

SOS Alarms

Årsberättelse 2016

SOS Alarms årsberättelse 2016

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	21
SOS Alarm och omvärlden	31
SOS Alarms uppdrag och affärsområden	37
SOS Alarm om hållbarhet	39
Års- och koncernredovisning 2016	44
GRI-index	108

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 som bor och vistas i Sverige. 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

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.



Med en stabil grund möter vi framtida utmaningar och möjligheter

Intensivt, utmanande och entusiasmerande. Det är ord som väl sammanfattar mitt första år som VD för SOS Alarm. Som ny på min post har jag ägnat en stor del av 2016 åt att lära känna företaget och våra medarbetare. Jag har rest runt och besökt våra SOS-centraler i Sverige och samlat intryck och reflektioner kring hur vi ska kunna leva upp till vår mission om att vara navet som skapar trygghet och säkerhet för alla i Sverige.

Våra medarbetare är ryggraden i vår verksamhet. De efterlever våra värderingar och gör dem självklara: Vi ska vara professionella och empatiska, ansvarstagande och samverkande. Våra värderingar går att applicera på allt vi gör i det dagliga arbetet, i kontakt med den hjälpsökande och med våra kunder, men också i samarbetet kollegor emellan. I utmanande tider blir våra värderingar än mer viktiga för att förstå vårt grunduppdrag och för att förstå vart vi är på väg. Därför har vi under 2016 arbetat intensivt med att förankra vision, mission och värderingar med samtliga medarbetare. Vi har arbetat fram nya strategier med fantastiska möjligheter.

ATTRAKTIV, VÄRDESKAPANDE OCH PROAKTIV

För att kunna skapa en långsiktigt hållbar verksamhet måste vi identifiera våra utmaningar. Under året har vi haft en fortsatt hög personalsättning och problem med vår kompetensförsörjning. Vi har ett attraktivt arbetsgivarvarumärke, många vill arbeta hos oss, men allt för många väljer att sluta. Det leder till en obalans i bemanningen och våra mycket engagerade medarbetare får ett allt för högt arbetstempo. Detta utmanande område är något som vi intensivt och långsiktigt kommer att fortsätta arbeta med.

Mycket tid och kraft har ägnats åt att identifiera våra strategier och målområden för 2017-2019. De prioriterade målområdena för perioden är:

- Attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället
- Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer
- Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi

STÄRKTA KUNDRELATIONER OCH ÖKAD SAMVERKAN

SOS Alarm har ett högt förtroende, det märks inte minst i de mätningar som görs. Vår utmaning är att bibehålla denna tillit. Under 2016 har vi fortsatt att stärka de långsiktiga relationerna med våra kunder och skapat stabila partnerskap. Vi har tagit ett steg framåt för att ytterligare förstå våra samarbetspartners vardag genom att öppna fler forum för dialog och erfarenhetsutbyte. Det har under året banat väg för nya och förlängda avtal med regioner, landsting och kommuner.

Några exempel är de olika råd som vi är värda för; 112-rådet, räddningsrådet och nationella värdrådet. Vid dessa möten under året träffar vi kunder, representanter från samverkansaktörer och partners och samtalar om hur vi ska arbeta tillsammans för ett tryggare Sverige. Min upplevelse är att dessa möten bidrar till en starkare och mer positiv kunddialog.

Inom säkerhet- och jourtjänster ser vi många möjligheter till att ytterligare stärka vår position. Med fokus på innovation och teknisk utveckling kommande år kan SOS Alarm bli ett naturligt val inom området trygghetstjänster. Vi har redan under 2016 identifierat många områden där vi skulle kunna utvecklas och ta position, nu gäller det att förverkliga dem och fortsätta vårda relationen med våra redan lojala och nöjda kunder.



HÅLLBARHET I ALLT VI GÖR

SOS Alarm är en viktig samhällsfunktion och hållbarhet en självklar del av vårt grunduppdrag. En av de största utmaningarna i att driva en hållbart långsiktig verksamhet är vårt kraftigt underfinansierade statliga alarmeringsavtal. Allt sedan 2006 har vi haft en oförändrad grundersättning för avtalet kring nödnumret 112. En ökad befolkning i kombination med högre krav från kunder och allmänhet har gjort att vi konstant har behövt hitta sätt att effektivisera verksamheten istället för att arbeta med att utveckla den.

Under året har vi därför aktivt arbetat med att påverka våra ägare för att påvisa konsekvenserna av en fortsatt för låg ersättning för 112-avtalet. Att inte ha de resurser vi behöver leder bland annat till en ökad personalomsättning på grund av dålig arbetsmiljö och därmed en försämrad kvalitet i vår leverans.

Vi har under året varit fortsatt aktivt engagerade i den pågående 112-utredningen. Med en ny utredare är vi måna om att ställa vår kunskap och mångåriga erfarenhet inom alarmeringstjänsten till förfogande och bistå utredningen. Vår förhoppning är att utredningen ska bidra till en ökad tydlighet om alarmeringstjänstens framtid.

VÄGEN MOT VISIONEN "ETT TRYGGARE SVERIGE FÖR ALLA"

I arbetet med att komma närmre vår vision vill jag särskilt lyfta fram några prioriterade åtgärder:

- Minska personalomsättningen. Samtidigt som vi under året har lyckats rekrytera många nya medarbetare måste vi se till att ständigt skapa möjligheter för utveckling för våra befintliga medarbetare. Endast då kan vi komma till rätta med den höga personalomsättningen.
- Säkerställa vår innovativa förmåga för att möta framtidens krav. Genom historiska och aktuella data kan vi bygga innovativa lösningar. Att kunna förutsäga händelser med hjälp av digitalisering och innovativ teknik är en viktig uppgift för oss.
- Ytterligare samverkan. Vi har kommit långt men kan bli ännu bättre på att samordna och säkerställa resurser från flera aktörer i både vardag och komplexa situationer.
- Fortsätta att driva frågan om kostnadstäckning för 112-avtalet. Bristen på resurser kan få stora konsekvenser för vår kvalitet, arbetsmiljö och i förlängningen samhället.

Vi ser fram emot kommande år och har en stark vilja att möta förändringar i omvärlden. Med engagerade medarbetare som brinner för vår verksamhet har vi en stabil grund att stå på och kan möta framtida utmaningar.



Maria Khorsand
Verkställande direktör SOS Alarm

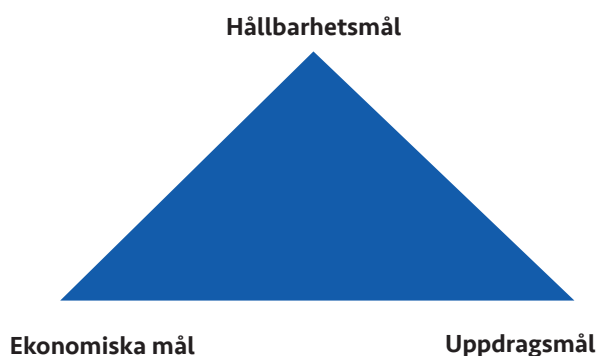


SOS Alarms strategi

Mål för verksamheten

SOS Alarm är till hälften ägt av staten och till hälften av SKL Företag AB. Ägarna genomförde under 2016 ett arbete tillsammans med bolaget och koncernstyrelsen i syfte att gemensamt fastslå mål för verksamheten.

Ur ett ägarperspektiv delas målen in i tre kategorier som tillsammans syftar till att balansera bolagets affärsbeslut:



De ekonomiska målen är ägarbestämda medan bolagsstyrelsen ansvarar för att sätta de strategiska hållbarhetsmålen. Eftersom SOS Alarm via alarmeringsavtalet har ett särskilt beslutat samhällsuppdrag fastslår dessutom regeringen ett antal uppdragsmål för den del av SOS Alarms verksamhet som avser att samordna och utöva det allmännas alarmeringsfunktioner.

Efter att ägarrepresentanter tillsammans med bolaget genomfört ett arbete i syfte att ompröva de ekonomiska målen samt att precisera uppdragsmål för verksamheten fattades beslut på årsstämman i april 2016 om nya ekonomiska samt uppdragsmål för verksamheten. Dessutom preciseras i arbetet de ur ett ägarperspektiv största utmaningarna att bedriva en hållbar verksamhet. Under 2016 genomfördes sedan ett omfattande strategiskt arbete att med visionen "ett tryggare Sverige för alla" fastslå strategier för hur SOS Alarms position som navet som

skapar trygghet och säkerhet ska förstärkas och utvecklas. Arbetet genomfördes utifrån dialoger med ägare, bolagsstyrelse, kunder, uppdragsgivare, medarbetare och övriga intressentgruppers förväntningar på verksamheten. Resultatet blev en ny affärsplan för åren 2017-2019 grundad på tre strategiska målområden, väsentliga för att skapa en hållbar verksamhet:

- Attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället
- Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer
- Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi

Dessa målområden ersätter de fem strategiska målområden som gällde fram till och med 2016 och innefattar ekonomiska mål och uppdragsmål (nedbrutna och beslutade av våra ägare) samt strategiska hållbarhetsmål och övriga verksamhetsmål (beslutade av styrelse).

VÅR VERKSAMHET SYFTAR TILL ATT SKAPA HÅLLBARHET - ALLA MÅLOMRÅDEN HÄNGER SAMMAN

Att skapa ett tryggare Sverige för alla är vår vision. Vår verksamhet är en viktig del i hur vi skapar ett tryggare och hållbarare samhälle, men om vi inte är en attraktiv arbetsgivare kommer vi aldrig att kunna uppnå målet om trygga medborgarna. Det är en av våra stora utmaningar ur ett hållbarhets- och verksamhetsperspektiv. Vi har ett i grunden stort förtroende hos allmänheten, kundnöjdheten ökar liksom medarbetarnas engagemang och vi har samtidigt en utmaning i en fortsatt hög personalomsättning bland framför allt operativ personal. För att få en långsiktigt stabil och hållbar verksamhet och för att behålla det höga förtroendet måste vi trygga vår kompetensförsörjning och därigenom minska



pressen på verksamheten. Det är en förutsättning för att vi ska kunna leverera våra tjänster till utlovad kvalitet. En ekonomi i balans blir då en viktig förutsättning för att såväl bemanna verksamheten rätt, men också för att skapa utrymme för att vara innovativa och utveckla verksamheten i takt med samhällets förändringar och teknikens möjligheter. Detta stärker vår förmåga att som Navet skapa Trygghet och Säkerhet för alla som bor eller vistas i Sverige. Under 2017 kommer ett nytt hållbarhetsmål att utarbetas för att säkerställa vår strävan att öka innovationskraften i verksamheten.

Måluppfyllelse 2016

POSITIVT EKONOMISKT RESULTAT MEN UTMANINGAR FINNS.

Det ekonomiskt resultatet för 2016 var bra. Genom omförhandling av en del olönsamma kundavtal samt översyn av våra externa kostnader har vi förbättrat resultatet och skapat utrymme för framtida utveckling. Samtidigt beror en stor del av resultatförbättringen på att vi inte lyckats rekrytera i den takt vi planerat och att vi haft onormalt låga avskrivningskostnader då vi inte haft resurser att utveckla verksamheten i önskad takt de senaste åren. Vi har för 2016 med andra ord "för låga kostnader" för att kunna driva en långsiktigt hållbar utveckling. Detta beror till stor del på att vårt grunduppdrag enligt det statliga alarmeringsavtalet under lång tid varit underfinansierat vilket medfört att vi under åren tvingats genomföra en rad effektiviseringsåtgärder som stängning av centraler och anställningsstopp. I kombination med ett ökat tryck på nödnumret har detta fått konsekvenser i en allt för hårt pressad verksamhet med ökad personalomsättning som resultat. För att nå långsiktig stabilitet och utveckling finns nu ett stort behov av att öka den operativa bemanningen och att satsa på innovation och utveckling av våra tjänster samt att se över vår IT-plattform i syfte att bättre kunna nyttja digitalisering och automatisering.

FORTSATT HÖGT FÖRTROENDE OCH KUNDNÖJDHET

Målen avseende allmänhetens förtroende och kundnöjdhet uppnåddes. Ett resultat av arbetet att stärka vår kommunikation och nå ut med information om vår verksamhet och av vår strävan att öka samverkan med kunder och samarbetspartners i syfte att gemensamt utveckla våra uppdrag.

BEMANNINGSLÄGET PÅVERKAR MÖJLIGHETEN ATT NÅ UPPDRAGSMÅLEN

Vi har svårigheter att nå uppdragsmålen avseende leveranskrav på 112-tjänsten. Detta beror på det ökade trycket på nödnumret men framför allt på att vi har för få medarbetare i operativ drift. Vi har ett kontinuerligt kvalitetsarbete och slutförde 2016 ett stort kartläggningsarbete av hela vår larmhanteringsprocess. Det ökar kvaliteten i det vi levererar men för att klara våra svarstidskrav behöver vi bli fler. Idag rekryterar och utbildar vi i den omfattning vi klarar av men har fortfarande en för hög personalomsättning.

ÖKAT MEDARBETARENGAGEMANG

Vi har under 2016 satsat stort på att rekrytera fler medarbetare, ett program för ledarutveckling och en stor satsning på kultur- och värderingsarbete. Detta har fått effekt genom att medarbetar- och ledarindex förstärkts men vi har fortfarande inte fått ned personalomsättningen. Vi har inte svårt att attrahera medarbetare men för att bli riktigt attraktiva som arbetsgivare över tid behöver vi öka totala antalet tillgängliga operativa resurser för att minska pressen i verksamheten. Vi har en långsiktig plan för hur vi under åren 2017-2019 ska öka våra operativa resurser och därmed succesivt korta svarstider så att uppdragsmålen uppnås 2019 men detta förutsätter att finansieringen av 112-tjänsten anpassas därefter.

VI HAR ÖVERTRÄFFAT VÅRT MILJÖMÅL

SOS Alarms direkta miljöpåverkan är relativt låg. Eftersom vi har en verksamhet på ett flertal orter spridda över hela landet så kan vi dock konstatera att tjänsteresor är ett område där vi kan göra betydliga förbättringar. Vi har genom att i allt högre grad ersätta fysiska möten med webb- och telefonmöten minskat vårt resande. Vi strävar dessutom att när vi reser hellre välja tåg än bil och flyg. Vårt mål är att minska koldioxidutsläppen per år och anställd med 5 %. Under 2016 överträffades detta rejält, framför allt genom förändrade riktlinjer för möten och resor. Totalt ökade andelen webb-och telefonmöten med 107 %. Det resulterade i att resandet minskade så att koldioxidutsläpp per anställd minskade med 33 %. Totalt minskade koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor med 25 %. Totalt reste SOS Alarm 2 937 243 km 2016 vilket motsvarar cirka 73 varv runt jorden. 2015 reste SOS motsvarande 89 varv runt jorden.

Sammanställning av måluppfyllelse 2016

	Målbekrivning		Uppdrags- mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015	Mål 2016	Utfall 2016	Mål 2017	Mål 2018	Mål 2019
E, H	Rörelsemarginal %	●		1,3	3,2	0,1	2	5,7	2	2	2
E	Soliditet %	●		23	29	27,3	30	32,6	25-35	25-35	25-35
H	Omsättning MSEK	●		869	953	970	1 007	1 017	1 047	1 136	1 174
U	Genomsnittlig svarstid, sek	●	8	11,5	15,3	13,3	11,5	14,7	11,2	9,8	8,0
U	Svarstid max 15 sek, % andel	●	92		72,5	77,1	80	72,3	80	83	85
U	Längsta svarstid 30 sek, % andel	●	100		87,1	90	95	89	93	96	99
U	Tid till identifierat hjälpbehov*		40 sek 2019		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	40
U	Förtroendeindex**	●		71	67	n/a	70	81	75	77	79
U	Nöjd kund index (NKI) Alarmering & Beredskap	●	68	68	61	68	68	70	68	68	68
H	NKI -hela verksamheten	●		68	62	67	68	68	69	70	70
H	Medarbetarindex	●		n/a	71	n/a	72	72	72	73	73
H	Personalomsättning***	●		16	16	14,2	14	16,7	14	12	10
H	CO2-utsläpp ska minska med 5% per år och anställd	●			-2,2	-2,2	-5	-33	5	5	5

E= Ekonomiska mål, H=Hållbarhetsmål, U=Uppdragsmål

* mätmetod är under utveckling,

** ny mätmetod utvecklad och införd från och med 2016

*** omsättning pga slutat på egen begäran eller avslutad provanställning

Personalomsättning enligt G 4 - L A1:

Antalet anställda fördelat på anställningsform

2016				2015		
Anställningsform	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Tillsvidare och provanställda	628	378	1 006	613	380	993
Visstidsanställning	71	26	97	14	26	40
Totalt	699	404	1 103	627	406	1 033

Antalet visstidsanställda har justerats 2015 genom att ett antal timanställda lagts till. Dessutom har tillsvidare och provanställda 2015 justerats med +9 medarbetare.

