

SOS Alarms

Årsberättelse 2015

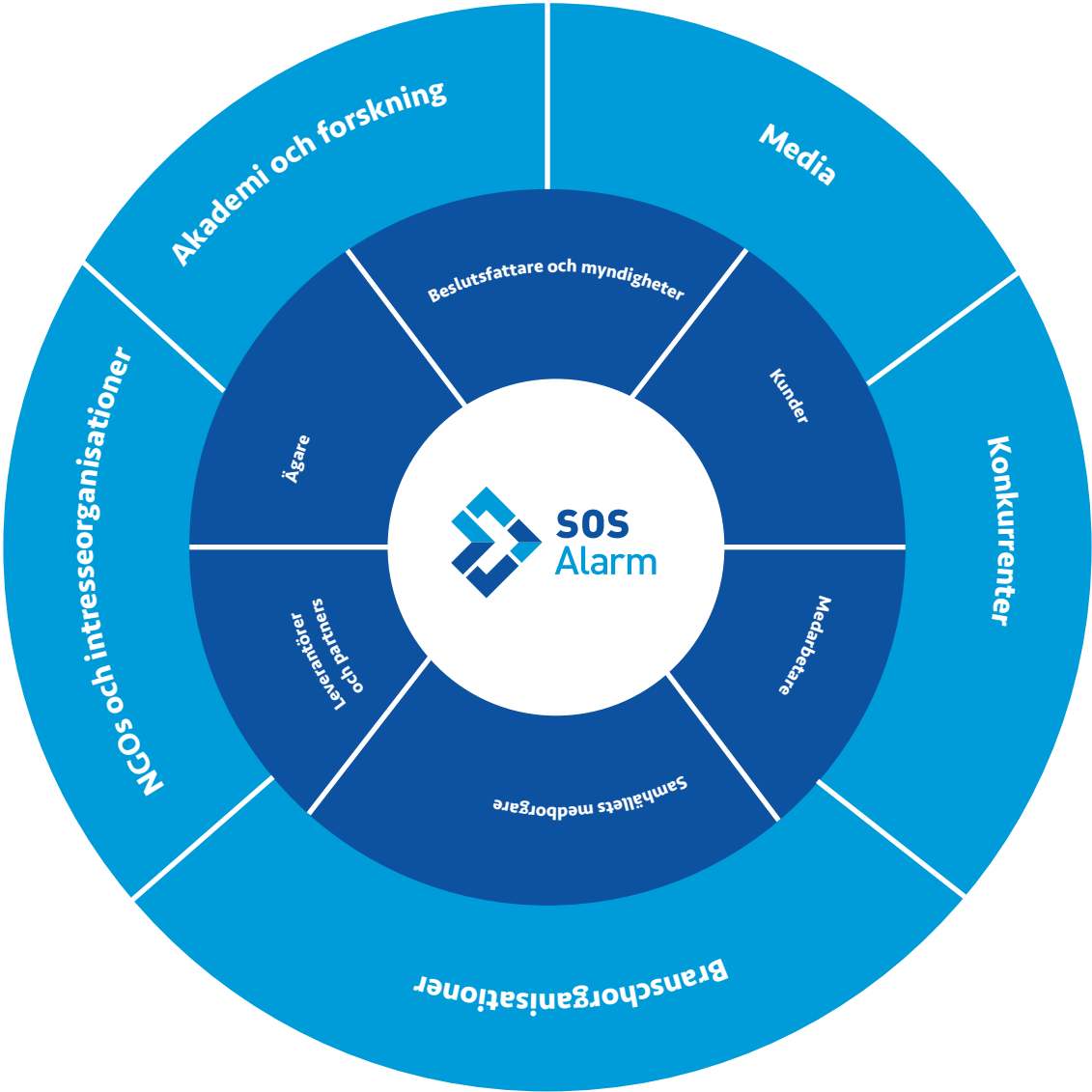
SOS Alarms årsberättelse 2015

SOS Alarm Sverige AB
Rådmansgatan 40
Box 19546
104 32 Stockholm
08-407 30 00
www.sosalarm.se

Innehåll

VD har ordet	7
SOS Alarms strategi	10
Året som gått	24
SOS Alarm och omvärlden	38
SOS Alarms uppdrag och affärsområden	42
Medarbetarna är SOS Alarms viktigaste resurs	44
SOS Alarm om hållbarhet	50
Fakta om SOS Alarms hållbarhetsarbete	53
Års- och koncernredovisning 2015	54

SOS Alarms intressentdialog



SOS Alarm - navet som skapar trygghet och säkerhet

I 60 år har Sverige haft ett nationellt nödnummer. 112 är det nummer som varje hjälpsökande kan ringa när krisen slår till. Ibland är krisen stor och berör många människor. Ibland drabbas en enskild individ eller en organisation. Oavsett vilket så är hjälpen bara ett samtal bort.

Med den erfarenheten som bas har vi byggt en rikstäckande verksamhet som utgör grunden för vårt bidrag till ett tryggare Sverige för alla. Vi på SOS Alarm ser till att du får rätt hjälp när du behöver den. Vem du än är och var i Sverige du än befinner dig. Våra medarbetare kan med sin kompetens, sin empatiska förmåga och SOS Alarms effektiva system och metoder se till att alltifrån ambulans, räddningstjänst, polis och jourhavande präst till aktörer inom svensk krisberedskap, fastighetsjourer och väktare kan göra sitt jobb. Vi är navet som skapar ett tryggare och säkrare Sverige för alla.

Med vår unika tillgång till information, som vi kontinuerligt omvandlar till kunskap och tjänster, stärker vi den svenska trygghetskedjan.

SOS Alarm ägs av oss alla gemensamt – genom staten och alla Sveriges kommuner och landsting. Vi finns i hela Sverige, dygnet runt årets alla dagar.

Vår vision

Ett tryggare Sverige för alla.

Vår mission

Vi är navet som skapar trygghet och säkerhet.

Våra värderingar

En unik kombination av att vara;

PROFESSIONELLA & EMPATISKA

Vi jobbar systematiskt, metodiskt och faktabaserat samt visar engagemang, respekt och medkänsla. För att klara det behöver vi balansera förnuft och fakta med känsla och intuition i varje enskild situation.

ANSVARSTAGANDE & SAMVERKANDE

Vi tar ett stort eget ansvar för vår leverans och agerande samt utvecklar och stärker relationer och samarbeten internt och externt. För att klara det behöver vi agera med handlingskraft när det verkligen krävs och arbeta strategiskt och långsiktigt för en hållbar utveckling.



Vi ska skapa trygghet och säkerhet för alla i Sverige

Som en del i SOS Alarms förändringsresa, tillträdde jag VD-posten vid årsskiftet. Som tidigare styrelsemedlem i SOS Alarms styrelse är jag väl insatt i företagets utmaningar och jag väljer att se det som en stor möjlighet. Visionen "Ett tryggare Sverige för alla" är ledstjärnan som visar vägen framåt.

Tänk att få vara med och bidra till att skapa trygghet för alla! Det är en enormt viktig och meningsfull roll som jag tillsammans med våra tusen engagerade och entusiastiska medarbetare kommer att lägga all min energi på.

Visionen och möjligheten att få arbeta i en verksamhet där människan står i centrum är också orsaken till att jag tackade ja till VD-jobbet. Trygghet- och säkerhetsområdet berör alla människor, samtidigt som det har oändliga framtidsmöjligheter. Det finns knappast något område med så stark koppling till människor och samhälle som har så stor potential. Den kombinationen triggade mig och var avgörande när jag bestämde mig för att tacka ja till uppdraget.

NY VISION OCH MISSION VÄGEN FRAMÅT

Under 2015 har SOS Alarm genomfört ett antal förändringar. Jag vill framför allt lyfta fram varumärkesarbetet och våra värderingar som togs fram under året.

Vi har verkligen lyckats sätta ord på vår önskade position – att vara navet som skapar trygghet och säkerhet. Våra värderingar, som består av de två ordparen professionella och empatiska samt ansvarstagande och samverkande, är vår drivkraft och vägledningen i vardagen för medarbetare och chefer. För den hjälpsökande ska våra värderingar märkast tydligt i samtalet.

Men för att SOS Alarm ska kunna "leva" sina värderingar är det viktigt att alla förstår ordens innebörd. Under 2015 har därför SOS Alarms chefer haft möten med sina medarbetare för att

sätta in värderingarna i sina vardagliga sammanhang. Ett företag kan aldrig "leva" sina värderingar om inte alla är med. För att lyckas måste vi jobba med både ledarskap och medarbetarskap. Det arbetet påbörjades under 2015 men är något som vi kommer att fortsätta med även kommande år.

Jag vill även lyfta fram arbetet med gemensam nationell mottagning, där alla samtal till nödnumret nu besvaras gemensamt, oavsett var samtalet kommer ifrån. En stor förändring i arbetssättet men även ett naturligt steg mot en mer hållbar verksamhet med framtidsfokus. Det är en enorm effektivitetsförbättring som avslutade 2015 års förnyelseresa. Under 2016 kommer vi att fortsätta utveckla verksamheten till det bättre. Vi har ett starkt varumärke men som förtjänas av allmänhetens förtroende varje dag. Det är viktigt att ha med sig i vårt arbete och vår utveckling framåt.

OMVÄRLDEN PÅVERKAR SOS ALARM

Under 2015 har SOS Alarm aktivt arbetat med att skapa sig en bild av hur omvärlden påverkar verksamheten och vad det gör för framtidens alarmeringstjänst. I november kom utredningsdirektiven för en ny alarmeringstjänstutredning, något som jag välkomnar varmt.

Det är bra att framtidens alarmeringstjänst utreds och vi delar helt synen i direktiven, att utredaren ska analysera hur en nationell funktion kan ges ensamrätten att hantera alarmeringstjänsten, för att säkra medborgarens trygghet. Som navet för trygghet och säkerhet i samhället



är SOS Alarm en självklar aktör i det här viktiga arbetet.

Samverkansarbetet med landstingen är något som har haft stort fokus under de senaste åren. Under 2015 valde två landsting att ha vårdprioritering och ambulansdirigering i egen regi men året har till största delen präglats av positiva samtal med landstingen med fokus på att hitta bra samverkansmodeller och en gemensam framtidsdialog.

Jag är mycket nöjd med den samverkan vi har haft med landstingen under året. Det är en stor utmaning att hitta en modell som passar alla, det är på många sätt omöjligt. Men om vi alla ska kunna bidra till ett hållbart samhälle behöver vi sätta den hjälpsökande i fokus och utgå ifrån medborgarens behov. När vi gör det kan vi hitta gemensamma lösningar.

FRAMTIDA MÅLSÄTTNINGAR

SOS Alarm har fem strategiska mål:

1. Trygga medborgare. Vi är en efterfrågad och förtroendeingivande samhällsaktör som skapar trygghet och säkerhet för alla.
2. Utvecklande kundrelationer. Vi skapar värde och kundnytta genom hög kvalitet och innovativa tjänster.
3. Motiverade medarbetare. Vi stärker vår kultur och stolthet för att attrahera och behålla medarbetare.
4. Stabil lönsamhet. Vi prioriterar lönsamhet och strategiska affärer för att skapa ett hållbart SOS Alarm.
5. Minskad miljöbelastning. Vi minskar både vår egen och samhällets miljöbelastning genom effektiva processer och larmhantering.

Gemensamt för de strategiska målen är att verksamheten ska bygga på hållbart företagande. Samtliga strategiska mål ovan är satta som långsiktiga mål för verksamheten men som kortsiktiga mål kommer fokus att ligga på målen som handlar om trygga medborgare och motiverade medarbetare. Två mål som går hand i hand.

Att skapa ett tryggare Sverige för alla är vårt övergripande hållbarhetsmål. Förutom att vara effektiva och lönsamma ska vi även fokusera på trygghet för våra kunder och alla medborgare i Sverige. Men om vi inte är en attraktiv arbetsgivare kommer vi aldrig att kunna uppnå målet om trygga medborgarna. Vi kan också ännu tydligare bygga in hållbarhetsaspekten i våra fem

strategiska mål. Det är ett av flera förbättringsområden som jag kommer ta mig an som VD för SOS Alarm.

Mitt personliga mål är att skapa ett SOS Alarm. Det handlar om att få alla medarbetare att dra åt samma håll så att vi kommer närmare vår vision om ett tryggare Sverige för alla. Bara om alla är delaktiga har vi möjligheter och potential att fullt ut förverkliga vår roll som navet för trygghet och säkerhet.

”TILLSAMMANS GÖR VI SKILLNAD”

Jag är övertygad om att SOS Alarm med sitt engagemang, ansvarstagande, sin passion och vilja kommer att nå sina mål. Men för att lyckas måste SOS Alarm vara ännu mer lyhörd, inte bara för medarbetarna utan även för den hjälpsökande, kunder, samverkanspartners och andra intressenter. Det är några av utmaningarna som väntar mig som nytillträdd VD.

Vi vill samverka och framför allt – vi vill axla rollen som navet som skapar trygghet och säkerhet för alla. Tillsammans gör vi skillnad!



Maria Khorsand
Verkställande direktör SOS Alarm



SOS Alarms strategi

Vision, mission och värderingar

SOS Alarms vision är att ett tryggare Sverige för alla. Genom en gemensam värdegrund hos alla medarbetare arbetar vi utifrån vår mission att vara navet som skapar trygghet och säkerhet.

SOS Alarms värderingar är att vara professionella & empatiska samt ansvarstagande & samverkande. Detta präglar hela vår verksamhet och finns som grundstomme i all vi gör.

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

ÅRET SOM GÅTT

I syfte att stärka vår roll som samhällsaktör och arbetsgivare tog SOS Alarm fram en ny varumärkesplattform under 2015. Arbetet med den nya varumärkesplattformen har inneburit ett intensivt värderingsarbete, som bland annat syftar till att stärka ledarskapet inom företaget. Ett stort arbete har gjorts för att implementera den nya varumärkesplattformen i organisationen. På lång sikt skapar vi en hållbar verksamhet som en attraktiv arbetsgivare som engagerar våra medarbetare.

I april tilldelades SOS Alarm priset Outstanding Rescue Award för våra insatser i den stora skogsbranden i Västmanland. Priset delades ut av den europeiska organisationen EENA (European Emergency Number Association) och gav SOS Alarm uppmärksamhet för vårt viktiga arbete i både kris och vardag.

Under året har SOS Alarm tecknat många nya kundavtal med förbättrade villkor och lönsamhet. Uppsala- och Västmanland län har under 2015 startat egen verksamhet avseende vårdprioritering och dirigering. Dialog mellan SOS Alarm och flera landsting förs kontinuerligt för att hitta bra samarbeten kring leverans av tjänsterna. Bland landsting som under året har förlängt

avtalen inom vårdprioritering och ambulansdirigering med SOS Alarm kan nämnas Stockholm, Värmland, Örebro och Region Gotland. Det är tydligt att det finns en klar ambition hos samtliga parter att gemensamt arbeta för en hållbar gemensam alarmeringstjänst för ett tryggare Sverige för alla.

I slutet av 2015 inledde SOS Alarm en pilotverksamhet avseende Trygghetstjänster för att utreda en eventuell satsning inom området. Under 2016 planeras tjänsten att finnas i SOS Alarms tjänsteportfölj permanent. 2015 var också året då fler räddningstjänster valde att effektivisera sin utalarming då Dynamisk Resurshantering (DRH) har implementerats i flera kommuner.

Renodlingen av SOS Alarms verksamhetsområden Alarmering och Beredskap respektive Säkerhet och Jourttjänster genomfördes och har bland annat genererat i förstärkt operativt ledarskap med hjälp av den nya organisationen. Under året har flera kritiska kvalitets- och effektiviseringsprojekt (bland annat gemensam mottagning och ökad bemanning) genomförts, vilket har resulterat i bättre svars- och handläggningstider.

I flera delar av verksamheten har strategiska utvecklingsprojekt drivits, till exempel inom teknik och vård. Syftet med utvecklingsprojekten är att öka vår attraktions- och konkurrenskraft. Ett antal projekt/program har tillkommit under året för att stärka vår position och öka vår långsiktiga hållbarhet inom SOS Alarm till exempel Förbättrad Gemensam Leverans (FGL), Kvalitet i Allt (QIA2016), Operativ plattform (Teknikstrategi 2020) och Kultur & Värdegrundsarbetet. Den höga förändringstakten som varit under året har, tillsammans med hög personalomsättning och förstärkt organisation, inneburit högre kostnader



än beräknat 2015. Initierade projekt/program förväntas resultera i högre kvalitet och gemensam målbild för organisationen under planeringsperioden vilket i förlängningen bör minska personalomsättningen och säkra en mer hållbar leverans.

NY ALARMERINGSTJÄNSTUTREDNING

I november kom regeringens utredningsdirektiv till en ny alarmeringstjänstutredning. Den nya alarmeringstjänstutredningen ska se över hur en samlad alarmeringstjänst bäst bör organiseras med beaktande av den hjälpsökandes behov av en obruten larmkedja. Utredningen ska även göra konsekvensbeskrivningar av organisationsformen, ur ett verksamhets-, finansiellt- och ägarperspektiv. Direktiven ger även utredningen i uppdrag att se över alarmeringstjänsten med hänsyn till samhällets allmänna krisberedskap.

Regeringen utsåg Stefan Carlsson som utredare den 11 februari (112-dagen) 2016. Utredningen ska pågå i 18 månader. Med sedvanlig remisshantering innebär detta att eventuella förändringar i regelverket kan väntas tidigast två år efter utredningens start. Arbetet kommer att bedrivas i nära samarbete med berörda aktörer via en expertgrupp och med den politiska nivån via en referensgrupp. SOS Alarm välkomnar denna utredning som, hur utfallet än blir, kommer att bidra till en mer hållbar samhällstjänst för Sveriges invånare.

STRATEGISK MÅLBILD FÖR ETT HÅLLBART SOS ALARM

SOS Alarms strategiska målbild beskriver vår vision, mission och värderingar. Vi uppnår ett hållbart SOS Alarm genom att utgå från fem dimensioner som genomsyrar hela vår verksamhet; trygga medborgare, motiverade medarbetare, utvecklande kundrelationer, stabil lönsamhet och minskad miljöbelastning. Utgångspunkten för ett hållbart SOS Alarm är att vi möter kraven och förväntningarna från allmänheten. Vi måste kunna möta den enskildes behov när de kontaktar SOS Alarm. På så sätt bidrar vi till social hållbarhet i samhället.

Dimensionerna utgör SOS Alarms strategiska mål med tillhörande koncernstrategier för att vägleda organisationen.

Måluppfyllelse 2015

Sammanfattningsvis kan 2015 beskrivas som ett år då mycket fallit på plats utifrån vårt långsiktiga förändringsarbete men där vi fortfarande har en bit kvar på vägen mot våra mål.

Trygga medborgare -

Vi är en efterfrågad och förtroendeingivande samhällsaktör som skapar trygghet och säkerhet för alla.

För den enskilde innebär trygghet såväl faktisk trygghet som upplevd trygghet. Den som kontaktar SOS Alarm ska alltid uppleva ett gott, professionellt och empatiskt bemötande. Den som inte kontaktar SOS Alarm ska hysa tillit till att SOS Alarm är den aktör som säkerställer trygghet den dag hjälp behövs. För att stärka tilliten till varumärket måste SOS Alarm flytta fram vår position där vi tar en tydlig plats som experter med hög kompetens.

Allmänhetens förtroende för SOS Alarm och nödnumret 112 är centralt och något SOS Alarm kontinuerligt arbetar med att stärka. SOS Alarm har ett samhällsuppdrag som i sig har stor social påverkan och som skapar värde för medborgare varje dag. Bolaget löper alltid risk att utifrån den verksamhet vi bedriver att kritiseras i den publika debatten vilket får påverkan på såväl förtroendet för SOS Alarm som för nödnumret 112. Vi vill motverka detta och istället stärka förtroendet genom att tydligare kommunicera vår roll i samhället och tydliggöra hur SOS Alarm är ett ansvarsfullt företag som arbetar hållbart med ambitionen att skapa ett tryggare Sverige för alla.

Vi har under 2015 antagit en ny varumärkesplattform vilken grundar sig på våra värderingar, som består av de två ordparen: Professionella & Empatiska samt Ansvarstagande & Samverkande. Det tidigare beskrivna programmet för utveckling av ledare och medarbetare tar också sin utgångspunkt i dessa värderingar och det är även utifrån vår värdegrund vi utvärderar händelser och avvikelser i verksamheten. Genom ett aktivt

arbete att befästa vår värdegrund och att utifrån denna följa upp verksamheten via exempelvis samtalsavlyssningar med återkoppling till medarbetarna via de personliga medarbetarsamtalen säkerställer vi ett professionellt och empatiskt bemötande. Genom införande av nationell mottagning av 112-samtal ges alla hjälpsökande lika möjlighet till hjälp oavsett var de befinner sig.

Vi kommer under 2016 att införa en ny mätmetod med löpande uppföljningar av allmänhetens förtroende. Den första mätningen kommer därmed att utgöra en nollpunktsmätning. Utifrån denna kan sedan mål sättas såväl för året som för en längre period.

Utvecklande kundrelationer -

Vi skapar värde och kundnytta genom hög kvalitet och innovativa tjänster.

SOS Alarms kundrelationer ska kännetecknas av nära samarbete i vardagen. Relationen med kunder och samarbetspartners ska bygga på högt förtroende och rekommendationsbenägenhet. Den ska även bygga på en ambition och vilja hos kunden att utveckla samarbetet. SOS Alarm sätter kvalitet och innovation i första rummet för att utveckla långsiktiga kundrelationer och på så sätt bidra till en hållbar verksamhet.

KUNDNÖJDHET

G4-PR5: Resultat från undersökningar kring kundnöjdhet

För 2015 så uppnådde vi vårt mål avseende Nöjd Kund Index (NKI), vilket har förbättrats rejält från 2014 och vilket visar att vi näst intill är ikapp 2013 års nivå. NKI avser moderbolagets verksamhet.

	Mål 2016	Mål 2015	2015	2014	2013
Kundlojalitet (NKI):					
Alarmering och Beredskap	68	64	68	67	68
Säkerhet och Jourtjänster	68	66	66	64	68

LEVERANSSÄKERHET

Kvaliteten i verksamheten är fortsatt ett fokusområde. För att skapa en hög tillförlitlighet och säkerhet i leveransen fokuserar vi på att ha kontroll över alla delar i alarmeringskedjan för att ständigt förbättra oss och eliminera möjligheter till felhantering eller avbrott. Vi vill via samverkansmodeller med våra samverkansaktörer inom ambulanssjukvården och räddningstjänsten värna om en sammanhållen larmkedja och ett effektivt resursutnyttjande där den hjälpsökande via ett samtal in snabbt erbjuds den hjälp som behövs.

Under 2015 har vi bedrivit ett antal kvalitetsprojekt liksom infört nationell mottagning 112 vilket har förbättrat svarstider för den hjälpsökande. Vi arbetar vidare att effektivisera övriga delar i larmkedjan. Detta gäller såväl arbetsprocesser som effektivisering av IT-system. Vi har under flera år haft svårt att nå upp till våra mål avseende svarstider och handläggningstider då vi inte lyckats rekrytera medarbetare i den takt vi eftersträvat och som varit nödvändig på grund av volymökningar av samtal med hjälpbehov.

Vår fortsatta utmaning är nu att fokusera på resterande del av larmkedjan för att på så vis effektivisera själva utlarmningen. Detta sker i samverkan med våra uppdragsgivare inom landsting och kommunal räddningstjänst. Under 2015 har tydliga leveransmodeller utarbetats för hur vi tillsammans med ambulanssjukvården bäst ska kunna stödja vårdkedjan. Tillsammans med räddningstjänsten har vi utvecklat en funktion för dynamisk resurshantering för att effektivisera nyttjandet av resurser vid räddningsinsatser. Vi fokuserar även på att stärka ledarskapet för att nå en ökad leveranssäkerhet.

Medelsvarstid 112

Vi har under 2015 vänt trenden och medelsvarstiden för 112 har förbättrats. Vi har dock en bit kvar till målet men vi har goda förhoppningar om en rejäl sänkning av medelsvarstiden 2016 då vi ser att införandet av nationell mottagning av 112-samtal, vilket skedde i december 2015 redan har förbättrat svarstiderna rejält.

Mål (sek)	2015	2014	2013
8	13,3	15,3	11,5

Handläggningstid Räddning – tid till huvudlarm

För att bättre spegla larmprocessen förändrades mätetalet för Räddning under 2015 till att istället för att mäta tid till förlarm istället mäta tid till huvudlarm. Målet är att mediantiden inte ska överstiga 120 sek. Även utlarmning av räddning har påverkats av det ansträngda resursläget vi haft under de senaste två åren.

Mål (sek)	2015	2014	2013
120	139	138	125

Handläggningstid vård – mediantid för utlarmning av Prio 1 – fara för liv och brådskande vårdbehov

Tiden för utlarmning av ett Prio 1 ärende har sänkts till följd av ändrat arbetssätt.

Mål (sek)	2015	2014	2013
100	99	100	110

Motiverade medarbetare –

Vi stärker vår kultur och stolthet för att attrahera och behålla medarbetare.

