15	169 381	229 357	166 523	226 499
		169 480	229 457	166 622	226 599
<b>Finansiella anläggningstillgångar</b>					
Andelar i koncernföretag	16	-	-	350	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	19	60 751	40 509	60 751	40 509
Uppskjuten skattefordran	12	-	-	-	2 682
		60 751	40 509	61 101	43 541
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>230 231</b>	<b>269 966</b>	<b>227 723</b>	<b>270 140</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>					
<b>Kortfristiga fordringar</b>					
Kundfordringar		226 773	214 120	224 955	212 741
Övriga fordringar		2 452	2 747	2 355	2 239
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	47 142	32 507	44 364	30 203
		276 367	249 374	271 674	245 183
<b>Kortfristiga placeringar</b>	18	26 515	12 253	17 516	1 253
<b>Kassa och bank</b>	20	23 138	5 333	15 640	374
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>326 021</b>	<b>266 960</b>	<b>304 830</b>	<b>246 810</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>556 252</b>	<b>536 926</b>	<b>532 553</b>	<b>516 950</b>

<b>Balansräkning (KSEK)</b>	<b>Koncernen</b>		<b>Moderbolaget</b>		
	<b>Not</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Eget kapital och skulder</b>					
<b>Eget kapital</b>	21				
Bundet eget kapital					
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000	2 000	2 000
Bundna reserver/Reservfond		70 385	93 677	400	400
		72 385	95 677	2 400	2 400
Fritt eget kapital					
Fria reserver/Balanserad vinst		76 564	67 831	39 607	47 375
Årets resultat		-556	-14 558	22 087	-7 768
		76 008	53 273	61 694	39 607
<b>Summa eget kapital</b>		<b>148 393</b>	<b>148 950</b>	<b>64 094</b>	<b>42 007</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	22	-	-	<b>89 412</b>	<b>119 474</b>
<b>Minoritetsintresse</b>		<b>6 383</b>	<b>6 043</b>	-	-
<b>Avsättningar</b>					
Avsättningar för skatter	23	19 719	23 607	-	-
<b>Summa avsättningar</b>		<b>19 719</b>	<b>23 607</b>	-	-
<b>Kortfristiga skulder</b>					
Checkräkningskredit		-	-	-	-
Leverantörsskulder		46 082	55 535	45 012	54 422
Skulder till koncernföretag		-	-	131	802
Skatteskulder		2 729	-	2 937	-
Övriga skulder		46 969	42 552	46 497	41 201
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	24	285 977	260 240	284 470	259 044
<b>Summa kortfristiga skulder</b>		<b>381 757</b>	<b>358 327</b>	<b>379 047</b>	<b>355 469</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>556 252</b>	<b>536 926</b>	<b>532 553</b>	<b>516 950</b>
<b>Poster inom linjen</b>					
Ställda säkerheter		Inga	Inga	Inga	Inga
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga	Inga	Inga

<b>Kassaflödesanalys (KSEK)</b>	<b>Koncernen</b>		<b>Moderbolaget</b>	
	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Den löpande verksamheten</b>				
Rörelseresultat	-1 783	-29 915	-2 660	-27 832
<i>Justering för poster som inte ingår i kassaflödet</i>				
Förlust vid utrangering av anl. tillgångar	1 048	2 699	1 048	2 699
Nedskrivning av materiella anl. tillgångar	17 683	-	17 683	-
Avskrivningar av materiella anl. tillgångar	72 732	66 500	72 036	65 793
	89 680	39 284	88 107	40 660
Erhållen ränta	2 258	3 654	1 945	3 228
Erlagd ränta	-114	-192	-113	-192
Betald inkomstskatt	-44	1 269	-177	151
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>	<b>91 780</b>	<b>44 015</b>	<b>89 762</b>	<b>43 847</b>
<i>Förändring i rörelsekapital</i>				
Minskning (+) /ökning (-) av fordringar	-28 686	-19 418	-27 843	-19 585
Ökning (+) /minskning (-) av skulder	20 701	41 712	20 641	41 032
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>	<b>83 795</b>	<b>66 309</b>	<b>82 560</b>	<b>65 294</b>
<i>Investeringsverksamheten</i>				
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	-31 486	-48 302	-30 790	-48 210
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	-20 242	-10 288	-20 242	-10 288
Försäljning av dotterbolag	-	1 985	-	3 600
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>	<b>-51 728</b>	<b>-56 605</b>	<b>-51 032</b>	<b>-54 898</b>
<i>Finansieringsverksamheten</i>				
Förändring av räntebärande skulder	-	-19 697	-	-19 697
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>	<b>-</b>	<b>-19 697</b>	<b>-</b>	<b>-19 697</b>
<b>Årets kassaflöde</b>	<b>32 067</b>	<b>-9 993</b>	<b>31 528</b>	<b>-9 301</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>17 586</b>	<b>27 579</b>	<b>1 627</b>	<b>10 928</b>
<b>Likvida medel vid årets slut *</b>	<b>49 653</b>	<b>17 586</b>	<b>33 156</b>	<b>1 627</b>
<b>* Likvida medel utgörs av:</b>				
Kortfristiga placeringar	26 516	12 253	17 516	1 253
Kassa och bank	23 137	5 333	15 640	437
	<b>49 653</b>	<b>17 586</b>	<b>33 156</b>	<b>1 690</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.