Antalet tillsvidare- och provanställda

2016				2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<30	106	60	166	77	52	129
30-49	383	127	600	377	219	596
50<	139	101	240	159	109	268
Totalt	628	378	1 006	613	380	993

Antalet nyanställda tillsvidare- och provanställda

2016				2015		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
<30	54	24	78	38	28	66
30-49	72	36	108	78	50	128
50<	10	1	11	21	8	29
Totalt	136	61	197	137	86	223

Personalomsättning för tillsvidare- och provanställda totalt (%)

	2016			2015		
	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	Totalt	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	Totalt
<30	22,6	28,3	24,7	15,6	9,6	13,2
30-49	18,0	18,0	18,0	17,0	15,5	16,4
50<	19,4	9,9	15,4	20,8	13,8	17,9
Totalt	19,1	17,5	18,5	17,8	14,2	16,4

Varav personalomsättning pga. avslut på egen begäran eller avslutad provanställning (%)

	2016			2015		
	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	Totalt	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	Totalt
<30	22,6	26,7	24,1	14,3	9,6	12,4
30-49	17,2	16,1	16,8	15,4	14,6	15,1
50<	15,1	5,9	11,3	15,1	10,1	13,1
Totalt	17,7	15,1	16,7	15,2	12,6	14,2

SOS Alarms ansvar

SOS Alarm har ett av samhällets viktigaste uppdrag. Som företag behöver vi alltid arbeta för att bibehålla och stärka vårt höga förtroende. Det är viktigt att alla kan lita på SOS Alarm, vare sig du är hjälpsökande, kund, leverantör eller samarbetspartner, ägare, medarbetare eller annan intressent.

UPPFÖRANDEKOD

Under 2016 antog SOS Alarms styrelse en uppförandekod som grundar sig i vår mission, vision och våra värderingar. Koden ska tjäna till att vägleda hur medarbetare, chefer, samarbetspartner eller leverantör ska agera för att bidra till ett hållbart företagande och ett tryggare Sverige för alla. Koden grundar sig på SOS Alarms interna riktlinjer och policys och ansluter även till FN:s 10 principer för Global Compact vad gäller mänskliga rättigheter, arbetskraft, miljö och antikorrupktion.

SOS ALARMS VISSELBLÅSARTJÄNST

I samband med att koden utvecklades så togs också beslut att införa en visselblåstjänst. Detta i syfte att ge medarbetare möjlighet att, om så önskas, anonymt anmäla misstanke om ledande befattningshavares brott mot uppförandekoden. Tjänsten upphandlades under slutet av 2016 och har efter årsskiftet 2016/17 implementerats i verksamheten.

SOS ALARMS LEVERANTÖRSKEDJA

SOS Alarm har i det närmaste endast svenska leverantörer. Den största delen av inköpen avser kommunikation och köpta konsulttjänster, 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 till god kontroll på våra leverantörer.

ANTI-KORRUPTION

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. I vår uppförandekod utgår vi från de riktlinjer som finns framtagna av Institutet mot mutor i den så kallade näringslivskoden. Under 2017 kommer vi att utbilda framför allt de medarbetare som arbetar med sälj- och inköpsprocesser i hur koden ska tillämpas.

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, av vår mission samt av våra värderingar. Detta är grunden för det chefs- och medarbetarprogram som genomförts för alla medarbetare under 2015-2016. Medarbetarträningen handlar bland annat om hur vi utifrån vår värdegrund hanterar hjälpsökande i olika situationer. Uppföljning av tillämpning sker löpande genom att medarbetare i den operativa verksamheten tillsammans med chef lyssnar igenom ett antal samtal och får återkoppling.

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 chefschef 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.

Vi har en utarbetad 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 rekryteringsunderlag, tillföra verksamheten nytänkande samt öka flexibiliteten. 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. Sedan 2015 mäter vi mångfalden i vår organisation men endast för kön och ålder.

G4-LA12

Andel kvinnor 2016

	Anställda totalt	Koncernstyrelse	Koncernledning	Chefer	Administratörer och IT-personal	Operativ personal
<30	11 % (10)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	4 % (5)	15 % (13)
30-49	36 % (36)	9 % (0)	33% (33)	36 % (13)	31 % (30)	37 % (40)
50-	13 % (16)	45 % (45)	11 % (11)	20% (40)	10 % (11)	13 % (14)
Totalt	60 % (62)	54 % (45)	44 %	56% (53)	45% (46)	65 % (67)

Andel män 2016

	Anställda totalt	Koncernstyrelse	Koncernledning	Chefer	Administratörer och IT-personal	Operativ personal
<30	9 % (6)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	7 % (6)	10 % (7)
30-49	22 % (21)	9 % (18)	33% (33)	29 % (15)	26 % (29)	20 % (19)
50-	10 % (11)	36 % (36)	22 % (22)	16 % (33)	21 % (19)	6 % (6)
Totalt	41 % (38)	45 % (55)	55 % (55)	45 % (48)	54 % (54)	36 % (32)



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. Arbetstagarna har också två representanter i koncernstyrelsen och även i dotterbolagets styrelse.

MILJÖ

SOS Alarm bedriver ett aktivt miljöarbete och är certifierade enligt ISO 14001. I miljöbokslutet för 2016 kan konstaterats att rejäla framsteg gjorts:

Vår största miljöutmaning är att minska på utsläpp av koldioxid hänförligt till vårt resande. 2015 hade vi tjänsteresor på totalt en sträcka motsvarande 89 varv runt jorden. Det kan konstaterats att vi genom att ändra vårt mötes- och resebeteende ökat antalet webb- och telefonkonferenser med 107 % vilket resulterade i att resandet minskat betydligt. 2016 motsvarade våra tjänsteresor en flygsträcka motsvarande 73 varv runt jorden. Det är 16 varv lägre än 2015. Detta ger en minskning av utsläppen koldioxid per anställd och år om 33 %.

Dessutom har vi genom att säkerställa återvinning av vår uttjänta IT-utrustning gjort miljöbesparingar motsvarande 9,8 ton koldioxid vilket motsvarar utsläppen från 108 enkelresor med bensinbil Stockholm-Göteborg.

För att ytterligare förbättra energiförbrukningen satsas på fortsatt virtualisering av våra servrar. Det vill säga vi samnyttjar vår severpark så mycket som möjligt.

Vi följer löpande upp och bedömer våra leverantörer vad avser framför allt kvalitet, pris, leveransförmåga och miljöarbete. Det arbetet kommer att intensifieras under 2017.

För att stärka miljöengagemanget i verksamheten strävar vi efter att lyfta fram goda exempel i verksamheten och vi kommer att se över och uppdatera vår interaktiva miljöutbildning för samtliga anställda.

DE GLOBALA MÅLEN OCH AGENDA 2030

Vid FN:s toppmöte den 25 september 2015 antogs 17 globala mål för hållbar utveckling innebärande att från den 1 januari 2016 till år 2030 utrota fattigdomen och hungern överallt; att bekämpa ojämlikheter inom och mellan länder; att bygga fredliga, rättvisa och inkluderande samhällen; att skydda de mänskliga rättigheterna och främja jämställdhet och kvinnor och flickors egenmakt; att säkerställa ett varaktigt skydd för planeten och dess naturresurser.

SOS Alarm har genomfört en GAP-analys av samtliga 17 globala mål inklusive delmål för att se vad vi som organisation kan bidra med för att nå målen. Under 2017 kommer en långsiktig hållbarhetsplan kopplat till AGENDA 2030 att färdigställas.

Fokus och utvecklingsområden 2017

SOS Alarms Verksamhetsplan bygger på tre målområden där bolaget behöver göra en förflyttning inom tre målområden; ett målområde om **Attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället, ett andra område om **Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer** och ett tredje målområde om **Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi**.**

SOS Alarms Verksamhetsplan syftar till att beskriva företagets inriktning för 2017. Verksamhetsplanen utgår från de mål som ska uppnås för 2017 och beskriver de aktiviteter som behövs för att nå målen. Målen är definierade i SOS Alarms Affärsplan.

För att nå önskvärd position krävs en förflyttning inom tre målområden:

1. **Attraktiv och effektiv verksamhet bygger förtroende och tillit i samhället** handlar i grunden om att skapa en verksamhet som stödjer vår vision om ett tryggare Sverige för alla. Vi behöver ha en innovativ utveckling av processer, verktyg och leveransmodeller. Vi ska ha en effektiv verksamhet med hög kvalitet och vår ersättning/pris ska vara uppdaterad utifrån en värdebaserad modell. Vidare ska ledarskapet vara värderingsstyrt och medarbetarskapet engagerat. För att vara en attraktiv verksamhet behöver vi ha en kompetensförsörjning baserad på såväl rekrytering som utveckling. Förtroende och tillit i samhället handlar om att ha en proaktiv kommunikation och att arbeta relationsbyggande.
2. **Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer** handlar om att etablera vår position som Navet genom ett konsekvent och värdeskapande agerande. Vi ska ha hållbara relationer med kontinuerlig och transparent uppföljning samt en systematisk kundstrategi genom analys, segmentering och bearbetning. Vi ska växa med befintliga kunder samt identifiera och vinna nya kunder.

3. **Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi** innebär att ha en gemensam tjänsteportfölj som stärker vår position som navet. Portföljutvecklingen av tjänster och paketeringen ska möta kundernas behov. Samtidigt ska vi nyttja teknisk utveckling för att möjliggöra nya tjänster och ha en innovativ tjänsteutveckling tillsammans med kunder, som ökar kundernas egen produktivitet.

Ett antal huvudaktiviteter för 2017 är identifierade inom våra tre målområden:

Attraktiv och effektiv verksamhet bygger förtroende och tillit i samhället

- Behålla och utveckla medarbetare
- Attrahera och rekrytera medarbetare
- Stärka kulturen och ett SOS Alarm
- Satsa på kvalitet
- Öka automatiseringen och effektiviseringen
- Proaktiv dialog som säkerställer förtroende och tillit

Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer

- Öka marknadsförståelsen
- Stärka kunddialogen, långsiktiga relationer och leveransförmåga
- Förbättra nuvarande erbjudanden

Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi

- Gemensam tjänsteportfölj
- Proaktiv tjänsteutveckling
- Utveckla integration mellan plattformar
- Öka IT-säkerheten och kvaliteten
- Innovation och digitalisering

Att vara ett nav ställer höga krav på kvalitet

Omvärlden ställer höga krav på säker leverans och hög kvalitet i allt SOS Alarm gör. Att samla ihop data från flera olika leverantörer och kunna analysera denna blir en viktig del i SOS Alarms kvalitetsarbete.

Kvalitet är och ska fortsatt vara en självklarhet för SOS Alarm. Begreppet omfattar hela företaget och är inte enbart en leveransfråga. Idag är SOS Alarm ett företag med starkt förtroende hos myndigheter och allmänhet, men för att leva upp till det förtroendet krävs nytänkande. En viktig del i kvalitetsarbetet är därför att utveckla nya digitala tjänster, som att exempelvis samla ihop och analysera data från olika leverantörer.

Att ha förmågan att analysera förutsägbara parametrar som leder till händelser och dela denna information med andra gör att vi har möjligheten att hjälpa våra kunder att fatta välgrundade beslut. Detta är något som hela samhället vinner på.

Ett av SOS Alarms tre verksamhetsmål är att ha en proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi. Ett exempel är att kunna förmedla bilder från en polisdrönare till en ambulans eller dirigera trafiken vid en skogsbrand. Här kan vi vara den gränsöverskridande datahållaren som har den totala bilden över ett ske- de. Det gör att vi kan bistå med ökad kunskap och ge våra samarbetsaktörer möjligheten att fokusera på sin kärnverksamhet i en händelse.

BALANS MELLAN TILLGÄNGLIGHET OCH SÄKERHET

SOS Alarm är en viktig samhällsfunktion, men för att upprätthålla kvalitet behöver vi hitta en balans mellan tillgänglighet och säkerhet. Därför behöver vi ytterligare samverka för att definiera vad som är information värd att skydda och vilken information vi kan dela med oss av för att verka för ett tryggare Sverige för alla.

SJU PRINCIPER FÖR KVALITETSLEDNING

SOS Alarm har under 2016 utvecklat sju principer för kvalitetsledning inom ramen för företagets ledningssystem: kundfokus, ledarskap, processinriktning, medarbetarengagemang, faktabaserade beslut, relationshantering samt ständiga förbättringar.

Principerna fungerar som kvalitetssäkring av verksamheten genom att vägleda SOS Alarm i arbetet med att uppfylla kundkrav, sträva efter kundnytta och överträffa kundens förväntningar.

Året som gått

Ökad kvalitet med ny larmhanteringsprocess

När SOS Alarm gick över till nationell gemensam 112-mottagning blev behovet av ett gemensamt arbetssätt påtagligt. Arbetet med att se över och komplettera befintliga processer startade redan 2014, färdigställdes året därefter och har presenterats och implementerats på SOS-centralerna runt om i landet under 2016.

Nationell gemensam 112-mottagning innebär att inkommande 112-anrop i första hand fördelas till den SOS-central som finns närmast den hjälpsökande. Om samtliga SOS-operatörer är upptagna i samtal går det över i nationell kö så att det kan besvaras i hela landet.

Då SOS Alarms kärnverksamhet är operativ är det en styrka att det praktiska arbetet finns beskrivet på ett teoretiskt sätt. Därför har nu en gemensam larmhanteringsprocess implementerats under året för att säkerställa samma arbetssätt i hela den operativa verksamheten.

MÄTBARA NYCKELTAL

Framtagandet av larmhanteringsprocessen gjordes inom ramen för ett internt kvalitetsprojekt. Det resulterade sedan i processkartor och tillhörande aktivitetsbeskrivningar. Kopplat till larmhanteringsprocessens delprocesser finns ett antal nyckeltal. Inledningsvis har fokus främst varit på tre nyckeltal:

1. Tid till index (då SOS-operatören identifierat att det är fråga om ett nödsamtal).
2. Tid till medlyssning (då SOS-operatören aktiverat medlyssning för kollegor och samverkansaktörer).
3. Tid till första positionering (då SOS-operatören identifierat samt dokumenterat var hjälpbehövande befinner sig).

GRUNDLIGT FÖRARBETE

Larmhanteringsprocessen och dess nyckeltal syftar till att stärka det operativa arbetet och öka kvaliteten samt bidra till ett strukturerat utvecklingsarbete. Processerna färdigställdes under ett års tid tillsammans med representanter från de lokala ledningarna på SOS-centralerna. Denna förankring i den operativa verksamheten resulterade i värdefull återkoppling till det fortsatta utvecklingsarbetet.

RESULTATET ÖVERTRÄFFADE FÖRVÄNTNINGARNA

Implementeringen av larmhanteringsprocessen hos SOS-centralerna har gjorts i två steg. I den första genomgången fick verksamheten möjlighet att bekanta sig med processkartorna i lugn och ro. Steg två blev mer praktiskt inriktat med övningar och moment. Man bröt ned det teoretiska och kunde på så vis tydligare påvisa hur det är relaterat till praktiska arbetsuppgifter.

Sedan lanseringen i maj 2016 har nyckeltalen följts noga. Strax efter implementeringen kunde man se en förbättring, främst gällande tid till indexering samt till medlyssning som förbättrades avsevärt.

Vi måste leva upp till vår önskade roll i samhället

Under 2016 har SOS Alarm arbetat med att förankra visionen, missionen och de gemensamma värderingarna som togs fram 2015. Målet var att tillsammans sätta en affärsplan för 2017-2019, men arbetet innebar mycket mer än så. Det blev en resa genom företaget där dialog och involvering skedde med hela SOS Alarm.

En del av förankringsprocessen har gått ut på att definiera vad SOS Alarms mission innebär mer konkret men även den position som SOS Alarm vill ta. För att komma dit måste vi utveckla vår verksamhet. Det handlar om allt från att skapa en arbetsplats där våra medarbetare trivs till att öka vår innovationsförmåga. Vi måste tänka kvalitet i alla led för att kunna säkerställa en trygg leverans till våra kunder och bygga förtroende från samhället.

KOMPETENS OCH INNOVATION GER KVALITET

Det är avgörande för SOS Alarm att göra insatser för att bättre utveckla, behålla och attrahera kompetens. Då skapas förutsättningar för kvalitetsutveckling och lägre personalomsättning vilket är en av våra största utmaningar. Vikten av att ständigt ta tillvara på de tekniska möjligheter som finns i samhället är även det en fokusfråga framöver. Även om vår verksamhet ska bygga på en stabil grund är det viktigt att följa vad som händer i samhället och anpassa vår verksamhet därefter. SOS Alarm behöver bli snabbare från idé till tjänsteutveckling och leverans. Det förväntas av både kunder och hjälpsökande.

FÖRFLYTTNING INOM TRE MÅLOMRÅDEN

Under 2016 har SOS Alarms medarbetare fått bidra till att definiera vad navet innebär och vad som krävs för att SOS Alarm ska komma dit. Tillsammans har vi också fastställt vad navet *inte* är – allt för att få en så tydlig bild som möjligt av vad som krävs för att inta positionen och verka därifrån tillsammans med våra samverkanspartners. För att nå vår önskade position krävs en förflyttning inom våra utmanande områden. Genom det arbete som gjorts under året med att definiera våra behov har vi starka förutsättningar att lyckas.

Röster om SOS Alarm

Samverkan med kunder starka avtal

SOS Alarm har tecknat och förlängt flera avtal inom vårdtjänster under 2016. Ett exempel är ett fyraårigt avtal med Stockholms läns landsting (SLL) som började gälla den 1 november 2016. Då vården står inför stora utmaningar är det viktigt med ett långsiktigt synsätt som möjliggör utvecklingen av SOS Alarms vårdtjänster.