Genom att stärka ledarskapet och medarbetarskapet säkrar vi en öppen och transparent och värderingsdriven företagskultur. Genom att förstärka mångfalden i företaget och fokusera på jämställdhet borgar vi för en kultur som går i linje med våra värderingar.

Under 2016 kommer en ny typ av medarbetarundersökning att genomföras där vi kommer att mäta medarbetarnas engagemang via ett index (EI) – och ett mått på ledarskapet via Ledarskapsindex - LI. Målet för 2016 är att uppnå 74 % för EI avseende 70 % för LI.

Senaste mätning som gjorde var 2014 med resultatet EI 71 % och LI 67 % (avser moderbolaget)

PERSONALOMSÄTTNING (G4-LA1) – AVSER MODERBOLAGET

Under 2014 och 2015 har stora satsningar gjorts på att rekrytera ”ikapp” behovet av operativ personal och vi har nu uppnått en nivå som mer stämmer överens med volymen av inkomna samtal och ärenden. Vi har lätt att attrahera medarbetare och har anställt personer i den utsträckning som organisationen klarar att ta emot och utbilda. Tiden från anställning till färdigutbildad SOS-operatör är c:a 6 mån. För ändamålet har vi skapat en ny grundutbildning för operatörer.

Den utmaning som finns vad gäller att attrahera medarbetare gäller framför allt sjuksköterskor där tillgången på sjuksköterskor på arbetsmarknaden är begränsad på grund av den brist som råder rent allmänt. För att bättre möta sjuksköterskornas behov och därigenom bli en attraktivare arbetsgivare har förändringar gjorts under 2015 avseende såväl arbetssätt som villkor för sjuksköterskegruppen.

Anställningsform 2015

	Kvinnor	Män	Totalt
Tillsvidare och provanställda	605	379	984
Visstidsanställning	6	4	10
Totalt	611	383	994

Anställningsform 2014

	Totalt
Tillsvidare och provanställda	906
Visstidsanställning	24
Totalt	930

Antalet anställda 2015

	Kvinnor	Män	Totalt
<30	100	63	163
30-49	353	209	562
50-	158	111	269
Totalt	611	383	994

Antalet anställda 2014

	Kvinnor	Män	Totalt
<30	85	44	129
30-49	362	209	571
50-	136	94	230
Totalt	583	347	930

Antalet nyanställda 2015

	Kvinnor	Män	Totalt
<30	46	32	78
30-49	84	51	135
50-	16	6	22
Totalt	146	89	235

Vi har dock en utmaning i fortsatt höga sjuktal och hög personalomsättning i delar av verksamheten vilket föranleder fortsatta satsningar för att behålla medarbetare. En förutsättning för detta är att vi har en i grunden tillräcklig bemanningsnivå vilket vi nu har nått via den kraftfulla rekryterings och utbildningsinsats som gjorts. Den totala belastningen på operatörerna minskar därmed och skapar grunden för att kunna sänka såväl övertidsuttag, sjuktal och personalomsättning.

För att behålla medarbetare görs satsningar på att stärka kulturen, ledarskapet och medarbetarskapet samt skapa en mer affärsdrivande kultur. Under 2015 har ett ledarskapsprogram för samtliga ledare inom SOS Alarm startats som utgår från hur vi utifrån vår mission, vision och värderingar vill leda vår verksamhet. Programmet kompletteras med motsvarande program för samtliga medarbetare. Utöver ledarskapsprogrammet inför vi en process för tydlig målstyrning i syfte att skapa engagemang och delaktighet att nå våra koncernövergripande mål. Syftet är att skapa en process där de övergripande

Antalet nyanställda 2015 i %

	Kvinnor	Män	Totalt
<30	46 %	51 %	48 %
30-49	24 %	24 %	24 %
50-	10 %	5 %	8 %
Totalt	24 %	23 %	24 %

målen kopplas till medarbetaren egna mål som sätts årligen i samband med medarbetarsamtal.

För att motivera medarbetare är det viktigt att det erbjuds utvecklingsmöjligheter för medarbetarna. Under senhösten 2015 utexaminerades den första kullen som genomgått SOS Alarms talangprogram som startades under 2014 i syfte att ta till vara och erbjuda utveckling för medarbetare inom företaget. Programmet är dessutom en viktig del i att försörja verksamheten med ledare och specialister.

Personalomsättningen för 2015 uppgick liksom 2014 till totalt 17 %. Bortsett från personalomsättning på grund av arbetsbrist (vilken beror på organisationsförändringar) så uppgår personalomsättningen 2015 liksom 2014 till 16 %. Målet var för 2015 att sänka det senare värdet till 11 % vilket vi varit långt ifrån att klara och som med backspegeln i handen kan ses som en orealistisk nivå att nå på så kort sikt. För 2016 strävar vi att personalomsättningen inte ska uppgå till mer än 13 %

Personalomsättning 2015

	Kvinnor	Män	Totalt
<30	13 %	11 %	12 %
30-49	19 %	17 %	18 %
50-	21 %	12 %	17 %
Totalt	19 %	14 %	17 %

Personalomsättning 2014

	Kvinnor	Män	Totalt
<30	15 %	11 %	14 %
30-49	20 %	17 %	19 %
50-	16 %	13 %	15 %
Totalt	18 %	15 %	17 %

SJUKFRÅNVARO (AVSER MODERBOLAGET)

Vi lyckades inte sänka sjukfrånvaron 2015. Den uppgår till 6,4 % mot 2014 då den uppgick till 6,3 % och 2013 då den uppgick till 6,1 %. (Beräkningarna har korrigerats under 2015). Målet är att nå en sjukfrånvaro för 2016 understigande 6 % men att på en längre sikt nå en nivå om 5 %. Förutom vår ambition att minska belastningen genom en ökad bemanning är det systematiska arbetsmiljöarbetet samt satsningar på friskvård viktiga i vår strävan att sänka sjukfrånvaron.

MÅNGFALD G4-LA12 (AVSER MODERBOLAGET)

Vi har en utarbetat policy för jämställdhet och mångfald vilken syftar till att: Visa att alla anställda inom SOS Alarm har samma rättigheter och skyldigheter. Genom att aktivt arbeta med jämställdhet och mångfald kommer SOS Alarm att spegla befolkningens sammansättning och även våra kunder, uppdragsgivare och hjälpsökande och därmed få ett bredare rekrytering-sunderlag, tillföra verksamheten nytänkande samt öka flexibiliteten. Alla människor har lika värde oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, ålder, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning och

olika typer av funktionsnedsättning. Inom SOS Alarm ingår mångfaldsarbetet som en naturlig del av den ordinarie verksamheten. Mångfald ska beaktas vid rekrytering, sammansättning av arbetsgrupper, organisationsförändringar och vid utformning av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön. SOS Alarm strävar efter att vara en jämställdorganisation i allt från styrelsesammansättning till ledare och medarbetare.

Vi vill gärna attrahera medarbetare med utländsk bakgrund och med mer språkkunskap än svenska och engelska. Vi har dock en utmaning i att vi som säkerhetsorganisation kräver svenskt medborgarskap samt att kraven på kunskaper i svenska är höga eftersom arbetet till stor del utförs via telefon. När vi rekryterar försöker vi nå ut via flera olika kanaler för att nå så många grupper som möjligt av presumtiva anställda. Exempelvis så har vi annonserat på olika språk via sociala medier, spårvagnar, bussar och tunnelbana. Vi har också medverkat vid olika typer av rekryteringsbasarer etc. vilka vänder sig till bland annat sökande med utländsk härkomst. 2015 är första året som vi försöker mäta mångfalden i vår organisation och vi kan idag endast göra det för kön och ålder.

Andel kvinnor 2015

	Anställda totalt	Koncern-styrelse	Koncern-ledning	Chefer	Administratörer och IT-personal	Operativ personal
<30	10 %	0 %	0 %	0 %	5 %	13 %
30-49	36 %	0 %	33%	13 %	30 %	40 %
50-	16 %	45 %	11 %	40 %	11 %	14 %
Totalt	61 %	45 %	44 %	52 %	47 %	67 %

Andel män 2015

	Anställda totalt	Koncern-styrelse	Koncern-ledning	Chefer	Administratörer och IT-personal	Operativ personal
<30	6 %	0 %	0 %	0 %	6 %	7 %
30-49	21 %	18 %	33%	15 %	29 %	19 %
50-	11 %	36 %	22 %	33 %	19 %	6 %
Totalt	39 %	55 %	56 %	48 %	53 %	33 %

Stabil lönsamhet –

Vi prioriterar lönsamhet och strategiska affärer för att skapa ett hållbart SOS Alarm.

SOS Alarm har fortsatt en utmaning i finansiering av verksamheten. Förutom att marknaden för säkerhets och jourtjänster påverkas av hårda konkurrens och därmed prispress så är en orsak att ersättningen för 112-uppdraget i grunden varit konstant sedan 2006 och därmed inte följt exempelvis lönekostnadsutvecklingen trots att det är en i alla delar personalintensiv tjänst. Inte heller har ersättningsnivån reglerats utifrån de kostnadsökningar som blev effekten av anpassningar till det digitala radiosystemet ”Rakel” eller för uppbyggnad och drift av den krisberedskapsfunktionen som är kopplad till 112. För 2014 och 2015 har extra ersättningar erhållits om 20 respektive 30 MSEK. De extra ersättningarna är inte tillräckliga för att kompensera för de beskrivna kostnadsökningarna trots att verksamheten effektiviserats under tiden. Trycket på nödnumret 112 har ökat under senare tid. SOS Alarm behöver säkerställa en långsiktigt stabil finansiering för att kunna planera och bemanna verksamheten över tid på ett hållbart sätt. Lönsamhet i de större landstingen är fortsatt en

strategisk utmaning för SOS Alarm där fokus på att utveckla relationen till kunderna är avgörande. Under 2016 kommer omförhandling att ske varefter kostnadstäckningen och därmed förutsättningarna för en stabilare lönsamhetsnivå kommer att öka.

2015 har utöver ovan beskrivna utmaningar påverkats av extra kostnader för organisatoriska förändringar om totalt 15 MSEK. Bland annat av ett skifte av verkställande direktör. För 2016 förväntas en betydligt lägre nivå för kostnader av denna typ.

Ägarna ställer krav på SOS Alarm om en avkastning på eget kapital om 8 procent i snitt över en femårsperiod och en soliditet per utgången av året om 30 %. Dessa mål uppnås inte och resultatet för 2015 är lägre än förväntat. Dock kan sägas att soliditeten förbättrats mot föregående år och att förutsättningarna för kommande år förbättrats. Mål och mätetal nedan avser koncernen.

	Mål (%)	2015	2014	2013	2012
Soliditet	30	27	26	23	29
Avkastning på eget kapital	8	4	5	3	3

Minskad miljöbelastning –

Vi minskar både vår egen och samhällets miljöbelastning genom effektiva processer och larmhantering

SOS Alarms verksamhet har relativt liten miljöpåverkan men det innebär inte att vi inte tar miljöhänsyn. Vi strävar efter att där vi kan välja miljömässigt bra alternativ. I detta ingår att vi strävar efter att minska resandet och då framför allt flygresor och istället utnyttja olika former av digitala möten som exempelvis Skype. Därutöver lämnar vi i stort sett allt ”elektroniskt” skrot till återvinning och sorterar vårt avfall i de fall kommunerna tillhandahåller möjlighet till detta.

Vi strävar efter att minska pappersanvändning genom att i möjligaste mån digitalisera våra tjänster och processer. Exempelvis har vi ökat antalet elektroniska fakturor såväl från leverantörer som till kunder. Detta sänker vår pappersförbrukning och ökar kvalitet och effektivitet i våra processer. Vi ställer krav på våra leverantörer att de är miljöcertifierade.

Genom effektivare processer och därigenom kortare handläggningstider och effektivare dirigering kan vi minska miljöpåverkan i samhället, till exempel vid bränder.

SOS Alarms ansvar

SOS Alarms ansvar utgår från FN:s 10 principer för Global Compact vad gäller mänskliga rättigheter, arbetskraft, miljö och antikorrupktion.

SOS ALARMS LEVERANTÖRSKEDJA

SOS Alarm har i det närmaste endast svenska leverantörer. Den största delen av inköpen avser kommunikation och köpta tjänster, men det sker även materiella inköp och då framför allt av IT och kontorsutrustning. Vi strävar efter att ställa samma villkor på våra leverantörer som på oss själva avseende etik och miljöpåverkan. Genom centralisering av alla större inköp har vi möjlighet att ha relativt god kontroll på våra leverantörer. Vi kommer under 2016 att ytterligare utveckla vår bedömning och uppföljning av våra större leverantörer.

ANTIKORRUPTION

Som en viktig samhällsaktör har SOS Alarm ofta långa affärsrelationer till våra kunder och leverantörer. Detta kan öka risken för att annat än det affärsmässiga blir styrande för relationen. Av den anledningen tillämpar vi strikta regler för exempelvis representation. Inköpsprocessen har under 2015 genomarbetats och innebär bland annat utarbetade inköpspolicyer samt skärpta krav på våra leverantörer. Arbetet har också inneburit att inköp centraliseras och ofta utgörs av ett ramavtal. Vi kommer under 2016 att utifrån vår nya varumärkesplattform och våra värderingar genomföra utbildningar i hur vi som organisation undviker risker inom området korrupktion, mutor och gåvor kopplat framför allt till kundhanteringsprocessen och inköpsprocessen.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

SOS Alarm strävar efter likabehandling av hjälpsökande. Ett samtal ska räcka oavsett vem som ringer och var denne befinner sig. Detta stöds av vår vision – ”Ett tryggare Sverige för alla”, av vår mission – ”Vi är navet som skapar trygghet och säkerhet” samt av våra värderingar – Vi är ”Professionella & Empatiska samtidigt som vi är ”Ansvarstagande & Samverkande”. Detta är grunden för det chefs och medarbetarprogram som genomförs för alla medarbetare under hösten 2015 och våren 2016. Medarbetarträ-

ningen handlar bland annat om hur vi utifrån vår värdegrund hanterar hjälpsökande i olika situationer. Uppföljning av tillämpning sker löpande via samtalsavlyssningar med återkoppling till medarbetarna.

Vi eftersträvar även likabehandling av våra medarbetare. Detta utgår från vår jämställdhetspolicy, vår arbetsmiljöpolicy och policy mot kränkande särbehandling och sexuella trakasserier. Enligt gällande policydokument är närmaste chef ansvarig för att dels förebygga att detta inte förekommer på arbetsplatsen och dels för att vidta de åtgärder som är nödvändiga för att eliminera eventuell uppkomst av detta på arbetsplatsen. I de fall chefen skulle vara en del av problematiken ska berörda medarbetare vända sig till chefs chef eller till den centrala HR funktionen inom företaget.

G4-HR3 - Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder.

Liksom tidigare år har Inga incidenter gällande diskriminering anmälts.

ARBETSKRAFT

SOS Alarm värdesätter ett nära samarbete med arbetstagarorganisationerna och har systematiserat detta arbete genom återkommande möten, ”Företagsråd”. Där möts arbetsgivare, arbetstagarorganisationerna och huvudskyddsombud för att lyfta aktuella frågeställningar. Samtliga medarbetare förutom VD omfattas av kollektivavtal. Förändringar i organisationen förhandlas mellan arbetsgivare och arbetstagarorganisation löpande. SOS Alarm tillhör arbetsgivareorganisationen Almega, inom Svenskt Näringsliv, och avtalsområdet Tjänsteföretagen. Enligt gällande kollektivavtal för tjänstemän inom detta avtalsområde är varseltiden för förhandling innan beslut kan tas gällande väsentligare förändringar två (2) veckor. Arbetstagarerna har också två representanter i koncernstyrelsen och även i dotterbolagets styrelse.

Fokus och utvecklingsområden 2016

Ny Alarmeringstjänstutredning och polisens omorganisation är omvärldsfaktorer som kan få stor strukturell påverkan på SOS Alarms verksamhet i framtiden. Att bevaka och bidra i framförallt Alarmeringstjänstutredningen kommer att vara ett angeläget arbete för SOS Alarm under 2016.

Under 2016 kommer tre strategiska initiativ som stärker vår position i framtiden ha hög prioritet tillsammans med fyra stora program/projekt som stärker vår organisations förmåga och skapar attraktiva tjänster.

STRATEGISKA UPPDRAG/PROJEKT

- Digital strategi
- Strategiarbete för 112, Räddning och Krisberedskap och Vård
- Strategiarbete samverkan & lokalisering 2025

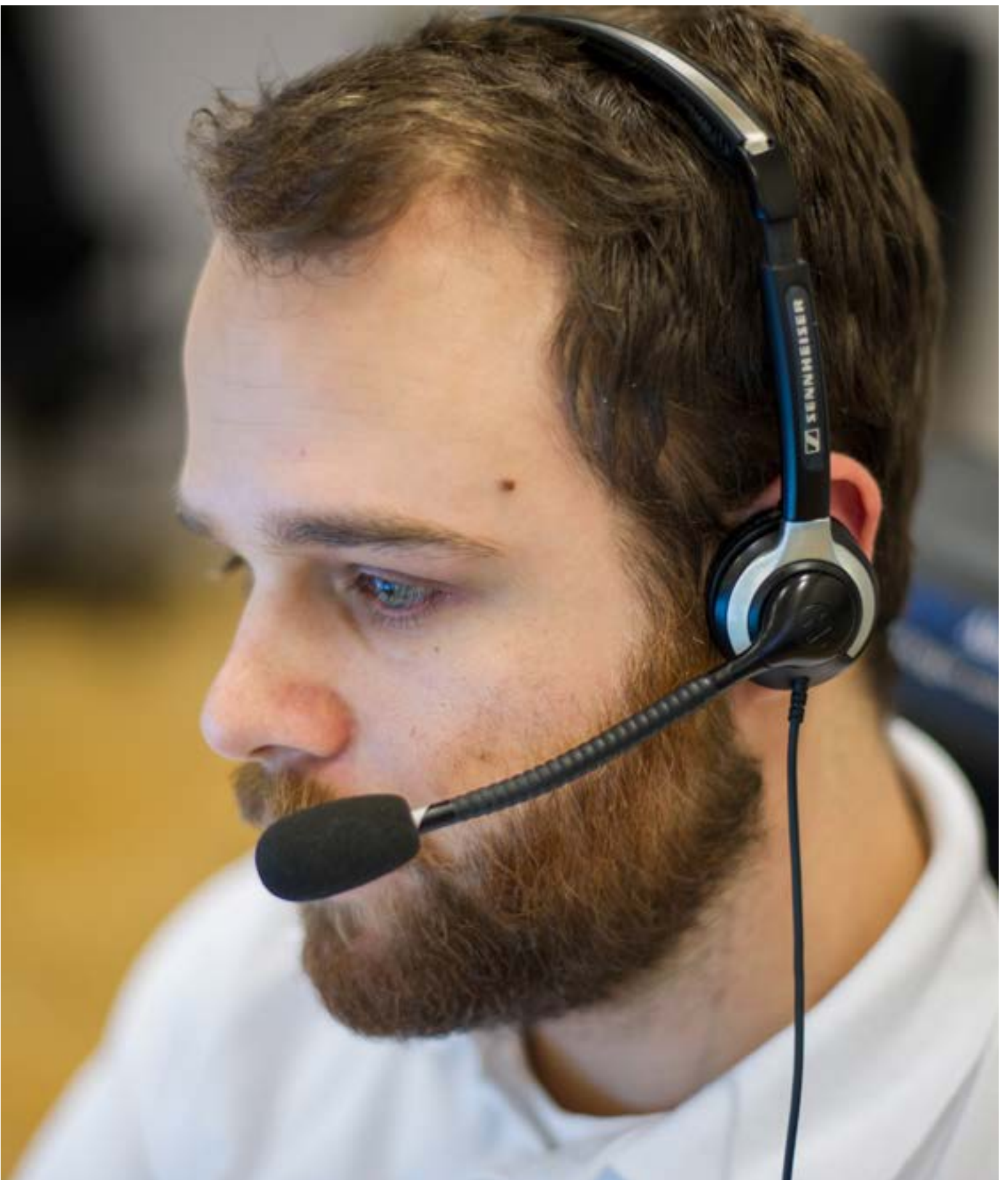
STORA PROGRAM/PROJEKT

- Program för ökad produktivitet genom ökad automatisering
- RETTS Alarm – nytt medicinskt beslutstöd
- Kultur och värderingsarbete
- Lansering och utveckling av Trygghetslarmstjänsten

Resultatutvecklingen de senare åren har inneburit att bruttomarginal och resultat av den operativa verksamheten försämrats. Fokus kommer att vara att förändra denna utveckling för att möjliggöra investeringar i utveckling av vår digitala förmåga, vilket är nödvändigt både för att säkerställa långsiktig lönsamhet och medborgarnas trygghet.

SOS Alarm kommer under 2016 att ha övergripande fokus på:

1. Bedöma och utvärdera konsekvenser samt förbereda scenarion, åtgärder och handlingsplaner avseende utfallet av Alarmeringstjänstutredningen
2. Fortsatt arbeta med kvalitetshöjande aktiviteter i tjänsteproduktionen genom exempelvis effektivare produktionsstyrning och införande av larmhanteringsprocessen, bland annat med syfte att förbättra svars- och handläggningstider
3. Driva ett kultur- och värderingsarbete i syfte att stärka vår roll som samhällsaktör och attraktiv arbetsgivare
4. Utveckla och arbeta efter en "Talent management"-strategi i syfte att behålla och utveckla våra chefer och medarbetare samt kontinuerligt stärka vår kultur
5. Satsa på digital produkt- och tjänstutveckling
6. Effektivisera processer genom ökad automatisering genom t.ex. självservice, effektiv samverkan och lägre overheadkostnader
7. Implementera den framtagna vårdstrategin och därigenom stärka långsiktiga relationer med landstingen och skapa lönsamhet i avtalen
8. Särskilt satsa på krisberedskaps-, säkerhets- och trygghetstjänster och därigenom skapa nya affärer



Omvärlden utvecklar verksamheten

SOS Alarm tar vara på tekniktrender i form av digitalisering och ökad automatisering för att förbättra för de hjälpsökande. I olika forskningsprojekt undersöker företaget möjligheten att komplettera 112-samtalen med bildstöd och chattfunktioner.

– Vi ska dock inte underskatta stödet från en fysisk person i 112-samtalen. Det gäller därför att möta framtiden på rätt sätt, menar Lina Lidell, Chef Strategi och Analys på SOS Alarm. Händelser i vår omvärld påverkar till stor del SOS Alarm, navet för svensk krisberedskap. Lina Lidell skiljer på omvärldstrender och omvärldshändelser.

De flesta omvärldstrender handlar om befolkningsförändringar och värderingsförskjutningar som inte förändras så mycket från år till år. En del blir starkare medan andra blir svagare. De slår också olika runt om i landet. Fler äldre i befolkningen i samband med en tilltagande urbanisering leder till en tillströmning av personer i arbetsför ålder till storstäder och mellanstora städer, medan effekten blir den motsatta på landsbygden med en högre andel äldre som belastar vården.

Automatiseringen och digitaliseringen är däremot omvärldstrender där utvecklingen sker i snabb takt.

– Den tekniska utvecklingen förändrar också hjälpsökandes inställning till SOS Alarm och kundernas förväntan om vad de kan få ut av att samverka med oss. Till exempel innebär det ökade krav på uppföljning och statistik av 112-samtal, uppföljning av vår leverans och effekter av förändringar i struktur och arbetsätt, säger Lina Lidell.

Enskilda omvärldshändelser, som politiska beslut och nya eller förändrade kundkrav har direkt betydelse på oss. Andra omvärldshändelser som påverkar den operativa verksamheten är till exempel terrordåd, extrema väderförhållanden och social oro.

FRAMTIDENS ALARMERING

Lina Lidell menar att framtidens alarmering kommer att handla om att verifiera händelser där SOS Alarm arbetar mer med smarta lösningar och anpassar sig till de hjälpsökandes behov. Ny teknik som bildstöd och chatt underlättar för hjälpsökande, men samtidigt får inte betydelsen av mänsklig kontakt underskattas.

– Forskningsprojekt om hur ny teknik kan komma in i vår verksamhet visar att hjälpsökande uppfattar det som tryggt att kunna få stöd från en fysisk person i ett samtal, säger Lina Lidell

Ny teknik kommer även att underlätta för ambulans och räddningstjänst, exempelvis genom smarta lokaliseringar på karta så att de kan knyta till sig närmaste resurs på bästa sätt. På så vis ökar möjligheterna till en effektiv och snabb räddningsinsats.

I FÖRARSÄTET FÖR INNOVATION

Allmänheten har höga förväntningar på SOS Alarm när det gäller att snabbt kunna få hjälp vid nödsituationer. Förtroendet för företaget är också fortsatt högt.

– Jag tror att vi har en fördel av att man uppfattar oss som en aktör som finns till för medborgarna och inte för någon annan, och att vi inte heller är en kontrollerande funktion.

SOS Alarm har även högt förtroende hos andra intressenter, vilket innebär en unik möjlighet att göra skillnad i frågor som har bäring på ett tryggare samhälle.