Redovisningen för SOS Alarm Sverige AB, med säte i Stockholm, har godkänts för publicering enligt ett styrelsebeslut från den 13 mars 2014 och kommer att föreläggas årsstämman 2014 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.

## K3 - Bokföringsnämndens regelverk för redovisning

Fr o m 2014 kommer rapportering att ske enligt K3. Omräkningar kommer att ske av ingångsvärden i balansräkningen. Eventuella justeringar kommer att ske mot eget kapital.

## 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 diskonteringsfaktor (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 2013 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 ägarna.

## **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 kostnadsförs löpande, 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 påverkar redovisat eller skattepliktigt resultat.

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

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

## **Kassaflödesanalys**

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

# Noter

## Not 1 Segmentinformation

SOS Alarm-koncernens verksamhet bedrivs i moderbolaget SOS Alarm Sverige AB samt i 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 15 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 servicetjänster som kan kombineras med SOS-tjänsten. Detta gäller t ex egendomslarm, personlarm, jourförmedling, sjukvårdsrådgivning samt samordning och dirigerings av transporter.

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

	2013	2012
<b>Nettoomsättning per segment</b>		
SOS centraler	851 504	837 764
Callcenter	25 384	22 567
Koncernjustering	-7 448	-5 996
Summa koncernen	<b>869 440</b>	<b>854 335</b>
<b>Rörelseresultat per segment</b>		
SOS centraler	-2 660	-27 832
Callcenter	877	-2 083
Summa koncernen	<b>-1 783</b>	<b>-29 915</b>

## Not 2 Intäkter per verksamhetsområde och dotterbolag samt inköp och försäljning mellan koncernföretag

	2013	2012
<b>Moderbolaget</b>		
Samhällstjänster: 112/Krisberedskap	237 932	243 155
Samhällstjänster: Räddningstjänster	120 833	113 226
Samhällstjänster: Vård	214 805	189 595
Säkerhet, Jourtele, Trygghetsjour	277 858	297 499
Övriga intäkter	76	104
<b>Summa moderbolaget</b>	<b>851 504</b>	<b>843 579</b>
<b>Koncernen</b>		
YouCall Sverige AB	25 810	22 567
Moderbolagets inköp från dotterbolag	-7 448	-5 996
Moderbolagets försäljning till dotterbolag	0	0
<b>Summa koncernen</b>	<b>869 866</b>	<b>860 150</b>

## Not 3 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 ägarna.

Av 2013 års fakturering avser 252 MSEK exkl. moms (233) fakturering till närstående. För samma period har SOS Alarm fakturerats 8 MSEK exkl. moms (11) från denna grupp.

Inräknat SKL:s medlemmar, dvs kommuner och landsting och dess företag så avser mer än 80% av koncernens omsättning försäljning till ägarkretsen.

## Not 4 Information angående ersättning till revisorer

	2013	2012
<b>Moderbolaget</b>		
<i>Ernst &amp; Young AB</i>		
Ersättning för revisionsuppdraget	745	700
Revisionsverksamheten utöver revisionsuppdraget	150	150
	<b>895</b>	<b>850</b>
<b>Koncernen</b>		
<i>Ernst &amp; Young AB</i>		
Ersättning för revisionsuppdraget	766	720
Revisionsverksamheten utöver revisionsuppdraget	150	150
	<b>916</b>	<b>870</b>