En större andel människor i Sverige som söker vård och en stor konkurrens om vårdkompetensen, gör att resurserna måste användas på bästa sätt för att säkra hög kvalitet i vården. Det förutsätter långsiktighet och tät samverkan mellan SOS Alarm och landstingen. Genom stabila avtal bygger vi tillsammans en kvalitativ verksamhet. 2016 blev slutet på flera års utvecklingsarbete mellan Stockholms läns landsting och SOS Alarm. Det blev också början på ett nytt avtal med nya krav och specifikationer.

– Det nya avtalet lägger grunden för att SOS Alarm ska fortsätta utveckla rollen som vårdgivare, något som prioriteras högt av Stockholms läns landsting, säger Ann Eva Askersten, chef för avdelningen för särskilda vårdfrågor.

KOORDINERAD TRANSPORT- OCH PATIENTSTYRNING

Avtalet med SLL innebär att SOS Alarm åter har fått förtroende att hantera hela SLL:s tjänst kring prioritering och ambulansdirigering. Avtalet med SLL kan förlängas två gånger med två år i taget, maximalt till den 1 november 2024. Avtalet innehåller bland annat incitament för högre involvering av sjuksköterskor i vårdärenden och fler alternativ i form av jourläkarbilar och liggande patienttransport.

SLL står inför stora utmaningar med specialisering inom akutsjukvården där det ställs höga krav på hur man styr patientflöden. Det har

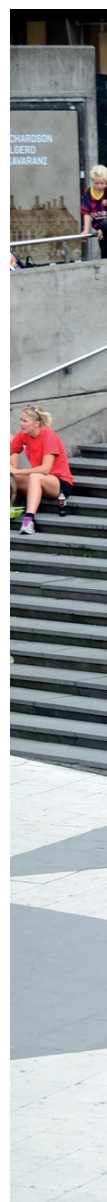
inneburit att SLL efterfrågat nya strategiska koordineringstjänster av SOS Alarm. En ny tjänst har därför inrättats, koordineringstjänsten, som innebär att SOS Alarm och SLL koordinerar transporter och patientstyrning tillsammans.

– Eftersom det nya avtalet beslutades efter en bred politisk överenskommelse ser jag goda förutsättningar för ett långvarigt samarbete vilket jag tror gynnar både oss och SOS Alarm, säger Ann Eva Askersten.

"Det nya avtalet lägger grunden för att SOS Alarm ska fortsätta utveckla rollen som vårdgivare, något som prioriteras högt av SLL"

KVALITET BANADE VÄG FÖR STÖRRE LEVERANS

SOS Alarm tecknade även under 2016 ett treårigt avtal med Region Skåne med möjlighet till förlängning på fyra år. Region Skåne har valt en samverkanslösning som innebär att de själva tar ansvar för den medicinska kompetensen, men att SOS Alarm sköter ambulansdirigeringen och tillhandahåller den tekniska plattformen. Att landsting och regioner fortsätter att välja SOS Alarm som leverantör av vårdtjänster har till viss del sin grund i det kvalitetsramverk som vi etablerade under 2015 för att kunna leva upp till rollen som god vårdgivare. Mycket tid och omsorg lades på hur vi effektivt kan hantera landstingets resurser genom tillgänglighet och handläggningstider. Det har uppskattats av många kunder.



PROAKTIV KUNDDIALOG

SOS Alarm har under året arbetat med att gå från en reaktiv närvaro till att bli mer proaktiv i dialogen med kunderna. Här har kunddialogen delats upp i tre nivåer:

1. En operativ nivå; operativa rutiner, hur avtalet och verksamheten fungerar i vardagen.
2. En taktisk nivå; möten med avtalspartner där vi tillsammans följer upp avtal, tittar på kvalitetsindikatorer och lyfter utvecklingsområden
3. En strategisk nivå; möten med beslutsfattare i olika frågor då vi talar om strategiska frågor som har bäring på SOS Alarms verksamhet

Ett exempel på kunddialog på en strategisk nivå är det nationella vårdråd som etablerades under 2016. Det bjuder SOS Alarm in politiska beslutsfattare i landsting och kommuner för att diskutera aktuella frågor och framtidsfrågor som berör den prehospitaled vården. På så sätt får kunden en större delaktighet i gemensamma frågor och utvecklingsmöjligheter. Ett utmärkt forum för att skapa dialog och tillsammans skapa en hållbar samverkan i vårdkedjan.



Röster om SOS Alarm

Övning visade förmåga att hantera samhällskris

SOS Alarm är väl rustade för att hantera samhällskriser. Det framgår av krisövningen MÅRTEN som genomfördes förra året. Syftet var att utveckla SOS Alarms förmåga inom ledning, samverkan och kommunikation.

Höga flöden i Västra Götaland och Värmland leder till att vägnätet stängs, järnvägarna blir hårt ansatta och flygen ställs in. Det var scenariot för krisövningen MÅRTEN som SOS Alarm genomförde i november 2016. Hela krisberedskapsorganisationen, runt 70 personer, deltog i den två dagar långa övningen som planerades med stöd av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Försvarmakten.

– Medarbetare på SOS Alarm är proffs, för dem är kris en vardagshändelse, något som de hantlar varenda sekund. Det mesta under övningen gjordes väldigt bra, framför allt deltagarnas vilja och engagemang att lösa de problem som uppstod, säger Anders Thour, verksamhetsledare inom Försvarmakten, som deltog i planerings-, genomförande- och uppföljningsarbetet.

ATT ÖVA ÄR LIVSVIKTIGT

Övningen, som bestod av både föreläsningar och simulering, gick ut på att planera inför en kommande storm i Västra Götaland och Värmland. I rollspelet utsågs krisledare och representanter från omvärlden. Förutsättningarna ändrades ständigt, i form av exempelvis vädervarningar från SMHI, som berörde andra delar av landet, och plötslig personalbrist.

Att genomföra övningar som simulerar krissituationer är, enligt Anders Thour, livsviktigt.

– Det är väsentlig för nationens beredskap och också för SOS Alarm internt. Det är viktigt att vara uppdaterad och öva på att kommunicera

blixtsnabbt mellan enheterna.

SOS Alarm har nu en långsiktig övningsplanering fram till 2020, då en totalförsvarsövning ska genomföras.

Regeringen har beslutat att

då ska hela samhällets förmåga att fungera under störda förhållanden ha utvecklats för att ytterst möta ett väpnat angrepp mot Sverige.

– Övningen som genomfördes i november var startskottet för totalförsvarsövningen som då kommer att testa hur väl SOS Alarm, i samverkan med andra myndigheter, hanterar en större kris, säger Anders Thour.

"Medarbetare på SOS Alarm är proffs, för dem är kris en vardagshändelse, något som de hanterar varenda sekund"

Röster om SOS Alarm

Tillsammans skapar vi bättre förutsättningar

– I vårt arbete räknas varje sekund, och jag är jätteglad att SOS Alarm gör det här arbetet för vi ser redan goda resultat.

Anders Edstam, vice brandchef Södertörns brandförsvarsförbund, är nöjd med samverkansprojektet Rätt i Rädning.

Forskning visar entydigt att när det gäller att rädda liv och egendom vid bränder och andra olyckor, då räknas varje sekund. Därför är den så kallade larmhanteringstiden, tiden från att operatören på SOS Alarm svarar på ett inkommande samtal tills denne har skickat det vidare till Rädningstjänsten, oerhört viktig.

– 2010 låg vi på bra siffror när det gällde larmhanteringstid, men sedan dess har vi sett en kraftig försämring, säger Anders Edstam.

VIKTIGT ATT ARBETA TILLSAMMANS

För att åtgärda det här startade SOS Alarm under våren 2016 projektet

Rätt i Rädning och Anders Edstam är en av dem som har medverkat i projektets referensgrupp.

– Vårt uppdrag är att åtgärda olyckor och om vi får för sena larm från SOS Alarm försämras vår leverans vilket leder till ökade skador och kostnader för samhället. Kan vi då jobba ihop i sådana här projekt kan vi alla bidra med vår kunskap och på så vis båda göra ett bättre jobb. Själv anser han att arbetet har funkade bra, både när det gäller information och möjlighet att påverka genom att föra fram tankar och idéer.

– Jag tycker att man i projektet har gjort en bra analys av var problematiken ligger och dessutom gjort adekvata åtgärder för att få till en förändring.

UPPMÄRKSAMMA BRISTER

Och från Anders Edstams synvinkel är sådana här samverkansprojekt viktiga för att båda organisationerna ska kunna nå sina mål.

– Vi är inte rädda för att lyfta frågan när vi ser brister i vårt gemensamma system. Det handlar om att vända sig om, titta ut genom fönstret och fundera på vilka vi finns till för. Om vi ska kunna finnas där för människor med ett hjälpbehov

måste vi ha deras bästa för ögonen och våga ta upp brister som finns för att kunna göra något åt dem.

"Jag tycker att man i projektet har gjort en bra analys av var problematiken ligger och dessutom gjort adekvata åtgärder för att få till en förändring"



Röster om SOS Alarm

Ökad tjänsteportfölj inom trygghetstjänster

Snabba insatser och personligt bemötande. SOS Alarms tjänster inom trygghetslarm ger ökad trygghet till Östersunds medborgare.

Ibland behövs det en ambulans, ibland åker hemtjänsten ut och ibland räcker det med ett samtal för att stämma av att allt är som det ska. Men oavsett orsaken till ett larm ska medborgarna alltid känna sig trygga i vetskapen om att de snabbt får den hjälp de behöver. Det är grunden i en bra trygghetstjänst, menar Åsa Trolle, enhetschef på Teknik och service på Östersunds kommun. Under 2016 var de först ut att testa SOS Alarms nya tjänst Trygghetslarm. Att valet föll på SOS Alarm har flera anledningar.

– Dels har vi goda relationer sedan tidigare och vet att SOS Alarm har mycket duktiga, pålitliga larmoperatörer. Dels såg vi nu en möjlighet att få larmmottagningen närmare Östersund. Jag tror nämligen mycket på lokal-kännedom och personligt bemötande. Det är lättare att få när mottagningen ligger i Sundsvall snarare än i Skåne som hos vår andra leverantör.

PILOTSTUDIE MED GOTT RESULTAT

Till att börja med provade Östersunds kommun Trygghetslarm från SOS Alarm i en pilotstudie under ett år. Resultatet föll så väl ut att de valde att fortsätta med tjänsten även under 2017, parallellt med den andra leverantören som de har avtal med.

Förutom det personliga mötet är en annan stor fördel att kommunen har ett nära samarbete med SOS Alarm kring utvecklingen av tjänsten, menar Åsa Trolle.

– Vi är alltid pigga på att prova nytt och är gärna med och driver utvecklingen för att se till att det blir så bra som möjligt för medborgarna. SOS Alarm låter oss vara med och påverka tjänsten genom att vi får berätta om våra behov och önskemål. Exempelvis har vi kommit med synpunk-

ter på hur själva larmenheterna kan utvecklas, vilket SOS Alarm har tagit till sig.

Och medborgarna som använder tjänsten är också nöjda.

– För dem är bemötandet och tryggheten det viktigaste. Vi får ofta höra att de tycker att trygghetstjänsten fungerar bra och att de får den hjälp de behöver. Det är ett gott betyg.

SAMPAKETERING AV TJÄNSTER - EN FRAMGÅNGSFAKTOR

Med trygghet som affärsidé utvecklar SOS Alarm ständigt nya idéer som kan stärka företagets position som navet för säkerhet och trygghet i Sverige. Under 2016 utökades tjänsteportföljen

inom Säkerhet- och Jourttjänster med ett nytt erbjudande inom personlarm. Lanseringen av personlarm i september 2016 är en naturlig utveckling av satsningen på att bredda värdekedjan genom samar-

beten. Tillsammans med två aktörer på marknaden, lanserade SOS Alarm ett personlarmspaket som innebär en helhetslösning med hårdvara, mjukvara och larmhantering i ett och samma avtal.

KUNDEN VILL HA HELHETSLÖSNINGAR

Sampaketering av våra tjänster samspelar med samtliga av SOS Alarms verksamhetsmål, speciellt målet om att skapa proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi.

Trenden har gått från att upphandla enskilda affärer till helhetslösningar. Den ökande digitaliseringen skapar möjligheter att binda ihop tjänster till sammanhållande erbjudanden. Här ser SOS Alarm en chans att ligga i framkant med förmågan att leverera flera tjänster tillsammans.

"SOS Alarm låter oss vara med och påverka tjänsten genom att vi får berätta om våra behov och önskemål"

Röster om SOS Alarm

Samhällskontakter tydliggör SOS Alarms uppdrag

Under 2016 har intresset för SOS Alarm varit fortsatt stort. Många har besökt oss, däribland rikspolischefen, civilministern, och ett flertal utländska organisationer. SOS Alarm har även haft ett kontinuerligt samarbete med NGO:er* bland andra med Försvarsutbildarna som vid flera tillfällen under året har samverkat med SOS Alarm.

– Försvarsutbildarna har haft god samverkan med SOS Alarm under året, bland annat har vi använt de kort som har tagits fram för att informera om de fyra telefonnumren. Vi har varit flitiga med att dela ut korten på våra kurser och på våra event och de har varit mycket uppskattade. Det passar bra ihop med att vi nu breddat oss från att vara en militär utbildningsorganisation till att verka för att stärka samhällets säkerhet, berättar Anna Torndahl, samordnare krisberedskap på Försvarsutbildarna.

Att visa upp SOS Alarms verksamhet för politiker är också viktigt, då kunskap om företagets uppdrag ger ett mer heltäckande underlag när beslut ska tas. 2016 hade SOS Alarm en monter på fyra partiers partistämmor; Socialdemokraterna, Liberalerna, Nya Moderaterna och Miljöpartiet. Relationsbyggande är också viktigt för SOS Alarm som i samverkan med olika aktörer ska skapa trygghet och säkerhet för alla i Sverige.

NÖDNUMRET INTRESSERAR ALLA

Under 2016 har SOS Alarm utökat kontakterna med icke-statliga intresseorganisationer. Bland några kan nämnas Försvarsutbildarna, Frivilliga försvarsorganisationernas samarbetskommitté, pensionsorganisationer, Riksförbundet Hjärt-Lung, och Civilförsvarförbundet.

– Vi var väldigt glada över att ha möjlighet att komma och besöka SOS-centralen i Stockholm med vårt kommunikationsnätverk Criscom. Det var ett mycket intressant tillfälle där vi såg många möjligheter till ytterligare samverkan, säger Anna Torndahl.

SAMVERKAN SKAPAR DIALOG

Ett annat besök värt att lyfta fram var av Människan bakom uniformen - en verksamhet där ungdomar i utsatta områden får möjlighet att lära känna personer som arbetar inom exempelvis polis, räddningstjänst och vaktbolag. Ett 30-tal ungdomar besökte SOS-centralen i Stockholm i november. Kvällen innehöll både utbildning i hjärt-lungräddning, ambulansbesök och lyssna på aidentifierade 112-samtal. Med på plats fanns även representanter från ambulansen, räddningstjänsten och polisen. En givande och rolig kväll för alla inblandade där samverkan skapar dialog.

– Jag vill själv bli polis, att jobba som SOS-operatör lät intressant också. Jag har alltid velat ha förändringar i samhället, säger Bafrin Ahmed i projektet om besöket hos SOS Alarm.

* icke-statliga intresseorganisationer

SOS Alarm och omvärlden

Tolkbehovet fortsätter att öka

Flyktingströmmen till Sverige har fortsatt in i 2016 och blir märkbar inte minst på nödnumret 112. Trots det ökade tolkbehovet har dock inget extra finansiellt stöd tilldelats öronmärkt för tolkstödet, något som SOS Alarm för en dialog med ägarna om.

För ett år sedan förutspådde SOS Alarm att antalet tolksamtal skulle fortsätta öka under 2016 och det visade sig vara en rätt gissning. Under 2016 nära fördubblades antalet samtal, från drygt 3 000 till knappt 6 000.

En stor del av ökningen står den rådande flyktingsituationen för men en annan förklaring är också att tolktjänsten har blivit mer tillgänglig för våra SOS-operatörer. Man har lättare idag att koppla in tolk än tidigare.

FINANSIELLT STÖD NÖDVÄNDIGT

För att kunna hantera mängden samtal, införde SOS Alarm på eget initiativ en tolktjänst 2011 som köps in från företaget Transvoice. Det har inneburit goda möjligheter att redan initialt i nödsamtalet koppla in en språktolk och på så vis underlätta för den hjälpsökande. Tolktjänsten kostar dock 2,5-3 miljoner per år, något som ska rymmas inom en redan ansträgd budget för 112-tjänsten. Regeringen har aviserat ett ökat anslag för 112-tjänsten men inget öronmärkt stöd för tolkstödet.

KRÄVS ÖVERGRIPANDE LÖSNING

Finansiering för uppdraget är viktigt men det behövs också en övergripande lösning för tolkfrågan. Förhoppningen är att frågan berörs i den kommande 112-utredningen, såsom hur tillgängligheten ska se ut och vilka språk som ska erbjudas.

Fram till nu har SOS Alarm fram till nu haft tolkning på 66 språk, varav somaliska, arabiska och tigrinja är de vanligaste. Enligt den förra 112-utredningen ska SOS Alarm dock erbjuda översättning på de vanligast förekommande språken samtidigt som det finns en stor brist på tolkar i Sverige idag. Behovet av tolk kommer inte att minska och dessa frågor behöver få en lösning.