– Vi sitter i förarsätet när det gäller innovation. Till oss vänder man sig med initiativ som påverkar vår verksamhet. Vi har förmånen att få inblick och stötta forskning och initiativ som är till gagn för oss - allt från utveckling av applikationer och utveckling av hjälp från frivilliga, till utvärderingar av utalarmeringsinsatser.

Ny varumärkesplattform – en viktig del i SOS Alarms förändringsresa

Varumärket är företagets ansikte utåt. Tydligare vision, mission och värderingar ska kommunicera bilden av SOS Alarm som navet som skapar trygghet och säkerhet.

Att ta fram en ny varumärkesplattform har resulterat i en helt ny målbild för SOS Alarm. Den beskriver vad SOS vill vara, hur vi ska komma dit och vilka värderingar som ska vägleda medarbetarna och bygga företagskulturen. Arbetet har involverat medarbetare, chefer, kunder och samarbetspartners. En ny vision, mission, och värderingar har också tagits fram. Den nya visionen är Ett tryggare Sverige för alla.

- Vår tidigare vision var För ett tryggare samhälle. Den nya visionen är tydligare med att alla ska ha rätt till trygghet, oavsett bakgrund och var man befinner sig i Sverige. Vi gör inte någon skillnad på människor. Det visar inte minst vår tolktjänst som fungerar dygnet runt, säger Mia Bartelson Enayatollah, Chef Samhällskontakter och Kommunikation, SOS Alarm.

TRYGGHET - MER ÄN BARA EN SAMMANHÅLLEN LARMKEDJA

Den nya missionen är Vi är navet som skapar trygghet och säkerhet. Enligt Mia Bartelson Enayatollah är det ett stort steg framåt jämfört med den förra missionen om att vi ska vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle.

- Den nya missionen förtydligar vår nyckelroll i samhällets insatser för trygghet och säkerhet i Sverige. Vi är navet i samverkan med polis, hälso- och sjukvård, räddningstjänster och andra myndigheter. I dagens Sverige är det också viktigt att kunna bedriva förebyggande säkerhetsarbete, varför vi trycker mer på det i den nya missionen. Trygghet är mer än bara en sammanhållen larmkedja.

MÅSTE KUNNA BALANSERA RÄTT

SOS Alarms nya värderingar är Professionella och Empatiska samt Ansvarstagande och Samverkande. Att vara professionell handlar om att vara effektiv och följa processer, utan att det sker på bekostnad av emotionell närvaro. Ansvarstagande innebär att vara handlingskraftig, men inte en ensamspelare.

- Vi som är anställda vid SOS Alarm måste klara av att balansera ytterligheter på ett professionellt sätt.

”ALLT VI GÖR BIDRAR TILL ETT HÅLLBART SAMHÄLLE”

I varumärkesplattformen står att SOS Alarm bidrar till ett hållbart samhälle. Mia Bartelson Enayatollah menar att hållbarhet innefattas i allt som SOS Alarm gör, då den nya visionen och missionen handlar om ett tryggare Sverige och att vi ska kunna vara navet i en sammanhållen larmkedja och svensk krisberedskap.

- För att lyckas med detta har vi stort internt fokus på ledarskapsfrågor. Medarbetaren är vår viktigaste resurs för att nå SOS Alarms mål om tryggare medborgare och nöjda kunder.

Året som gått

Nationell mottagning ger hjälpsökande samma kvalitet

Den 21 december 2015 sjösatte SOS Alarm gemensam nationell mottagning för 112-anrop. Syftet är att minska medelsvarstider för hjälpsökande och att minska antalet samtal som får vänta länge på svar.

– Vi noterade omedelbara positiva effekter från det klockslag vi införde nationell mottagning med kortare svarstider över hela landet, säger Claes Eliasson, verksamhetschef Alarmering och Beredskap.

Nationell mottagning innebär att det inkommande samtalsflödet mellan SOS-centralerna jämnas ut. Samtalen kommer in nationellt och fördelas så att den SOS-central som ligger närmast den hjälpsökande kan svara. Om ingen SOS-operatör är ledig vid den SOS-centralen, går samtalet vidare så att alla SOS-operatörer i hela landet kan besvara samtalet.

– Vi tar emot 112-samtalet nationellt. Det spelar alltså ingen roll varifrån det rings. Däremot hanteras utalarmering och dirigering fortfarande lokalt, då räddningsåtgörare och ambulansdirigenter är placerade lokalt på respektive central.

Men samtal har inte bara besvarats lokalt tidigare. Regional mottagning har funnits en tid och SOS-operatörer från norr har exempelvis sedan länge ofta loggat in på inkommande 112-samtal från Stockholmsområdet för att avlasta stundtals högt tryck på Stockholmscentralen. Men denna form av styrning av inkommande samtal gav både ojämna och långa svarstider

– Vi frågade oss om inte alla samtal måste besvaras med samma kvalitet oavsett vem som ringer och varifrån och kom fram till att svaret är ja, förklarar Claes Eliasson.

ETT STEG NÄRMARE "ETT SVERIGE"

Resan mot nationell mottagning har tagit några år. Tidigare besvarade och hanterade varje SOS-central nödanropen i sin geografi. Det byggde på fast telefoni, det vill säga att den hjälpsökande ringde från en fast punkt i Sverige. Idag reser folk på ett helt annat sätt, och har

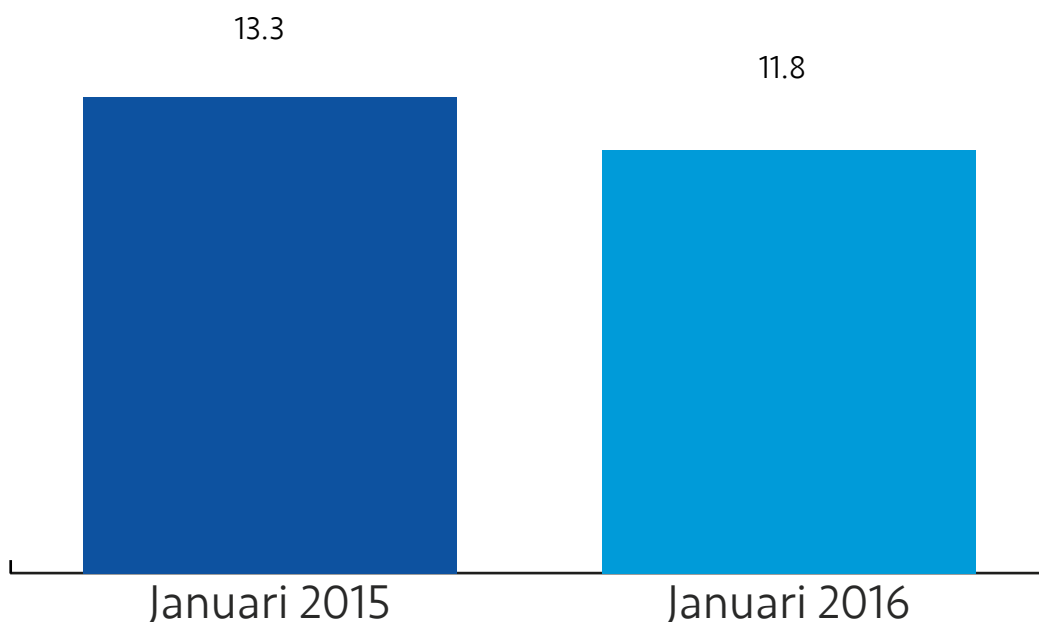
framför allt mobiltelefoner som gör att de kan ringa någon helt annanstans ifrån än där de bor. Samtidigt har trycket på nödnumret 112 ökat, utan att varken det statliga anslaget eller de personella resurserna har ökat i samma takt. Mot bakgrund av dessa förändringar i omvärlden gick SOS Alarm igenom olika sätt för att effektivisera produktionen. Följande strategier identifierades:

1. Minska antalet inkommande anrop. Detta är dock mycket svårt att påverka, bland annat eftersom befolkningen hela tiden ökar.
2. Öka bemanningen. SOS Alarm har under flera år varit underbemannade och har därför rekryterat många, men det räcker inte för att lösa produktionsförmågan.
3. Öka produktiviteten. Det handlar om att varje samtal tar kortare tid. Utvecklingen går dock delvis åt andra hållet. Antalet vårdärenden ökar snabbare än andra ärenden och de är ofta komplicerade. Vårdärenden kräver dessutom mer dokumentation och är därmed mer tidskrävande. Samtidigt blir det svårare med positionering när allt fler ringer från mobiltelefoner och inte alltid vet varifrån de ringer.
4. Att en större mängd samtal delas mellan flera SOS-operatörer.

Den största positiva och omedelbara effekten erhålls genom den fjärde strategin vilken genomfördes den 21 december 2015.



Medelsvarstid i nationell gemensam mottagning vs regional mottagning



Sedan några år tillbaka har ett antal SOS-centra-ler i södra och i norra Sverige haft regional mottagning av 112-samtalen. Som en del i förflyttningen mot nationell mottagning, fick även fyra SOS-centra-ler i region Mitt genomföra regional mottagning under året.

– Regional mottagning Mitt sjuösettes i april 2015 och bidrog till att sänka svarstiderna i hela landet, inte minst då Stockholm, som får många samtal, hör till den regionen.

BARA FÖRDELAR

Nationell mottagning innebär inte bara kortade svarstider, utan att alla får svar i rimlig tid, vilket har definierats som 30 sekunder.

– Vi anser att statens mål att alla ska få svar inom 30 sekunder är det mest relevanta målet ur medborgarens perspektiv. Det gäller framför allt att förbättra svarstiderna så att ingen ska behöva vänta minuter på att komma fram. Med nationell mottagning kommer vi ett jättekiv närmare denna måluppfyllelse, som också finns angivet i vårt avtal med staten.

Nationell mottagning förbättrar också arbetsmiljön för de anställda. Det handlar inte bara om jämnare arbetsbelastning. SOS Alarm har även infört ett pausfönster på tio minuter per timme då SOS-operatörerna kan logga ut för en paus. Det går helt i linje med SOS Alarms övergripande strategiska mål om att ha motiverade medarbetare.

Assistansmottagarfunktionen har dessutom förbättrats, vilket innebär att SOS-operatörerna kan trycka på en assistansknapp om de exempelvis är osäkra på en dialekt.

– Nationell mottagning har många och tydliga fördelar. Men det gäller att vi fortsätter utvecklas genom en starkare dialog med medarbetare och kunder om hur vi tillsammans kan bli ännu bättre. På så sätt skapar vi en hållbar verksamhet som har den hjälpsökande i fokus, avslutar Claes Eliasson.

Ny grundutbildning ger bättre förutsättningar

Under året har ett projekt pågått för att höja kvaliteten i SOS Alarms grundutbildning. Resultatet, som sjuöskades i januari 2016, innebär att utbildningen har nivåanpassats och byggts på med ytterligare vårdkunskap. Dessutom kan handledarna fokusera helhjärtat på att vara ett stöd för de blivande SOS-operatörerna.

– Den största förbättringen är den nya handledarrollen och de förbättrade förutsättningar som rollen nu har. Eftersom handledarna inte behöver arbeta operativt samtidigt, kan de nu lägga mer tid på eleverna. De kommer även att ha ett närmare samarbete med SOS-skolan och ha ett större ansvar för innehållet de veckor som eleverna är vid sin hemcentral, säger Peter Theorell, tf. Chef för SOS Alarms utbildningsverksamhet.

MER TRYGGHET I VÅRDSAMTALEN

Den nya utbildningen är nivåbaserad, vilket innebär att eleven först lär sig grunderna i ett 112-samtal för att därefter bygga på med mer utmanande samtal.

– På så vis får eleven en förståelse för helheten utifrån en grundläggande nivå, och lär sig stegvis att hantera olika typer av utmaningar.

Grundutbildningen har även förstärkts med ytterligare en vecka vårdkunskap. Det ska ge mer trygghet i vårdsamtalen.

– Vi vet att vårdsamtalen kan vara komplicerade. Kunskap bidrar till trygghet och säkerhet både för SOS-operatören och den hjälpsökande.

UTBILDNINGSUPPLÄGG

Den nya utbildningen är cirka 20 veckor lång och börjar med 3-5 dagars introduktion till SOS Alarm. Därefter ges en veckas grundläggande vårdkunskap, följt av en handledarperiod hemma som varvas med fortsatt utbildning på SOS-skolan i Uppsala.

– När eleverna är hemma förbereder handledaren dem på vad som väntar i skolan och vad de ska hinna med till dess.

Det första utbildningstillfället med det nya uppbygget ägde rum den 23 januari 2016.

– Redan första skolveckan noterade vi en högre och jämnare kunskapsnivå bland eleverna jämfört med tidigare.

Ny samverkanscentral för den hjälpsökandes bästa

Polisregion Bergslagen (Dalarnas, Värmlands och Örebro län) ska tillsammans med SOS Alarm och andra samhällsaktörer i regionen, bygga upp en samhällsgemensam larm- och ledningscentral med placering i Örebro. En starkare samverkan innebär nya arbetsätt som effektiviserar blåljusmyndigheternas arbete – både i vardagen men även vid större händelser.

– Den nya samverkanscentralen ger oss goda förutsättningar för bättre samverkan med den hjälpsökande i fokus. Vi kommer att snabba upp hanteringen kring vardagshändelser och bli starkare vid större påfrestningar. Skogsbranden i Västmanland visar inte minst att denna typ av samverkan är oerhört viktig, säger Gunnar Bergström, tjänsteägare 112.

BYGGER VIDARE PÅ TRYGGHETENS HUS

Polisen har genomfört en omorganisation och kommer att gå från 19 länskommunikationscentraler till sju regionala ledningscentraler. I den omställningen behöver man bygga helt nya lösningar, där samverkanscentralen i Örebro är en av dessa. Förhoppningen är att samlokaliseringen av regionala ledningscentralen för polisregion Bergslagen, SOS centralen i Örebro, inre befäl för Nerikes brandkår och ledningsutrymmen för länsstyrelsen i Örebro län, Örebro kommun och Region Örebro län (landstinget), ska bidra till nya arbetsätt för att så snabbt och effektivt som möjligt skicka ut hjälp till den som behöver.

– Det handlar även om att uppnå ett mer samlat och effektivt arbetsätt vid stora olyckor och kriser.

Samverkanscentralen i Örebro har inspirerats av Trygghetens hus i Östersund. Här är SOS Alarm, räddningstjänst, landsting, Polismyndigheten, Tullverket, Åklagarmyndigheten, Kriminalvården och Svenska Kyrkan samlokaliserade. En mer effektiv larmhantering, en samlad lägesbild och gemensamma informationsrutiner är några av de positiva effekterna.

– Örebro är snarlikt Trygghetens hus, men här bygger vi ännu mer från grunden med de lärdomar vi har. Man kan säga att Trygghetens hus har varit en mall för framtidens larmcentral, avslutar Gunnar Bergström. Under våren 2018 kommer den samhällsgemensamma ledningscentralen i Örebro att vara inflyttningsklar.

Tydlighet och kvalitet inom SOS Vård

SOS Alarms program Kvalitet och leverans i samverkan, som påbörjades 2015, skapar tydlighet kring våra leveranser, höjer kvaliteten på företagets vårdtjänster och stärker relationerna med kunderna, menar Johan Rudqvist, Chef tjänsteutveckling vid SOS Vård.

Under hösten 2014 genomfördes en förstudie om vilken typ av leverantör av vårdtjänster som SOS Alarm ska erbjuda.

– Vi fick signaler från våra kunder att de uppfattade oss som otydliga och i vissa delar reaktiva, vilket var en av orsakerna till att vi gjorde förstudien. Sedan vill vi naturligtvis ständigt förbättra oss. Vi tittade framför allt på hur vi kan förtydliga och höja kvaliteten i våra bastjänster. Tjänsteutvecklingen hade inte varit så aktiv som vi önskat och vi såg ett behov av att vara mer proaktiva mot våra kunder, säger Johan Rudqvist.

Förstudien resulterade i en handlingsplan med fyra fokusområden: mål och styrning, bastjänster, tjänsteutveckling, samt kunder. Dessa fokusområden utgör grunden i arbetet med programmet som kommer att pågå till och med 2017.

FRÅN MÅLBILD TILL LEVERANS

Den första fasen av programmet pågick mellan januari och juni 2015. Då togs bland annat en målbild för programmet fram, fyra leveransmodeller som programmet kommer att fokusera på, ett kvalitetsramverk för att på ett bättre sätt följa upp och mäta verksamheten samt paketerade tilläggs-tjänster.

Fas 2, som pågick mellan augusti och december, handlade bland annat om att implementera kvalitetsramverket och förankra detta internt och externt, paketera leveransmodellerna, ta fram en tjänsteutvecklingsplan och en sälj- och kundprocess.

– Nu pågår nästa fas som fokuserar på implementation och hur SOS Alarm ska leverera det som tidigare beslutats. Även om programmet pågår till 2017, tror jag att vi redan nu kan få se positiva effekter i verksamheten. Kundernas medverkan i detta arbete har varit jätteviktig och vi vill gärna visa dem resultatet av vårt förbättringsarbete, avslutar Johan Rudqvist.

”Ansvarstagande vinner i längden”

Under året har SOS Alarm tecknat och förlängt ett flertal landstingsavtal. Och diskussioner och upphandlingar pågår just nu med ytterligare landsting. Framgången består framförallt i en förändrad attityd som innebär att SOS Alarm tar en tydlig position som samhällets alarmeringstjänst.

– Vi har nu en inställning där vi på ett tydligare sätt tar ansvar för samhällets alarmeringstjänst. Med ansvar menar jag att vi tar en aktiv del i utredningar och bidrar med vår kunskap om vår modell för samhällets bästa. Det ska genomsyra allt vi gör, säger Åke Kjellin, Affärsområdeschef Vård SOS Alarm.

MÅNGA LANDSTINGSAVTAL I HAMN

Under 2015 har SOS Alarm tecknat landstingsavtal med Norrbotten, Västerbotten, Västernorrland, Jämtland, Gävleborg, och Södermanland, samt förlängt avtalen med Dalarna, Stockholm, Gotland, Örebro, Värmland, Kronoberg, Blekinge och Kalmar.

SOS Alarm har även pågående förhandlingar med bland andra Västra Götaland, Skåne, Kronoberg, Blekinge, Kalmar och Stockholm.

– Ett flertal regioner och landsting vill göra direktupphandling och längre avtal med oss. Det är ett mycket gott betyg som botten i starkare relationer med kunder främst tack vare våra engagerade och kunniga medarbetare, säger Åke Kjellin.

Dessutom finns fortfarande ett avtal som reglerar SOS Alarms samverkan med Västmanland och Uppsala, två landsting som startat ambulansprioritering och dirigerering i egen regi.

– Vi har även haft en dialog med Västmanland och Uppsala om våra krisberedskapstjänster, så även så även här ser vi ytterligare en möjlighet till utvidgat samarbete

FRÅN FÖRBÄTTRINGSPROGRAM TILL ENGAGERADE MEDARBETARE

Hur kommer det sig då att SOS Alarm har varit så framgångsrika, förutom det faktum att vi tar ett större ansvar i rollen som samhällets alarmeringstjänst?

Åke Kjellin lyfter fram fem framgångsfaktorer:

En gedigen förstudie. Under 2014 fick SOS Alarm i uppdrag av styrelsen att titta på vilka utmaningar företaget står inför de närmsta åren. Målbild, strategier för att nå målbilden, affärsmodellen, leveransen och tjänsteportföljen sågs över. Förstudien utmynnade i ett förslag till ett förbättringsprogram som ska tydliggöra vår roll som vårdgivare och leverantör av vårdtjänster inom SOS Alarm.

Framtidsanalys, målbild och strategi. Under 2015 arbetade SOS Alarm aktivt med framtidsanalys där vi involverade ägare, kunder och samverkansaktörer med målsättningen att ta fram en tydlig målbild, leveransmodeller och strategier.

Kvalitetsramverk. Ett kvalitetsramverk med utgångspunkt från Socialstyrelsens kvalitetsområden för ”God vård” togs fram i syfte att på ett tydligare sätt kunna följa upp och mäta kvalitet av verksamheten. Arbetet genomfördes i nära samarbete med SOS Alarms kunder.

Tjänsteutvecklingsstrategi. En långsiktig och strukturerad tjänsteutvecklingsplan har arbetats fram i syfte att möta kunders behov av utveckling från forskning till nya tjänster i samverkan med våra kunder.

En satsning på samhällskontakter. Under 2015 har SOS Alarm ägnat tid åt att förstå den politiska arenan och vad som driver besluten.

– För att nå beslutsfattare måste vi hitta nya sätt att kommunicera, identifiera var besluten fattas och påverka olika forum långsiktigt genom att beskriva SOS Alarms verksamhet och roll som samhällets alarmeringstjänst. Det har i hög grad bidragit till framgången i dialogen med våra kunder, säger Åke Kjellin.

En tydlig kundstrategi. Under 2015 har SOS Alarm jobbat med sin kundstrategi, som nu har blivit tydligare med hur SOS Alarm ska hålla ihop den strategiska, taktiska och operativa kunddialogen.

Kompetenta medarbetare med känsla för kunden. Framgången i dialogen med landstingen har varit positivt bland medarbetarna, som gör att de kan argumentera för vår roll och vårt erbjudande på ett tydligare sätt, menar Åke Kjellin.

– Det handlar inte bara om att vi har kompetenta och empatiska medarbetare som brinner för vårdfrågor, de har också förmåga att skapa det bästa teamet i varje enskilt kundmöte.



Frivilliga är framtidens resurs

Sedan 2011 har SOS Alarm tillsammans med representanter från olika räddningstjänster i landet utvecklat systemet Dynamisk Resurshantering (DRH) - ett teknikstöd som SOS-operatören kan använda sig av för att, med den hjälpsökandes position som grund, larma olika typer av resurser effektivt. Syftet är att den hjälpsökande ska kunna nås så fort som möjligt.

–Med det nya systemet kan SOS-operatören larma de räddningsresurser som kan vara snabbast på plats, säger Göran Bertilsson, brandingenjör och tjänsteutvecklare vid SOS Alarm.

Under intervjun med den hjälpsökande säkerställer SOS-operatören position och aktuell händelsetyp. Då letar systemet upp de resurser som uppfyller de förmågor som behövs och presenterar ett förslag för SOS-operatören. Resurser som kan vara snabbast på plats är förvalda. Normalt behöver SOS-operatören bara godkänna och utföra alarmeringen, men det är också enkelt att välja andra resurser än dem som systemet valt, till exempel om SOS-operatören vet att någon annan resurs kan bryta en insats för att vara snabbt framme vid en mer akut händelse.

Räddningstjänsten Väst med kommunerna Falkenberg och Varberg var först med att införa DRH under 2015. Därefter följde Södertörns brandförsvarsförbund och samtliga räddningstjänster i Västernorrlands län. Under 2016 införs DRH bland annat i Kronobergs län, Norrbottens län och hos Räddningstjänsten i Storgöteborg.

ENSKILDA VILL GÖRA SKILLNAD

Principerna för alarmering vid bränder och andra olyckor har varit likartade under mer än hundra år. Varje brandstation har haft ett larmområde. Vid en händelse i detta område har aktuell brandstation larmats och brandmän har skickats ut från brandstationen för att göra en insats.

För några år sedan genomförde SOS Alarm en framtidsstudie i samarbete med SOS Alarms råd för räddningstjänst, det s.k. Räddningsrådet. Rådet består av representanter från olika typer av kommunala räddningstjänstorganisationer från hela Sverige. De viktigaste slutsatserna var att frivilliga och semiprofessionella behövs i räddningsarbetet och att alarmering av enskilda resurser ska ta hänsyn till faktisk position. Med semiprofessionella menas resurser som inte är professionella brandmän, exempelvis väktare och hemtjänstpersonal.

– Om de är först på plats kan de göra en första insats vilket kan vara avgörande för hur branden utvecklas.

DRH innehåller också stöd för att en operatör ska kunna välja att larma frivilliga.

– Det finns ett jätteintresse hos frivilliga. Jag skulle vilja kalla det en revolution och en helt annan typ av frivillighet än vi har sett tidigare. Förut var denna kopplad till föreningar och organisationer, så som Sjöräddningssällskapet eller Civilförsvarsförbundet, men nu märker vi att även enskilda vill hjälpa sina medmänniskor.

Goda relationer med räddningstjänsten banade väg för nya avtal

Öppen dialog och ett gemensamt kvalitetsarbete med hjälpsökande i fokus är nyckeln till SOS Alarms framgång i avtalen med kommunal räddningstjänst 2015. Det menar Katarina Jonsson, ansvarig för ett räddningsavtal med 75 kommuner i norra Sverige.

SOS Alarms tjänsteområde Räddning har under 2015 arbetat målinriktat med att förnya ett stort antal avtal med kommunal räddningstjänst. Under året var drygt 80 procent av SOS Alarms avtal under omförhandling.