## Not 5 Medeltalet anställda

	2013			2012		
	Antal anställda	Varav män	Varav kvinnor	Antal anställda	Varav män	Varav kvinnor
<b>Moderbolaget</b>						
Sverige	783	41 %	59 %	843	40 %	60 %
<b>Dotterbolag</b>						
Sverige	36	39 %	61 %	35	32 %	68 %
<b>Koncernen totalt</b>	<b>819</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>	<b>878</b>	<b>40 %</b>	<b>60 %</b>

## Not 6 Fördelning mellan kvinnor och män i styrelse och företagsledning.

	2013			2012		
	Antal kvinnor	Antal män	Totalt	Antal kvinnor	Antal män	Totalt
<b>Moderbolaget</b>						
Styrelse	4	7	11	4	7	11
Företagsledning	3	6	9	5	7	12
<b>Koncernen</b>						
Styrelser	6	13	19	6	13	19
Företagsledningar	5	8	13	7	9	16

## Not 7 Löner, andra ersättningar och sociala kostnader

	2013		2012	
	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)
Moderbolaget	324 079	132 688	339 781	141 045
		(25 527)*		(26 257)*
Dotterbolaget	11 165	4 405	10 545	4 297
		(755)		(782)
<b>Koncernen totalt</b>	<b>335 244</b>	<b>137 093</b>	<b>350 326</b>	<b>145 342</b>
		(26 282)**		(27 039)**

\* Av Moderbolagets pensionskostnader avser 784 (724) KSEK gruppen styrelse och VD.

\*\* Av Koncernens pensionskostnader avser 978 (912) KSEK gruppen styrelse och VD.

Koncernens anställda exklusive verkställande direktören omfattas av pensioner enligt ITP-planen. ITP-1 är premiebestämd medan ITP-2 är förmånsbestämd. Årets avgifter för ITP-2 som är tecknade i Alecta uppgår till 14,1 (15,2) MSEK för koncernen och 13,7 (14,8) MSEK för moderbolaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2013 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till preliminärt 149 procent (130). 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, 8 st (11) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 7 377 (10 148) 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 tilläggspension för tjänstemän (ITP). Pensionskostnaderna uppgick till 2 010 (2 324) 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. 2012 gjordes ingen avsättning och ingen avsättning kommer att föreslås på basis av 2013 års resultat då detta understiger gränsvärdet för avsättning.

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

	2013		2012	
	Styrelse och VD	Övriga anställda	Styrelse och VD	Övriga anställda
Moderbolaget Sverige	3 204	320 860	2 921	336 860
<b>Totalt moderbolaget</b>	<b>3 204</b>	<b>320 860</b>	<b>2 921</b>	<b>336 860</b>
Dotterbolag Sverige	835	10 330	802	9 742
<b>Koncernen totalt</b>	<b>4 039</b>	<b>331 190</b>	<b>3 723</b>	<b>346 601</b>

Till verkställande direktören har lön utbetalats med 2 685 (2 401) 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 (100) KSEK. De övriga bolagsstämموالدا ledamöterna erhöll ett arvode om 60 (60) 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/ Styrelse- arvode	Övriga förmåner	Summa	Pensions- kostnad	Uppsäg- ningstid, månader *
<i>Styrelsen:</i>					
Ordförande Johnny Magnusson	100	-	100	-	
Ledamot Bo Andersson	60	-	60	-	
Ledamot Tommy Bernevåg Forsberg	60	-	60	-	
Ledamot Maria Nilsson	60	-	60	-	
Ledamot Maria Khorsand	60	-	60	-	
Ledamot Ingrid Lennerwald	60	-	60	-	
Ledamot Lars Erik Fredriksson	0	-	0	-	
Ledamot Ewa Ställdal	60	-	60	-	
Ledamot Håkan Sörman	60	-	60	-	
Personalrepresentant Bengt Norberg	-	-	-	-	
Personalrepresentant Fredrik Pettersson	-	-	-	-	
<i>Ledande befattningshavare:</i>					
VD Johan Hedensiö	2 685	121	2 806	784	6/6
Affärsområdeschef Ola Johannesson	1 046	75	1 121	319	6/3
Affärsområdeschef Nils-Erik Norin	987	64	1 051	340	6/3
Affärsområdeschef Åke Kjellin	856	60	916	209	6/3

Affärsområdeschef Maria Valentin**	847	54	901	198	6/3
Affärsområdeschef Peter Söderlund **	126	8	134	61	6/3
Ekonomichef Eva-Karin Lilja	1 025	86	1 111	301	6/3
Teknikchef Per Palm	989	77	1 066	219	6/3
Chef human resource Agneta Weman	994	83	1 077	363	6/3

Beloppen avser löner och andra ersättningar samt pensionskostnader avseende räkenskapsåret för ledande befattningshavare.