ETT TRYGGARE SVERIGE FÖR ALLA

SOS Alarm har under 2016 gjort en intern uppföljning hos SOS-operatörer som visar att de är övervägande positiva till tolktjänsten men att den bör vara mer tillgänglig även efter kontorstid. Företagets vision om ett tryggare Sverige för alla rimmer väl med tillgången till tolkstöd, hjälpen ska finnas för alla som bor här tillfälligt såväl som över en längre tid.



Röster om SOS Alarm

Dialog skapar samverkan – 112-dagen 2016

På 112-dagen, den 11 februari 2016, arrangerade SOS Alarm för första gången ett dialogforum i syfte att diskutera framtidens alarmeringstjänst. Flera aktörer inom den så kallade "blåljusfamiljen" samlades i Stockholm för att diskutera hur alarmeringstjänst och krisberedskap bör se ut. På agendan fanns ett flertal talare, däribland inrikesminister Anders Ygeman.

Att samverka är ständigt högt på agendan för SOS Alarm. Tillsammans med andra aktörer skapar ett tryggt och säkert samhälle. Därför blev det en intressant och givande dag då många samverkansaktörer hade valt att samlas på dialogforum 112-dagen.

– Jag tycker att det är bra att få träffas vid ett sådant här tillfälle, menade Janne Kautto, Riksföreningen för ambulanssjuksköterskor. Att byta erfarenheter och diskutera är jätteviktigt. Här har vi möjlighet att lära känna varandra och bli bättre på att samverka bättre både i vardagen och i de stora händelserna.

– Sådana här sammanhang är viktiga att delta i, tyckte Patrik Åhnberg, chef för avdelningen samhällsbyggnad vid länsstyrelsen i Stockholm. Dels för att se framåt och vad vi ska möta för utmaningar men också ett forum att träffas, alla aktörerna, med larmmottagandet i centrum.

NÖDNUMMER FÖR HELA EU

112-dagen uppmärksammas årligen den 11 februari (11/2). Syftet är att öka kunskapen om nödnumret 112 och att informera om att numret fungerar i alla EU-länder. Dagen är ett Europagemensamt arrangemang där EENA (European Emergency Number Association) står bakom att EU-länderna gör gemensam sak kring 112-frågorna.

POLISEN FICK PRIS

En annan nyhet på 2016 års 112-dag var det nyinstiftade 112-priset. Syftet med utmärkelsen är att uppmärksamma aktörer inom alarmeringstjänsten och att synliggöra specifika händelser/insatser där samverkan inom alarmeringstjänsten har varit avgörande för insatsens utfall. Priset tilldelades poliskommenderingen vid Kronans skola i Trollhättan med motiveringen:

"Vi vill tilldela Polismyndigheten 112-priset 2016 för god samverkan i händelsen vid Kronans skola den 22 oktober. Hela larmkedjan fungerade väl insatserna snabba. Många aktörer var involverade och Polismyndigheten ledde arbetet förtjänstfullt så att alla kunde bidra med omhändertagande och information till de som drabbats och andra som efterfrågade den."

Öppenhet stärker förtroendet för SOS Alarm

SOS Alarm har ett högt förtroende hos allmänheten som det gäller att förvalta. Det gör vi genom att vara öppna och transparenta med vår verksamhet. Genom att förklara hur verksamheten fungerar vinner vi tillit hos både allmänhet, media och beslutsfattare.

SOS Alarms verksamhet ska tåla granskning och öppenhet. Vi ska alltid ha den hjälpsökandes bästa för ögonen och vara beredda att ompröva arbetsmetoder om det är vad som krävs för att förbättra oss. Det är en del av det kvalitetsarbete som vi bedriver.

Samtidigt kan SOS Alarm inte vara hur transparent som helst. Det finns utmaningar i att förmedla komplexiteten i verksamheten och begränsningar i vad man får säga i form av sekretess. Utöver de juridiska aspekterna med sekretess måste SOS Alarm även värna den enskildas integritet, alla ska känna sig trygga med att ringa 112 i en nödsituation. Det gäller både en trygghet i att få hjälp och att innehållet i nödsamtal inte blir allmänt känt.

FÖRTROENDE GENOM EGEN ERFARENHET

Nödnumret 112 tar varje år emot tre miljoner samtal. Många svenskar har egen erfarenhet av att kontakta nödnumret och få rätt stöd i en ofta svår situation, eller har hört berättelser genom bekanta eller via media. I kombination med en generellt hög tilltro till samhället och offentlig service, skapar det ett starkt förtroende för SOS Alarm. Förtroendet är också viktigt i relation till våra samarbetspartners, exempelvis polisen, ambulanssjukvården och räddningstjänsten. Tilliten till att SOS Alarm sköter sitt uppdrag är en förutsättning för att hela alarmeringskedjan ska kunna fokusera på den hjälpsökandes bästa.

NÄR UT I BRUSET

Även om det finns begränsningar i vad SOS Alarm kan säga med hänsyn till sekretess så måste informationen ändå vara så klar och tydlig att den inte går att missförstå. Och inte minst i kontakt med media. Det gäller att vara kreativ och både se möjligheter som dyker upp i nyhetsflödet och att skapa eget material. SOS Alarm har en stor fördel av att vara först av alla med en lägesbild när en händelse inträffar men vi har även otroligt starka berättelser där våra medarbetare samarbetar för att rädda livet på människor. Vår verksamhet som berör många människor på djupet och att arbeta proaktivt för att nå ut med vårt budskap är oerhört viktigt för att fortsätta att bygga förtroende och respekt för SOS Alarms uppdrag.

STORA UTMANINGAR

Under 2016 har SOS Alarm haft stort proaktivt genomslag i media. Det har gett oss möjligheten att utbilda allmänheten om t ex. när man ska ringa nödnumre och när man kan ringa samhällets övriga hjälpnummer. Antalet icke-akuta samtal minskar på nödnumret vilket innebär att värdefull tid kan ägnas åt de hjälpsökande som verkligen är i behov av hjälp. Men fortfarande finns stora utmaningar i att bibehålla denna trend. Med fortsatt kontinuerlig information om nödnumret 112 hoppas vi att kunna fortsätta på samma positiva bana och ytterligare förbättra villkoren för SOS Alarms medarbetare.

Röster om SOS Alarm

Ny tjänst ger landstinget snabbare krisinformation

De regionala SOS-centralerna avlastas samtidigt som landstingens tjänsteman i beredskap får snabbare information om allvarliga händelser och kriser. För landstingen i Blekinge, Kalmar och Kronoberg har SOS Alarms krisberedskapstjänst inneburit många fördelar. Under 2016 arbetades en förlängning av avtalet fram med start 2017.

– Vi arbetar ständigt med att säkerställa att vi har hög förmåga och en bra krisberedskapsfunktion inom landstinget. Därför är det glädjande att se hur väl den här tjänsten, som vi är först ut bland Sveriges landsting att använda, har slagit ut, säger Stefan Österström, säkerhetschef, landstinget Blekinge.

KRÄVER ETT SNABBARE INFORMATIONSFLÖDE

Precis som statliga myndigheter och länsstyrelser behöver snabb information om pågående kriser och allvarliga händelser i landet, behöver även landstingen det. Skillnaden är att landstingen är minutoperativa i sitt agerande, vilket ibland kan kräva ett ännu snabbare informationsflöde.

– Tidigare blev vår tjänsteman i beredskap (TIB) på landstinget larmad av vår regionala SOS-central i Växjö. Men eftersom de även larmar ambulans och brandkår, vilket förstås måste prioriteras vid större olyckor, kunde det hända att vi fick informationen senare. Med den nya tjänsten, där informationen går direkt till oss från SOS Alarms krisberedskapsfunktion, får vi besked parallellt vilket snabbar på våra insatser, säger Stefan Österström.

"VI ÄR VÄLDIGT NÖJDA MED TJÄNSTEN"

Landstingen i Blekinge, Kalmar och Kronoberg (GHK) har tillsammans med SOS Alarm renodlat en beredskapslista med de kriterier som ska

"Med den nya tjänsten, där informationen går direkt till oss från SOS Alarms krisberedskapsfunktion, får vi besked parallellt vilket snabbar på våra insatser"

ligga till grund för larm till landstingens TIB. Det kan handla om allt från större trafikolyckor eller bränder till omfattande elavbrott, väderstörningar eller larm om smittsamma sjukdomar.

– SOS Alarms krisberedskapssamordnare larmar vår TIB via kommunikationssystemet Rakel så fort de får in ett larm som matchar kriterierna. Men de är även proaktiva och larmar när de anser att de fått in ett larm om något som be-

rör oss, även om det inte står på vår beredskapslista, säger Stefan Österström och tillägger:

– Vi är väldigt nöjda med den här tjänsten. Den ger oss ett helhetsperspektiv utifrån våra behov och fungerar mycket bra.

LÅNG ERFARENHET AV OMVÄRLDSBEVAKNING

Fredrik Sjöberg är krisberedskapssamordnare på SOS Alarm. Han ser stor potential för tjänsten även i andra landsting.

– Det är viktigt för landstingen att snabbt få den här typen av information för att kunna förbereda sina insatser när det sker något allvarligt. Vi har lång erfarenhet av omvärldsbevakning och samverkan med myndigheter och andra centrala samhällsaktörer. Vårt samarbete med GHK-landstingen visar att krisberedskapstjänsten även fungerar utmärkt för landstingens behov, avslutar Fredrik Sjöberg.

SOS Alarms uppdrag och affärsområden

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.

SOS Alarms uppdrag och samhällsroll

Vår roll ger oss möjligheten att verka för ett hållbart samhälle. Genom att skicka rätt resurs till rätt plats kan vi påverka belastning på miljön och genom vårt viktiga uppdrag inom alarmeringstjänsten har vi ett stort socialt ansvar i samhället som vi tar på största allvar.

Organisationen utgår ifrån två verksamhetsområden; Alarmering och Beredskap samt Säkerhet och Jourtjänster. Inom Alarmering och Beredskap finns 112-tjänsten, krisberedskapstjänster och tjänster inom räddning och vård. Under Säkerhet och Jourtjänster erbjuds säkerhets- 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. Hur SOS Alarm sköter sitt uppdrag, att få rätt resurs i rätt tid till den hjälpsökande, är avgörande för allmänhetens förtroende för bolaget.

ALARMERING OCH BEREDSKAP

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

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 runtom hela Sverige och har ca 740 medarbetare.

SÄKERHET OCH JOURTJÄNSTER

Verksamhetsområdet Säkerhet och Jourtjänster bidrar till att möjliggöra vår mission. Våra tjänster inom säkerhet, jourverksamhet samt trygghetstjänster harmonierar därför 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, och har cirka 160 medarbetare. SOS Alarms kunder inom Säkerhet och Jourtjänster är främst kommuner och kommunala bolag.

SOS ALARMS DOTTERBOLAG

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 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:

- **Servicedesk** – Agera telefonist på distans med full integration i kundens egna växel.
- **Helpdesk** – Erbjud 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 2016 29 463 tsek.

Hållbarhet genom- syrar SOS Alarms verksamhet

Positiva satsningar på SOS Alarms medarbetare

För en hållbar verksamhet krävs en stabil kompetensförsörjning och en långsiktig plan för att behålla, utveckla och attrahera medarbetare – något som SOS Alarm har tagit fasta på. Ett exempel är rekryteringskampanjen under hösten 2016 som resulterade i så många som 1 600 sökanden i hela landet.

SOS Alarms personalomsättning är 16 procent. En relativt hög siffra - men det finns förklaringar: SOS Alarm har en personalintensiv dygnet-runt verksamhet med högt tryck. Men med det engagemang och den vilja som finns hos både styrelse, ledning och medarbetare, finns goda utsikter att lyckas minska personalomsättningen genom att bl.a. satsa på ett proaktivt arbetsmiljöarbete, synliggöra karriärvägarna inom företaget samt satsa på att utveckla och behålla vår kärnkompetens.

FRÅN VÄRDERINGSARBETE TILL REKRYTERINGSKAMPANJ

Under året har SOS Alarm genomfört en rad framgångsrika insatser för att behålla, utveckla och attrahera medarbetare. Förutom att synliggöra karriärvägen som är högsta prioritet, kan nämnas:

- Översyn av schema- och bemanningsprocessen
- Ett aktivt värdegrundsarbete
- En omfattande satsning på ledarskapsutveckling inom bolagets Kultur- och värdegrundsprogram
- Påbörjat tydliggörandet av chefsrollen (fokus på ledarskapet snarare än sidouppgifter)
- Coachning av SOS-operatörer och satsning på dessa i årets lönerevision
- Förkortad rekryteringsprocess och fokus på chefers delaktighet i denna
- Förkortad och förbättrad grundutbildning
- Uppföljning i form av avgångsenkäter men också enkäter efter 1-2 månaders arbete

Och sist men inte minst, den lyckade rekryte-

ringskampanjen under hösten som resulterade i ett 100-tal nya medarbetare.

UTFALLET ÖVER FÖRVÄNTAN

Rekryteringskampanjen, som genomfördes under ett par veckor i september/oktober, fokuserade på två rekryteringsfilmer och artiklar och intervjuer med medarbetare från SOS Alarm. Syftet var att potentiella medarbetare skulle förstå vad det innebär att jobba på SOS Alarm och få upp ögonen för fördelarna. Filmerna och artiklarna spreds på Facebook, LinkedIn och Twitter och annonserades i tidningen Metros digitala kanaler och på den egna webbplatsen. Cirka 1 600 ansökningar kom in från potentiella SOS-operatörer, ambulansbeställare, ambulansdirigenter och räddningsåtgörare.

Utfallet blev över förväntan och kampanjen ledde till många nya kollegor i hela landet som får chansen att göra skillnad i en meningsfull och fantastisk verksamhet.



Hållbarhet är en del av SOS Alarms grunduppdrag

Vår vision "ett tryggare Sverige för alla" pekar mot vår strävan att bidra till ett tryggare och säkrare och därmed hållbarare samhälle. Vår mission "att vara navet som skapar trygghet och säkerhet" är avgörande för hur vi vill driva vår verksamhet.

Under 2016 genomfördes ett strategiarbete där våra tidigare fem strategiska målområden som beskriver vad som är väsentligt för att skapa en långsiktigt hållbar verksamhet omformulerades till tre målområden:

- Attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället
- Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer
- Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi

Arbetet gjordes utifrån dialog med ägare, kunder och samarbetspartners samt koncernstyrelsen och sammanfattar och koncentrerar även det som framkom i den väsentlighetsanalys som genomfördes 2015 i syfte att ringa in våra största utmaningar ur ett hållbarhetsperspektiv. Det strategiska arbetet har ytterligare skärpt fokus på vilka våra största utmaningar är ur ett hållbarhetsperspektiv och de tre strategiska målområdena vilka kan brytas ner i ett antal specifika mätbara mål har skapat en välbalanserad och väl förankrad bild av vad som är väsentligt för vår verksamhet. Övergången 2015 att följa upp och redovisa enligt Global Reporting Initiatives standard G4 Core har ytterligare bidragit till detta.

En förutsättning för ett kontinuerligt hållbarhetsarbete är en nära dialog med samtliga intressentgrupper. Vi genomför också sedan flera år strukturerade dialoger med samtliga intressentgrupper och detta arbete kommer ytterligare att intensifieras kommande år. I vår strategi är värdet av långsiktiga relationer och en verksamhet som skapar förtroende och tillit en hörnsten. För att uppnå detta är en transparent verksamhet i dialog med samtliga intressenter en förutsättning.

EN AKTIV INTRESSENTDIALOG ÄR GRUNDEN FÖR ETT FOKUSERAT HÅLLBARHETSARBETE SOS Alarm bedriver ett antal strukturerade dialoger med flera intressentgrupper. Exempel på det är:

- 112-rådet
- 112-dagen
- Vårdråden, återkommande nationellt och regional dialog med landstingen
- Räddningsråd, regionala dialoger med Räddningstjänsten
- Företagsråd där företagsledningen träffar de fackliga representanter
- Branchföreningar
- Raketråd
- Arbetsplatsträffar
- Styrelsemöten
- Ägarträffar
- Samverkansträffar med myndigheter etc.

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

EN LÅNGSIKTIGT HÅLLBAR VERKSAMHET - VÅRA UTMANINGAR

2015 genomfördes en analys utifrån våra intressentdialoger över de mest väsentliga frågorna för SOS Alarm ur ett hållbarhetsperspektiv. De fem områden som ansågs ha störst betydelse var:

1. Tillförlitlighet/ leveranssäkerhet
2. Kompetensförsörjning,
3. Att förebygga samhällsstörningar,
4. Ekonomisk stabilitet
5. Transparens/kommunikation



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
Intressorganisationer
Försvarmakten

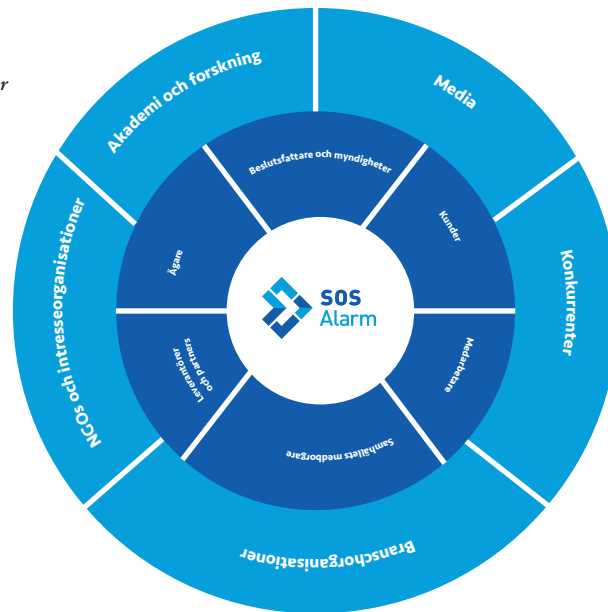
Medarbetare

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

Konkurrenser

Värdföretag
Larmcentraler
Call center
Bevakningsföretag
Teknikföretag

Fokus på dessa områden är nödvändiga för att skapa en verksamhet med högt förtroende och tillit i samhället som är den största utmaningen. Ytterligare dialoger med olika intressentgrupper genomfördes i samband med det omfattande strategiarbetet 2016 vilket resulterade i en mer koncentrerad bild av våra utmaningar och där antalet strategiska hållbarhetsmål minskade samtidigt som ett nytt strategiskt område ringades in som belyser vikten av en innovativ verksamhet för att kunna utvecklas för att möta förändringar i hjälpsökande och kunders behov.