FRAMGÅNG TROTS OSÄKER FRAMTID

I slutet av 2011 beslutade regeringen att tillsätta en utredning för att se över Sveriges alarmeringstjänst. Syftet med översynen var att säkerställa att alarmeringstjänsten fungerar på ett effektivt, säkert och ändamålsenligt sätt. Detta medförde att kommunerna ställde sig tveksamma till att teckna långa avtal, då Alarmeringstjänstutredningen skulle komma med tydliga direktiv för en framtida alarmeringstjänst under 2015. Den utredning som kom 2013 ledde emellertid aldrig till något genomförande. I stället har regeringen fattat beslut om en ny utredning (november 2015)

–Trots osäkerheten med den nya nu påbörjade alarmeringstjänstutredningen har samtliga avtal ny- eller omförhandlats under 2015. Regionansvariga i syd, mitt och norr har gjort ett gediget arbete och haft många utvecklande möten med samarbetspartners inom kommunal räddningstjänst. Det har resulterat i ett fortsatt gott avtalsförhållande mellan parterna med fokus på att hjälpsökande ska få rätt stöd i rätt tid vid en nödsituation, säger Matz Laurentz, tjänsteägare Räddning, SOS Alarm.

”ÄR VI INTE MED ÄR VI SAKNADE”

Katarina Jonsson, regionansvarig för Räddning i norr på SOS Alarm, ansvarade för att det gemensamma avtalet med 75 kommuner från Gävle till Kiruna förlängdes under 2015.

– Jag är glad och stolt över att avtalet förlängdes. Men framför allt att det innebär fortsatt trygghet för den hjälpsökande. SOS Alarm upplevs som en professionell aktör med en sammanhållen larmkedja, där jag i högsta grad känner mig delaktig. Vi har ett mycket bra samarbete med räddningstjänsten. Är vi inte med på ett möte med dem, är vi saknade, säger Katarina Jonsson.

Avtalsperioderna med kommunernas räddningstjänster är allt från ett till fyra år långa.

– Vi ser fram emot ett fortsatt utvecklande samarbete, både internt och externt. I vår roll som navet för trygghet och säkerhet, arbetar vi ständigt för ett tryggare Sverige med den hjälpsökandes och våra kunders behov i centrum, avslutar Matz Laurentz.

Forskning och utveckling för ett tryggare samhälle

Många av SOS Alarms verksamhetsområden uppmärksammas i samhället och i forskarvärlden, inte minst förebyggande insatser inom räddningstjänst, säkerhet och krisberedskap. Under året har SOS Alarm bland annat arbetat med ett nytt projekt för att larma frivilliga i Medelpad tillsammans med Linköpings universitet.

– Rätt åtgärder i tidiga skeden kan rädda liv, säger Anna-Karin Lindberg, chef Verksamhetsutveckling Alarmering och Beredskap, SOS Alarm.

SOS Alarm har tillsammans med ”Centrum för forskning inom respons- och räddningssystem (CARER) vid Linköpings universitet sökt och beviljats forskningsmedel av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, till frivilligprojektet. Syftet är att undersöka hur metoder för Dynamisk resurshantering, DRH (en mer dynamisk hantering av resurs/resurser till rätt plats i en nödsituation) kan utvecklas och även inkludera frivilliga aktörer samt hur dessa kan positioneras, larmas ut och bidra till människors trygghet vid räddningsinsatser.

SIMULERAD ÖVNING I GLESBYGD

Forskningsprojektet tog sitt avstamp i insamling av information. Därefter gjordes ett experiment i form av en kontrollerad övning tillsammans med Räddningstjänsten i Medelpad som redan arbetar med grupper av frivilliga som kan larmas vid olyckor. En vanlig dag simulerades där ett anrop inkom till 112 om en trafikolycka. Hälften av de deltagande frivilliga utrustades med kommunikationsverktyget Rakel som går att positionera. Användningen av Rakel medförde även möjlighet till kvittens från mottagarna tillbaka till SOS Alarm. Målet är att endast frivilliga som befinner sig i närheten av olycksplatsen kallas in och inte de som exempelvis är bortresta. Den andra hälften av de frivilliga larmades via SMS, vilket är ett gängse sätt att larma ut frivilliggruppen i Medelpad idag. Tillvägagångssättet möjliggjorde jämförelser mellan de båda teknikerna.

Än så länge har upplägget med frivilliga privatpersoner som kan rycka ut i närområdet kopplat till DRH endast provats i Medelpad. Att larma frivilliga är intressant att vidareutveckla och troligtvis något som kommer att sprida sig, tror Anna Karin Lindberg. Men det finns också svårigheter.

– Vi är inte helt nöjda med testet av DRH i Medelpad, det finns vissa behov av vidareutveckling av exempelvis teknik. Idag används flera system för utlarmning av frivilliga men nyligen har ett arbete startas upp vars syfte är att utvärdera befintliga system och därefter ta fram ett gemensamt. Även ansvarsfrågan behöver utredas en gång för alla.

Projektets resultat kommer att redovisas både i vetenskapliga publikationer och i en rapport.

STÄRKER VERKSAMHET, KOMPETENS OCH KUNDRELATIONER.

SOS Alarm ska vara ledande inom tjänster för ett tryggare samhälle. För att vara det måste företaget ha en väl utvecklad bevakning av omvärlden och marknaden, och tjänsterna måste ständigt förbättras och förnyas i förhållande till kundernas och medborgarnas behov. En viktig del av detta är forskning och utveckling (FoU).

– Genom vårt arbete inom FoU kan vi bearbeta och förädla den kunskap som finns inom våra verksamhetsområden. Det ger oss inte bara stöd i vår tjänsteutveckling, utan stärker vår kompetensutveckling och våra kundrelationer. SOS Alarms arbete med FoU ska ha en tydlig koppling till nytta för samhället och våra kunder, avslutar Anna-Karin Lindberg.

5 frågor & svar till Katarina Bohm, docent i akutsjukvård vid KISÖS, om forskningsprojektet ÅSA

Vad står ÅSA för?

ÅSA betyder Återkoppling SOS Alarm – Ambulans.

Vad går forskningsprojektet ut på?

Projektet går ut på att utvärdera SOS Alarms bedömning av prioritet och symtom i ambulansutalarmering. Det handlar också om att utvärdera tekniken; Överförs informationen på rätt sätt? Kan man använda olika system för överföring?

Hur kan man utvärdera ambulansutalarmeringen?

SOS Alarm genomför utalarmering av ambulans enligt gängse rutin. Ambulanspersonal gör en triagering (bedömning) så snart som möjligt när de har undersökt patienten och innan påbörjad behandling. Därefter skickas en uppdragskod och en bedömningskod tillbaka till SOS Alarm. På så sätt kan man jämföra SOS Alarms och ambulansens bedömningar.

Hur länge har forskningsprojektet pågått?

Ett första doktorandprojekt genomfördes i Stockholm 2009, varpå SOS Alarm och Karolinska institutet återupptog projektet som genomfördes i Västra Götaland 2011, följt av Skåne, Värmland, Halland och Örebro län 2014 och 2015.

Hur ska resultatet användas?

Förhoppningen är att metoden ska implementeras så att man löpande kan utvärdera SOS Alarms ambulansutalarmering och kontinuerligt arbeta med förbättringsåtgärder. Exempelvis har ett första projekt utvärderat den grupp som hade allvarligast undertriagering, nämligen patienter med påverkad andning. Resultatet testas nu i ytterligare projekt.



Tydligt ledarskap ger bättre tjänster

För SOS Alarm är ledarskapet A och O. Utan starka och trygga chefer kan verksamheten inte utvecklas till att bli navet för trygghet och säkerhet. Därför har SOS Alarm under 2015 satsat på att stärka chefsledet.

För SOS Alarm är ledarskapet A och O. Utan starka och trygga chefer kan verksamheten inte utvecklas till att bli navet för trygghet och säkerhet. Därför har SOS Alarm under 2015 satsat på att stärka chefsledet.

– Vi har starka ledarprinciper som sitter i ryggraden på mig som chef, berättar Charlotta Weigel, Chef Tjänsteproduktion Säkerhet och Jourtjänster.

Ledarprinciperna, som består av fyra hörnstenar; att vara strategiskt drivande, utöva ett motive- rande ledarskap, driva samverkan och ha ett strukturerat arbetssätt, var något som fanns med i utvecklandet av det s.k. 24/7 ledarskapet inom SOS Alarms verksamhetsområde Säkerhet och Jourtjänster.

24/7 ledarskapet implementerades under våren 2015 och resulterade i tolv nya gruppchefer varav elva rekryterades internt i organisationen.

– 24/7 ledarskapet bidrar till att det ständigt finns en chef eller gruppleddare på plats i trafikrummen dygnet runt, årets alla dagar, säger Charlotta Weigel. Det betyder att de har ansvar för allt från operativa rutiner till att arbeta med företagskulturen och utbildning och att medarbetarna känner att det finns någon att vända sig till även under de icke-traditionella kontorstiderna.

POSITIVA EFFEKTER

Den utvecklade chefsnärvaron kom till under det interna projektet Produktiv egen produktion, som syftar till att forma den framtida produktionen för Säkerhet och Jourtjänster. Projektet avslutades strax innan sommaren 2015.

– 24/7 ledarskapet har resulterat i många positiva effekter. En sådan är att vi har lyckats lyfta medarbetare internt och gett dem möjlighet att kunna fortsätta utvecklas inom SOS Alarm. När man blir anförtrord ett större ansvar så vill man oftast också visa sig värdig den nya rollen. Det har bidragit till mer energi i trafikrummen, vilket i slutändan gynnar kunden som får en bättre tjänst, avslutar Charlotta Weigel.

SOS Alarm tillbaka på marknaden för trygghetslarm

Den 16 november 2015 gick SOS Alarm åter igen in på marknaden för digitala trygghetslarm. Ett pilotprojekt under första halvåret 2016 genomförs tillsammans med Östersunds kommun. SOS Alarm erbjuder en helhetslösning som omfattar hård- och mjukvara, kommunikation, kundportal, larmmottagning samt utalarmering av resurs.

– Förut var trygghetslarm analoga. Nu är de helt digitala vilket gör att vi kan ta fram helt nya typer av tjänster och funktioner som inte var möjliga förut, säger Erik Arebro, Chef tjänsteutveckling Säkerhet och Jourtjänster, SOS Alarm.

GER ÖKAD TRYGGHET FÖR MÄNNISKOR I HEMMET

Förutsättningarna för att SOS Alarm ska lyckas på marknaden för trygghetslarm är goda.

– SOS Alarm har över 40 års erfarenhet av att driva larmcentral, närhet till ambulans, räddningstjänst och polis, samt god inblick i kommunal verksamhet. Detta i samband med att vi erbjuder ny modern teknik tillsammans med en ny leverantör, bidrar till högre kvalitet på marknaden och därmed ökad trygghet för människor som vårdas i hemmet, säger Erik Arebro.

En annan fördel SOS Alarm har jämfört med konkurrenterna är att SOS Alarm till hälften ägs av staten och den andra halvan av SKL, menar Erik Arebro.

– Det gör att vi inte bara är vinstdrivna och enbart fokuserade på intern effektivitet. Jag tror att det är en förutsättning för att lyckas inom dessa typer av tjänster, vars framgång till stor del mäts i relationen mellan människor. Ett vänligt och värdigt bemötande är A och O.

LYSSNADE PÅ KUNDERNA

Det finns många orsaker till att SOS Alarm gick in i på marknaden för trygghetslarm igen. Allt fler i befolkningen är äldre, allt fler äldre vårdas i hemmet och utvecklingen av e-hälsa gör att samhällets behov av trygghetslarm har ökat.

Dessutom fanns det en efterfrågan från kommunalt håll på SOS Alarms tjänster, på grund av ett missnöje med de alternativ som finns på marknaden idag.

För att ta fram bästa tänkbara tjänst, gick SOS Alarm till kunderna för att ta reda på vad de vill ha, vad de förväntar sig, samt vad hög kvalitet betyder för dem.

– För att säkra god omsorg måste vi fokusera på det kunderna vill ha. I detta fall visade det sig vara ett professionellt och trevligt bemötande av operatörer med rätt kompetens. Kvalitet handlar även om effektivitet, det vill säga korta svarstider, och om en hel larmkedja - att tiden från det att brukaren larmar till dess att problemet är avhjälpt, är så kort som möjligt.

VILL KUNNA FÖRBÄTTRA SIG

Pilotprojektet med Östersunds kommun, som pågår första halvåret 2016, kommer att resultera i en studie. Fokus med studien är att peka på styrkor och förbättringsområden hos respektive leverantör.

– Oavsett resultatet är det här en studie som vi vill sprida. Vi behöver förstå vad vi kan bli bättre på så att vi kan utveckla våra trygghetslarm.

SOS Alarm och omvärlden

112-samtalen speglar samhället

Europas flyktingkatastrof påverkar SOS Alarm i egenskap av central samhällsaktör. Tusentals nya flyktinganläggningar och en ökad efterfrågan på tolksamtal är några konsekvenser med direkt bäring på SOS Alarms verksamhet.

Tusentals nya flyktinganläggningar har uppförts runt om i Sverige under 2015 och tusentals kommer att uppföras under 2016. Migrationsverket och kommunerna är ansvariga för att de flyktingar som kommer till Sverige ska ha tak över huvudet. Ofta är anläggningarna belägna där det inte finns bra adressunderlag och detta i kombination med språkförbistringar gör att det är svårt att positionera den hjälpsökande vid en nödsituation.

KARTOR ÖVER FLYKTINGANLÄGGNINGAR

Under 2015 tog SOS Alarm därför på eget initiativ fram en karta över flyktinganläggningar i landet för att snabbare kunna larma ut rätt resurs till rätt plats. Det har resulterat i att Migrationsverket nu löpande förser SOS Alarm med information om anläggningar, som registreras och läggs ut i ett särskilt kartskikt i SOS-kartan.

- Om SOS-operatören med stöd av kartan kan få en vink om var den hjälpsökande befinner sig underlättar det vår positionering enormt. Det kan vara svårt för en nyanländ i Sverige att exempelvis uttala vissa gatunamn, säger Magnus Bergdahl, SOS-operatör, som manuellt för in flyktinganläggningarnas position på kartan.

Under 2015 har SOS Alarm även tagit fram informationsmaterial om nödnumret 112 på olika språk och distribuerat till flyktinganläggningar. Ambitionen är att inledningsvis ta fram underlag på de tre till fem vanligast förekommande flyktingspråken för att sedan utökas med information på fler språk.

- I informationsmaterialet framgår när man ska ringa nödnumret 112 och vilka övriga samhällsnummer som bör användas vid andra händelser, säger Gunnar Bergström, tjänsteägare 112, SOS Alarm.

FÖRDUBBLING AV ANTALET TOLKSAMTAL

Nuvarande flyktingsituation har påvisat behovet av att snabbt få in en tolk i nödsamtalet. Idag finns en god möjlighet att redan initialt i nödsamtalet koppla in en språktolk och på så vis underlätta för den hjälpsökande.

I Alarmeringsavtalet med staten finns idag inget krav på språktolkning. SOS Alarm införde dock på eget initiativ en språktolktjänst i samarbete med en extern leverantör 2011, där det idag går att få tillgång till en tolk på uppemot 200 olika språk eller språkgrupper.

Begäran om språktolk ökade från 241 samtal 2013 till 1 595 samtal 2014. Under 2015 nästan fördubblades antalet tolkade samtal jämfört med året innan.

- Den rådande flyktingsituationen står för en stor del av denna ökning. Men en annan förklaring kan vara att tolktjänsten har blivit lättare att hitta för våra SOS-operatörer. Det har helt enkelt blivit en del av deras dagliga arbete, säger Gunnar Bergström.

Enligt Gunnar Bergström kommer antalet tolksamtal att fortsätta att öka under 2016. Bara under januari månad 2016 tolkades 500 samtal. Detta motsvarar mer än en fördubbling jämfört med augusti 2015.

- Vi kommer tillsammans med vår leverantör att jobba på lösningar för att snabbt säkerställa en tolk i samtalet, avslutar Gunnar Bergström.



Europeiskt samarbete förbättrar för hjälpsökande

Under 2015 fler internationella samarbeten inletts än tidigare. Till exempel har behovet av att kunna koppla samtal till andra europeiska länders nödnummer ökat i samband med flyktingkrisen och i början av året tilldelades SOS Alarm har också Outstanding Rescue Award av EENA (European Emergency Number Association) för sina insatser i samband med skogsbranden i Västmanland sommaren 2014.

Björn Skoglund, tjänsteutvecklare på 112, är även vice ordförande i EENAs Operations Committee. Gruppen har en avstämning varannan månad för att diskutera gemensamma utmaningar för 112-verksamheten i de europeiska medlemsländerna. Varje år arrangerar EENA, som är en europeisk intresseorganisation för 112-organisationer, även en internationell konferens. Vid konferensen i april 2015 var det dags för SOS Alarm att ta emot pris för sina insatser vid skogsbranden i Västmanland 2014.

– Det var ett viktigt erkännande av våra insatser. Vår roll var omfattande både vad gäller 112-mottagandet men även i krisberedskapsarbetet där vi bland annat deltog med både personal och utrustning på plats, säger Björn Skoglund.

VIKTIGT ATT NÅ ANDRA LÄNDERS NÖDNUMMER

EENA tog för tre år sedan initiativ till Transnational Emergency Calls Database, som går ut på att kunna koppla 112-anrop till andra europeiska länders nödorganisationer.

– Det händer ganska ofta att det kommer samtal till svenska nödnumret 112 från personer som befinner sig i Sverige, men som ringer för släktingar som befinner sig utomlands. Ett exempel är flyktingar i sjönöd på Medelhavet som hör av sig till släktingar i Sverige och vill ha hjälp. Då har det hänt att de släktingar som befinner sig i Sverige ringer oss och ber om hjälp.

Idag är det alltså möjligt att koppla till andra länders nödnummer, men problemet enligt Björn Skoglund är att en sådan databas är frivillig.

Bara ett femtontal länder har valt att dela med sig av särskilda nummer som andra länders 112-organisationer kan koppla över samtal till. Grekland, Turkiet och Italien är exempel på länder som inte har delat med sig.

– Det var en brist när flyktingar i Medelhavet ringde, men nu kan vi i alla fall koppla till sjöräddningen i dessa länder. Vi fick tillgång till telefonnummer av Sjö- och Flygräddningscentralen den 9 oktober och sedan dess har vi kopplat 25 ärenden till sjöräddningen i Grekland.

I och med flyktingkrisen har behovet av att kunna koppla till andra europeiska länders nödnummer blivit allt större och EENA har under 2015 arbetat aktivt för att få upp frågan på EUs dagordning. Under 2015 vidarekopplade SOS Alarm så många som 582 samtal av denna karaktär.

SOS Alarms uppdrag och affärsområden

SOS Alarms roll i samhället

SOS Alarm ägs till hälften av staten och till hälften av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL. Vår ägarstruktur gör att vi har ett extra stort samhällsansvar där uppdraget ska utgå ifrån Sveriges invånares behov och där vår kärnverksamhet alltid är 112-uppdraget.

Vår roll i samhället ger oss möjligheten att verka för ett hållbart samhälle. Genom utförandet av vårt uppdrag kan vi påverka både belastning på miljö samt vårt sociala ansvar i samhället.

Organisationen utgår ifrån två verksamhetsområden; Alarmering och Beredskap och Säkerhet och Jourtjänster. Inom Alarmering och Beredskap finns 112-tjänsten, krisberedskapstjänster och tjänster inom räddning och vård. Under Säkerhet och Jourtjänster erbjuds säkerhet- trygghets- och jourtjänster såsom larmmottagning, larmverifiering och larmförmedling. Samtliga uppdrag syftar till att producera tjänster för ett tryggare Sverige.

Drygt tre miljoner 112-samtal besvaras årligen och formerna för hur SOS Alarm sköter sitt uppdrag, att få rätt resurs i rätt tid till den hjälpsökande, är avgörande för allmänhetens förtroende för bolaget.

SOS Alarm är navet som skapar trygghet och säkerhet i Sverige samt verkar för ett tryggare Sverige för alla.

ALARMERING OCH BEREDSKAP

SOS Alarms kärnuppdrag är vårt statliga 112-uppdrag. Verksamhetsområdet Alarmering och Beredskap erbjuder flera tjänster för landsting, kommuner och myndigheter.

Inom området hanteras förutom nödnumret 112 även informationsnumret 113 13, hantering av delar av VMA (Viktigt meddelande till allmänheten), prioritering och dirigering av prehospitala resurser samt utlarmning och ledningsstöd till kommunala räddningstjänsterna.

Därtill erbjuder verksamhetsområdet även tjänster inom information och krisberedskap.

Alarmering och Beredskap består av affärsområdena 112, Krisberedskap och Räddning samt Vård. Tjänsterna inom verksamhetsområdet hanteras vid 13 SOS-centraler i hela Sverige.

SÄKERHET OCH JOURTJÄNSTER

SOS Alarms mission är att vara navet som skapar trygghet och säkerhet. Verksamhetsområdet Säkerhet och Jourtjänster bidrar till att möjliggöra vår mission. Våra tjänster inom säkerhet, jourverksamhet samt trygghetstjänster harmonierar således med våra övriga samhällsuppdrag inom verksamhetsområdet Alarmering och Beredskap.

Tjänsterna består bland annat av brandlarm, personlarm, fordonslarm, samhällsjour, energijour, fastighetsjour samt sedan 2016, trygghetslarm.

Säkerhet och Jourtjänster verkar utifrån två SOS-centraler, Västerås och Sundsvall. SOS Alarms kunder inom Säkerhet och Jourtjänster är främst kommuner och kommunala bolag.

Medarbetarna är SOS Alarms viktigaste resurs

Transparent verksamhet ger starkare varumärke

Under 2015 har SOS Alarm aktivt arbetat med att stärka varumärket. Förutom en ny varumärkesplattform, har företaget varit mer proaktivt och transparent i sina kontakter med journalister, politiker och samarbetspartner runt om i landet.

De flesta känner till SOS Alarm och vet att verksamheten är viktig, men vad företaget gör är det inte alla som vet. Däremot är det många som har åsikter om SOS Alarm, menar Mia Bartelson Enayatollah, Chef för Samhällskontakter och Kommunikation, SOS Alarm.

– Om vi är transparenta bidrar vi till en rättvisande bild av SOS Alarm. Visar vi upp vår fantastiska verksamhet kommer det dessutom resultera i ett ökat förtroende för vad vi gör och därmed stärka ett redan starkt varumärke.

FRÅN LOKALA MEDIETRÄFFAR TILL KUNGA-BESÖK

SOS Alarm har under 2015 arbetat målmedvetet med att försöka öka intresset för verksamheten genom att bjuda in opinionsbildare till SOS-centraler runt om i Sverige. Medieträffar har arrangerats vid SOS-centralerna i Falun, Göteborg, Halmstad, Jönköping, Karlstad, Luleå, Norrköping, Stockholm, Sundsvall, Växjö, Örebro och Östersund.

– Vi har haft en fokuserad satsning på att visa upp vår verksamhet över hela landet och därmed knutit närmare kontakter med lokalmedia. Media har visat stort intresse och vi kommer därför att fortsätta arrangera lokala medieträffar under 2016.

SOS-centralen i Stockholm har under året även fått besök av ministrar, riksdagsledamöter, politiker, och kungen. Under en vecka i november besökte kungen både SOS-centralen i Stockholm och Trygghetens Hus i Östersund.

PROAKTIVITET UTVECKLAR VERKSAMHETEN

Det gäller att ta chansen att jobba proaktivt mot media när möjlighet ges, menar Mia Bartelson Enayatollah. SOS Alarm har en uppsjö av berättelser att dela med sig av och inte minst expertis

på många olika områden. Ett exempel är SOS Alarms medverkan i SVT:s serie om ambulanssjukvården i Sverige som sändes i våras.

Mia Bartelson Enayatollah är övertygad om att det proaktiva förhållningssättet stärker relationerna med SOS Alarms intressenter. När omvärlden upptäcker vilken kunskap och expertis som finns på SOS Alarm blir företaget rådfrågade av både politiker, kunder och media.

– Det gör att vi kan samverka bättre och utveckla vår verksamhet i samklang med omvärldens behov. Proaktiviteten handlar med andra ord inte bara om en förändrad mediebild utan om att kunna agera utifrån vår mission att vara navet för trygghet och säkerhet och komma närmare vår vision om ett tryggare samhälle för alla.

ALLA MEDARBETARE SKA TA EN AKTIV ROLL

Ett varumärke kan inte bara bygga på en kommunikationsavdelnings arbete. Här har varje enskild medarbetare ett ansvar och stor möjlighet att bidra till SOS Alarms varumärke, säger Mia Bartelson Enayatollah.

– Min ambition är att fler medarbetare inom SOS Alarm ska ta en mer aktiv roll i den proaktiva kommunikationen i sitt dagliga arbete. Under 2016 kommer vi därför att fortsätta att stödja hela SOS Alarms verksamhet och på det sättet verka för att nå ut till våra målgrupper.

Ett huvudfokus under 2016 är att ha en nära, förtroendefull och proaktiv roll i arbetet med och utvecklingen av den statliga alarmeringstjänstutredningen.