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

\*\* Maria Valentin slutade i bolaget den 31 oktober och ersattes av Peter Söderlund, som började den 18 november.

En interim pensionsinbetalning har gjorts för Peter Söderlund. Därav är pensionsbeloppet högre i förhållande till lönebetalningen än vad som blir fallet när korrigering skett. Framtida pensionspremie kommer att motsvara 27 % av lönebeloppet.

### Not 8 Resultat från andelar i koncernföretag

Koncernen	2013	2012
Resultat försäljning andelar koncern	-	389
<b>Summa</b>	<b>-</b>	<b>389</b>
Moderbolaget		
Resultat försäljning andelar koncern	-	1 400
<b>Summa</b>	<b>-</b>	<b>1 400</b>

### Not 9 Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter

Koncernen	2013	2012
Räntor	2 258	3 654
<b>Summa</b>	<b>2 258</b>	<b>3 654</b>
Moderbolaget		
Räntor	1 945	3 229
<b>Summa</b>	<b>1 945</b>	<b>3 229</b>

## Not 10 Övriga räntekostnader och liknande resultatposter

<b>Koncernen</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Räntor	114	192
<b>Summa</b>	<b>114</b>	<b>192</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Räntor	113	192
<b>Summa</b>	<b>113</b>	<b>192</b>

## Not 11 Bokslutsdispositioner

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Skillnad mellan bokförda avskrivningar och avskrivningar enligt plan	36 828	11 692
Justering av periodiseringsfond TAX 2012	-	1 665
Avsättning till periodiseringsfond	- 6 765	-
<b>Summa</b>	<b>30 063</b>	<b>13 357</b>



## Not 12 Skatter

<b>Koncernen</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Aktuell skatt	-7 148	-
Uppskjuten skatt	6 569	11 063
<b>Summa</b>	<b>-578</b>	<b>11 063</b>
Redovisat resultat före skatt	361	-26 064
Skatt enligt gällande skattesats	-79	6 855
Skatteeffekt av kostnader som inte är skattemässigt avdragsgilla	-350	-336
Skatteeffekt av kostnader avseende 2012	-342	
Skatteeffekt av intäkter som inte är skattepliktiga	-	102
Skatteeffekt av schablonintäkt avseende periodiseringsfonder	-11	-15
Underskott för vilket uppskjuten skattefordran inte redovisas	-	254
Nyttjande av underskott för vilken uppskjuten skatt inte redovisas	204	
Skatteeffekt av ändrad skattesats	-	4 614
Justering av skatt föregående år	-	-412
<b>Redovisad skattekostnad</b>	<b>-578</b>	<b>11 063</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Aktuell skatt	-7 148	-
Uppskjuten skatt	-	2 270
<b>Summa</b>	<b>-7 148</b>	<b>2 270</b>
Redovisat resultat före skatt	29 235	-10 038
Skatt enligt gällande skattesats	-6 432	2 640
Skatteeffekt av kostnader som inte är skattemässigt avdragsgilla	-363	-224
Skatteeffekt av kostnader avseende 2012	-342	
Skatteeffekt av intäkter som inte är skattepliktiga	-	806
Skatteeffekt av schablonintäkt avseende periodiseringsfonder	-11	-15
Skatteeffekt av ändrad skattesats	-	-525
Justering skatt fg år	-	-412
<b>Redovisad skattekostnad</b>	<b>-7 148</b>	<b>2 270</b>

Den gällande skattesatsen i såväl koncernen som moderbolaget är 22 % (26,3 %).