VÅRA STRATEGISKA HÅLLBARHETSMÅL

Hållbarhet för SOS Alarm innebär att vi bedriver en verksamhet med **högt förtroende hos hjälpsökande, kunder och samarbetspartner**. För att klara det så behöver vi en **stabil kompetensförsörjning** via engagerade medarbetare som trivs och vill utvecklas med oss. För ett högt förtroende över tid krävs också att vi har förmågan att utveckla våra tjänster i takt med samhällets förändringar och teknikens möjligheter. Det ställer krav på en **hög innovativ förmåga**. Slutligen så är en **stabil ekonomi** förutsättningen för att kunna finansiera en satsning på såväl medarbetare som för att utveckla verksamheten. Dessutom måste vi som varje ansvarstagande organisation arbeta för att vi **minimerar negativ miljöpåverkan** till följd av vår verksamhet.

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 2016.

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

Stockholm 15 mars 2017

*Maria Khorsand
VD SOS Alarm*

Årsredovisning och koncernredovisning 2016

FÖR RÅKENSKAPSÅRET 2016-01-01 - 2016-12-31

Styrelsen och verkställande direktören för SOS Alarm Sverige AB, organisationsnummer 556159-5819, avger härmed årsredovisning för SOS Alarm AB och koncernredovisning för SOS Alarmkoncernen för verksamhetsåret 2016. Förvaltningsberättelsen omfattar koncernen och moderbolaget.

Styrelsens säte: Stockholm

Företagets redovisningsvaluta: Svenska kronor (SEK).

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

Innehåll

1. Förvaltningsberättelse	46
1.1 <i>Bolagsstyrningsrapport</i>	58
2. Koncernen	74
3. Moderbolaget	79
4. Tilläggsupplysningar	84
4.1 <i>Redovisningsprinciper m.m.</i>	84
4.2 <i>Noter</i>	89
5. Revisionsberättelse	104
6. Granskningsrapport för 2016	106
7. Granskning över SOS Alarms hållbarhetsredovisning	107

1 Förvaltningsberättelse

SOS Alarms ägarförhållanden, 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 bolaget 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 mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtjänster samt trygghetslarm.

Dotterbolaget YouCall Sverige AB ägs till 70 % och verksamheten omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderbolagets samhällsuppdrag.

Vision och Mission

SOS Alarms vision är ”Ett tryggare Sverige för alla” och vår mission är ”Vi är navet som skapar trygghet och säkerhet”.

Värdegrund

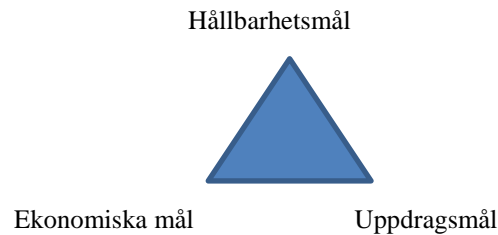
SOS Alarms värderingar är att vara *professionella och empatiska* samt *ansvarstagande och samverkande*. Detta genomsyrar hela vår verksamhet och finns som grund i allt vi gör.

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 ägare genomförde under 2016 ett arbete tillsammans med bolaget och koncernstyrelsen i syfte att gemensamt fastslå mål för verksamheten. Ur ett ägarperspektiv delas målen in i tre kategorier som tillsammans syftar till att balansera bolagets affärsbeslut:



De ekonomiska målen är ägarbestämda medan bolagsstyrelsen ansvarar för att sätta de strategiska hållbarhetsmålen. Eftersom SOS Alarm via alarmeringsavtalet har ett särskilt beslutat samhällsuppdrag fastslår dessutom regeringen ett antal uppdragsmål för den del av SOS Alarms verksamhet som avser att samordna och utöva det allmännas alarmeringsfunktioner.

Efter att ägarrepresentanter tillsammans med bolaget genomfört ett arbete i syfte att ompröva de ekonomiska målen samt att precisera uppdragsmål för verksamheten fattades beslut på årsstämman i april 2016 om nya ekonomiska- samt uppdragsmål för verksamheten. Dessutom preciserades i arbetet de ur ett ägarperspektiv största utmaningarna att bedriva en hållbar verksamhet. Under 2016 genomfördes sedan ett omfattande strategiskt arbete att med visionen: *Ett tryggare Sverige för alla* fastslå strategier för hur SOS Alarms position som *Navet som skapar trygghet och säkerhet* ska förstärkas och utvecklas. Arbetet genomfördes utifrån dialoger med ägare, bolagsstyrelse, kunder, uppdragsgivares, medarbetares och övriga intressentgruppers förväntningar på verksamheten. Resultatet blev en ny affärsplan för åren 2017-2019 grundad på tre strategiska målområden, väsentliga för att skapa en hållbar verksamhet:

- Attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället
- Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer
- Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi

Dessa målområden ersätter de fem strategiska målområden som gällde fram till och med 2016 och innefattar nedbrutet såväl av ägarna beslutade ekonomiska mål och uppdragsmål, av styrelsen beslutade strategiska hållbarhetsmål samt övriga verksamhetsmål.

Organisation

Verksamheten är 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 på 13 centraler 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, 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 justitiedepartementet 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 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. Sedan 2015 har SOS Alarm utvecklat teknik för att kunna skicka ut ”Viktigt meddelande till allmänheten” (VMA) via röst- och sms-meddelanden till fasta och mobila telefoner. Från 1 juli 2017 gäller ny lagstiftning vilket innebär att samtliga fasta och mobila telefoner inom ett utpekat område kan nås för varningsmeddelanden.

Räddning

Primärkommunerna anlitar SOS Alarm för alarmering av kommunal räddningstjänst. 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 2016 399 MSEK (399). Av affärsområdets omsättning utgör 249 MSEK (249) MSEK ersättning för alarmeringsavtalet enligt avtal med staten.

Vård

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

2016 omsatte affärsområdet 288 MSEK (263).

Säkerhet, Jourtjänster

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera samhällsnära, trygghetsskapande säkerhets- och jourtjänster. Området Säkerhet omfattar egendomsalarm (ex. inbrotts-, brand- och driftalarm) och personalarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamarbetande.

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

2016 omsatte affärsområdet totalt 306 MSEK (287).

SOS Alarms dotterbolag

YouCall Sverige AB

Dotterbolaget YouCall, som ägs till 70 %, 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 och tjänsterna har även koppling till tjänsteområdet 112/Krisberedskap. 2016 omsatte YouCall 29,4 MSEK (28,9).

Väsentliga händelser under året

I januari tillträdde SOS Alarms nya VD och koncernchef Maria Khorsand, som tidigare varit styrelseledamot sedan 2009.

Under våren initierade VD i samråd med styrelsen ett effektiviseringsprogram i syfte att sänka kostnadsnivån. Detta gjordes för att skapa utrymme för att återinvestera i

- SOS Alarms medarbetare med fler operatörer ute på våra centraler, i kompetens och ledarskap för att sänka vår personalomsättning och i centralerna för att kunna hantera den ökande mängden operatörer
- Kvalitet för att förbättra våra kvalitetsmål, däribland svarstider, och ge en bättre service till våra kunder samt
- Teknisk utveckling och innovation för att anpassa företaget efter samhällets nya krav på digitalisering och ett ökat säkerhetsbehov

Ett omfattande strategiprogram startades vid samma tidpunkt och involverade styrelse, koncernledning samt chefer och medarbetare. En ny treårig affärsplan arbetades fram med nya strategier – en affärsplan som bygger på att SOS Alarm fortsätter den effektivisering som initierades under 2016 för att kunna satsa enligt beskrivningen ovan.

Under året har SOS Alarm haft en fortsatt hög personalomsättning bland operatörer samt problem med kompetensförsörjning. Bolaget har ett starkt arbetsgivarvarumärke som många vill arbeta för, samtidigt som många valt att sluta under året. Det beror på ett alltför högt arbetstempo vilket leder till en obalans i bemanningen. Detta utmanande område är något som verksamheten intensivt och långsiktigt kommer att fortsätta arbeta med. Ett exempel är den rekryteringskampanj som SOS Alarm genomförde under året som fick över 1600 ansökningar. Ett omfattande kultur- och värderingsprogram och fokus på ett utvecklat ledarskap har varit högt prioriterat under året.

Under hösten 2016 har ett omfattande arbete för att få tillstånd en hållbar ersättning för alarmeringsavtalet genomförts. SOS Alarm vill säkerställa ett kostnadstäckt alarmeringsavtal med utrymme för att kunna upprätthålla en stabil bemanningsnivå för en säkrad kvalitet och tillgänglighet, att utveckla verksamheten med IT-lösningar för ökad digitalisering och automatisering, ha förmåga att säkerställa en sammanhållen vård- och larmkedja, öka förmågan att hantera extraordinära händelser och därigenom förstärka krisberedskapsfunktionen. En satsning på alarmeringstjänsten skulle öka tryggheten för alla som bor och vistas i Sverige samt förstärker Sveriges krisberedskap som helhet. För att kunna planera och driva verksamheten på ett långsiktigt och hållbart sätt behöver ersättningsmodellen för alarmeringsuppdraget grunda sig på en längre tidsperiod än som i dag, d.v.s. 1 år.

Utdelningspolicy: Ordinarie utdelning ska långsiktigt motsvara minst 50 procent av resultat efter skatt.

Utdelning görs under förutsättning att kapitalstrukturmål efter utdelning hamnar inom intervallet samt med beaktande av genomförandet av koncernens strategi och investeringsbehov.

De ekonomiska målen är långsiktiga och ska utvärderas över en konjunkturcykel, cirka fem till sju år. Förändringar i marknadsförutsättningarna eller bolagets verksamhet kan ge anledning till revidering av målen.

Uppdragsmål

Via alarmeringsavtalet har SOS Alarm ett särskilt beslutat samhällsuppdrag. För det fastslår regeringen ett antal uppdragsmål för den del verksamheten som avser att samordna och utöva det allmännas alarmeringsfunktioner:

- **Svarstid 112**
 - Genomsnittlig svarstid ska vara högst 8 sek
 - 92 procent av samtalen ska ha en genomsnittlig svarstid på högst 15 sek
 - Längsta svarstid ska vara 30 sek
- **Tid till identifierat hjälpbehov:**
 - Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskän för 112 till tidpunkten då operatören identifierar hjälpbehovet ska 2019 inte överstiga 40 sek i genomsnitt
- **Nöjda kunder inom samhällsuppdraget:**
 - Nöjd kund index (NKI) ska uppgå till lägst 71 enligt bolagets kundundersökning inom Alarmering och Beredskap.
- **Förtroendeindex:**
 - Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70 enligt bolagets mätmetod.

Hållbar utveckling

Från och med verksamhetsåret 2008 upprättar SOS Alarm en hållbarhetsredovisning enligt GRI:s

(Global Reporting Initiative) riktlinjer. Från och med verksamhetsåret 2015 har SOS Alarm övergått till 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 trygg och pålitlig, vare sig det rör sig om nödställda, kunder, partners, medarbetare, ägare eller miljöhänsyn.

Utifrån genomförd väsentlighetsanalys hösten 2015 och i kombination med strategi- och affärsplaneprocessen 2016, vilken grundar sig på ett stort antal intressentdialoger, har styrelsen beslutat om följande hållbarhetsmål:

Mest väsentligt för att bedriva en hållbar verksamhet är att långsiktigt upprätthålla allmänhetens förtroende för verksamheten och nöjda kunder och uppdragsgivare. Den största utmaningen för att klara detta är att upprätthålla en stabil kompetensförsörjning via engagerade medarbetare som trivs och vill fortsätta att utvecklas i verksamheten. Att klara av att bemanna verksamheten och för att skapa utrymme för utveckling och innovation kräver en stabil ekonomi. SOS Alarm måste som den ansvarstagande organisation vi är alltid arbeta för att minska negativ miljöpåverkan.

Måluppfyllelse 2016

De ekonomiska målen uppfylldes 2016. Det beror på dels att vi på grund av personalomsättning haft många vakanta tjänster under året men också på en allmän återhållsamhet avseende externa kostnader i syfte att skapa utrymme för framtida utveckling av verksamheten. På grund av osäkerheter i finansiering via framför allt 112-uppdraget har verksamheten ett eftersatt utvecklingsbehov vilket resulterat i en låg investeringsnivå de senaste åren och som medför onormalt låga avskrivningskostnader 2016.

Flera års osäkerhet i finansieringen har medfört att verksamheten pressats hårt. Vi har engagerade medarbetare men problemet är att många väljer att sluta på grund av denna press. Det medför i sin tur att vi har problem att uppnå våra uppdragsmål. Vi har enats i samförstånd med ägare och styrelse om hur vi till 2019 ska uppnå våra uppdragsmål, vilket givetvis förutsätter att finansieringen av vårt grunduppdrag löses.

Vi klarar 2016 våra mål vad avser förtroende från allmänheten och vi klarar våra mål även när det gäller nöjda kunder, men för att vi ska fortsätta att infria förväntningarna och därmed skapa förutsättningar för en långsiktigt hållbar verksamhet måste vi för att behålla förtroendet på sikt även klara våra uppdragsmål.

Under 2016 så infriades vårt övergripande miljömål med råge. Vi har genom att framför allt ersätta fysiska möten med webb- och telefonkonferenser minskat vårt resande motsvarande en flygsträcka på 16 varv runt jorden. Detta har gjort att koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor minskat med 33 % 2016.

	Målbeskrivning		Uppdrags- mål	Mål 2016	Utfall 2016	Utfall 2015	Mål 2017	Mål 2018	Mål 2019
E,H	Rörelsemarginal %	●		2	5,7	0,1	2	2	2
E	Soliditet %	●		30	32,6	27,3	25-35	25-35	25-35
H	Omsättning MSEK	●		1007	1017	970	1047	1136	1174
U	Genomsnittlig svarstid, sek	●	8	11,5	14,7	13,2	11,2	9,8	8,0
U	Svarstid max 15 sek, % andel	●	92		72,3	77,1	80	83	85
U	Längsta svarstid 30 sek, % andel	●	100	95	89	90	93	96	99
U	Tid till identifierat hjälpbehov*		40 sek 2019	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	40
U	Förtroendeindex	●		70	81		75	77	79
U	Nöjd kund index (NKI) Alarmering & Beredskap	●	68	68	70	68	68	68	68
H	NKI -hela verksamheten	●		68	68	67	69	70	70
H	Medarbetarindex	●		72	72	71	72	73	73
H	Personal-omsättning**	●		14	16,7	14,2	14	12	10
H	CO2-utsläpp ska minska med 5 % per år och anställd	●		-5	-33	-2,2	-5	-5	-5

*mätmetod är under utveckling

** omsättning pga slutat på egen begäran eller avslutad provanställning

Medarbetare

Antalet anställda (FTE) i koncernen vid årets utgång var 1 021 (916). Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 947 (909). Av dessa var 57 % (58) kvinnor och 43 % (42) män. I moderbolagets styrelse är 62 % (45) kvinnor och 38 % (55) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 50 % (37) kvinnor och 50 % (63) män. I moderbolagets företagsledning innehas 45 % (50) av posterna av kvinnor och 55 % (50) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 50 % (64) av kvinnor och 50 % (36) 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.

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 bedrivs 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.

Omsättning och resultat

Netto omsättningen för 2016 uppgick till 1 016,7 MSEK (970,3), vilket är en ökning med 4,8 %. Koncernens rörelseresultat uppgick 2016 till 57,8 MSEK (1,0). Resultatförbättringen beror till största del på det kostnadseffektiviseringsarbete som pågår för att minska övriga externa kostnader samt att avskrivningskostnaden för perioden är 24,9 MSEK lägre än för samma period 2015.

Personalkostnaden har visserligen ökat med 2,1 % jämfört med föregående år till 620,2 MSEK (607,6) men fortfarande har verksamheten ett stort antal vakanser varför personalkostnaderna är betydligt lägre än den budgeterade kostnaden om 657,3 MSEK. Rörelseresultatet har påverkats av nedskrivningar och utrangeringar på totalt 9,3 MSEK. Resultatet från finansiella investeringar för perioden januari-december 2016 uppgick till 1,0 MSEK (0,5). Resultat efter finansiella poster blev därmed 58,8 MSEK (1,5) och koncernens resultat efter skatt uppgick till 45,3 MSEK (-2,4).

