

SOS ALARM

# Årsberättelse 2017



# Innehåll

<b>Om SOS Alarm</b>		3
SOS Alarm – navet som skapar trygghet och säkerhet	Verksamhetsbeskrivning.	4
SOS Alarm i korthet 2017	Statistik från verksamheten.	5
Året i korthet	Statistik från verksamheten.	6
<b>VD-ord</b>		
Den hjälpsökande i fokus i allt vi gör	VD:s beskrivning av verksamhetsåret 2017.	7
<b>Mål och strategier</b>		
Vårt bidrag till ett tryggare Sverige	Så arbetar vi ur ett hållbarhetsperspektiv vad gäller sociala förhållanden, miljö, medarbetare, respekt för mänskliga rättigheter, antikorrupktion samt vårt bidrag för att nå målen i Agenda 2030.	9
Mål för verksamheten	Verksamhetens mål och måluppfyllnad.	16
Fokus och utvecklingsområden 2018	Vad fokuseras på 2018 ur ett verksamhets- och hållbarhetsperspektiv.	19
<b>Året som gått</b>	Beskrivning av exempel från verksamheten. Nedan anges kopplingen till fokusområden i Agenda 2030.	
Långsiktighet och innovation banar väg för nya avtal	Mål 3, 9, 11.	21
Vi ger en bättre bild av läget	Mål 3, 9, 11, 16.	22
Trygghet genom kommunikation	Mål 3, 11, 16.	23
"Systemet höll och gjorde skillnad"	Mål 3, 11, 16.	24
Teknik som räddar liv	Mål 3, 9, 11, 16.	26
<b>Årsredovisning och koncernredovisning 2017</b>	Officiell årsredovisning.	27
Förvaltningsberättelse inkl bolagsstyrningsrapport	Beskrivning av bolagets förvaltning, väsentliga händelser och bolagsstyrning. Inkluderar även hållbarhetsrapportering enligt ÅRL.	28
Koncernens resultat- och balansräkningar samt kassaflödesanalys m m.		48
Moderföretagets resultat- och balansräkningar samt kassaflödesanalys m m.		53
Noter och undertecknande	Förklaring av redovisningsprinciper, specifikationer etc.	58
<b>Lekmannarevisorernas granskningsrapport</b>	Rapport från lekmannarevisorernas granskning av verksamheten.	78
<b>Revisors rapport över översiktlig granskning av hållbarhetsredovisning</b>	Granskning av hållbarhetsredovisningen enligt GRI G4 core.	79
<b>GRI-index</b>	Beskrivning av var GRI:s standardupplysningar återfinns samt koppling mellan SOS Alarms strategiska målsättningar och väsentliga hållbarhetsfrågor.	80



## Om SOS Alarm

**SOS ALARM** ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av Sveriges Kommuner och Landsting. Huvudkontoret ligger i Stockholm.

Vår organisation utgörs av fyra verksamhetsområden: Produktion, Produktionsstyrning, IT och Affär. Till stöd för verksamheten finns även flera koncerngemensamma funktioner. I enlighet med det statliga alarmeringsavtalet hanterar vi framför allt nödnumret 112 men även krisberedskap, VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) och informationsnumret 113 13. Genom nödnumret 112 når allmänheten samtliga hjälpresurser i samhället med ett enda samtal.

SOS Alarm har 14 SOS-centraler över hela landet, från Luleå i norr till Malmö i söder, där vi hanterar larmmottagning och åtgärdsstyrning i

samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning med flera.

SOS Alarm erbjuder också andra typer av kundanpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Exempel på dessa är mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourförmedling. Vi har idag 35 000 avtal fördelade på 18 000 kunder, framför allt inom offentlig sektor.

Vi bedriver även verksamhet genom dotterbolaget YouCall Sverige AB, ett ledande kontaktcenterföretag inom telefonitjänster med kunduppdrag över hela Sverige. YouCall har en viktig roll i att komplettera SOS Alarms samhällsuppdrag, inte minst avseende informationsnumret 113 13.

---

SOS Alarms årsberättelse syftar till att ge en transparent beskrivning av vår verksamhet. Den utgör också vår hållbarhetsredovisning, som är upprättad enligt standarden GRI (Global Reporting Initiative) G4 core. Hållbarhetsredovisningen granskas översiktligt av moderföretagets revisorer. I rapporten inkluderas även den officiella årsredovisningen. Redovisningen avser verksamhetsåret 2017 och belopp eller värden avser 2017 om inte annat anges. Värden inom parentes avser föregående år. Belopp redovisas i tusental kronor om inte annat anges. Berättelsen omfattar koncernen SOS Alarm om inte annat anges.

Stockholm den 14 mars 2018

/ Maria Khorsand, Verkställande direktör och koncernchef

SOS Alarm Sverige AB, Rådmanngatan 38, Box 19546, 104 32 Stockholm, 010-140 80 00, [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)

# 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.**

**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 empatiska förmåga, sin kompetens och SOS Alarms effektiva system och metoder se till att såväl ambulans, räddningstjänst, polis och jourhavande präst som 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.