– Vi kommer att bidra med allt vi kan så att arbetet mellan samverkande aktörer blir så konstruktivt som möjligt, avslutar Mia Bartelson Enayatollah.

Ny rekryteringsprocess ger bemanning i balans

För SOS Alarm är rätt rekrytering viktig för att komma närmare visionen om ett tryggare Sverige för alla. Med en kortare, mer effektiv och kvalitativ rekryteringsprocess som fokuserar på personligheten hos SOS-operatörerna, ska rekryteringsbehoven säkras.

– Under hösten klarade vi av att rekrytera hela vårt mål om 50 SOS-operatörer och tio SOS-sjuksköterskor, säger Stina Lakatos, Chef för rekrytering och utbildning, SOS Alarm.

PERSONLIGHETEN VIKTIGAST

Tidigare var processen lång och kostsam och antalet slutkandidater som kom till slutbedömning var inte tillräckligt till antalet utifrån det rekryteringsbehov som fanns. Provanställningar fick avslutas och kandidater hoppade av för att processen drog ut på tiden.

År 2014 gjorde SOS Alarm en utvärdering som kom fram till att personligheten är viktigast hos SOS-operatörerna. För att säkerställa att inte lägga tid på fel kandidater infördes urvalstester tidigt i rekryteringsprocessen. Kandidaterna får nu gå igenom tester på webben som bland annat bedömer personlighet, simultankapacitet, verbal förmåga och problemlösningsförmåga.

MER EFFEKTIV REKRYTERING

SOS Alarm tittar därefter på hur väl kandidaten uppfyller den samlade kravprofilen och går igenom inskickade cv:n tillsammans med utfall från testerna. I nästa steg görs ett urval då de mest lämpade kandidaterna bjuds in till en rekryteringsträff. Under träffen ges information om tjänsten och vilka förväntningar som finns.

– Vi spelar även upp och resonerar kring fiktiva case, så att kandidaterna får en känsla av vilka situationer de kan ställas inför. Det är lika viktigt att kandidaten väljer oss som att vi väljer dem, säger Sara Eriksson, rekryteringsspecialist, SOS Alarm.

Var och en av kandidaterna intervjuas sedan av en gruppchef och en rekryteringsspecialist från SOS Alarm. Slutligen görs referenstagning, hälsoundersökning och en säkerhetslagning. Först därefter kan kandidaten påbörja sin utbildning till SOS-operatör.

– Hela rekryteringsprocessen tar nu 10 veckor, vilket är minst en månad snabbare än tidigare, säger Stina Lakatos.

ADRENALINKICKEN LOCKAR

Sedan den nya rekryteringsprocessen infördes har det blivit lättare för SOS Alarm att hitta nya medarbetare. Flera kandidater står till och med på ”kö” sedan den förra rekryteringsprocessen, berättar Sara Eriksson.

Så varför vill man börja jobba på SOS Alarm?

– Först och främst har vi ett starkt arbetsgivar-märke som vi har fördel av i vår rekrytering. Vårt kultur- och värderingsarbete har bland annat bidragit till att allt fler uppfattar att SOS Alarm står för trygghet och säkerhet för alla. Men jag tror att det framför allt handlar om göra något viktigt och meningsfullt. Och adrenalin-kicken förstås – det är spännande att vara där det händer och göra skillnad varje dag, avslutar Sara Eriksson.



SOS Alarm – navet i svensk krisberedskap

Under året har omvärlden skakats av en flyktingkatastrof och terrorhändelser runt om i världen. SOS Alarms krisberedskapsfunktion är ständigt förberedd på att hantera kriser som påverkar tryggheten och säkerheten i Sverige.

Krisberedskapsfunktionen är en central del i det svenska krishanteringssystemet. Uppgiften är att upptäcka, analysera och informera om allvarliga händelser som kan påverka SOS Alarm, samhället i stort och svenska intressen utomlands, så som terrorhot.

– När vi ser en sådan potentiell händelse tar vi kontakt med berörda myndigheter och aktörer och lämnar en första lägesbild så att de kan komma igång med sitt arbete. Vid kriser eller allvarliga händelser kan vi upprätta nationella lägesbilder och förmedla dessa kontinuerligt, säger Ulf Andersson, Chef för produktionsstyrning, SOS Alarm.

NÖDNUMRET 112 – DEN PRIMÄRA INFORMATIONSKÄLLAN

SOS Alarm vidareförmedlar händelseinformation till regeringskansliet, tjänsteman i beredskap (TiB) och ledningsfunktionerna hos statliga myndigheter med särskilt ansvar för krisberedskap, samt till andra statliga myndigheter med TiB-funktion.

Krisberedskapsfunktionen omvärldsbevakar också dygnet runt, nationellt och internationellt och använder sig av både öppna och stängda källor. Den främsta informationskällan, som är unik för SOS Alarms krisberedskapsfunktion, är ärendelistan med alla räddningstjänstären i Sverige som inkommer genom samtal till 112.

– På så sätt kan vi tidigt upptäcka händelser som avviker från det normala. Då tar vi kontakt med berörda myndigheter och aktörer och lämnar en första lägesbild, förklarar Ulf Andersson.

Vid händelser som har en påverkan eller förväntas få en påverkan på SOS Alarm kan krisberedskapsorganisationen aktiveras. I denna ingår även företagets kommunikator i bered-

skap, TiB och nationell produktionsledare. Genom SOS Alarms inkallningssystem kan företaget vid händelser snabbt skicka ut information till berörda, bjuda in och starta telefonkonferenser samt kalla in personal.

TERRORHÄNDELSENA I PARIS

Den 13 november 2015 påbörjades en terrorattack på en fotbollsarena i Paris, som följdes av ytterligare attacker i staden. Strax därefter kom internationella medier igång med sin rapportering. Då hade en sammanställning av informationen redan påbörjats av krisberedskapsfunktionen. De första kontakterna med MSB (Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap) och regeringskansliet inleddes för att informera och diskutera eventuell svensk påverkan. I samråd med polisen skapades ett ärende hos 113 13 - det nationella informationsnumret dit allmänheten kan ringa vid stora olyckor eller kriser. Under kvällen beslöt också polisen i Stockholm att det skulle hållas en samverkanskonferens, som SOS Alarm bjöd in till.

När det framkom att en av de omkomna var svensk medborgare tog SOS Alarm kontakt med kommunens TiB så att denne i sin tur kunde förbereda eventuell aktivering av POSOM-grupp. POSOM står för ”psykiskt och socialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer”, och ska verka som stöd för individer i den egna kommunen.

FÖRHÖJD HOTBILD

Den 18 november beslutade Säkerhetspolisen att höja terrorhotnivån i Sverige. Från att tidigare ha legat på nivå förhöjt (3) ändrade man till högt (4). När SOS Alarm fick kännedom om den höjda

hotnivån skickade företaget ut ett talmeddelande och ett sms till alla Sveriges länsstyrelser och myndigheter som har ett ansvar enligt krisberedskapsförordningen. SOS Alarm hade också nära kontakt med NOA (Nationella Operativa Avdelningen, polisen). Höjningen av hotnivån ledde till ett flertal regionala och nationella samverkanskonferenser.

– Vi hade även kontakt med ansvariga för våra SOS-centraler ute i landet för att skapa en uppfattning om ett eventuellt ökat antal samtal om oro för terrorattentat i Sverige, berättar Ulf Andersson.

Därutöver genomförde SOS Alarm en intern riskanalys om påverkan på SOS Alarms produktion och på samhällsviktig verksamhet, samt målade upp olika utvecklingsscenarier.

Utökade tjänster i samband med VMA-funktionen

Med staten som uppdragsgivare hanterar även SOS Alarm samordningen av ett VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) vid allvarliga händelser eller störningar i viktiga samhällsfunktioner. Meddelandet, som kan begäras av bland annat räddningsledare och polis, utgörs av information i radio och TV. Men under året har även ett nytt kompletterande tekniska system sjuösatts.

– Under 2015 har vi tack vare ny teknik också börjat skicka sms till personer vars telefoner är registrerade inom specifika områden. Det gör att fler kan nås och har varit väldigt uppskattat av medborgarna, avslutar Ulf Andersson.

SOS Alarms dotterbolag YouCall

YOUCALL SVERIGE AB

SOS Alarm bedriver verksamheten 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 2015 28 885 tsek.

SOS Alarm om hållbarhet

Hållbarhet är en del av SOS Alarms grunduppdrag

SOS Alarm har arbetat med hållbarhet på olika sätt under flera år och har sedan 2008 en publik hållbarhetsredovisning. Under 2015 har en ny strategisk målbild utvecklats. Målbilden lyfter fram fem dimensioner; trygga medborgare, motiverade medarbetare, utvecklande kundrelationer, stabil lönsamhet och minskad miljöbelastning. Tillsammans bidrar dessa till att uppfylla visionen: "Ett tryggare Sverige för alla".

SOS Alarm strävar efter att klargöra vad hållbarhet är för koncernen och skapa en bred intern förståelse för hållbarhet. Vi har därför under 2015 genomfört en väsentlighetsanalys där de viktigaste hållbarhetsfrågorna fastställdes. Denna analys har bidragit till att fokusera och strukturera hållbarhetsarbetet samt synliggöra dess del i företagsstrategin. Väsentlighetsanalysen har också använts för framtagande av specifika mål, mätetal och fortsatt utveckling av rapporteringen. SOS Alarms vision är att bidra till ett tryggare Sverige för alla. Hållbarhet är därför en del av företagets grunduppdrag och under 2015 genomförde vi ett genomgripande arbete att lyfta hållbarhetsarbetet ytterligare.

Vi vill tydligare kommunicera vår roll i samhället, såväl externt som internt och tydliggöra hur SOS Alarm är ett ansvarsfullt företag som arbetar hållbart med ambitionen att skapa ett tryggare Sverige för alla. I arbetet har en övergång att från och med verksamhetsåret 2015 redovisa enligt Global Reporting Initiatives standard G4 Core ingått. Redovisningen granskas av våra externa revisorer. En central del i arbetet bestod i att analysera väsentliga aspekter, ur ett externt intressentperspektiv och för kärnaffären/verksamheten. Arbetet har sin utgångspunkt i den kontinuerliga dialog som SOS Alarm bedriver tillsammans med sina intressenter vilken beskrivs i modellen:

Primära intressenter

Ägare
Staten
SKL

Beslutsfattare och myndigheter

MSB
EU-myndigheter
Riksdagsledamöter
Politiska partier
Landsting

Kunder

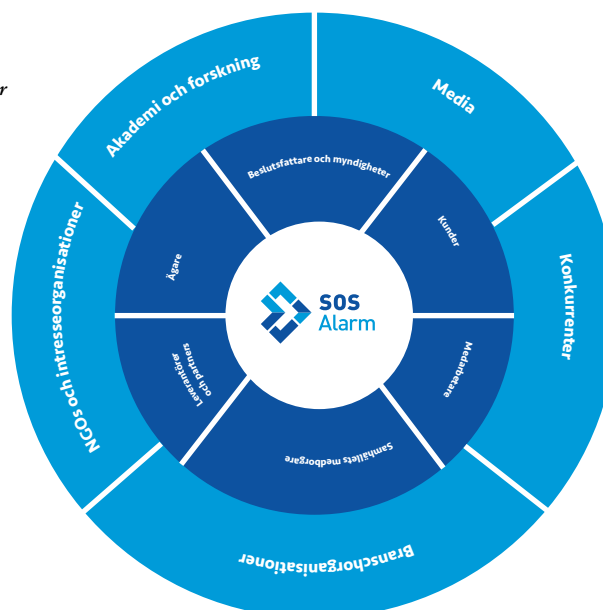
Staten
Landsting
Kommuner
Räddningstjänst
MSB
Religionssamfund
Universitet och högskolor
Privata företag
Intresseorganisationer
Försvarsmakten

Medarbetare

Företagsledning
Chefer och ledare
Operativ personal
Specialister

Samhällets medborgare

Leverantörer och samarbetspartners
Banker
Bevakningsföretag



Sekundära intressenter

Media
Samhällsdebattörer
Riksmedia
Lokal- och regional media
Fackpress

Branschorganisationer

NGOs och intresseorganisationer

Akademi och forskningsinstitutioner

Konkurrenter

Värdföretag
Larmcentraler
Call center
Bevakningsföretag
Teknikföretag

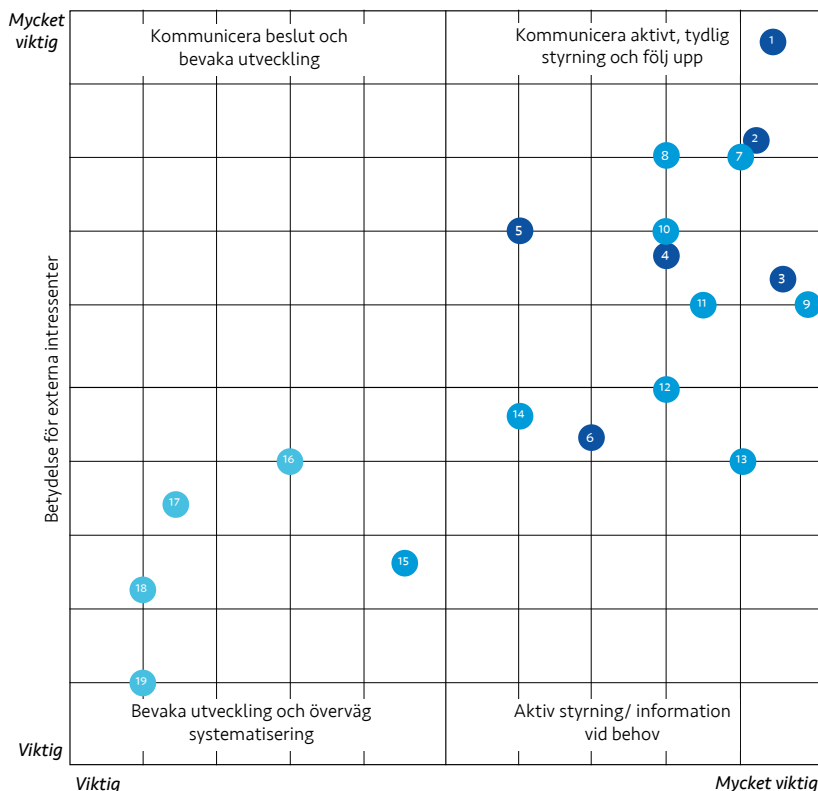
Dialogen med våra intressenter bedrivs på flera olika sätt. Exempel på detta är dels formaliserade forum såsom:

- 112-rådet
- Vårdrådet, regionala möten tillsammans med landstingen
- Räddningsråd
- Företagsråd där företagsledningen träffar de fackliga representanter
- Branchföreningar
- Rakelråd
- Arbetsplatsträffar
- Styrelsemöten
- Ägarträffar

Dialogen bedrivs även via andra icke formaliserade forum som möten med beslutsfattare, forskningsorganisationer, medarbetare på alla nivåer samt även via en strukturerad omvärldsbvakning.

Utifrån intressentdialogen har nitton aspekter som är väsentliga för SOS Alarms intressenter och för affären/verksamheten. Dessa presenteras i en väsentlighetsmatris där betydelsen av respektive fråga för externa intressenter och för interna intressenter (affären) framgår.

EKONOMI	1. Tillförlitlighet/ leveranssäkerhet
	2. Patientsäkerhet
	3. Transparens/ Kommunikation
	4. Ekonomisk stabilitet
	5. Korruption, mutor och gåvor
SOCIALT	6. Innovation/FoU
	7. Tillgänglighet
	8. Kompetensförsörjning
	9. Attrahera och behålla medarbetare
	10. Mänskliga rättigheter
	11. Förebygga samhällsstörningar
	12. Kultur och värderingar
	13. Ledarskap
	14. Jämställdhet och mångfald
	15. Sponsringsaktiviteter
MILJÖ	16. Miljökrav på leverantörer
	17. Utsläpp av växthusgaser
	18. Energiförbrukning
	19. Transporter



FEM VÄSENTLIGA OMRÅDEN

De fem mest väsentliga frågorna för SOS Alarm, för såväl externa som interna intressenter, att fokusera sitt hållbarhetsarbete på är:

- Tillförlitlighet/ leveranssäkerhet
- Kompetensförsörjning,
- Att förebygga samhällsstörningar,
- Ekonomisk stabilitet och
- Transparens/kommunikation.

De fem områdena har en tydlig koppling till SOS Alarms övergripande strategiska målbild.

Fakta om SOS Alarms hållbarhetsarbete

SOS Alarm har sedan 2009 upprättat hållbarhetsredovisningar enligt GRI - Global Reporting Initiativ www.globalreporting.com.

Från och med verksamhetsåret 2015 har övergång skett till GRI:s nya standard G4 core. Granskning sker av bolagets externa revisorer.

Från och med verksamhetsåret 2011 har redovisningen integrerats i årsberättelsen. Redovisningen avser i huvudsak moderbolagets verksamhet som utgör 97 % av verksamheten. Senaste årsberättelsen med hållbarhetsredovisning publicerades på www.sosalarm.se den 31 mars 2015.

Kontaktperson för redovisningen är Eva-Karin Lilja, eva-karin.lilja@sosalarm.se.

Årsredovisning och koncernredovisning 2015

Styrelsen och verkställande direktören för SOS Alarm Sverige AB avger härmed följande årsredovisning och koncernredovisning.

Styrelsens säte: Stockholm

Företagets redovisningsvaluta: Svenska kronor (SEK).

Alla belopp redovisas, om inte annat anges, i tusentals kronor (tkr).

Innehåll

1	Förvaltningsberättelse	56
1.1	Bolagssyrningsrapport enligt svensk kod för bolagsstyrning.....	66
2	Koncernen	81
3	Moderföretaget	86
4	Tilläggsupplysningar.....	91
4.1	Redovisningsprinciper m.m.	91
4.2	Noter	95
5	Revisionsberättelse.....	111
6	Granskningsrapport för 2015.....	113

Styrelsens säte: Stockholm

Företagets redovisningsvaluta: Svenska kronor (SEK).

Alla belopp redovisas, om inte annat anges, i tusentals kronor (tkr).

1 Förvaltningsberättelse

Ägarförhållande, verksamhet och koncernstruktur

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

Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör vi en viktig länk i samhällets krisberedskap. Genom nödnumret 112 når medborgaren samtliga samhällets hjälpresurser med ett enda samtal.

Genom de 15 SOS-centralerna lokaliserade från Luleå i norr till Malmö i söder sköter SOS Alarm larmmottagning och åtgärdsstyrning i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl. SOS Alarm ansvarar dessutom för prioritering och dirigering av flertalet av landets akutambulanser samt i vissa fall för samordning av liggande sjuktransporter. Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundanpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är t ex mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtelefonmedling samt trygghetslarm.

Dotterbolaget YouCall Sverige AB:s verksamhet omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderbolagets samhällsuppdrag.

Vår Vision och Mission:

SOS Alarms vision är ett tryggare Sverige för alla. Vårt bidrag till detta tillika vår mission är att vara navet som skapar trygghet och säkerhet.

Vår Affärsidé:

Affärsidén, som omfattar företagets samtliga verksamhetsgrenar är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster för ett tryggare samhälle.

Vår värdegrund:

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

Vårt bidrag till ett hållbart Sverige:

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

Strategisk målbild för ett hållbart SOS Alarm

SOS Alarms strategiska målbild beskriver vår vision, mission och värderingar. Vi uppnår ett hållbart SOS Alarm genom att utgå från fem dimensioner som genomsyrar hela vår verksamhet; trygga medborgare, motiverade medarbetare, utvecklande kundrelationer, stabil lönsamhet och minskad miljöbelastning. Utgångspunkten för ett hållbart SOS Alarm är att vi möter kraven och förväntningarna från allmänheten. Vi måste kunna möta den enskildes behov när de kontaktar SOS Alarm. På så sätt bidrar vi till social hållbarhet i samhället.

Dimensionerna utgör SOS Alarms strategiska mål med tillhörande koncernstrategier för att vägleda organisationen.

Trygga medborgare - Vi är en efterfrågad och förtroendeingivande samhällsaktör som skapar trygghet och säkerhet för alla.

Den som kontaktar SOS Alarm ska alltid uppleva ett gott, professionellt och empatiskt bemötande. Den som inte kontaktar SOS Alarm ska hysa tillit till att SOS Alarm är den aktör som säkerställer trygghet den dag hjälp behövs. För att stärka tilliten till varumärket måste SOS Alarm flytta fram vår position där vi tar en tydlig plats som experter med hög kompetens.

Motiverade medarbetare - Vi stärker vår kultur och stolthet för att attrahera och behålla medarbetare. SOS Alarm har haft hög personalomsättning i delar av verksamheten och behöver fokusera på att minska personalomsättningen. Genom att stärka ledarskapet och medarbetarskapet säkrar vi en öppen och transparent och värderingsdriven företagskultur. Genom att förstärka mångfalden i företaget och fokusera på jämställdhet borgar vi för en kultur som går i linje med våra värderingar.

Utvecklande kundrelationer - Vi skapar värde och kundnytta genom hög kvalitet och innovativa tjänster.

SOS Alarms kundrelationer ska kännetecknas av nära samarbete i vardagen. Relationen med kunder och samarbetspartners ska bygga på högt förtroende och rekommendationsbenägenhet. Den ska även bygga på en ambition och vilja hos kunden att utveckla samarbetet. SOS Alarm sätter kvalitet och innovation i första rummet för att utveckla långsiktiga kundrelationer och på så sätt bidra till en hållbar verksamhet.

Stabil lönsamhet - Vi prioriterar lönsamhet och strategiska affärer för att skapa ett hållbart SOS Alarm.

SOS Alarm har fortsatt en utmaning i finansiering och omfattning av 112-uppdraget. Högt kostnadsläge och finansiell obalans mellan verksamhetsområdena behöver adresseras. SOS Alarm fokuserar på lönsamhet snarare än omsättning för att skapa stabilitet i verksamheten över tid. En del av SOS Alarms avtal och affärer har högt strategiskt värde och är prioriterade.

Minskad miljöbelastning - Vi minskar både vår egen och samhällets miljöbelastning genom effektiva processer och larmhantering. SOS Alarm ska genom kortare handläggningstider och effektivare dirigering minska miljöpåverkan i samhället, till exempel vid bränder. Därtill ska SOS Alarm kontinuerligt verka för att minska vår egen verksamhets miljöpåverkan exempelvis genom att se över behovet av resor.

Organisation

Sedan årsskiftet 2014/2015 är verksamheten organisatoriskt indelad i två verksamhetsområden: Alarmering och Beredskap samt Säkerhet och Jourtjänster. Verksamhetsområdet Alarmering och Beredskap består av två affärsområden: Affärsområde 112, Krisberedskap och Räddning samt affärsområde Vård. Produktionen som tidigare varit gemensam delas upp på de två verksamhetsområdena. Alarmering och Beredskaps produktion sker fortsatt i de tre regionerna medan Säkerhet och Jourtjänster produktion koncentreras till två centraler: Sundsvall och Västerås. Till stöd för verksamheten finns en IT-organisation samt centrala stödfunktioner i form av VD-stab, HR, Samhällskontakter och Kommunikation samt Ekonomi och Affärsstöd.

Affärsområden

112, Krisberedskap och Räddning

112 – Fokus på svarstider men osäkerhet kring långsiktig finansiering

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

Krisberedskap

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 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.

Sedan den 11 mars 2013 har Sverige ett informationsnummer ”113 13”. 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 Västmanland eller vid andra större samhällsstörningar.

Under 2013 fick SOS Alarm statens uppdrag att bygga upp och införa ett nytt befolkningsvarningssystem innebärande ett nytt tekniskt system för att förmedla ”Viktigt Meddelande till Allmänheten” via mobil eller fast telefoni med SMS och/eller röstmeddelande. Fas 1 driftsattes i september 2014. För full funktionalitet – för att nå alla mobiltelefoner inom ett visst område, krävs dock ändringar av kringliggande lagstiftning.

Räddning

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

Kvalitets- och utvecklingsarbetet i räddningstjänstprocessen är ett prioriterat område. Målet är att uppnå så kort och samtidigt korrekt handläggningstid som möjligt. Fokus ligger på att öka effektiviteten genom informationsdelning och kommunikationssamordning.

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

Affärsområdet omsatte år 2015 399 MSEK (387). Av affärsområdets omsättning utgör 251 MSEK (244) ersättning för alarmeringstjänsten (112, 113 13 och VMA) enligt avtalet med staten.

Affärsområde Vård

Tjänsteområdet vård omfattar tjänster kopplade till ambulanssjukvården (prioritering, utlarmning och dirigerande av ambulanser). SOS Alarm har idag avtal med samtliga landets landsting förutom Uppsala och Västmanlands läns landsting.

2015 omsatte affärsområdet 263 MSEK (268).

Affärsområde Säkerhet, Jourtjänster

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera andra samhälls- och trygghets- och jourtjänster. Området Säkerhet omfattar egendomsalarm (ex. inbrotts-, brand- och driftalarm) och personalarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamstående.

Tjänsteområdet Jourtjänster omfattar fastighets-, el-, entreprenörs-, försäkrings-, samhälls- och krisjour. Behovet av jourtjänster 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.