2016 års nettoresultat om 45,3 MSEK (-2,4) innebär en avkastning på eget kapital om 25,1 % (-1,5). Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 8,2 %.

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 2016 uppnåddes ej de uppsatta målen varför ingen utdelning föreslås.

Flerårsöversikt koncernen*	2016	2015	2014	2013	2012
Nettoomsättning (TKR)	1 016 655	970 276	953 338	869 440	854 335
Resultat efter finansiella poster (TKR)	58 808	1 515	32 738	12 898	-26 064
Rörelsemarginal (%)	5,7 %	0,1 %	3,2 %	1,3 %	-3,5 %
Balansomslutning (TKR)	620 778	577 986	617 928	570 384	536 926
Soliditet (%)	32,6 %	27,3 %	26,2 %	23,4 %	29,0 %
Avkastning på eget kapital efter skatt(%)	25,1 %	-1,5 %	19,5 %	6,7 %	-9,0 %
Medelantalet årsanställda (FTE:er)	947	909	848	819	878

* Se not 29 - nyckeltalsdefinitioner

Jämförelsetalet för år 2012 har inte räknats om enligt K3.

Koncernen - finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde

Koncernens likvida medel har minskat med 52,8 MSEK, vilket framförallt beror på att vi har placerat 58,9 MSEK i långsiktiga placeringar. Per den 31 december 2016 uppgick likvida medel till 60,2 MSEK (113,1). Soliditeten uppgick till 32,6 % (27,3) och koncernens egna kapital till 202,1 MSEK (158,0). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för perioden januari-december 2016 till -52,8 MSEK (-18,3). Den löpande verksamheten bidrog med 43,0 MSEK (22,0). Investeringar gjordes med 92,9 MSEK (44,3) varav 58,9 MSEK (9,0) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Finansieringsverksamheten bidrog med -3,0 MSEK (-3,3).

Flerårsöversikt Moderföretaget*	2016	2015	2014	2013	2012
Nettoomsättning (TKR)	994 503	949 002	933 311	851 504	837 764
Resultat efter finansiella poster (TKR)	58 920	4 516	31 910	12 028	-23 395
Rörelsemarginal (%)	5,5 %	-0,1 %	3,1 %	-0,3 %	-3,3 %
Balansomslutning (TKR)	597 810	551 892	586 871	538 499	516 950
Soliditet (%)	31,4 %	25,7 %	24,0 %	21,0 %	26,0 %
Avkastning på eget kapital efter skatt(%)	28,6 %	13,8 %	30,3 %	25,9 %	-5,4 %
Medelantalet årsanställda (FTE:er)	911	875	813	783	843

* Se not 29 - nyckeltalsdefinitioner.

Jämförelsetalet för år 2012 har inte räknats om enligt K3.

Moderbolaget – finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde

Moderbolagets omsättning uppgick till 994,5 MSEK (949,0). Rörelseresultatet till 54,9 MSEK (-0,9). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 58,9 MSEK (4,5). Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 148,0 MSEK (100,9). Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 43,9 MSEK (16,8) och för investeringsverksamheten till -89,5 MSEK (-32,8), varav 58,9 MSEK (9,0) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Förändring av likvida medel uppgick till -45,6 MSEK (-15,9).

Utsikter för kommande verksamhetsår

För 2017 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 innovativa och digitala förmåga.

Händelser efter räkenskapsårets utgång

Landstingsstyrelsen i Sörmland beslutade den 14 februari att säga upp avtalet med SOS Alarm från och med den 30 november 2017 då Sörmland går in i Sjukvårdens larmcentral som redan omfattar landstingen Uppsala och Västmanland.

Förslag till vinstdisposition

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel

Balanserat resultat	98 501 202
Årets resultat	47 128 735
	145 629 937
disponeras så att	
i ny räkning överföres	145 629 937
	145 629 937

1.1 Bolagsstyrningsrapport enligt årsredovisningslagen och Svensk kod för bolagsstyrning

Allmänt

Denna rapport har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen (1995:1554) 6 kap. 6 § samt Svensk kod för bolagsstyrning ("Koden").

Övergripande styrning

Till grund för styrningen av SOS Alarm ligger den svenska aktiebolagslagen, företagets bolagsordning, Koden samt de principer och de ägarpolicys som tillämpas av bolagets ägare, däribland den vid var tid gällande statliga ägarpolicy ("Statens Ägarpolicy").¹ Statens Ägarpolicy 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.

Koden finns tillgänglig via Kollegiet för svensk bolagsstyrnings hemsida och Statens Ägarpolicy återfinns på regeringens hemsida. Båda dokumenten finns även att beställa som tryckt version.

Tillämpning och avsteg från Koden

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 SOS Alarm aktivt arbetat med att uppfylla Kodens föreskrifter fullt ut. SOS Alarms webbplats har kompletterats med erforderliga uppgifter och inför årsstämman 2017 kommer de upplysningar som Koden föreskriver, också att tillkännages där.

Vid tillämpning av Koden har även beaktats de principer och de ägarpolicys 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. Vid enheten för statligt ägande analyserar en arbetsgrupp

¹ Staten utfärdade gällande ägarpolicy den 22 december 2016, gällande från och med den 1 januari 2017. Fram till dess gällde Statens ägarpolicy för företag med statligt ägande 2015.

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 fyllnadsväl 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. Kodens krav är huvudsakligen riktat mot företag med ett spritt ägande och syftar till att skydda minoritetsägare. 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. Från och med årsstämman 2018 kommer dock nya rutiner tillämpas på grund av införandet av nya EU-gemensamma regler. Revisorerna väljs enligt aktiebolagslagen och nuvarande revisorer valdes vid årsstämman 2016 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 2016 sker den 26 april 2017. Protokoll från årsstämman den 25 april 2016 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 sex kvinnor.

Styrelsen har under året haft elva ordinarie ledamöter, varav två är arbetstagarledamöter samt två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsalder är 58 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 2016 som avhölls i Stockholm den 25 april 2016 invaldes de nya styrelseledamöterna Jenny Lahrin och Inge Lindberg att ersätta de avgående styrelseledamöterna Johan Hallberg och Maria Khorsand. Till styrelsens ordförande valdes Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes.

Extra bolagsstämma hölls den 27 oktober 2016, då Lena Dahl invaldes att ersätta avgående ledamoten Håkan Sörman.

Se not 5 avseende ersättning 2016.

SOS Alarms styrelse:

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Eva Fernvall	Biomedicinsk analytiker, Laborantskolan i Stockholm	2015	1953	Kommunikations direktör Apoteket AB	Styrelseledamot i Myndigheten för Vårdanalys Gymnastik- och idrottshögskolan i Stockholm Styrelseordförande i stiftelsen Reklamombudsmannen	Förbundsordförande i Vårdförbundet
Lena Dahl	Civilekonom, Uppsala universitet	2016	1966	Tf VD SKL	Styrelseledamot i SKL Fastigheter och Service AB, SKL Kapitalförvaltning, SKL Pensionsstiftelse, Styrelseledamot SKL Kommentus AB, KPA Pensionsförsäkring AB	Direktör och avdelningschef administration SKL Vice VD SKL Företag
Alf Jönsson	Ekonom	2015	1960	Landstingsdirektör, Landstinget i Kalmar län 050101–150630 Regiondirektör, Region Skåne 150701-	Verkställande direktör Region Skåne Holding AB	Styrelseordförande i Kalmar BioScience AB Styrelseordförande i Kalmar Survice AB Styrelseledamot i Högskolan i Kalmar
Jenny Lahrin	Jur kand, Executive MBA.	2016	1971	Förvaltare vid Enheten för statlig bolagsförvaltning på Näringsdepartementet	Styrelseledamot i Vattenfall AB, AB Göta Kanalbolag	Affärsjurist på Enheten för statlig bolagsförvaltning, Näringsdepartementet/Finansdepartementet (2008-2012), chefsjurist på Veolia Transport Northern Europe AB (2003-2008) och advokat (2001-2002)
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	
Inge Lindberg	Civilekonom, Uppsala universitet	2016	1965	CFO Leriakoncernen	Styrelseledamot i AMU gruppens Pensionsstiftelse, Styrelseledamot i Lindberg och Partners Consulting. Styrelseledamot dotterbolag inom Leriakoncernen.	CFO Telenor Sverige, Ekonomidirektör Teracom, Senior Manager Deloitte Consulting, Ekonomidirektör Telia Megacom, Revisor PwC

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, ledamot i Wellma Holding AB, ordförande Wellma Health Partner AB	Vice VD Manpower VD Right Management Consultants VD och grundare 2Secure AB
Ewa Ställdal	Socionom, PhD Hc	2004	1949	Generaldirektör, Forskningsrådet Forte	Swecare AB Hormone HB	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	Nationell driftledare SOS Alarm
Mats Lundgren		2015	1969	SOS-operatör		
Maria Olsson	Legitimerad sjuksköterska	2015	1972	SOS-sjuksköterska	Ordförande i Vårdförbundets Riksklubb i SOS Alarm	
Johan Magnusson		2012	1967	SOS-operatör	Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö Regionansvarig Syd för Unionen Vice Ordförande i verkställande-utskottet, 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 genomgått med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Utvärdering av styrelse och verkställande direktör genomfördes via webbenkät under våren 2016 och presenterades vid styrelseinternatet 31 maj-1 juni.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 25 april 2016. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat denna bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2016 har styrelsen haft 11 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har ett styrelseinternat genomförts.

Huvudpunkter i 2016 års styrelsemöten var:

- Strategiarbete med Affärsplan för 2017-2019 samt verksamhetsplan och budget för 2017
- Verksamhetsuppföljning:
 - Resultat och delårsrapportering
 - Personalförsörjningsläge
 - Avvikelsehantering och kvalitetsfrågor
 - Intern kontroll
 - Löpande risköversyn
- Nya uppdragsmål och ekonomiska mål för verksamheten
- Stora kundavtal och viktiga kundrelationer
- Teckalkriteriernas möjliggörande av direktupphandling av SOS Alarms tjänster
- Hållbarhetsfrågor inklusive analys av väsentliga hållbarhetsaspekter och fastställande av strategiska hållbarhetsmål för verksamheten
- Ersättning till ledande befattningshavare och tillsättande av ersättningsutskott
- Utvärdering av styrelsens och VD:s arbete
- Upphandling av revisorer

Närvaro vid styrelsemöten 2016

Antal styrelsemöten		11
Eva Fernvall		11/11
Lena Dahl	1	3/3
Johan Hallberg	2	4/4
Alf Jönsson		7/11
Jenny Lahrin	3	6/7
Inge Lindberg	3	7/7
Ingrid Lennerwald		9/11
Johnny Magnusson		6/11
Maria Nilsson		11/11
Ewa Ställdal		10/11
Håkan Sörman	4	7/9
Mats Lundgren		11/11
Bengt Norberg		10/11
Maria Olsson		10/11
Johan Magnusson		9/11

- 1) Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2016-10-27, adjungerad till möte 2016-09-12
- 2) Lämnade i samband med årsstämma 2016-04-25
- 3) Tillträdde i samband med årsstämma 2016-04-25
- 4) Lämnade i samband med extra bolagsstämma 2016-10-27

Styrelseutskott

Förutom ersättningsutskott och revisionsutskott 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.

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 utskottet.
- Ge förslag till styrelsen om individuell lön och andra ersättningar till VD.
- Beakta de lagar och riktlinjer som gäller för utskottet och då särskilt Koden, aktiebolagslagen och Statens Ägarpolicy.

Ersättningsutskottet har haft ett protokollfört möte under 2016. I utskottet ingår Eva Fernvall, styrelseordförande och ersättningsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Ewa Ståldal och Alf Jönsson. Samtliga var närvarande på mötet.

Revisionsutskott

Revisionsutskottet har till uppgift att bland annat svara för beredningen av styrelsens arbete för att kvalitetssäkra företagets finansiella rapportering och för att hålla en löpande dialog med bolagets revisorer. Revisionsutskottet utses av styrelsen och ska bestå av två ledamöter och en ordförande. Bolagets VD och CFO är föredragande. Rapportering avseende revisionsutskottets arbete avges till styrelsen vid närmast följande styrelsemöte. Revisionsutskottet har haft tre protokollförda möten under 2016. I utskottet ingår på balansdagen Inge Lindberg, styrelseledamot och revisionsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Jenny Lahrin och Lena Dahl.

Närvaro vid revisionsutskottsmöten 2016.

Antal revisionsutskottsmöten		3
Inge Lindberg		3/3
Jenny Lahrin		3/3
Håkan Sörman	1	2/2
Lena Dahl	2	1/1

- 1) Lämnade i samband med extra bolagstämma 2016-10-27
- 2) Tillträdde i samband med extra bolagstämma 2016-10-27

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 2016 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2017.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2016 varit Mikael Sjölander. Lekmannarevisorer är Göran Larsson och Kenneth Strömberg. Jeppe Johnsson är suppleant.

Verkställande direktör och ledning

Verkställande direktören Maria Khorsand, som är född 1957, har en Master of Science från California State University Fullerton. och var tidigare verkställande direktör för SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut. Verkställande direktören har inget aktieinnehav i företag som bolaget har betydande affärsförbindelser med. Verkställande direktören har inga väsentliga uppdrag utanför bolaget, vilket i så fall ska godkännas av styrelsen.

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.

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 Koden. 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 informationgivning 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 en särskild granskningsfunktion (internrevision). 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 kommer att läggas 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 13 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 i SOS Alarms digitala teknikplattform Zenit. Grundläggande för CoordCom och de kringssystem som finns är att de är konstruerade med fokus på hög tillgänglighet och driftsäkerhet. Genom sin tekniska arkitektur kan in- och utgående kommunikation lätt styras om geografiskt vilket ökar säkerheten och möjligheterna att behålla hög tillgänglighet, även vid stor lokal påfrestning eller vid tekniska problem. För att öka säkerheten är dessutom Zenit uppbyggd kring 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. Konkurrenten 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 förskotts betalning från kunder. Risknivån i samband med placering av dessa medel minimeras genom en stram placeringspolicy innebärande att placeringar endast tillåts i räntebärande instrument med hög säkerhet. Andra finansiella risker utgörs av 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. 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, media hantering, 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. 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

Delårsrapporterna samt bolagets risker hanteras av revisionsutskottet innan beslut fatta 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 en internrevision som rapporterar till ledningen. Bolagets externa revisorer avrapporterar årligen sina iakttagelser av intern kontroll. Styrelsen har under året gjort en utvärdering av behovet av en särskild granskningsfunktion och gjort bedömningen att en sådan inte behövs. Bedömningen har gjorts utifrån bolagets affärsidé, planer och mål samt hur internrevisionen 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, årsredovisning, hållbarhetsredovisning, bolagsstyrningsrapporten samt redovisning av finansiella förbindelser enligt transparenslagen redovisas på bolagets hemsida www.sosalarm.se.

Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare

På bolagsstämman den 25 april 2016 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.

Regeringens riktlinjer innebär att företag med statligt ägande 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 utmyнна 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 25 april 2016 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 och respektive befattningshavare. Ovannämnda villkor och principer har även tillämpats i SOS Alarms dotterbolag YouCall Sverige AB.

Beredning av ersättningsfrågor

Beredning av ersättningsfrågor hanteras enligt följande. Såvida det avser verkställande direktören ska ersättningsutskottet ge förslag på individuell lön och andra ersättningar för den verkställande direktören till styrelsen som beslutar. Beslutet ska protokollföras. För övriga befattningshavare beslutar verkställande direktören om motsvarande anställningsvillkor, vilka ska följa de riktlinjer som har beslutats av bolagsstämman. Den verkställande direktören ska för ersättningsutskottet årligen informera om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Beslut om enskild ersättning ska 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 ledande befattningshavare

SOS Alarm Sverige AB ska erbjuda marknadsmässig totalersättning som möjliggör att ledande befattningshavare kan rekryteras och behållas. Ersättningen till ledande befattningshavare ska bestå av fast lön och pension. Den totala ersättningen ska motsvara den enskildes prestation, ansvarsområde och erfarenhet. Ersättningen ska 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. Nya riktlinjer avseende pension gäller dock enligt Statens Ägarpolicy från 2017.

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 ska utbetalas månadsvis och omfatta endast den fasta lönen utan tillägg för pension. Vid ny anställning eller vid erhållande av inkomst från näringsverksamhet ska 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 ska inget avgångsvederlag utgå. Nya riktlinjer anseende avgångsvederlag gäller dock enligt Statens Ägarpolicy från 2017.

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 2017

Styrelsen föreslår att Statens ägarpolicy och riktlinjer för bolag med statligt ägande 2017 gäller från och med 2017.

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.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2016 framgår av not 5.

Kommande rapporteringstillfällen

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mars 2017	2017-04-28
Delårsrapport jan-juni 2017	2017-08-16
Delårsrapport jan-sep 2017	2017-10-31
Bokslutskommuniké 2017	2018-02-16

Årsstämma

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma den 26 april 2017 kl. 10:00 på Stockholm Meeting Selection, Sturegatan 15 i Stockholm. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.