### Not 13 Materiella anläggningstillgångar, byggnader och mark

Koncernen och moderbolaget	2013	2012
Ingående anskaffningsvärde byggnad	308	308
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>308</b>	<b>308</b>
Ingående avskrivningar	-307	-298
Årets avskrivningar	-1	-9
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-308</b>	<b>-307</b>
<b>Utgående planenligt restvärde byggnad</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Mark	99	99
<b>Utgående planenligt restvärde fastigheten</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

## Not 14 Materiella anläggningstillgångar, kommunikationsutrustning och inventarier

Koncernen	2013	2012
Ingående anskaffningsvärde	584 341	561 390
Inköp	31 486	48 302
Utrangeringar	-22 223	-25 351
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>593 604</b>	<b>584 341</b>
Ingående avskrivningar	-354 984	-311 114
Utrangeringar	21 175	22 621
Årets avskrivningar	-72 732	-66 491
Nedskrivning	-17 683	-
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-424 224</b>	<b>-354 984</b>
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>169 381</b>	<b>229 357</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Ingående anskaffningsvärde	577 086	554 097
Inköp	30 790	48 210
Utrangeringar	-22 223	-25 221
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>585 653</b>	<b>577 086</b>
Ingående avskrivningar	-350 587	-307 325
Utrangeringar	21 175	22 522
Årets avskrivningar	-72 036	-65 784
Nedskrivning	-17 683	-
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-419 131</b>	<b>-350 587</b>
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>166 523</b>	<b>226 499</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>Organisationsnum mer</b>	<b>Säte</b>
YouCall Sverige AB	556535-9501	Piteå

## Not 17 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

	2013	2012
<b>Koncernen</b>		
Service och underhåll	5 068	3 574
Hyra och leasing	9 354	9 581
Försäkring	671	644
Telekostnader	743	782
Övrigt förutbetalt	11 215	5 978
Ej fakturerade intäkter	18 880	11 348
Upplupna räntor	1 211	600
<b>Summa</b>	<b>47 142</b>	<b>32 507</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Service och underhåll	5 068	3 574
Hyra och leasing	8 983	9 212
Försäkring	671	644
Telekostnader	743	511
Övrigt förutbetalt	10 217	5 503
Ej fakturerade intäkter	17 471	10 161
Upplupna räntor	1 211	600
<b>Summa</b>	<b>44 364</b>	<b>30 203</b>

## Not 18 Kortfristiga placeringar

<b>Koncernen</b>	2013	2012
Nordeas institutionella räntefond för korta placeringar	0	1 253
Telia Sonera *	7 527	-
SCA *	9 989	-
Sparbanken Nord fasträntekonto	9 000	11 000
<b>Summa</b>	<b>26 516</b>	<b>12 253</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Nordeas institutionella räntefond för korta placeringar	0	1 253
Telia Sonera *	7 527	-
SCA *	9 989	-
<b>Summa</b>	<b>17 516</b>	<b>1 253</b>

\* Värdet till nominellt värde inkl upplupna räntor.

## Not 19 Långfristiga placeringar

<b>Koncernen</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Aktier i Gripsholms Kungsladugård AB	20	20
SBAB *	10 049	10 042
SEB *	10 032	10 048
Swedbank *	-	10 338
Sveaskog *	-	10 061
Nordea Hypotek *	10 025	-
Vasakronan *	10 065	-
Norrköpings kommun	10 004	-
Arla *	10 544	-
Hysesdeposition	12	-
<b>Summa</b>	<b>60 751</b>	<b>40 509</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Aktier i Gripsholms Kungsladugård AB	20	20
SBAB *	10 049	10 042
SEB *	10 032	10 048
Swedbank *	-	10 338
Sveaskog *	-	10 061
Nordea Hypotek *	10 025	-
Vasakronan *	10 065	-
Norrköpings kommun	10 004	-
Arla *	10 544	-
Hysesdeposition	12	-
<b>Summa</b>	<b>60 751</b>	<b>40 509</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 mer än 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

	2013	2012
Skillnad mellan bokförda avskrivningar och avskrivningar enligt plan	77 828	114 656
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	-1 665
Periodiseringsfond, tax 2014	6 766	
<b>Summa</b>	<b>89 412</b>	<b>119 474</b>

## Not 23 Avsättningar

Koncernen	2013	2012
Uppskjuten skatteskuld	19 719	23 607
<b>Summa</b>	<b>19 719</b>	<b>23 607</b>

## Not 24 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

<b>Koncernen</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Semesterskuld och övriga löneskulder	21 889	23 927
Sociala avgifter	15 823	16 275
Övriga upplupna kostnader	29 953	23 606
Förutbetalda intäkter	218 312	196 432
<b>Summa upplupna kostnader och förutbetalda intäkter</b>	<b>285 977</b>	<b>260 240</b>
<b>Moderbolaget</b>		
Semesterskuld och övriga löneskulder	21 121	23 324
Sociala avgifter	15 299	15 800
Övriga upplupna kostnader	29 738	23 488
Förutbetalda intäkter	218 312	196 432
<b>Summa upplupna kostnader och förutbetalda intäkter</b>	<b>284 470</b>	<b>259 044</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 13 mars 2014

Jonny Magnusson  
*Ordförande*

Bo Andersson

Maria Nilsson

Tommy Bernevång Forsberg

Ewa Stålldal

Lars Erik Fredriksson

Håkan Sörman

Maria Khorsand

Bengt Norberg

Personalrepresentant

Ingrid Lennerwald

Fredrik Pettersson

Personalrepresentant

Johan Hedensiö

*Verkställande direktör*

Vår revisionsberättelse har lämnats den 13 mars 2014.