Under 2015 har SOS Alarm återupptagit och utvecklat tjänsten Trygghetsalarm.

2015 omsatte affärsområdet totalt 287 MSEK (278).

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 vi erbjuder har också kopplingar till tjänsteområdet 112/Krisberedskap. 2015 omsatte YouCall 28,9 MSEK (27).

Väsentliga händelser

Ny varumärkesplattform:

I syfte att stärka vår roll som samhällsaktör och arbetsgivare tog SOS Alarm fram en ny varumärkesplattform under 2015. Arbetet med den nya varumärkesplattformen har inneburit intensivt värderingsarbete som bland annat syftar till att stärka ledarskapet inom företaget. Ett stort arbete har gjorts för att implementera den nya varumärkesplattformen i organisationen.

På lång sikt skapar vi en hållbar verksamhet som en attraktiv arbetsgivare som engagerar våra medarbetare.

SOS Alarm får priset för "Outstanding Rescue Award"

I april tilldelades SOS Alarm priset Outstanding Rescue Award för våra insatser i den stora skogsbranden i Västmanland. Priset delades ut av den europeiska organisationen EENA (European Emergency Number Association) och gav SOS Alarm uppmärksamhet för vårt viktiga arbete i både kris och vardag.

Svarstider och finansiering av 112-uppdraget

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 2015. Grundersättningen uppgår 2015 liksom de föregående nio åren till 178 MSEK. För 2015 har en engångsersättning om 30 (20) MSEK erhållits. Denna ersättning är dock inte tillräcklig för att kompensera för löne- och volymbaserade kostnadsökningar. Enligt avtalet med staten ska medelsvarstiden inte överstiga 8 sekunder. Vi har inte uppnått svarstidsmålet de tre senaste åren. 2015 innebär dock en förbättring då svarstiden uppgår till 13,2 sek mot 2014 då den uppgick till 15,3. Anledningen till att vi inte når upp till svarstidsmålet beror på flera orsaker. Det totala antalet inkommande 112-samtal har inte ökat över tiden men det är noterbart att antalet skarpa nödsamtal som kräver åtgärd ökat med 17 % under perioden 2010-2015. Ersättningen för 112-verksamheten har som beskrivits ovan varit konstant under åren 2006-2015 och har inte utökats trots ökade lönekostnader. Detta i kombination med en förlorad upphandling avseende ambulansprioritering och dirigering för fyra landsting från november 2011 ledde till besparingskrav i verksamheten varvid tre centraler stängdes under 2013. Från december 2013 var landstingsuppdragen åter tillbaka hos SOS Alarm. Landstingen avslutade samarbetet med den leverantör de valt och SOS Alarm kunde inte med det samhällsansvar vi har neka till att återta uppdraget. Detta ställde krav på ökad bemanning och fick följd effekter i form av längre svarstider för 112-uppdraget. Flera åtgärder har vidtagits för att åstadkomma förbättring. Framför allt kraftfulla insatser avseende rekrytering och utbildning av nya medarbetare. Det har dock tagit oss hela 2014 och 2015 att få alla nyanställda på plats och få en balans på svarstider, resurser och behov. Alla snabba förändringar har påverkat arbetet och tydligt visat att vår verksamhet inte kan möta samhällets behov om vi inte har långsiktigt hållbara förutsättningar. I december 2015 förändrades arbetssättet för 112 genom införande av en nationell, inte geografiskt bunden, samtalsmottagning. Detta har förbättrat och sänkt svarstiderna avsevärt samtidigt som servicegraden höjts så att nära 99 % av alla inringare får svar inom 30 sek, samtidigt som belastningen på enskilda operatörer minskat. Detta i kombination med den ökade bemanningsnivån förutspås ge betydligt bättre förutsättningar för att klara såväl svarstidsmål, mål för servicegrad och en lägre personalomsättning under 2016.

Förstärkt samarbete med landstingen:

Tack vare en löpande dialog med landstingen har frågetecken retts ut och osäkerheten minskat. Den löpande kunddialogen är basen för att utveckla relationerna och tilliten – ett måste för att vi i samverkan med kunderna ska kunna möta medborgarnas behov. I framtiden kommer vi att se en ökad samverkan och integration med landstingen, där de kan välja mellan att tjänsten helt sköts av SOS, till att uppdragsgivaren bemannar prioriteringsfunktionen med sjuksköterskor. Samarbetet utvecklas allt mer mot att SOS Alarm får rollen som strategisk partner till landstingen när det gäller att patient styra 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. Under 2015 har SOS Alarm tecknat många

nya kundavtal med förbättrade villkor och lönsamhet. Uppsala- och Västmanland län har under 2015 startat egen verksamhet avseende vårdprioritering och dirigering. Dialog mellan SOS Alarm och flera landsting förs kontinuerligt för att hitta bra samarbeten kring leverans av tjänsterna. Bland landsting som under året har förlängt avtalen inom vårdprioritering och ambulansdirigering med SOS Alarm kan nämnas Stockholm, Värmland, Örebro, Sörmland och Region Gotland. Förhandlingar med Västra Götalandsregionen avslutades före jul och för närvarande pågår avtalsskrivning. För Östergötland och Stockholms läns landsting pågår avtalsskrivning. Kalmar, Kronoberg och Blekinge län gör upphandling där SOS Alarm är ensam om att ha kunnat lämna anbud. Ambitionen är att teckna avtal under februari månad. Förhandlingar pågår även i skrivande stund även med region Skåne. Det är tydligt att det finns en klar ambition hos samtliga parter att gemensamt arbeta för en hållbar gemensam alarmeringstjänst för ett tryggare Sverige för alla.

Utveckling av Trygghetstjänster

I slutet av 2015 inledde SOS Alarm en pilotverksamhet avseende Trygghetstjänster för att utreda en eventuell satsning inom området. Under 2016 planeras tjänsten att finnas i SOS Alarms tjänsteportfölj permanent. 2015 var också året då fler räddningstjänster valde att effektivisera sin utalarmering då Dynamisk Resurshantering (DRH) har implementerats i flera kommuner. Renodlingen av SOS Alarms verksamhetsområden Alarmering och Beredskap respektive Säkerhet och

Jourttjänster genomfördes och har bland annat genererat i förstärkt operativt ledarskap med hjälp av den nya organisationen. Under året har flera kritiska kvalitets- och effektiviseringsprojekt (bland annat gemensam mottagning och ökad bemanning) genomförts, vilket har resulterat i bättre svars- och handläggningstider.

Strategiska utvecklingsprojekt

Inom flera delar av verksamheten har strategiska utvecklingsprojekt drivits, till exempel inom teknik och vård. Syftet med utvecklingsprojekten är att öka vår attraktions- och konkurrenskraft. Ett antal projekt/program har tillkommit under året för att stärka vår position och öka vår långsiktiga hållbarhet inom SOS Alarm till exempel Förbättrad Gemensam Leverans (FGL), Kvalitet i Allt (QIA2016), Operativ plattform (Teknikstrategi 2020) och Kultur & Värdegrundsarbetet. Den höga förändringstakten som varit under året har, tillsammans med hög personalomsättning och förstärkt organisation, inneburit högre kostnader än beräknat 2015. Initierade projekt/program förväntas resultera i högre kvalitet och gemensam målbild för organisationen under planeringsperioden vilket i förlängningen bör minska personalomsättningen och säkra en mer hållbar leverans.

Fortsatt sjuksköterskebrist

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. Under 2015 har SOS Alarm sett över arbetsätt och villkor för sjuksköterskorna ytterligare och har nu ett positivt nettoinflöde av sjuksköterskor.

Ny alarmeringstjänstutredning

I november kom utredningsdirektiven till en ny alarmeringstjänstutredning som kommer att tillsättas av regeringen.

Den nya alarmeringstjänstutredningen ska se över hur en samlad alarmeringstjänst bäst bör organiseras med beaktande av den hjälpsökandes behov av en obruten larmkedja. Utredningen ska även göra konsekvensbeskrivningar av organisationsformen, ur ett verksamhets-, finansiellt- och ägarperspektiv. Direktiven ger även utredningen i uppdrag att se över alarmeringstjänsten med hänsyn till samhällets allmänna krisberedskap. Utredningen ska pågå i 18 månader.

Med sedvanlig remisshantering innebär detta att eventuella förändringar i regelverket kan väntas tidigast två år efter utredningens start. Arbetet kommer att bedrivas i nära samarbete med berörda aktörer via en expertgrupp och med den politiska nivån via en referensgrupp. SOS Alarm välkomnar denna utredning som, hur utfallet än blir, kommer att bidra till en mer hållbar samhällstjänst för Sveriges invånare.

Maria Khorsand ny verkställande direktör

Johan Hedensiö lämnade uppdraget som verkställande direktör för SOS Alarm i november 2015. Ny på posten från och med den 1 januari 2016 är Maria Khorsand. Under tiden däremellan var Eva-Karin Lilja, Chef Ekonomi och Affärsstöd, tillförordnad verkställande direktör.

Finansiella mål

Det pågår ett arbete där ägarna ser över vilka mål de vill sätta upp för verksamheten avseende uppdrag, hållbarhet och ekonomi. De sedan tidigare av ägarna uppsatta målen gäller t o m 2015 och 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.

Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 4,4 %. 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.

Medarbetare

Antalet anställda i koncernen vid årets utgång var 916 (876). Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 909 (848). Av dessa var 58 % (58) kvinnor och 42 % (42) män. I moderbolagets styrelse är 45 % (36) kvinnor och 55 % (64) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 37 % (30) kvinnor och 63 % (70) män. I moderbolagets företagsledning innehas 50 % (46) av posterna av kvinnor och 50 % (54) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 64 % (56) av kvinnor och 36 % (44) av män.

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. För verksamhetsåret 2015 övergår SOS Alarm att redovisa enligt den nya GRI:standarden G4 Core. Syftet är att belysa på vilket sätt vi bidrar till en hållbar utveckling såväl ekonomiskt, socialt som miljömässigt. Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör vi en viktig länk i samhällets krisberedskap. Därmed kan sägas att själva syftet med verksamheten är att bidra till ett hållbarare samhälle. Begreppet hållbarhet är för SOS Alarm likställt med att uppfattas som långsiktig trygghet och pålitlighet, vare sig det rör sig om nödställda, kunder, partners, medarbetare, ägare eller miljöhänsyn.

Miljö

Koncernen bedriver inte någon anmälnings- eller tillståndspliktig verksamhet enligt miljöbalken. För att få ett ökat fokus på miljöfrågor antogs en miljöpolicy under 2009 och under 2010 miljöcertifierades verksamheten enligt ISO 14001.

Forskning och utveckling

I syfte att utveckla vårt uppdrag bedriver vi utvecklings- och forskningsarbete. 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. SOS Alarm deltar 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 har bedrivits ett samverkansprojekt mellan SOS Alarm, Räddningstjänsten och Polisen i syfte att utveckla och etablera samverkansformer mellan de inblandade organisationerna.

Omsättning och resultat

Omsättningen för 2015 uppgick till 970,3 MSEK (953,3), vilket är en ökning med 1,8 %. Koncernens rörelseresultat uppgick till 1 MSEK (30,2). Resultatförsämringen jämfört med föregående år är beroende av dels kostnader av engångskaraktär för organisationsförändringar om totalt 15,3 MSEK, varav kostnader för VD-skifte uppgår till 7,8 MSEK. Dessutom så har vi under 2015 rekryterat kraftfullt för att täcka underskottet av operativ personal som fanns vid ingången av året. Likaså har kostnader för inhyrd personal ökat. Rörelseresultatet påverkas också av en nettoeffekt av upplöst reserv för viteskostnader jämfört med faktiskt utfall om 1,9 MSEK (-8,2). Resultatet från finansiella investeringar för 2015 uppgick till 0,5 MSEK (2,6). Finansnettot är avhängigt av den låga räntenivån. Resultat efter finansiella poster blev därmed 1,5 MSEK (32,7).

Övergången till ny redovisningsstandard, K3, har inneburit att skattekostnad förskjutits tidsmässigt mellan åren, vilket medfört att årets skattekostnad överskrider resultat före skatt för 2015. Därmed uppgår resultatet efter skatt för 2015 till -2,4 MSEK (28,8).

2015 års nettoresultat om -2,3 MSEK (28,8) innebär en avkastning på eget kapital om -1,5 % (19,5). Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 4,4 %. 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 ledande befattningshavare infördes år 2000. Detta mål- och incitamentsprogram, baseras dels på ekonomiskt resultat, dels på om vissa uppsatta verksamhetsmål uppnås. Under 2015 uppnåddes ej de uppsatta målen varför ingen utdelning föreslås.

Flerårsöversikt koncernen*	2015	2014	2013	2012
Nettoomsättning (tkr)	970 276	953 338	869 440	854 335
Resultat efter finansiella poster (tkr)	1 515	32 738	12 898	-26 064
Rörelsemarginal (%)	0,1 %	3,2 %	1,3 %	-3,5 %
Balansomslutning (tkr)	577 986	617 928	570 384	536 926
Soliditet (%)	27,3%	26,2%	23,4%	29,0%
Avkastning på eget kapital efter skatt(%)	-1,5 %	19,5%	6,7 %	-9,0 %
Medelantalet anställda	909	848	819	878

* Jämförelsetalet för år 2012 har inte räknats om vid övergången till BFNAR 2012:1 K3
 Se not 29 – nyckeltalsdefinitioner.

Flerårsöversikt Moderföretaget*	2015	2014	2013	2012
Nettoomsättning (tkr)	949 002	933 311	851 504	837 764
Resultat efter finansiella poster (tkr)	4 516	31 910	12 028	-23 395
Rörelsemarginal (%)	-0,1 %	3,1 %	-0,3 %	-3,3 %
Balansomslutning (tkr)	551 892	586 871	538 499	516 950
Soliditet (%)	25,7 %	24,0 %	21,0 %	26,0 %
Avkastning på eget kapital efter skatt(%)	13,8 %	30,3 %	25,9 %	-5,4 %
Medelantalet anställda	875	813	783	843

* Jämförelsetalet för år 2012 har inte räknats om enligt K3.
 Se not 29 för nyckeltalsdefinitioner.

Finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde

Per den 31 december 2015 uppgick likvida medel till 113,1 MSEK (131,3). Soliditeten uppgick till 27,3 % (26,2) och koncernens egna kapital till 158 MSEK (162,2). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för 2015 till -18,3 MSEK (81,7). Den löpande verksamheten bidrog med 22 MSEK (137,3). Det minskade kassaflödet är till största del hänförligt till förändringar i rörelsekapitalet men givetvis även till det försämrade rörelseresultatet. Investeringar gjordes med 37 MSEK (52) varav 9 MSEK (23) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Finansieringsverksamheten bidrog med -3,3 MSEK (-3,6). För perioden minskade därmed likvida medel med -18,3 MSEK (81,7).

Moderbolaget

Moderbolagets omsättning 2015 uppgick till 949 MSEK (933,3). Rörelseresultatet uppgick till -0,9 (29,4). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 4,5 MSEK (31,9). Upplösning av obeskattade reserver har skett med 23,7 MSEK (13,2). Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 100,9 MSEK (81,4). Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 16,8 MSEK (133,3) och för investeringsverksamheten till -32,8 MSEK (-51,5). Förändring av likvida medel uppgick till -15,9 MSEK (81,9).

Utsikter för kommande verksamhetsår

För 2016 förväntas verksamheten via de resultatförstärkningar som skett via framför allt nya eller omtecknade landstingsavtal att leverera ett resultat i nivå med dagens avkastningskrav. Verksamheten kommer fortsatt att utvecklas för att stärka organisationen att ta platsen som navet som ger trygghet och säkerhet för alla. Detta gäller allt från att stärka kultur och värderingar till att utveckla vår digitala förmåga.

Händelser efter räkenskapsårets utgång

Från 1 januari har Maria Khorsand tillträtt som koncernchef och verkställande direktör för SOS Alarm.

Förslag till vinstdisposition

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel

Balanserat resultat	79 019 517
Årets resultat	19 481 684
	98 501 201
disponeras så att	
i ny räkning överföres	98 501 201
	98 501 201

1.1 Bolagssyrningsrapport enligt svensk kod för bolagsstyrning

Allmänt

Denna rapport har upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen 6 kap. 6 § samt Svensk kod för bolagsstyrning.

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 SOS Alarm kan sammanfattas enligt nedan.

Tillämpning och avsteg från Svensk kod för bolagsstyrning

SOS Alarm tillämpar koden, men har i vissa avseenden med hänsyn till bolagets ägarstruktur och storlek gjort avsteg från koden. Avsteg har gjorts när det gäller beredning av beslut om nominering av styrelse och revisorer och när det gäller redovisning av styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och 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 SOS Alarm har vi aktivt arbetat med att uppfylla kodens föreskrifter fullt ut. SOS Alarms webbplats har kompletterats med erforderliga uppgifter och inför årsstämman 2016 kommer de upplysningar som koden föreskriver, också att tillkännages där.

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

Nomineringsprocessen

Nominering av styrelse

SOS Alarm 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 2015. Vid enheten för statligt ägande analyserar en arbetsgrupp kompetensbehovet utifrån bolagets verksamhet, situation och framtida utmaningar respektive styrelsens sammansättning. Därefter fastställs eventuella rekryteringsbehov och rekryteringsarbetet inleds. Urvalet sker utifrån en bred rekryteringsbas för att styrelsens sammansättning ska ha en god balans i bakgrund, kompetensområden, erfarenhet och könsfördelning. SKL Företag AB följer

principerna för det breda nomineringsförfarande som tillämpas i Sveriges Kommuner och Landsting. Gjorda nomineringar av ledamöter presenteras enligt Kodens riktlinjer i kallelse till årsstämma samt på bolagets hemsida. Enligt bolagsordningen ska aktieägarna gemensamt utse den styrelseledamot som ska vara styrelsens ordförande. Om ordföranden lämnar sitt uppdrag under mandatperioden kan fyllnadsval av styrelseordförande 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 aktieägaren eller i företag/organisation som är närstående aktieägaren. SOS Alarm 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 2015 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 väljs 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 2015 sker den 25 april 2016. Protokoll från årsstämman den 25 april 2015 finns på www.sosalarm.se.

Styrelse

Styrelsens sammansättning

SOS Alarms styrelse ska enligt bolagsordningen, till den del den utses av bolagsstämman, bestå av lägst fem och högst nio ledamöter utan suppleanter. Bolagsstämman ska utse styrelseordföranden. Styrelsen består av nio ledamöter varav fyra utses av staten och fyra av 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 SOS Alarm 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 genomsnittsalder är 59 år. Verkställande direktören ingår inte i styrelsen, men är föredragande vid styrelsens sammanträden. Övriga befattningshavare i SOS Alarm deltar i styrelsens sammanträden såsom föredragande av särskilda frågor. Vid ordinarie årsstämma 2015 som avhölls i Stockholm den 27 april 2015 invaldes de nya styrelseledamöterna Eva Fernvall, Johan Hallberg och Alf Jönsson att ersätta de avgående styrelseledamöterna Bo Anderson, Tommy Bernevång Forsberg och Lars Erik Fredriksson. Till styrelsens ordförande valdes Eva Fernvall. Mats Lundgren ersätter Fredrik Pettersson som arbetstagarrepresentant liksom Maria Olsson som ersätter Claes Johansson som suppleant för arbetstagarrepresentant. Övriga styrelseledamöter omvaldes.

Se not 5 avseende ersättning 2015.

SOS Alarms styrelse:

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Eva Fernvall	Biomedicinsk analytiker, Laborantskolan i Stockholm	2015	1953	Kommunikationsdirektör Apoteket AB	Styrelseledamot i Myndigheten för Vårdanalys, Gymnastik- och idrottshögskolan i Stockholm Styrelseordförande i stiftelsen Reklamombudsmannen	Förbundsordförande i Vårdförbundet
Johan Hallberg	Civilekonom, Handelshögskolan i Stockholm	2015	1974	Kansliråd vid Regeringskansliet	Styrelseledamot i Sveaskog AB och Lernia AB	Styrelseordförande Teracom Boxer Group AB och i Oak Capital Group AB, Styrelseledamot i Infranord AB, Metria AB och Arbetslivsresurs AR AB
Alf Jönsson	Ekonom	2015	1960	Landstingsdirektör, Landstinget i Kalmar län 150101–150630, Regiondirektör, Region Skåne 150701-	Verkställande direktör Region Skåne Holding AB	Styrelseordförande i Kalmar, BioScience AB Styrelseordförande i Kalmar Survience AB, Styrelseledamot i Högskolan i Kalmar
Maria Khorsand Styrelseledamot t o m 2015-12-31 därefter verkställande direktör för SOS Alarm	Master of Science vid California State University Fullerton	2009	1957	Verkställande direktör SOS Alarm fr.o.m. 2016-01-01	Styrelseledamot i KK-stiftelsen, Styrelseledamot i Beijer Electronics	VD SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut t o m 2015-12-31, Direktörsbefattningar på Ericsson (1987-2004), OMX Technology (2004-2005) samt Dell Sweden AB (2006)
Ingrid Lennerwald		2007	1948	Ordförande i beredningen Framtidens sjukvård	Ledamot i regionstyrelsen, Vice ordförande i stiftelsen Vintersol, Ledamot i Rikssjukvårdsnämnden, Ledamot i Skånes universitets sjukvård	
Johnny Magnusson		2007	1952	Regionråd i styrelsen för Västra Götalandsregionen	Ordförande i regionstyrelsen Västra Götalandsregionen, Ordförande GDA Sverige AB	

Maria Nilsson	Högre Personal administrativ utbildning	2013	1957	Egen konsultverksamhet med fokus på tjänste- och affärsutveckling i tillväxtföretag.	Ledamot i Humana AB, Ledamot i Samhall, Ordförande StoreSupport AB, Ledamot i Ewalie AB, Ordförande i Swesale	Vice VD Manpower, VD Right Management Consultants, VD och grundare 2Secure AB
Håkan Sörman	Civilekonom Handelshögskolan, Stockholm	2005	1952	Verkställande direktör, Sveriges Kommuner och Landsting	SBU - Statens beredning för medicinsk utvärdering, RKA- Rådet för främjande av kommunala analyser, KPA AB, Dagens Samhälle AB, Ledamot i Ingenjörsvetenskapsakademien, Ledamot i SNS Förtroenderåd, Institutet för kvalitetsutveckling, SIQ, Arena för tillväxt	
Ewa Stålldal	Socionom, PhD Hc	2004	1949	Generaldirektör, Forskningsrådet Forte	Swecare AB	Styrelseledamot PTS, Gewa, Biolin Scientific AB, Bactiguard AB, Röda Korsets sjuksköterskeskola, Hälsohögskolan i Jönköping, Forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap, Byråchef Karolinska Institutet, VD Vårdalstiftelsen, Vice VD Bactiguard AB
Bengt Norberg		2013	1961	Produktionsledare SOS Alarm	Central företrädare för Ledarnas medlemmar	Anställd sedan 1999, tidigare nationell driftledare
Mats Lundgren						
Maria Olsson		2015	1972	Legitimerad sjuksköterska	Ordförande i Vårdförbundets Riksklubb i SOS Alarm.	Sjuksköterska, SOS Sjuksköterska sedan 2012
Johan Magnusson		2012	1967	SOS-operatör	Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö, Regionansvarig Syd för Unionen, Vice Ordförande i verkställandeutskottet, Unionens VU	Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö, Regionansvarig Syd för Unionen Vice Ordförande i verkställandeutskottet, Unionens VU

Styrelsens arbete

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och dess ekonomiska situation. Det ingår i styrelsens arbete att fastställa verksamhetens strategiska inriktning, godkänna större investeringar, förvärv, försäljningar, större organisationsförändringar samt fastställa policy. Arbetet omfattar även att säkerställa att bolagets rapportering till ägarna och omvärld ger en korrekt och fullständig bild av dess utveckling, finansiella ställning och risker. Styrelsen har genomgång med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Utvärdering av styrelse och verkställande direktör genomfördes via enkät av extern part under inledningen av 2015 och presenterades vid styrelsens möten den 12 mars, samt den 21 september 2015.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 27 april 2015. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat en bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2015 har styrelsen haft 11 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har ett styrelseinternt genomförts.