2 Koncernen

Koncernens resultaträkning

	Not	2016-01-01 -2016-12-31	2015-01-01 -2015-12-31
Nettoomsättning	1, 2, 6	1 016 655	970 276
Övriga rörelseintäkter	2	-	6 424
		1 016 655	976 700
<i>Rörelsens kostnader</i>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-282 453	-296 343
Personalkostnader	5	-620 206	-607 565
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-53 953	-71 779
Övriga rörelsekostnader		- 2 233	-
		-958 845	-975 687
Rörelseresultat		57 810	1 013
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	668	458
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	649	1 007
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-319	-963
		998	502
Resultat efter finansiella poster		58 808	1 515
Skatt på årets resultat	11	-13 529	-3 869
Årets resultat		45 279	-2 354
Hänförligt till			
Moderföretagets aktieägare		44 740	-2 762
Minoritetsintresse		539	408

Koncernens balansräkning

	Not	2016-12-31	2015-12-31
TILLGÅNGAR			
<i>Anläggningstillgångar</i>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Licenser och datorprogram	12	49 568	63 833
		49 568	63 833
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Byggnader och mark	13	99	99
Inventarier och maskiner	15	4 738	5 610
Kommunikationsutrustning och datorer	14	25 971	33 596
		30 808	39 305
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	149 755	90 191
Uppskjuten skattefordran	11	664	805
Andra långfristiga fordringar	19	2 305	2 946
		152 724	93 943
Summa anläggningstillgångar		233 100	197 081
<i>Omsättningstillgångar</i>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		256 951	224 519
Aktuella skattefordringar		-	-
Övriga fordringar	20	28 406	993
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	42 073	42 320
		327 430	267 832
<i>Kortfristiga placeringar</i>	22	29 055	55 567
<i>Kassa och bank</i>	22	31 193	57 506
Summa omsättningstillgångar		387 678	380 905
SUMMA TILLGÅNGAR		620 778	577 986

Koncernens balansräkning

	Not	2016-12-31	2015-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
<i>Eget kapital</i>			
Aktiekapital		2 000	2 000
Annat eget kapital inklusive årets resultat		195 692	150 952
Eget kapital hänförligt till moderföretagets aktieägare		197 692	152 952
Minoritetsintresse		4 436	5 097
		202 128	158 049
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner	24	2 864	3 661
Uppskjuten skatteskuld	24	11 362	11 670
Övriga avsättningar	24	-	3 100
		14 226	18 431
<i>Långfristiga skulder</i>			
Skulder till kreditinstitut	25	3 014	3 793
		3 014	3 793
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		33 330	34 167
Aktuella skatteskulder		11 425	6 394
Skulder till kreditinstitut		1 847	2 325
Övriga skulder		55 910	52 514
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	298 898	302 313
		401 410	397 713
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		620 778	577 986

Rapport över förändringar i koncernens egna kapital

	Aktiekapital	Annat eget kapital inkl. årets resultat	Minoritets-intresse	Totalt
Ingående balans 2015-01-01	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
Årets resultat	-	44 740	539	45 279
Utdelning minoritet			-1 200	-1 200
Utgående balans 2016-12-31	2 000	195 692	4 436	202 128

Koncernens kassaflödesanalys

	Not	2016-01-01 -2016-12-31	2015-01-01 -2015-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		57 810	1 013
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	53 953	71 778
Realisationsresultat		3 232	-6 425
Förändring avsättning	24	-3 896	-11 283
		111 099	55 083
Erhållen ränta	7, 8	1 317	1 465
Erlagd ränta	9	-319	-963
Betald inkomstskatt		-8 665	-5 699
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital			
		103 432	49 886
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-59 598	-9 384
Förändring av rörelseskulder		-856	-18 533
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
		42 978	21 969
<i>Investeringsverksamheten</i>			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-33 936	-35 271
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-58 909	-9 036
Försäljning av anläggningstillgångar		-	7 368
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
		-92 845	-36 939
<i>Finansieringsverksamheten</i>			
Amortering av skuld		-1 757	-1 491
Utbetald utdelning		-1 200	-1 800
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
		-2 957	-3 291
Årets kassaflöde		-52 824	-18 261
Likvida medel vid årets början		113 073	131 334
Likvida medel vid årets slut		60 249	113 073
Likvida medel består av kassa/bank och kortfristiga placeringar som båda är banktillgodohavanden			

3 Moderbolaget

Moderföretagets resultaträkning

	Not	2016-01-01 -2016-12-31	2015-01-01 -2015-12-31
Nettoomsättning	1, 2, 6	994 503	949 002
Övriga intäkter	2	-	6 424
		994 503	955 426
<i>Rörelsens kostnader</i>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-282 552	-296 651
Personalkostnader	5	-603 324	-591 170
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-51 471	-68 552
Övriga rörelsekostnader		-2 233	-
		-939 580	-956 373
Rörelseresultat		54 923	-947
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>			
Intäkter från andelar i koncernföretag		2 800	4 200
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	668	458
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	609	879
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-80	-73
		3 997	5 463
Resultat efter finansiella poster		58 920	4 516
Bokslutsdispositioner	10	1 594	23 640
Resultat före skatt		60 514	28 156
Skatt på årets resultat	11	-13 386	-8 674
Årets resultat	30	47 128	19 482

Moderföretagets balansräkning

	Not	2016-12-31	2015-12-31
TILLGÅNGAR			
<i>Anläggningstillgångar</i>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Licenser och datorprogram	12	48 709	62 411
		48 709	62 411
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Byggnader och mark	13	99	99
Kommunikationsutrustning och datorer	14	25 455	32 534
		25 554	32 633
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andelar i koncernföretag	16, 17	350	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	149 755	90 191
Uppskjuten skattefordran	11	664	805
Andra långfristiga fordringar	19	2 305	2 946
		153 074	94 292
Summa anläggningstillgångar		227 337	189 336
<i>Omsättningstillgångar</i>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		255 119	222 666
Övriga fordringar	20	22 311	939
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	39 534	39 852
		316 964	263 457
<i>Kortfristiga placeringar</i>	22	29 055	50 567
<i>Kassa och bank</i>	22	24 454	48 532
Summa omsättningstillgångar		370 473	362 556
SUMMA TILLGÅNGAR		597 810	551 892

Moderföretagets balansräkning

	Not	2016-12-31	2015-12-31
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		98 501	79 019
Årets resultat		47 128	19 482
		145 630	98 501
Summa eget kapital		148 030	100 901
<i>Obeskattade reserver</i>	23	50 946	52 539
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner	24	2 864	3 661
Övriga avsättningar	24	-	3 100
		2 864	6 761
<i>Långfristiga skulder</i>			
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		32 352	33 029
Aktuella skatteskulder		10 994	6 188
Övriga skulder		55 334	51 890
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	297 290	300 584
		395 970	391 691
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		597 810	551 892

Rapport över förändringar i moderföretagets egna kapital

	Aktie- kapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Ingående balans 2015-01-01	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
Omföring resultat föregående år	-	-	19 482	-19 482	-
Årets resultat	-	-	-	47 128	47 128
Utgående balans 2016-12-31	2 000	400	98 501	47 128	148 030

Aktiekapitalet består av 20 000 aktier varav 10 000 A-aktier och 10 000 B-aktier. Kvotvärdet är 100 kr för samtliga aktier

Moderföretagets kassaflödesanalys	Not	2016-01-01	2015-01-01
		-2016-12-31	-2015-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		54 923	-947
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	51 471	68 552
Realisationsresultat		2 639	-6 425
Förändringar i avsättningar	24	-3 897	-11 283
		105 136	49 897
Erhållen ränta	7, 8	1 277	1 336
Erlagd ränta	9	-80	-73
Betald inkomstskatt		-8 439	-5 672
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		97 894	45 488
<i>Förändringar i rörelsekapital</i>			
Förändring av rörelsefordringar		-53 507	-9 303
Förändring av rörelseskulder		-526	-19 377
Kassaflöde från den löpande verksamheten		43 861	16 808
<i>Investeringsverksamheten</i>			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-33 342	-35 271
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-58 909	-9 036
Försäljning av anläggningstillgångar		-	7 357
Erhållen utdelning dotterbolag		2 800	4 200
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-89 451	-32 750
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		0	0
Årets kassaflöde		-45 589	-15 942
Likvida medel vid årets början		99 099	115 041
Likvida medel vid årets slut		53 510	99 099

4 Tilläggsupplysningar

4.1 Redovisningsprinciper m.m.

Allmänna redovisningsprinciper

Årsredovisningen har upprättats enligt årsredovisningslagen (1995:1554) och BFNAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3). Koncernen följer statens ägarpolicy.

Bedömningar och uppskattningar

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.

Viten

Vi har gjort avsättning för viten som kan utfalla enligt avtal. Vitesklausulerna är kopplade till kravet på involvering av sjuksköterskor avseende prioritering. Avser huvudsakligen avtalen med Halland och Östergötland.

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 fördelar 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 om återbetalningsskyldighet.

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 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 Nettoomsättningens fördelning

SOS Alarm är uppdelat i två verksamhetsområden: Alarmering och Beredskap samt Säkerhet och Jourtjänster. Alarmering och Beredskap består av två affärsområden: Affärsområde 112, Krisberedskap och Räddning samt affärsområde Vård. Produktionen delas också upp på de två verksamhetsområdena. Alarmering och Beredskaps produktion sker i de tre regionerna Syd, Mitt och Norr medan Säkerhet och Jourtjänsters produktion koncentreras till två centraler: Sundsvall och Västerås.

Nettoomsättning per verksamhetsområde	2016	2015
Alarmering och Beredskap	688 402	662 137
Säkerhet och Jourtjänster	328 253	308 139
Summa koncernen	1 016 655	970 276

Not 2 Intäkter per verksamhetsområde	Koncernen	Moderföretaget	Koncernen	Moderföretaget
	2016	2016	2015	2015
Samhällstjänster: Alarmering och Beredskap *	688 402	688 402	668 561*	668 561*
Samhällstjänster: Säkerhet och Jourtjänster	328 253	306 101	308 139	286 884
Totalt	1 016 655	994 503	976 700	955 426
* varav realisationsvinst vid försäljning av anläggningstillgångar	-	-	6 424	6 424

Not 3 Arvode till revisorer

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016	2015	2016	2015
<i>EY</i>				
Revisionsuppdraget	515	680	495	660
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag	279	165	279	165
Skatterådgivning	54	50	54	50
Övriga tjänster	-	-	-	-
	848	895	828	875

Not 4 Operationella leasingavtal

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016	2015	2016	2015
Årets leasingavgifter	46 374	42 615	44 919	41 139
leasingavtal:				
Ska betalas inom 1 år	49 511	42 615	48 027	41 139
Ska betalas inom 1-5 år	252 505	217 335	244 940	209 810

Hyreskontrakt för lokaler, datorer och tjänstebilar. Hyrorna för lokaler och datorer räknas upp med konsumentprisindex. Hyreskostnader avseende tjänstebilar baseras på fordonets inköpspris och angiven körsträcka. Hyran fördelas som en kostnad linjärt över avtalets löptid, utan prisuppräknning.

Not 5 Löner, andra ersättningar och sociala kostnader

	2016	2015	2016	2015
Löner och andra ersättningar				
Styrelse och VD	4 616	10 041	3 709	9 152
Övriga anställda	402 195	385 863	391 137	375 210
Summa	406 811	395 904	394 846	384 362
Sociala kostnader	174 070	167 072	169 374	162 629
Varav pensionskostnader	36 718	34 759	35 711	34 033
Summa löner och andra ersättningar	580 881	562 976	564 220	546 991

Av Moderföretagets pensionskostnader avser 864 (1 193) gruppen styrelse och VD. Företagets utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (f.å. 0).
 Av Koncernens pensionskostnader avser 1 098 (1 409) 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 17,2 MSEK (17,7) för koncernen och 16,9 MSEK (17,4) för moderbolaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2016 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 148 procent (153). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantagande.

VD har sex månaders uppsägningstid. Vid uppsägning från arbetsgivaren kan ett avgångsvederlag på upp till 12 månader utges. Avgångsvederlaget utbetalas månadsvis och utgörs endast 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.

Till medlemmarna i koncernledningen, 10 st (9) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 8 543 (8 216) KSEK. Övriga förmåner utgörs huvudsakligen av tjänstebil för ett maximalt inköpsvärde av 7,5 prisbasbelopp samt fritt drivmedel. Dessa personer har en pensionsålder på 65 år och omfattas av Industrins och handelns tilläggs pension för tjänstemän (ITP). Pensionskostnaderna uppgick till 2 176 (2 044) KSEK. För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning.

Vid ordinarie årsstämma 2016 som avhölls i Stockholm den 25 april 2016 invaldes de nya styrelseledamöterna Jenny Lahrin och Inge Lindberg att ersätta de avgående styrelseledamöterna Maria Khorsand och Johan Hallberg. Till styrelsens ordförande omvaldes Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes. Vid extra bolagsstämma som avhölls i Stockholm den 27 oktober 2016 invaldes den nya styrelseledamoten Lena Dahl att ersätta den avgående styrelseledamoten Håkan Sörman.

Styrelsens ordförande, Eva Fernvall Markstedt, erhöll ett arvode om 135 (84 fr kvartal 2) KSEK. De övriga bolagsstämmovalda ledamöterna erhöll ett arvode om 78 (70) KSEK per ledamot för helt år.

Arbetsagarrepresentanterna i styrelsen uppbar inget arvode. Vid årsstämman 2010 beslöts att arvode inte utgår till styrelseledamot som är anställd i Regeringskansliet och inte heller till arbetsagarrepresentanter 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.

Ersättning till styrelse 2016		Styrelse- arvode	Revisions- utskott	Summa
Styrelsens ordförande				
Eva Fernvall Markstedt		135	-	135
Styrelseledamöter				
Lena Dahl	1	14	4	18
Johan Hallberg	2	-	-	-
Alf Jönsson		78	-	78
Jenny Lahrin	3	-	-	-
Inge Lindberg	3, 4	78	39	117
Ingrid Lennerwald		78	-	78
Johnny Magnusson		78	-	78
Maria Nilsson	4	82	-	82
Ewa Stålldal		78	-	78
Håkan Sörman	5	58	14	72
Personalrepresentanter				
Mats Lundgren		-	-	-
Bengt Norberg		-	-	-
Maria Olsson		-	-	-
Johan Magnusson		-	-	-

- 1) Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2016-10-27, adjungerad till möte 2016-09-12
- 2) Lämnade i samband med årsstämma 2016-04-25
- 3) Tillträdde i samband med årsstämma 2016-04-25
- 4) Fakturerar ersättningen med tillägg för sociala avgifter
- 5) Lämnade i samband med extra bolagsstämma 2016-10-27

Ersättning till styrelse 2015		Styrelse- arvode	Övriga förmåner	Summa
Styrelsens ordförande				
Eva Fernvall Markstedt	1	84	-	84
Styrelseledamöter				
Johnny Magnusson	2	83	-	83
Bo Andersson	3	15	-	15
Tommy Bernevåg	3	15	-	15
Maria Nilsson		70	-	70
Maria Khorsand		70	-	70
Ingrid Lennerwald		70	-	70
Lars Erik Fredriksson	3	-	-	-
Jonas Hallberg	1	-	-	-
Ewa Stålldal		70	-	70
Håkan Sörman		70	-	70
Alf Jönsson	1	51	-	51
Personalrepresentanter				
Mats Lundgren	1	-	-	-
Fredrik Pettersson	3	-	-	-
Bengt Norberg		-	-	-
Maria Olsson		-	-	-

- 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

Ersättning till ledande befattningshavare 2016			Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	Summa
VD och koncernchef	Maria Khorsand		2 969	29	864	3 862
Chef HR	Amina Berg Wadsten	1	431	-	150	581
Chef Ekonomi & Affärsstöd	Karin Ancker	2	257	14	87	359
Chef Alarmering & Beredskap, tf	Anders Fredriksson	3	752	-	30	783
Chef Hållbarhet	Eva-Karin Lilja	4	1 084	74	338	1 495
Affärsområdeschef	Åke Kjellin		1 135	72	466	1 672
Verksamhetschef	Peter Söderlund		1 468	91	395	1 954
Kommunikationschef	Mia Bartelson Enayatollah	5	872	61	212	1 145
Verksamhetschef	Claes Eliasson	6	1 391	92	348	2 146
IT chef	Mattias Hindfeldt	7	271	-	86	357

1. Chef HR Amina Berg Wadsten Anställd från den 8 augusti
2. Chef Ekonomi & Affärsstöd Karin Ancker Anställd från den 10 oktober
3. Chef Alarmering & Beredskap Anders Fredriksson Ledningsgrupp från den 1 november
4. Chef Hållbarhet Eva-Karin Lilja Tillträdde ny tjänst som chef Hållbarhet den 10 oktober, var tidigare Chef Ekonomi och Affärsstöd Slutade den 21 november
5. Kommunikationschef Mia Bartelson Enayatollah Uppsagd och arbetsbefriad från 8 november, anställd t o m 8 september 2017. Under uppsägningstiden erhåller Claes Eliasson lön, pension och övriga förmåner. Total kostnad från och med uppsägningdagen 2 592 KSEK.
6. Verksamhetschef Claes Eliasson
7. IT chef Mattias Hindfeldt Anställd från 10 oktober
- Affärsområdeschef Ola Johannesson Långtidssjukskriven

Ersättning till ledande befattningshavare 2015			Grundlön	Övr. förmåner	Pensionskostnad	Summa
VD Johan Hedensjö		1	8 229	325	1 193	9 747
Affärsområdeschef Åke Kjellin			974	55	274	1 303
Affärsområdeschef Karin Andersson		3	207	12	45	264
Verksamhetschef Peter Söderlund			1 458	110	393	2 225
Verksamhetschef Claes Eliasson			1 635	102	410	2 147
Chef Ekonomi och Affärsstöd Eva-Karin Lilja		2	1 088	73	355	1 516
IT-chef Per Palm		4	348	26	91	465
Chef HR Louise Sundelius			981	39	248	1 268
Kommunikationschef Mia Bartelson Enayatollah			1 009	20	228	1 257

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.
Tf VD Eva-Karin Lilja	2	Chef Ekonomi och Affärsstöd tillförordnad VD 8 nov – 31 dec
Affärsområdeschef Karin Andersson	3	Ledningsgrupp 1 jan -31 mars
IT-chef Per Palm	4	Ledningsgrupp 1 jan -31 maj
Affärsområdeschef Ola Johannesson		Långtidssjukskriven

Medelantalet anställda

	2016		2015	
	Medelantal anställda	Varav män	Medelantal anställda	Varav män
Moderföretaget	911	43 %	875	43 %
Dotterföretag	36	39 %	34	35 %
Totalt koncernen	947	43 %	909	42 %

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	45 %	37 %	54 %	45 %
Andel män i styrelsen	55 %	63 %	46 %	55 %
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	50 %	64 %	45 %	50 %
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	50 %	36 %	55 %	50 %

Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen.