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt

*Auktoriserad revisor*

# Revisionsberättelse

Till årsstämman i SOS Alarm Sverige AB, org.nr 556159-5819

## Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för SOS Alarm Sverige AB för räkenskapsåret 2013.

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

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

## Uttalanden

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen och koncernredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets och koncernens finansiella ställning per den 31 december 2013 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 förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

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

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

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för SOS Alarm Sverige AB för 2013.

## **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 beträffande 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 2014*

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt  
Auktoriserad revisor

# Granskningsrapport 2013

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 revisionsred. 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 2014*

Göran Larsson  
Eva Åsare

# Översiktlig granskning av SOS Alarms hållbarhetsredovisning 2013

Till läsarna av SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning 2013

## Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning för år 2013. SOS Alarm Sverige AB har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning på sidorna 87-88.

## Styrelsens och företagsledningens ansvar för hållbarhetsredovisningen

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, vilka framgår på sidan 25, och utgörs av de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3 (utgivna av The Global Reporting Initiative (GRI)) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper.

## Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

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.

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

## **Uttalande**

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 2014*

Ernst & Young AB

*Magnus Fagerstedt*  
Auktoriserad revisor

*Curt Öberg*  
Auktoriserad revisor

# GRI-index

<b>GRI-index</b>	<b>Beskrivning</b>	<b>Sida</b>
<b>1</b>	<b>Strategi och analys</b>	
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare – VD	2-3
<b>2</b>	<b>Organisationsprofil</b>	
2.1	Organisationens namn	1, 32
2.2	De viktigaste varumärkena och tjänsterna	8-9,10-24, 32-36
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden och dotterbolag	32-36
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	89
2.5	Antal länder som organisationen är verksam på	32
2.6	Ägarstruktur och företagsform	32
2.7	Marknader som organisationen är verksam på	10-24, 32-36
2.8	Den redovisade organisationens storlek	39
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	Inga
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden	Inga
<b>3</b>	<b>Information om redovisningen</b>	
	<b>REDOVISNINGSPROFIL</b>	
3.1	Redovisningsperiod	25
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen	25
3.3	Redovisningscykel	25
3.4	Kontaktperson	25
	<b>REDOVISNINGENS OMFATTNING OCH AVGRÄNSNINGAR</b>	
3.5	Processer för definition av innehållet	25
3.6	Redovisningens avgränsning	25
3.7	Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	25
3.8	Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag etc.	25
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	87-88
3.13	Bestyrkande	85-86
<b>4</b>	<b>Styrning åtaganden och intressentrelationer</b>	
	<b>STYRNING</b>	
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	42-56
4.2	Styrelseordförandes roll	45
4.3	Medlemmar inom styrelsen som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen	45
4.4	Möjligheten för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till företagsledningen	45
4.14	Intressentgrupper	26
4.15	Princip för identifiering av urval av intressenter	26
<b>5</b>	<b>Hållbarhetsstyrning och resultatindikatorer</b>	

EC 1	Direkt skapat ekonomiskt värde	27
EC 3	Pensionsavsättningar	27
EN 28	Böter och sanktioner till följd av miljölagstiftning	28
PR 9	Finansiellt värde av böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållandet av företagets tjänster	28
LA 1	Totalt antal medarbetare, per funktion, typ av anställning och region	28
LA 2	Total personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	29
LA 4	Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal	30
LA 7	Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall	30
HR 4	Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder	30
HR 5	Rätt till fackanslutning och kollektivavtal	30
SO8	Det ekonomiska värdet av betydande böter och det totala antalet icke-monetära sanktioner som följd av lagöverträdelser	28



# Adress SOS Alarm

## Huvudkontor

SOS Alarm Sverige AB

Rådmanngatan 40

Box 19546

104 32 Stockholm

08-407 30 00

[www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)