Huvudpunkter i 2015 års styrelsemöten var:

- Affärsplan för 2016-2018 samt verksamhetsplan och budget för 2016
- Verksamhetsuppföljning:
 - Resultat och delårsrapportering
 - Personalförsörjningsläge
 - Avvikelsehantering och kvalitetsfrågor
 - Intern kontroll
 - Löpande risköversyn
- Ny varumärkesplattform
- Långsiktig teknikstrategi
- Teckalkriteriernas möjliggörande av direktupphandling av SOS Alarms tjänster
- Hållbarhetsfrågor inklusive analys av väsentliga hållbarhetsaspekter
- Ersättning till ledande befattningshavare och tillsättande av ersättningsutskott
- Utvärdering av styrelsens och VD:s arbete
- Upphandling av revisorer
- VD-rekrytering

Närvaro vid styrelsemöten 2015

Antal styrelsemöten		11
Eva Fernvall	1	8
Johnny Magnusson		9
Bo Andersson	2	1
Tommy Bernevåg	2	2
Maria Nilsson		10
Maria Khorsand		8
Ingrid Lennerwald		10
Lars Erik Fredriksson	2	1
Jonas Hallberg	1	8
Ewa Stålldal		9
Håkan Sörman		11
Alf Jönsson	1	6
Mats Lundgren	1	8
Fredrik Pettersson	2	0
Bengt Norberg		10
Maria Olsson	1	8
Johan Magnusson		10

1) Tillträdde i samband med ordinarie bolagstämma 2015-04-27

2) Lämnade i samband med ordinarie bolagstämma 2015-04-27

Styrelseutskott

Förutom ersättningsutskott förekommer inga utskott. 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

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

- Ge förslag på övergripande policy beträffande löner, ersättningar och övriga anställningsvillkor för bolagets ledningsgrupp. VD beslutar om enskilda ersättningar efter föredragande i utskotte
- Ge förslag till styrelsen om individuell lön och andra ersättningar till VD.

Beakta de lagar och riktlinjer som gäller för utskottet och då särskilt Svensk Kod för Bolagsstyrning, aktiebolagslagen och Statens Ägarpolicy.

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 2015 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2016.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2015 varit Magnus Fagerstedt. Lekmannarevisorer är Göran Larsson och Kenneth Strömberg. Kenneth Strömberg ersatte Eva Åsare i samband med ordinarie bolagsstämma 2015-04-27.

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. Johan Hedensiö lämnade som verkställande direktör den 8 november 2015 för att ersättas av Maria Khorsand från och med den 1 januari 2016. Tiden däremellan var Eva-Karin Lilja, Chef Ekonomi och Affärsstöd, tillförordnad verkställande direktör.

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. På grund av SOS Alarms storlek och risknivå avseende den finansiella rapporteringen har styrelsen ej tillsatt ett revisionsutskott. Det anses tillräckligt att internkontrollen granskas av de externa revisorerna.

Funktion för identifiering av risker och riskhantering

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

Fyra riskområden har identifierats:

Strategiska risker

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

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 avvikelser- och

incidentrapportering. Ett kontinuerligt utvecklingsarbete kring säkerhet och kvalitet ingår som en naturlig del i verksamheten. Ofta sker detta i samverkan med SOS Alarms kunder och partners.

Verksamheten på de 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 CoordCom som är ett kommunikations- och ärendehanteringssystem. Grundläggande för CoordCom och de kringsystem 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 två geografiskt skilda men på varandra speglade tekniknoder.

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 finns en gemensam lägesuppfattningsbild (GLU). Ett gränssnitt presenterar 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 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. Att det idag finns avtal med några landsting där ersättningen inte täcker

kostnaderna att producera tjänsten och där landstingen har option att förlänga avtalen med nuvarande villkor utgör en finansiell risk.

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 mån.)
- Inom ekonomifunktionen finns två controllers för affärsområdena, en produktionscontroller samt en it-controller. Deras uppgift är att stödja sina respektive verksamhetsdelar med analys av verksamheten inklusive resultatuppföljning samt budgetarbete samt analys av risker.
- Alla resultatansvariga har tillgång till verktyg för resultatuppföljning och analys.
- Ständig utveckling sker av det it-baserade uppföljningsverktyget, vilket möjliggör att fler dimensioner av verksamheten kan analyseras vilket ökar kontrollen och stärker beslutsfattandet.
- Uppföljning av utestående fordringar sker löpande inklusive påminnelser och kravhantering.
- Uppföljning sker vid minst ett tillfälle per år med de externa revisorerna enligt en modell där genomgång sker av de områden som är av mest väsentliga ur ett internkontrollperspektiv. Revisor deltar vid minst ett styrelsemöte per år för avrapportering.

Riskerna i den finansiella rapporteringen är relativt små. För att minimera risken för otillbörligt gynnande eller olika former av förskingring finns rutiner som dels styr inköp, godkännande av leverantörer samt hur själva leverantörsfakturahanteringen sker fram till och med utbetalning. En stor del av inköpen har därför centraliserats så att organisationen idag endast lägger beställningar i det supportsystem som finns tillgängligt. Kontroll och upplägg av nya leverantörer kan endast ske av ekonomiavdelningen. Samtliga leverantörsfakturer skannas in eller tas emot i elektronisk form i det webbaserade system som distribuerar fakturorna enligt uppsatta attest och behörighetsregler. För utbetalningar krävs godkännande av minst två personer och kan endast göras av en begränsad mängd personer kopplade till ekonomifunktionen enligt ett speciellt regelverk. En begränsad krets av personer har firmateckningsrätt.

Intäkterna är i stort förutsägbara då de till största del är bundna till avtal om ett år eller mer och kunderna utgörs till stor del av offentlig sektor och större organisationer med god betalningsförmåga. Intäktsmässigt ligger den största risken att på längre sikt, det vill säga i prognoser göra rätt bedömningar av avtalsstocken. Denna risk tilltar i takt med att konkurrensen vid framför allt upphandlingar ökar.

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

En avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik är en förutsättning för verksamheten. Denna teknik måste dessutom ständigt anpassas till omgivningens krav och den snabba teknikutvecklingen. Efter personalkostnader så utgör därför it-kostnader den näst största posten, där de största riskerna avseende den finansiella rapporteringen är kopplade till större utvecklings- och investeringsutvecklingsprojekt. Riskerna är dels kopplade till själva den initiala bedömningen av projektens affärsmässiga värde men också till själva genomförandet inklusive svårigheter att bedöma resursåtgång såväl finansiellt som personellt samt att rätt värdera ekonomisk livslängd på avancerad kommunikationsteknik. För att stärka kontrollen finns för varje tekniskt system en systemägare som ansvarar för förvaltning, budget och uppföljning för sitt respektive system i enlighet med det ledningssystem för informationssäkerhet baserat på ISO 17799:2 000 som tillämpas. Samordning av systembudgetar och uppföljning av tekniska system och projekt görs av it-controller. Större projekt och investeringsbeslut förbereds och genomlysas i ett prioriteringsforum innan beslut tas i företagsledningen.

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

Kontrollstrukturer

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.

Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare

På bolagsstämman den 27 april 2015 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 utmynnas i en ersättning som är konkurrenskraftig, takbestämd, rimlig, och ändamålsenlig. Principen är fast grundlön vilket innebär att några incitamentsprogram eller andra typer av rörliga lönedelar inte får förekomma för ledande befattningshavare.

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

Befintliga ersättningsvillkor

Styrelsens förslag till årsstämman den 27 april 2015 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 ersättningsutskottet ge förslag på individuell lön och andra ersättningar för den verkställande direktören till styrelsen som beslutar. 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 för ersättningsutskottet årligen informera om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Beslut om enskild ersättning skall baseras på ett skriftligt underlag som utvisar bolagets kostnad. I speciella fall (t ex vid jäv) kan beslut om dessa löner och andra ersättningar istället fattas av ersättningsutskottet eller dess ordförande.

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 SOS Alarm 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 företagets sida bör uppsägningstiden ej överstiga sex månader. Vid uppsägning från företagets 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.

Riktlinjer 2016

Styrelsen föreslår att samma riktlinjer, som ovan, även gäller för 2016.

För säkerställande av att fastställda nivåer avseende SOS Alarms 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 riktlinje. 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.

Särskilda skäl tillämpade utifrån årsstämman 2015

Särskilda skäl har förelegat vid uppsägningen av verkställande direktören Johan Hedensiö. Överenskommelsen innebär att uppsägningstiden överstiger 6 månader med 17 dagar och att bolaget tillhandahåller vissa outplacementtjänster till den anställda. Dessa villkor innebär vissa, men mycket begränsade, avvikelser från tidigare beslutade riktlinjer för ersättningar till ledande befattningshavare. Styrelsen anser att avvikelserna främjar bolagets intressen, att de är av begränsad ekonomisk betydelse och att särskilda skäl föreligger för avvikelserna. Total kostnad från och med uppsägningdagen är 7 780 KSEK.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2015 framgår av not 5.

Kommande rapporteringstillfällen

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mars 2016, 29 april 2016

Delårsrapport jan-juni 2016, 15 augusti 2016

Delårsrapport jan-sep 2016, 31 oktober 2016

Bokslutskommuniké 2016, 15 februari 2017

Årsstämma

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma den 25 april 2016 kl 13:00 på Hotell Scandic Anglais, Humlegårdsgatan 23 i Stockholm. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.

2 Koncernen

Koncernens resultaträkning

	Not	2015-01-01 -2015-12-31	2014-01-01 -2014-12-31
Nettoomsättning	1, 2, 6	970 276	953 338
Övriga rörelseintäkter	2	6 424	-
		976 700	953 338
<i>Rörelsens kostnader</i>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-296 343	-296 698
Personalkostnader	5	-607 565	-558 046
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-71 779	-68 413
		-975 687	-923 157
Rörelseresultat		1 013	30 181
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	458	1 942
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	1 007	959
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-963	-344
		502	2 557
Resultat efter finansiella poster		1 515	32 738
Skatt på årets resultat	11	-3 869	-3 909
Årets resultat		-2 354	28 829
Hänförligt till			
Moderföretagets aktieägare		-2 762	28 723
Minoritetsintresse		408	106

Koncernens balansräkning

	Not	2015-12-31	2014-12-31
TILLGÅNGAR			
<i>Anläggningstillgångar</i>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Licenser och datorprogram	12	63 833	91 952
		63 833	91 952
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Byggnader och mark	13	99	99
Inventarier och maskiner	15	5 610	6 965
Kommunikationsutrustning och datorer	14	33 596	40 884
		39 305	47 948
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	90 191	80 979
Uppskjuten skattefordran	19	805	3 967
Andra långfristiga fordringar	20	2 946	3 123
		93 943	88 069
Summa anläggningstillgångar		197 081	227 969
<i>Omsättningstillgångar</i>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		224 519	218 271
Aktuella skattefordringar		-	177
Övriga fordringar		993	3 063
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	42 320	37 114
		267 832	258 625
<i>Kortfristiga placeringar</i>	22	55 567	51 266
<i>Kassa och bank</i>	22	57 506	80 068
Summa omsättningstillgångar		380 905	389 959
SUMMA TILLGÅNGAR		577 986	617 928

Koncernens balansräkning

	Not	2015-12-31	2014-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
<i>Eget kapital</i>			
Aktiekapital		2 000	2 000
Annat eget kapital inklusive årets resultat		150 952	153 714
Eget kapital hänförligt till moderföretagets aktieägare		152 952	155 714
Minoritetsintresse		5 097	6 489
		158 049	162 203
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner	24	3 661	3 880
Uppskjuten skatteskuld	24	11 670	16 885
Övriga avsättningar	24	3 100	14 164
		18 431	34 929
<i>Långfristiga skulder</i>			
Skulder till kreditinstitut	25	3 793	4 291
		3 793	4 291
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		34 167	59 610
Aktuella skatteskulder		6 394	6 349
Övriga skulder		54 839	48 865
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	302 313	301 682
		397 713	416 505
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		577 986	617 928
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter	27	966	1 581
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga

Rapport över förändringar i koncernens egna kapital

	Aktiekapital	Annat eget kapital inkl. årets resultat	Minoritets-intresse	Totalt
Ingående balans 2014-01-01	2 000	124 992	6 383	133 375
Årets resultat	-	28 723	106	28 829
Utgående balans 2014-12-31	2 000	153 714	6 489	162 203
Årets resultat	-	-2 762	408	-2 354
Utdelning minoritet			-1 800	-1 800
Utgående balans 2015-12-31	2 000	150 952	5 097	158 049

Koncernens kassaflödesanalys

	Not	2015-01-01 -2015-12-31	2014-01-01 -2014-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		1 013	30 181
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	71 778	68 413
Realisationsresultat		-6 425	45
Förändring avsättning	24	-11 283	-8 984
		55 083	89 655
Erhållen ränta	7, 8	1 465	2 901
Erlagd ränta	9	-963	-344
Betald inkomstskatt		-5 699	-8 393
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital			
		49 886	83 818
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-9 384	17 919
Förändring av rörelseskulder		-18 533	35 571
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
		21 969	137 308
<i>Investeringsverksamheten</i>			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-35 271	-29 970
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-9 036	-23 350
Försäljning av anläggningstillgångar		7 368	1 273
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
		-36 939	-52 047
<i>Finansieringsverksamheten</i>			
Amortering av skuld		-1 491	-3 581
Utbetald utdelning		-1 800	-
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
		-3 291	-3 581
Årets kassaflöde		-18 261	81 680
Likvida medel vid årets början		131 334	49 654
Likvida medel vid årets slut		113 073	131 334
Likvida medel består av kassa/bank och kortfristiga placeringar som båda är banktillgodohavanden			

3 Moderföretaget

Moderföretagets resultaträkning

	Not	2015-01-01 -2015-12-31	2014-01-01 -2014-12-31
Nettoomsättning	1, 2, 6	949 002	933 311
Övriga intäkter	2	6 424	-
		955 426	933 311
<i>Rörelsens kostnader</i>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-296 651	-296 685
Personalkostnader	5	-591 170	-541 845
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-68 552	-65 427
		-956 373	-903 957
Rörelseresultat		-947	29 354
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>			
Intäkter från andelar i koncernföretag		4 200	-
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	458	1 942
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	879	686
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-73	-72
		5 463	2 556
Resultat efter finansiella poster		4 516	31 910
Bokslutsdispositioner	10	23 640	13 233
Resultat före skatt		28 156	45 143
Skatt på årets resultat	11	-8 674	-6 736
Årets resultat		19 482	38 407

Moderföretagets balansräkning

	Not	2015-12-31	2014-12-31
TILLGÅNGAR			
<i>Anläggningstillgångar</i>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Licenser och datorprogram	12	62 411	90 019
		62 411	90 019
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Byggnader och mark	13	99	99
Kommunikationsutrustning och datorer	14	32 534	39 139
		32 633	39 238
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andelar i koncernföretag	16, 17	350	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	90 191	80 979
Uppskjuten skattefordran	19	805	3 967
Andra långfristiga fordringar	20	2 946	3 123
		94 292	88 419
Summa anläggningstillgångar		189 336	217 676
<i>Omsättningstillgångar</i>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		222 666	216 588
Övriga fordringar		939	2 999
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	39 852	34 567
		263 457	254 154
<i>Kortfristiga placeringar</i>	22	50 567	40 266
<i>Kassa och bank</i>	22	48 532	74 775
Summa omsättningstillgångar		362 556	369 195
SUMMA TILLGÅNGAR		551 892	586 871

Moderföretagets balansräkning

	Not	2015-12-31	2014-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
<i>Eget kapital</i>			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000
Reservfond		400	400
		2 400	2 400
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		79 019	40 612
Årets resultat		19 482	38 407
		98 501	79 019
		100 901	81 419
<i>Obeskattade reserver</i>	23	52 539	76 179
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner	24	3 661	3 880
Övriga avsättningar	24	3 100	14 164
		6 761	18 044
<i>Långfristiga skulder</i>			
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		33 029	58 650
Skulder till koncernföretag		-	115
Aktuella skatteskulder		6 188	6 349
Övriga skulder		51 890	45 798
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	300 584	300 317
		391 691	411 229
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		551 892	586 871
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter	27	966	1 581
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga

Rapport över förändringar i moderföretagets egna kapital

	Aktie- kapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Ingående balans 2014-01-01	2 000	400	8 497	32 115	43 012
Omföring resultat föregående år	-	-	32 115	-32 115	-
Årets resultat	-	-	-	38 407	38 407
Utgående balans 2014-12-31	2 000	400	40 612	38 407	81 419
Omföring resultat föregående år	-	-	38 407	-38 407	-
Årets resultat	-	-	-	19 482	19 482
Utgående balans 2015-12-31	2 000	400	79 019	19 482	100 901

Aktiekapitalet består av 20 000 aktier varav 10 000 A-aktier och 10 000 B-aktier.

Moderföretagets kassaflödesanalys	Not	2015-01-01	2014-01-01
		-2015-12-31	-2014-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		-947	29 354
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	68 552	65 427
Realisationsresultat		-6 425	45
Förändringar i avsättningar	24	-11 283	-8 984
		49 897	85 843
Erhållen ränta	7, 8	1 336	2 628
Erlagd ränta	9	-73	-72
Betald inkomstskatt		-5 672	-7 695
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		45 488	80 704
<i>Förändringar i rörelsekapital</i>			
Förändring av rörelsefordringar		-9 303	16 797
Förändring av rörelseskulder		-19 377	35 841
Kassaflöde från den löpande verksamheten		16 808	133 342
<i>Investeringsverksamheten</i>			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-35 271	-28 108
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-9 036	-23 350
Försäljning av anläggningstillgångar		7 357	-
Erhållen utdelning dotterbolag		4 200	-
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-32 750	-51 458
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		0	0
Årets kassaflöde		-15 942	81 884
Likvida medel vid årets början		115 041	33 156
Likvida medel vid årets slut		99 099	115 041

4 Tilläggsupplysningar

4.1 Redovisningsprinciper m.m.

Allmänna redovisningsprinciper

Årsredovisningen har upprättats enligt årsredovisningslagen (1995:1 554) och BFNAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).

Bedömningar och uppskattningar

Följande bedömningar har en betydande effekt på redovisade belopp i årsredovisningen.

Följande antaganden om framtiden och andra väsentliga källor till osäkerhet i uppskattningar på balansdagen skulle kunna innebära en betydande risk för en väsentlig justering av redovisade värden för tillgångar och skulder under nästa räkenskapsår.

Förlustkontrakt

Tidigare har vi tillämpat sk portföljvärdering av kundavtal i redovisningen, som innebar att avtalsstocken värderats i sin helhet och att förlustavtal "kompenserats" av vinstgivande avtal. I samband med övergången till regelverket K3 har större avtal värderats individuellt. Övergången till individuell värdering innebär att omräkning har skett från och med den 1 januari 2013 för att kunna göra jämförelser mot resultatet 2014. Varje enskilt avtal har värderats utifrån vilket täckningsbidrag de genererar. Om täckningsbidraget är negativt, dvs om avtalet efter direkta produktionskostnader inte bidrar till att täcka gemensamma kostnader och därmed påverkar kassaflödet negativt, så görs en avsättning avseende avtalet. En beräkning görs för påverkan under hela avtalets livslängd. I dagsläget finns två avtal inom vård som genererar negativa kassaflöden, avtalen med Region Skåne och Västra Götalands-regionen.

Viten

Vi har gjort avsättning för viten som kan utfalla enligt avtal.

Koncernredovisning

Koncernredovisningen är upprättad enligt förvärvsmetoden. Koncernredovisningen omfattar moderföretaget samt dess dotterföretag. Med dotterföretag avses de företag i vilka moderföretaget, direkt eller indirekt, har ett bestämmande inflytande.

I koncernredovisningen faller koncernföretagens bokslutsdispositioner bort och ingår i det redovisade resultatet efter avdrag för uppskjuten skatt. Detta innebär att koncernföretagens obeskattade reserver i koncernens balansräkning fördelas mellan uppskjuten skatteskuld och eget kapital.

Utöver vad som framgår om bokslutsdispositioner och obeskattade reserver så överensstämmer samtliga i koncernredovisningen tillämpade redovisnings- och värderingsprinciper med de som beskrivs och tillämpas av moderföretaget.

Intäktsredovisning

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

Ersättning i form av ränta eller utdelning redovisas som intäkt när det är sannolikt att de ekonomiska fördelarna som är förknippade med transaktionen kommer att erhållas och när inkomsten kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

Offentliga bidrag

SOS Alarm erhåller bidrag från staten för alarmeringstjänsten. Ersättningen är inte kopplad med några villkor.

Försäljning av tjänster

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

Ränta

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

Finansiella tillgångar och skulder

Finansiella tillgångar och skulder redovisas i enlighet med kap 11 (Finansiella instrument värderade utifrån anskaffningsvärdet) i BFNAR 2012:1.

Finansiella tillgångar värderas vid första redovisningstillfället till anskaffningsvärde, eventuella transaktionsutgifter som är direkt hänförliga till förvärvet av tillgången.

Finansiella omsättningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till det lägsta anskaffningsvärdet och nettoförsäljningsvärdet på balansdagen.

Kundfordringar och övriga fordringar som utgör omsättningstillgångar värderas individuellt till belopp som beräknas inflyta.

Finansiella anläggningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till med avdrag för eventuella nedskrivningar och med tillägg för eventuella uppskrivningar.

Räntebärande finansiella tillgångar värderas till upplupet anskaffningsvärde med tillämpning effektivräntemetoden.

Andelar i dotterföretag redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår förutom inköpspriset även utgifter som är direkt hänförliga till förvärvet.

Finansiella skulder värderas till upplupet anskaffningsvärde. Utgifter som är direkt hänförliga upptagande av lån korrigerar lånets anskaffningsvärde och periodiseras enligt effektivräntemetoden.

Redovisning av leasingavtal

I koncernen redovisas tillgångar som leasas genom ett finansiellt leasingavtal som en materiell anläggningstillgång samtidigt som framtida leasingavgifter redovisas som skuld. Vid det första redovisningstillfället redovisas tillgången och skulden till nuvärdet av framtida minimileaseavgifter och eventuellt restvärde. Vid beräkningen av nuvärdet av minimileaseavgifterna används avtalets implicita ränta. Operationella leasingavtal redovisas som en kostnad linjärt över leasingperioden.

I moderföretaget redovisas samtliga leasingavtal, såväl finansiella som operationella, som operationella leasingavtal.

Se vidare not 4 och 15.

Ersättning till anställda

Ersättningar till anställda avser alla typer av ersättningar som koncernen lämnar till de anställda. Koncernens ersättningar innefattar bland annat löner, betald semester, betald frånvaro, bonus och ersättningar efter avslutad anställning (pensioner). Redovisning sker i takt med intjänandet.

I moderföretaget och koncernen finns såväl avgiftsbestämda som förmånsbestämda pensionsplaner. Som avgiftsbestämda planer klassificeras planer där fastställda avgifter betalas och det inte finns förpliktelser att betala något ytterligare, utöver dessa avgifter. Övriga planer klassificeras som förmånsbestämda och beräknas enligt Tryggandelagen och redovisas i enlighet med förenklingsreglerna i BFNAR 2012:1 (K3).

Åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän i Sverige följer ITP-planen, ITP-1 är premiebestämd och ITP-2 är förmånsbestämd

Moderföretaget och koncernen har förmånsbestämda pensionsplaner där en pensionspremie betalas och redovisar dessa planer som avgiftsbestämda planer i enlighet med förenklingsregeln i BFNAR 2012:1.

Utgifter för avgiftsbestämda planer redovisas som en kostnad under den period de anställda utför de tjänster som ligger till grund för förpliktelsen.

SOS Alarm tryggar de förmånsbestämda åtagandena genom inbetalning av premier till försäkringsföretag, varför ingen avsättning för pension redovisas i balansräkningen för dessa pensionsplaner.

Moderföretaget och koncernen har pensionsförpliktelser vilka uteslutande är beroende av värdet på de av företaget och koncernen ägda kapitalförsäkringar. Kapitalförsäkringarna redovisas som finansiell anläggningstillgång. I enlighet med förenklingsregeln i BFNAR 2012:1 redovisas pensionsförpliktelsen som en avsättning till samma värde som kapitalförsäkringens redovisade värde.

Anläggningstillgångar

Materiella och immateriella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Avskrivningsbart belopp utgörs av anskaffningsvärdet minskat med ett beräknat restvärde om detta är väsentligt. Avskrivning sker linjärt över den förväntade nyttjandeperioden.

Följande avskrivningstider tillämpas:

Immateriella anläggningstillgångar

Licenser och datorprogram 3-5 år

Materiella anläggningstillgångar

Byggnader 33 år

Kommunikationsutrustning 3-5 år

Datorer 3-5 år

Fordringar, skulder och avsättningar

Om inget annat anges ovan värderas kortfristiga fordringar till det lägsta av dess anskaffningsvärde och det belopp varmed de beräknas bli reglerade. Långfristiga fordringar och långfristiga skulder värderas efter det första värderingstillfället till upplupet anskaffningsvärde. Övriga skulder och avsättningar värderas till de belopp varmed de beräknas bli reglerade. Övriga tillgångar redovisas till anskaffningsvärde om inget annat anges ovan.

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 underskottsavdrag kan komma att utnyttjas, utom då den uppskjutna skattefordran hänförs 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.

Forsknings- och utvecklingsutgifter

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

Kassaflödesanalys

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

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.

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. Se not 28.

Likvida medel

Likvida medel omfattar kassa och tillgodohavande hos bank.

4.2 Noter

Not 1 Segmentinformation

För att bättre spegla verksamheten har en uppdelning skett från och med årsskiftet 2014/2015 i två verksamhetsområden: Alarmering och Beredskap samt Säkerhet och Jourtjänster. Alarmering och Beredskap består av två affärsområden: Affärsområde 112, Krisberedskap och Rädning samt affärsområde Vård. Produktionen som tidigare varit gemensam delas upp på de två verksamhetsområdena. Alarmering och Beredskaps produktion sker fortsatt i de tre regionerna medan Säkerhet och Jourtjänster produktion koncentreras till två centraler: Sundsvall och Västerås.