Not 6 Inköp och försäljning mellan koncernföretag

Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen
 Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen

**Moderföretaget
2016 2015**

2 % 2 %
 0 % 0 %

Not 7 Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016	2015	2016	2015
Ränteintäkter	668	458	668	458
	668	458	668	458

Not 8 Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016	2015	2016	2015
Övriga ränteintäkter, korta placeringar	649	1 007	609	879
	649	1 007	609	879

Not 9 Räntekostnader och liknande resultatposter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016	2015	2016	2015
Övriga räntekostnader	-319	- 963	-80	-73
	-319	- 963	-80	-73

Not 10 Bokslutsdispositioner

	Moderföretaget	
	2016	2015
Återföring från periodiseringsfond	-	2 634
Avsättning till periodiseringsfond	-19 312	-8 257
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	20 906	29 262
	1 594	23 640

Not 11 Skatt på årets resultat

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016	2015	2016	2015
Aktuell skatt	-13 194	- 5 859	-12 743	-5 449
Uppskjuten skatt	167	1 990	-141	-3 225
Justeringar avseende tidigare år	-502	-	-502	-
Redovisad skatt	-13 529	-3 869	-13 386	-8 674

Avstämning av effektiv skattesats

Redovisat resultat före skatt	58 808	1 515	60 514	28 156
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats (22 %):	-12 938	-333	-13 313	-6 194
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-363	-565	-323	-433
Schablonränta på periodiseringsfonder	-23	-24	-23	-24
Ej skattepliktiga intäkter	72	4	550	928
Avdragsgilla ej bokförda kostnader	225	168	225	168
Förändring av redovisad skatt föregående år	-502	-	-502	-
Omvärdering uppskjuten skattefordran	-	-3 118	-	-3 118
Redovisad skatt	-13 529	-3 869	-13 386	-8 674

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2016 22,0 %

Upplysningar om uppskjuten skattefordran och skatteskuld

SOS Alarm har inga underskott

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016	2015	2016	2015
Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt				
Uppskjuten skatt hänförligt till upplösning förlustkontrakt	-	-3 118	-	-3 118
Uppskjuten skatt avseende kapitalförsäkring	-141	-107	-141	-107
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	308	5 215	-	-
Total förändring av uppskjuten skatt	167	1 990	-141	-3 225

Uppskjuten skattefordran

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Ingående saldo	805	3 967	805	3 967
Tillkommande skattefordringar	40	120	40	120
Återförda skattefordringar	-181	-3 282	-181	-3 282
	664	805	664	805

Not 12 Immateriella anläggningstillgångar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Ingående anskaffningsvärden	471 723	449 530	465 678	443 485
Årets anskaffningar	26 811	22 193	26 811	22 193
Försäljningar/utrangeringar	-3 059	-	-2 800	-
Omklassificeringar	-446	-	-446	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	495 029	471 723	489 243	465 678
Ingående avskrivningar	-390 206	-339 894	-385 584	-335 783
Försäljningar/utrangeringar	795	-	567	-
Årets avskrivningar	-31 266	-50 312	-30 733	-49 801
Utgående ackumulerade avskrivningar	-420 677	-390 206	-415 750	-385 584
Ingående nedskrivningar	-17 683	-17 683	-17 683	-17 683
Årets nedskrivningar	-7 101	-	-7 101	-
Utgående ackumulerade nedskrivningar	-24 784	-17 683	-24 784	-17 683
Utgående redovisat värde	49 568	63 833	48 709	62 411

Pågående investering i telefonlösning samt CRM-systemet har skrivit ned med 7 101 KSEK.

Not 13 Byggnader och mark

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
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	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Ingående anskaffningsvärden	128 871	126 929	113 386	112 031
Årets anskaffningar	8 976	14 926	6 531	13 078
Försäljningar/utrangeringar	-15 651	-12 984	-13 430	-11 723
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	122 196	128 871	106 487	113 386
Ingående avskrivningar	-89 664	-79 080	-80 852	-72 892
Försäljningar/utrangeringar	13 763	10 882	13 457	10 791
Årets avskrivningar	-15 586	-21 466	-13 637	-18 751
Utgående ackumulerade avskrivningar	-91 487	-89 664	-81 032	-80 852
Utgående redovisat värde	30 709	39 206	24 455	32 534

Not 15 Finansiella leasingavtal

Billeasing.

Tillgångar från finansiella leasingavtal ingår i balansräkningen enligt nedan:

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Billeasing	4 737	5 610	-	-

Not 16 Andelar i koncernföretag

	Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31
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, Org nr. 556535-9501 Säte: Piteå	70 %	70 %	3 500	350
				350

Resultat för YouCall Sverige AB 2016: 1 600
KSEK (1 427)

Eget kapital i YouCall Sverige AB 2016: 14 076
KSEK (16 475)

Not 18 Andra långfristiga värdepappersinnehav

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Ingående anskaffningsvärden	90 191	82 479	90 191	82 479
Årets anskaffningar	111 134	92 035	111 134	92 035
Försäljningar/utrangeringar	-10 540	-30 809	-10 540	-30 809
Omklassificeringar	-41 031	-53 513	-41 031	-53 513
Utgående redovisat värde	149 755	90 191	149 755	90 191

Not 19 Andra långfristiga fordringar/kapitalförsäkring

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Ingående anskaffningsvärden	2 946	3 123	2 946	3 123
Kapitalförsäkring anskaffat	183	439	183	439
Kapitalförsäkring utbetalt	-824	-616	-824	-616
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 305	2 946	2 305	2 946
Utgående redovisat värde	2 305	2 946	2 305	2 946

Not 20 Övriga fordringar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Skattekonto	22 278	881	22 278	881
Övriga kortfristiga fordringar	6 128	112	33	58
	28 406	993	22 311	939

Not 21 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Upplupna intäkter	11 492	12 503	10 248	11 235
Förutbetalda hyreskostnader	10 886	10 762	10 502	10 381
Förutbetalda räntekostnader	1 065	1 473	1 065	1 473
Förutbetalda försäkringspremier	821	757	821	758
Övriga förutbetalda kostnader	17 809	16 825	16 898	16 005
	42 073	42 320	39 534	39 852

Not 22 Kassa och bank

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Kassamedel	31 193	57 506	24 454	48 532
Kortfristiga likvida placeringar	29 055	55 567	29 055	50 567
	60 248	113 073	53 509	99 099

Not 23 Obeskattade reserver

	Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2011	300	300
Periodiseringsfond avsatt 2013	6 765	6 765
Periodiseringsfond avsatt 2014	7 374	7 374
Periodiseringsfond avsatt 2015	8 257	8 257
Periodiseringsfond avsatt 2016	19 313	-
Akkumulerade överavskrivningar	8 937	29 843
	50 946	52 539

Not 24 Avsättningar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
<i>Pensioner</i>				
Årets avsättningar, kapitalförsäkring	2 864	3 661	2 864	3 661
	2 864	3 661	2 864	3 661

<i>Avsättning avseende förlustkontrakt</i>	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Belopp vid årets ingång	3 100	14 164	3 100	14 164
Under året återförda belopp	-3 100	-11 064	-3 100	-11 064
	-	3 100	-	3 100
<i>Uppskjuten skatteskuld</i>				
Belopp vid årets ingång	11 670	16 885	-	-
Under året återförda belopp	-308	-5 215	-	-
	11 362	11 670	-	-

	Koncernen		Moderföretaget	
Not 25 Långfristiga skulder, leasingbilar	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen				
Skulder till kreditinstitut	3 014	3 793	-	-
	3 014	3 793	-	-

	Koncernen		Moderföretaget	
Not 26 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Upplupna löner	4 718	9 853	4 718	9 853
Upplupna semesterlöner	24 393	24 523	23 595	23 704
Upplupna sociala avgifter	21 331	20 729	20 727	20 174
Övriga upplupna kostnader	12 386	16 564	12 180	16 209
Övriga förutbetalda intäkter	236 071	230 644	236 071	230 644
	298 898	302 313	297 290	300 584

	Koncernen		Moderföretaget	
Not 27 Ställda säkerheter och eventalförpliktelser	2016-12-31	2015-12-31	2016-12-31	2015-12-31
Kapitalförsäkring	142	966	142	966
Summa ställda säkerheter	142	966	142	966
Eventalförpliktelser	Inga		Inga	

Not 28 Upplysning 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 2016 fakturering skett med 284 MSEK (275). Från samma grupp och under samma period har fakturor erhållits till ett värde av 2,0 MSEK (4,7).

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 balansomslutning.

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.

Not 30 Vinstdisposition**Förslag till vinstdisposition**

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel

	2016	2015
Balanserat resultat	98 501	79 019
Årets resultat	47 128	19 482
	145 630	98 501
Disponeras så att i ny räkning överföres	145 630	98 501
	145 630	98 501

Not 31 Händelser efter balansdagen

Landstingsstyrelsen i Sörmland beslutade den 14 februari att säga upp avtalet med SOS Alarm från och med den 30 november 2017 då Sörmland går in i Sjukvårdens larmcentral som redan omfattar landstingen Uppsala och Västmanland.

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 2017

Eva Fernvall
Ordförande

Lena Dahl

Johnny Magnusson

Alf Jönsson

Maria Nilsson

Jenny Lahrin

Ewa Ställdal

Inge Lindberg

Mats Lundgren
Personalrepresentant

Ingrid Lennerwald

Bengt Norberg
Personalrepresentant

Maria Khorsand
Verkställande direktör och koncernchef

Vår revisionsberättelse har lämnats den 31 mars 2017.

Ernst & Young AB

Mikael Sjölander
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

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

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för SOS Alarm Sverige AB för år 2016 med undantag för bolagsstyrningsrapporten på sidorna 58-73. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 44-103 i detta dokument.

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 2016 och av dessas finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Våra uttalanden omfattar inte bolagsstyrningsrapporten på sidorna 58-73. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

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

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet *Revisorns ansvar*. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

Annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1-43. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

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

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om att årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller fel och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på fel, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen och koncernredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen och koncernredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.
- inhämtar vi tillräckliga och ändamålsenliga revisionsbevis avseende den finansiella informationen för enheterna eller affärsaktiviteterna inom koncernen för att göra ett uttalande avseende koncernredovisningen. Vi ansvarar för styrning, övervakning och utförande av koncernrevisionen. Vi är ensamt ansvariga för våra uttalanden.

Vi måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Vi måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de betydande brister i den interna kontrollen som vi identifierat.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning av SOS Alarm Sverige AB för år 2016 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet *Revisorns ansvar*. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moderbolagets och koncernens egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets och koncernens ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Den verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företaget någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten

Det är styrelsen som har ansvaret för bolagsstyrningsrapporten på sidorna 58-73 och för att den är upprättad i enlighet med "Statens ägarpolicy och riktlinjer för företag med statligt ägande"(ägarpolicy).

Vår granskning har skett enligt FARs uttalande RevU 16 *Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av bolagsstyrningsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisions-sed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för våra uttalanden.

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Den information som är obligatorisk enligt ägarpolicyen är förenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen.

Stockholm den 31 mars 2017

Ernst & Young AB

Mikael Sjölander
Auktoriserad revisor

Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB
Organisationsnummer 556159-5819

Till årsstämman i SOS Alarm Sverige AB

Granskningsrapport för år 2016

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

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

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

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisionsred.
Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för bedömning och prövning.

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

Vi bedömer därtill att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Stockholm den 28 mars 2017

Göran Larsson

Kenneth Strömberg

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 2016. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning till de områden som hänvisas till i GRI index på sidorna 108-110

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 sida 43, 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 revisionssed 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 2017

Ernst & Young AB

Mikael Sjölander
Auktoriserad revisor

Outi Alestalo
Specialistmedlem i FAR

GRI-index

Standardupplysningar		Sida	Kommentar
Strategi och analys			
G4-1	VD-ord	7-8	
Organisationsprofil			
G4-3	Organisationens namn	2	
G4-4	Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	38; 48-49	
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	2	
G4-6	Länder där organisationen är verksam	38;46	Endast verksamhet i Sverige
G4-7	Ägarstruktur och bolagsform	46	
G4-8	Marknader	38; 48-49	
G4-9	Bolagets storlek	13; 54	
G4-10	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform och region	14	Region n/a - omfattar hela Sverige
G4-11	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	18	
G4-12	Beskrivning av leverantörskedjan	16	
G4-13	Större förändringar under redovisningsperioden	42-43	Antalet hållbarhetsmål har minskat
G4-14	Försiktighetsprincipens tillämpning	18	
G4-15	Externa stadgar, principer och initiativ	16-18	
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	48	
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll	42-43	
G4-19	Väsentliga aspekter identifierade i processen för att definiera rapportinnehåll	42-43	
G4-20	Redovisningens avgränsningar inom organisationen	42-43	
G4-21	Redovisningens avgränsningar utanför organisationen	42-43	
G4-22	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	42-43	Antalet hållbarhetsmål har minskat
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning, avgränsning eller mätmetoder jämfört med tidigare års redovisningar	42-43	

Standardupplysningar		Sida	Kommentar
Intressentrelationer			
G4-24	Intressentgrupper	42-43	
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	42-43	
G4-26	Metoder för samarbete med intressenter	42-43	
G4-27	Viktiga frågor som har framkommit i dialog med intressenter	42-43	
Rapportprofil			
G4-28	Redovisningsmetod	42-43	
G4-29	Senaste redovisningen	43	2015 års hållbarhetsredovisning återfinnes i Årsberättelsen för 2015, vilken återfinns på www.sosalarm.se
G4-30	Redovisningscykel	1;43	
G4-31	Kontaktperson för rapporten	43	
G4-32	Tabell som visar var information för samtliga delar av Standard Disclosures går att hitta	43, 108-110	
G4-33	Policy och praxis för extern granskning	43	
Styrning			
G4-34	Styrningsstruktur	58-73	
Etik och integritet			
G4-56	Mission, värderingar, uppförandekod etc.	5; 16	
Indikatorer och väsentliga aspekter			
<i>Social</i>			
G4-PR5	Resultat från undersökningar kring kundnöjdhet	13	
G4-LA1	Totalt antal och andelen ny personal och personalomsättning, per åldersgrupp, kön	14-15	Region n/a - omfattar hela Sverige
G4-LA4	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	18	
G4-HR3	Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder	17	
G4-LA12	Mångfaldsindikatorer som följs upp - Kön och ålder	17	Mäts sedan 2015

Specifika upplysningar- översikt indikationer

Koppling mellan SOS
Alarms strategiska mål-
sättningar och väsentliga
hållbarhetsfrågor

Strategiskt målområde	Viktigaste hållbarhets- aspekter	Mäts via	Sid	Kommentar
Allmänhetens förtroende	Transparens/ Kommunika- tion	Förtroendemätning	13	Ny mätmetod införd 2016
	Att förebygga samhällsstör- ningar	Mäts ej idag		
Nöjda kunder	Tillförlitlighet/ leveranssä- kerhet	G4-PR5 - Nöjd kundindex	13	
		Medelsvarstid 112		Ej längre hållbar- hetsmål
		Handläggningstid Rädd- ning		Ej längre hållbar- hetsmål
		Handläggningstid Vård		Ej längre hållbar- hetsmål
Stabil kompetensförsörjning	Kompetensförsörjning	Ledarskapsindex		Ej längre hållbar- hetsmål
		Medarbetarindex	13	Mäts vartannat år
		G4-LA1 Antal anställda och personalomsättning	14-15	
		Sjukfrånvaro		Ej längre hållbar- hetsmål
		G4-LA12 Mångfald	17	
		G4-HR3 Antal anmälda incidenter avseende diskri- minering	17	
Ekonomi i balans	Ekonomisk stabilitet	Soliditet	13	
		Avkastning på eget kapital		Utgår och ersätts av rörelsemarginal
		Rörelsemarginal	13	
Minimerad miljöpåverkan	Ingår ej bland de mest väsentliga aspekterna	CO2-utsläpp per anställd till följd av tjänsteresor	13	
Innovativ verksamhet	Ny aspekt identifierad 2016	Ska utvecklas under 2017		