Nettoomsättning per segment	2015	2014
Alarmering och Beredskap	662 137	655 358
Säkerhet och Jourtjänster	308 139	297 980
Summa koncernen	970 276	953 338

Not 2 Intäkter per verksamhetsområde

	Koncernen 2015	Moderföretaget 2015	Koncernen 2014	Moderföretaget 2014
Samhällstjänster: Alarmering och Beredskap *	668 561	668 561	655 358	655 358
Samhällstjänster: Säkerhet och Jourtjänster	308 139	286 884	297 980	277 953
Totalt	976 700	955 426	953 338	933 311

* varav realisationsvinst vid försäljning av anläggningstillgångar

	6 424	6 424	-	-
--	-------	-------	---	---

Not 3 Arvode till revisorer

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
<i>EY</i>				
Revisionsuppdraget	680	664	660	644
Annan revisionsverksamhet	165	120	165	120
Skatterådgivning	50	40	50	40
Övriga tjänster	-	74	-	74
	895	898	875	878

Not 4 Operationella leasingavtal

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
Årets leasingavgifter	42 615	41 802	41 139	40 348
leasingavtal:				
Ska betalas inom 1 år	42 615	41 802	41 139	40 348
Ska betalas inom 1-5 år	43 467	42 638	41 962	41 155
Ska betalas senare än 5 år	44 771	43 917	43 221	42 390

Moderföretaget och koncernen har ingått följande väsentliga leasingavtal vilka redovisas som operationella leasingavtal:

Hyseskontrakt för lokaler. Hyrorna räknas upp med konsumentprisindex.

Not 5 Anställda och personalkostnader

	2015		2014	
	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)
Moderföretaget	384 362	162 629 (34 033)	347 954	145 792 (31 427)
Dotterföretag	11 542	4 443 (726)	11 510	4 474 (830)
Koncernen totalt	395 904	167 072 (34 759)	359 464	150 266 (32 258)

Av Moderföretagets pensionskostnader avser 1 193 (771) gruppen styrelse och VD.

Företagets utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (f.å. 0).

Av Koncernens pensionskostnader avser 1 409 (975) gruppen styrelse och VD.

Koncernens utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (f.å. 0).

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 17,7 MSEK (16,1) för koncernen och 17,4 MSEK (15,6) för moderbolaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2015 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 153 procent (144). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantagande.

Till medlemmarna i koncernledningen, 9 st. (12) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 8 216 (9 100) 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 2 044 (4 479) KSEK. För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning.

Löner och andra ersättningar fördelat mellan styrelseledamöter och VD resp. övriga anställda.

	2015		2014	
	Styrelse och VD (varav tantiem o.d.)	Övriga anställda	Styrelse och VD (varav tantiem o.d.)	Övriga anställda
Moderföretaget	9 152 (0)	375 210	3 454 (0)	344 500
Dotterföretag	889 (0)	10 653	856 (0)	10 654
Koncernen totalt	10 041	385 863	4 310	355 154

Johan Hedensiö lämnade uppdraget som verkställande direktör i november 2015. Lön har utbetalats med 2 934 (2 818) KSEK. Avgångsvederlag som kostnadsförts under 2015 till Johan Hedensiö utgår om totalt 7 780 KSEK inklusive pension, övriga förmåner och arbetsgivaravgifter. Inga tantiem eller liknande har utbetalats och det finns inga bonusavtal eller incitamentsprogram som omfattar VD. 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. Från november fram till januari var Eva-Karin Lilja, Chef Ekonomi och Affärsstöd, tillförordnad VD.

Vid ordinarie årsstämma 2015 som avhölls i Stockholm den 27 april 2015 invaldes de nya styrelseledamöterna Eva Fernvall, Johan Hallberg och Alf Jönsson att ersätta de avgående styrelseledamöterna Bo Anderson, Tommy Bernevång Forsberg och Lars Erik Fredriksson.

Till styrelsens ordförande valdes Eva Fernvall. Mats Lundgren ersätter Fredrik Pettersson som arbetstagarrepresentant liksom Maria Olsson som ersätter Claes Johansson som suppleant för arbetstagarrepresentant. Övriga styrelseledamöter omvaldes.

Styrelsens ordförande, Eva Fernvall Markstedt, erhöll från kvartal 2 ett arvode om 84 (100) KSEK. De övriga bolagsstämmovalda ledamöterna erhöll ett arvode om 70 (60) KSEK per ledamot för helt år. Johnny Magnusson, tidigare styrelseordförande, erhöll under 2015 ett arvode om 83 KSEK, varav 32 KSEK avser ordförandeposten kvartal 1.

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. Styrelsens ersättningsutskott ska bereda och lämna förslag på sådant beslut till styrelsen. 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 styrelsens ersättningsutskott om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Vid speciella skäl t ex. jäv kan sådant beslut istället tas av ersättningsutskottet eller dess ordförande.

Styrelsen		Styrelsearvode	Övr. förmåner	Summa	Pensions- kostnad
Ordförande Eva Fernvall	1	84	-	84	-
Ledamot Johnny Magnusson	2	83	-	83	-
Ledamot Bo Andersson	3	15	-	15	-
Ledamot Tommy Bernevåg	3	15	-	15	-
Ledamot Maria Nilsson		70	-	70	-
Ledamot Maria Khorsand		70	-	70	-
Ledamot Ingrid Lennerwald		70	-	70	-
Ledamot Lars Erik Fredriksson	3	-	-	-	-
Ledamot Jonas Hallberg	1	-	-	-	-
Ledamot Ewa Stålldal		70	-	70	-
Ledamot Håkan Sörman		70	-	70	-
Ledamot Alf Jönsson	1	51	-	51	-
Personalrepresentant Mats Lundgren	1	-	-	-	-
Personalrepresentant Fredrik Pettersson	3	-	-	-	-
Personalrepresentant Bengt Norberg		-	-	-	-
Personalrepresentant suppleant Maria Olsson	1	-	-	-	-
Personalrepresentant suppleant Johan Magnusson		-	-	-	-

1) Tillträdde i samband med ordinarie bolagsstämma 2015-04-27

2) Ordförande fram till och med ordinarie bolagsstämma 2015-04-27, därefter styrelseledamot

3) Lämnade i samband med ordinarie bolagsstämma 2015-04-27

Ledande befattningshavare:		Grundlön	Övr. förmåner	Summa	Pensions- kostnad
VD Johan Hedensiö	1	8 229	325	8 554	1 193
Affärsområdeschef Ola Johannesson	3	2	75	77	-
Affärsområdeschef Åke Kjellin		974	55	1 029	274
Affärsområdeschef Karin Andersson	4	207	12	219	45
Verksamhetschef Peter Söderlund		1 458	110	1 568	393
Verksamhetschef Claes Eliasson		1 635	102	1 737	410
Chef Ekonomi och Affärsstöd Eva-Karin Lilja	2	1 088	73	1 161	355
IT-chef Per Palm	5	348	26	375	91
Chef HR Louise Sundelius		981	39	1 020	248
Kommunikationschef Mia Bartelson Enayatollah		1 009	20	1 029	228

VD Johan Hedensiö	1	Lämnade den 8 november. Särskilda skäl har förelegat vid uppsägningen av verkställande direktören Johan Hedensiö, detta har föranlett ett avsteg från statens riktlinjer avseende en 17 dagar längre uppsägningstid än gällande riktlinjer på sex månader. Detsamma gäller beviljandet av ett outplacement ersättning om 150 KSEK. Styrelsen anser att avvikelserna främjar bolagets intressen, att de är av begränsad ekonomisk betydelse och att särskilda skäl föreligger för avvikelserna. Under uppsägningstiden erhåller Johan Hedensiö lön, pension och övriga förmåner, därefter utgår avgångsvederlag i 18 månader. Total kostnad från och med uppsägningdagen är 7 780 KSEK. Chef Ekonomi och Affärsstöd tillförordnad VD 8 nov – 31 dec
Tf VD Eva-Karin Lilja	2	
Affärsområdeschef Ola Johannesson	3	Sjukskriven hela 2015
Affärsområdeschef Karin Andersson	4	Ledningsgrupp 1 jan -31 mars
IT-chef Per Palm	5	Ledningsgrupp 1 jan -31 maj

Medelantalet anställda	2015		2014	
	Antal anställda	Varav män	Antal anställda	Varav män
Moderföretaget	875	43 %	813	42 %
Dotterföretag	34	35 %	35	40 %
Totalt koncernen	909	42 %	848	42 %

<i>Löner och andra ersättningar</i>	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
Styrelse och VD	10 041	4 310	9 152	3 454
Varav tantiem	(0)	(0)	(0)	(0)
Övriga anställda	385 863	355 154	375 210	344 500
	395 904	359 464	384 362	347 954

<i>Sociala kostnader</i>				
Pensionskostnader för styrelse och VD	1 409	975	1 193	771
Pensionskostnader övriga anställda	33 350	32 258	32 840	31 427
Övriga sociala kostnader	132 313	116 275	128 596	113 594
	167 072	149 508	162 629	145 792

<i>Pensionsförpliktelser</i>				
Styrelse och VD	-	-	-	-

Könsfördelning bland ledande befattningshavare

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	37 %	30 %	45 %	36 %
Andel män i styrelsen	63 %	70 %	55 %	64 %
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	64 %	56 %	50 %	46 %
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	36 %	44 %	50 %	54 %

Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen.

Not 6 Inköp och försäljning mellan koncernföretag

	Moderföretaget	
	2015	2014
Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen	2 %	2 %
Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen	0 %	0 %

Not 7 Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
Ränteintäkter	458	1 942	458	1 942
	458	1 942	458	1 942

Not 8 Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
Övriga ränteintäkter, korta placeringar	1 007	959	879	686
	1 007	959	879	686

Not 9 Räntekostnader och liknande resultatposter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
Övriga räntekostnader	- 963	- 344	-73	-72
	- 963	- 344	-73	-72

Not 10 Bokslutsdispositioner

	Moderföretaget	
	2015	2014
Återföring från periodiseringsfond	2 634	1 884
Avsättning till periodiseringsfond	-8 257	-7 374
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	29 262	18 722
	23 640	13 233

Not 11 Skatt på årets resultat

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
Aktuell skatt	- 5 859	-4 764	-5 449	-4 758
Uppskjuten skatt	1 990	855	-3 225	-1 978
Redovisad skatt	-3 869	-3 909	-8 674	-6 736

Avstämning av effektiv skattesats

Redovisat resultat före skatt	1 515	32 738	28 156	45 143
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats (22 %):	-333	-7 202	-6 194	-9 931
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-565	-5 715	-433	-5 688
Schablonränta på periodiseringsfonder	-24	-	-24	-80
Ej skattepliktiga intäkter	172	8 889	1 096	8 782
Förändring av redovisad skatt föregående år		119		119
Omvärdering uppskjuten skattefordran	-3 118		-3 118	
Redovisad skatt	-3 869	-3 909	-8 674	-6 736

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2015 22,0 %

Upplysningar om uppskjuten skattefordran och skatteskuld

SOS Alarm har inga underskott

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015	2014	2015	2014
Aktuell skattekostnad	-5 859	-4 764	-5 449	-4 758
Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt				
Uppskjuten skatt hänförligt till upplösning förlustkontrakt	-3 118	-2 828	-3 118	-2 828
Uppskjuten skatt avseende kapitalförsäkring	-107	850	-107	850
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	5 215	2 833	-	-
Total förändring av uppskjuten skatt	1 990	855	-3 225	-1 978
Total redovisad skattekostnad/intäkt över RR	-3 869	-3 909	-8 674	-6 736

Not 12 Immateriella anläggningstillgångar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärden	449 530	432 181	443 485	428 364
Årets anskaffningar	22 193	18 275	22 193	16 047
Försäljningar/utrangeringar	-	-926	-	-926
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	471 723	449 530	465 678	443 485
Ingående avskrivningar	-339 894	-293 073	-335 783	-289 257
Försäljningar/utrangeringar	-	926	-	926
Årets avskrivningar	-50 312	-47 747	-49 801	-47 452
Utgående ackumulerade avskrivningar	-390 206	-339 894	-385 584	-335 783
Ingående nedskrivningar	-17 683	-17 683	-17 683	-17 683
Årets nedskrivningar	-	-	-	-
Utgående ackumulerade nedskrivningar	-17 683	-17 683	-17 683	-17 683
Utgående redovisat värde	63 833	91 952	62 411	90 019

Not 13 Byggnader och mark

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärden	407	407	407	407
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	407	407	407	407
Ingående avskrivningar	-308	-308	-308	-308
Utgående ackumulerade avskrivningar	-308	-308	-308	-308
Utgående redovisat värde ¹	99	99	99	99

1) Avser mark, varför avskrivningar ej görs.

Not 14 Kommunikationsutrustning och datorer

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärden	126 929	170 576	112 031	157 307
Årets anskaffningar	14 926	13 690	13 078	12 061
Försäljningar/utrangeringar	-12 984	-57 337	-11 723	-57 337
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	128 871	126 929	113 386	112 031
Ingående avskrivningar	-79 080	-114 433	-72 892	-112 209
Försäljningar/utrangeringar	10 882	56 019	10 791	57 292
Årets avskrivningar	-21 466	-20 666	-18 751	-17 975
Utgående ackumulerade avskrivningar	-89 664	-79 080	-80 852	-72 892
Utgående redovisat värde	39 206	47 849	32 534	39 139

Not 15 Finansiella leasingavtal

Billeasing.

Tillgångar från finansiella leasingavtal ingår i balansräkningen enligt nedan:

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Billeasing	5 610	6 965	-	-

Not 16 Andelar i koncernföretag

	Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärden	350	350
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	350	350
Utgående redovisat värde	350	350

Not 17 Specifikation av andelar i koncernföretag

Namn	Kapital- andel	Rösträtts- andel	Antal Antal andelar	Bokfört värde
YouCall Sverige AB	70%	70%	3 500	350
				350
YouCall Sverige AB		Org.nr. 556535-9501		Säte Piteå

Not 18 Andra långfristiga värdepappersinnehav

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärden	82 479	61 479	82 479	61 479
Årets anskaffningar	92 035	51 539	92 035	51 539
Försäljningar/utrangeringar	-30 809	-10 059	-30 809	-10 059
Omklassificeringar	-53 513	-21 980	-53 513	-21 980
Utgående redovisat värde	90 191	80 979	90 191	80 979

Not 19 Uppskjuten skattefordran

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Ingående saldo	3 967	5 946	3 967	5 946
Tillkommande skattefordringar	120	853	120	853
Återförda skattefordringar	-3 282	-2 832	-3 282	-2 832
	805	3 967	805	3 967

**Not 20 Andra långfristiga
fordringar/kapitalförsäkring**

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Ingående anskaffningsvärden	3 123	-	3 123	-
Kapitalförsäkring anskaffat	439	3 123	439	3 123
Kapitalförsäkring utbetalt	-616		-616	
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 946	3 123	2 946	3 123
Utgående redovisat värde	2 946	3 123	2 946	3 123

**Not 21 Förutbetalda kostnader och upplupna
intäkter**

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Upplupna intäkter	12 503	8 392	11 235	7 238
Förutbetalda hyreskostnader	10 762	9 863	10 381	9 491
Förutbetalda räntekostnader	1 473	890	1 473	890
Förutbetalda försäkringspremier	757	761	758	362
Övriga förutbetalda kostnader	16 825	17 208	16 005	16 586
	42 320	37 114	39 852	34 567

Not 22 Kassa och bank

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Kassamedel	57 506	80 068	48 532	74 775
Kortfristiga likvida placeringar	55 567	51 266	50 567	40 266
	113 073	131 334	99 099	115 041

Not 23 Obeskattade reserver

	Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2009		2 634
Periodiseringsfond avsatt 2011	300	300
Periodiseringsfond avsatt 2013	6 765	6 765
Periodiseringsfond avsatt 2014	7 374	7 374
Periodiseringsfond avsatt 2015	8 257	
Akkumulerade överavskrivningar	29 843	59 106
	52 539	76 179

Not 24 Avsättningar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
<i>Pensioner</i>				
Årets avsättningar, kapitalförsäkring	3 661	3 880	3 661	3 880
	3 661	3 880	3 661	3 880

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
<i>Avsättning avseende förlustkontrakt</i>				
Belopp vid årets ingång	14 164	27 028	14 164	27 028
Under året återförda belopp	-11 064	-12 864	-11 064	-12 864
	3 100	14 164	3 100	14 164

<i>Uppskjuten skatteskuld</i>				
Belopp vid årets ingång	16 885	19 719	-	-
Under året återförda belopp	-5 215	-2 834	-	-
	11 670	16 885	-	-

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Not 25 Långfristiga skulder, leasingbilar				
Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen				
Skulder till kreditinstitut	3 793	4 290	-	-
	3 793	4 290	-	-

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Not 26 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter				
Upplupna löner	9 853	1 664	9 853	1 664
Upplupna semesterlöner	24 523	20 540	23 704	19 840
Upplupna sociala avgifter	20 729	16 328	20 174	15 836
Övriga upplupna kostnader	16 564	31 336	16 209	31 163
Övriga förutbetalda intäkter	230 644	231 814	230 644	231 814
	302 313	301 682	300 584	300 317

Not 27 Ställda säkerheter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2015-12-31	2014-12-31	2015-12-31	2014-12-31
Kapitalförsäkring	966	1 581	966	1 581
Summa ställda säkerheter	966	1 581	966	1 581

Not 28 Uppllysning om vissa 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.

Till denna grupp har under 2015 fakturering skett med 275 MSEK (269). Från samma grupp och under samma period har fakturor erhållits till ett värde av 4,7 MSEK (8).

Av SOS Alarms fakturering avser mer än 80 % fakturering till ovan angivna närstående samt till medlemmar i Sveriges kommuner och landsting.

Not 29 Nyckeltalsdefinitioner

Rörelsemarginal - Rörelseresultat i procent av nettoomsättningen

Soliditet - justerat eget kapital i procent av balansomsättning.

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

Avkastning på eget kapital - Resultat efter finansnetto minskat med skatt i procent av genomsnittligt justerat eget kapital.

Undertecknande försäkrar att Koncern- och årsredovisning har upprättats enligt årsredovisningslagen och med tillämpande av Bokföringsnämndens allmänna råd, rekommendationer och uttalanden från bokföringsnämnden och ger en rättvisande bild av koncernens och moderbolagets ställning och resultat samt att förvaltningsberättelsen ger en rättvisande översikt över utvecklingen av koncernens och moderbolagets verksamhet, ställning och resultat samt beskriver väsentliga risker och säkerhetsfaktorer som de företag som ingår i koncernen står inför.

Stockholm den 15 mars 2016

Eva Fernvall
Ordförande

Johan Hallberg

Eva Stålldal

Alf Jönsson

Håkan Sörman

Ingrid Lennerwald

Bengt Norberg
Personalrepresentant

Johnny Magnusson

Mats Lundgren
Personalrepresentant

Maria Nilsson

Maria Khorsand
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse har lämnats den 31 mars 2016.

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt
Auktoriserad revisor

5 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 2015.

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 2015 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 räkenskapsåret 2015.

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 ersättningskyldig 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 31 mars 2016

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt
Auktoriserad revisor

6 Granskningsrapport för 2015

Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB

Organisationsnummer 556159-5819

Till årsstämman i SOS Alarm Sverige AB

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

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

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

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisionssed.

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

Vi bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Vi bedömer därtill att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Stockholm den 31 mars 2016

Göran Larsson

Kenneth Strömberg

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

Till SOS Alarm Sverige AB

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska bolagets hållbarhetsredovisning för år 2015. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning till de områden som hänvisas till i GRI index på sidorna 115-117.

Styrelsens och företagsledningens ansvar för hållbarhetsredovisningen

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka framgår på sidorna 53, och utgörs av de delar av Sustainability Reporting Guidelines (utgivna av The Global Reporting Initiative (GRI)) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta en hållbarhetsredovisning som inte innehåller väsentliga fel, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

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 IAASBs standarder för revision och god revisionsred i övrigt har. Revisionsföretaget tillämpar ISQC 1 (International Standard on Quality Control) och har därmed ett allsidigt system för kvalitetskontroll vilket innefattar dokumenterade riktlinjer och rutiner avseende efterlevnad av yrkesetiska krav, standarder för yrkesutövningen och tillämpliga krav i lagar och andra författningar. 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.

Vår granskning utgår från de av styrelsen och företagsledningen valda kriterier, som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen. Vi anser att de bevis som vi skaffat under vår granskning är tillräckliga och ändamålsenliga i syfte att ge oss grund för 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 av styrelsen och företagsledningen angivna kriterierna.

Stockholm den 31 mars 2016

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt
Auktoriserad revisor

Outi Alestalo
Specialistmedlem i FAR

GRI-index

Standardupplysningar		Sida	Kommentar
Strategi och analys			
G4-1	VD-ord	7-9	
Organisationsprofil			
G4-3	Organisationens namn	2	
G4-4	Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	42; 56	
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	2	
G4-6	Länder där organisationen är verksam	56	Endast verksamhet i Sverige
G4-7	Ägarstruktur och bolagsform	56	
G4-8	Marknader	56-59	
G4-9	Bolagets storlek	63-64	
G4-10	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform och region	15	Region n/a - omfattar hela Sverige
G4-11	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	19	
G4-12	Beskrivning av leverantörskedjan	19	
G4-13	Större förändringar under redovisningsperioden	51	Övergång till G4 Core har gjorts under 2015
G4-14	Försiktighetsprincipens tillämpning	19	
G4-15	Externa stadgar, principer och initiativ	19	
G4-16	Medlemsskap i organisationer		SOS Alarm är medlem i arbetsgivarorganisationen Almega, SNS (Studieförbundet Näringsliv & Samhälle) SäkerhetsBranschen, Brandskyddsföreningen
Identifierade materiella aspekter och avgränsningar			
G4-17	Organisationsstruktur	56;58	
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll	51-52	
G4-19	Väsentliga aspekter identifierade i processen för att definiera rapportinnehåll	51-52	
G4-20	Redovisningens avgränsningar inom organisationen	51-52	
G4-21	Redovisningens avgränsningar utanför organisationen	51-52	
G4-22	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	51-52	Inga större korrigeringar har skett mot tidigare rapporter
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning, avgränsning eller mätmetoder jämfört med tidigare års reovisningar	51-52	

Standardupplysningar		Sida	Kommentar
Intressentrelationer			
G4-24	Intressentgrupper	51-52	
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	51-52	
G4-26	Metoder för samarbete med intressenter	51-52	
G4-27	Viktiga frågor som har framkommit i dialog med intressenter	51-52	
Rapportprofil			
G4-28	Redovisningsmetod	1	
G4-29	Senaste redovisningen	53	2014 års hållbarhetsredovisning återfinnes i Årsberättelsen för 2014, vilken återfinns på www.sosalarm.se
G4-30	Redovisningscykel	1;53	
G4-31	Kontaktperson för rapporten	53	
G4-32	Tabell som visar var information för samtliga delar av Standard Disclosures går att hitta	index	
G4-33	Policy och praxis för extern granskning	53	
Styrning			
G4-34	Styrningsstruktur	66-79	
Etik och integritet			
G4-56	Mission, värderingar, uppförandekod etc.	5; 11-12;56	
Indikatorer och väsentliga aspekter			
<i>Ekonomi</i>			
G4-PR5	Resultat från undersökningar kring kundnöjdhet	13-14	
<i>Social</i>			
G4-LA1	Totalt antal och andelen ny personal och personalomsättning, per åldersgrupp, kön	15-16	Region n/a - omfattar hela Sverige
G4-LA4	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	19	
G4-HR3	Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder	19	
G4-LA12	Mångfaldsindikatorer som följs upp - Kön och ålder	17	

Specifika upplysningar- översikt indikationer

Koppling mellan SOS
Alarms strategiska mål-
sättningar och väsentliga
hållbarhetsfrågor

Strategiskt målområde	Viktigaste hållbarhets- aspekter	Mäts via	Sid	Kommentar
Trygga medborgare	Transparens/ Kommunika- tion	Förtroendemätning	13	Kommer att mätas via ny mätmetod från och med 2016
	Att förebygga samhällsstör- ningar	Mäts ej idag		
Utvecklade kundrelationer	Tillförlitlighet/ leveranssä- kerhet	G4-PR5 - Nöjd kundindex	13-14	
		Medelsvarstid 112	14	
		Handläggningstid Rädd- ning	14	
		Handläggningstid Vård	14	
Motiverade medarbetare	Kompetensförsörjning	Ledarskapsindex	15	Ingen mätning 2015
		Engagemangsindex	15	Ingen mätning 2015
		G4-LA1 Antal anställda och personalomsättning	15-16	
		Sjukfrånvaro	17	
		G4-LA12 Mångfald	17	
		G4-HR3 Antal anmälda incidenter avseende diskri- minering	19	
Stabil lönsamhet	Ekonomisk stabilitet	Soliditet	18	
		Avkastning på eget kapital	18	
Minskad miljöbelastning	Ingår ej bland de mest väsentliga aspekterna		19	Mål och mätme- toder kommer att utvecklas