# SOS Alarm i korthet 2017

14

SOS-centraler  
runt om i landet

7 783

tolkade nödsamtal

1 003

medarbetare

6

112-samtal  
per minut

1 082

MSEK omsättning

14%

minskad svarstid  
på 112

18 000

kunder

46

Viktigt meddelande  
till allmänheten (VMA)

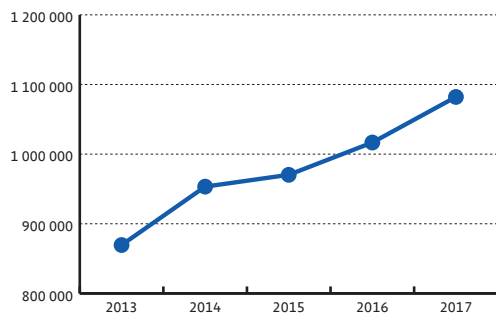
3 016 924

samtal till 112

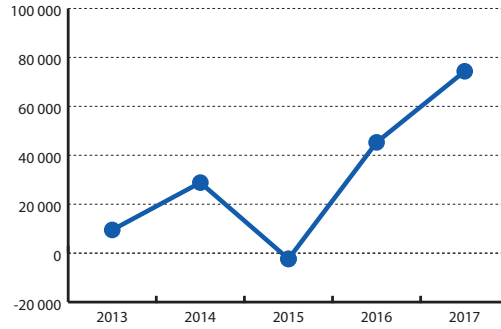


# Året i korthet

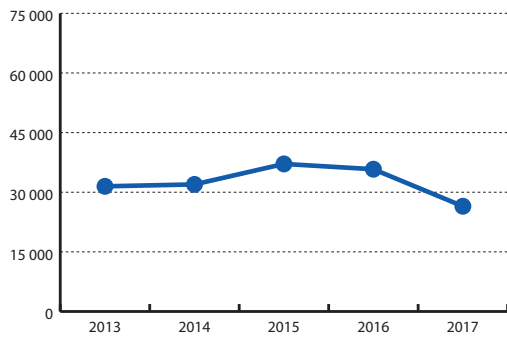
Omsättning (TKR)



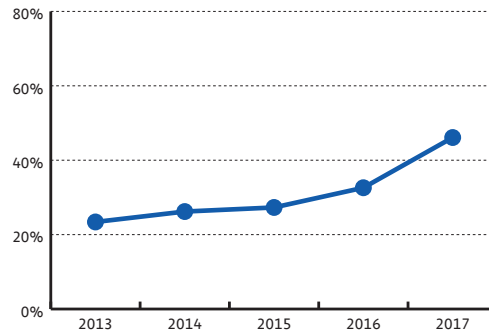
Årets resultat (TKR)



Investeringar (TKR)



Soliditet (%)





# Den hjälpsökande i fokus i allt vi gör

**2017 har varit ett intensivt och händelserikt år. För att så snabbt och effektivt som möjligt hjälpa människor i nöd har SOS Alarm under året vidareutvecklat verksamheten och kundrelationerna samt förbättrat företagets tjänsteerbjudanden – allt enligt strategierna i vår affärsplan. Vi ska fortsätta driva en attraktiv, effektiv och långsiktigt hållbar verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället.**

## **MEDARBETARNA – VÅRT DNA**

Under året har vi lanserat en ny organisation för SOS Alarm. För att vi ska kunna leverera våra strategier behövs en sammanhållen verksamhet. Vi har därför lagt mycket kraft på att få våra medarbetare med på resan så att vi alla jobbar mot samma vision – ett tryggare Sverige för alla. Det har vi gjort bland annat genom att se till att vår kultur, våra värderingar och våra strategier når alla – även kunder och samarbetspartners.

Medarbetarna är ryggraden i vår verksamhet, jag brukar kalla dem vårt DNA. Fokus i den nya organisationen har därför varit att jobba mycket med närvarande ledarskap på våra SOS-centraller. Ett tydligt ledarskap ger tryggare medarbetare, vilket i sin tur gynnar den hjälpsökande. Vi får inte glömma bort att SOS Alarms existens bygger på att människor i nöd ska få hjälp så snabbt och effektivt som möjligt.

För att kunna tillhandahålla våra tjänster på ett framgångsrikt sätt måste vi stärka vår förmåga att attrahera och behålla medarbetare,

vilket idag är en av våra största utmaningar.

Vi jobbar aktivt med att minska vår personalomsättning. Det handlar om allt från fungerande scheman till god arbetsmiljö för en mer hållbar bemanning. SOS Alarm ska fortsatt vara en arbetsplats som genomsyras av stolthet, engagemang och entusiasm – både hos befintliga och potentiella medarbetare.

## **HÅLLBARHET – EN DEL AV VÅR VARDAG**

SOS Alarms verksamhet präglas av hållbarhet. För att kunna bidra till ett tryggare Sverige för alla behöver vi upprätthålla vårt höga förtroende hos hjälpsökande, kunder, leverantörer och samarbetspartners, ägare, medarbetare och andra intressenter. Vi strävar efter att agera föredömligt och enligt våra värderingar: att vara professionella och empatiska och samtidigt ansvarstagande och samverkande. Dessa värderingar ligger till grund för vår uppförandekod som tillsammans med lagar och förordningar samt internationella och nationella regelverk är





Våra svarstider för januari till september har förbättrats från 14,7 sekunder föregående år till 12,7 sekunder 2017.

avgörande för hur vi ska kunna leverera långsiktigt hållbara trygghetskapande tjänster.

Vi behöver samtidigt vara innovativa för att kunna utveckla våra tjänster med teknikens hjälp och se innovation som en viktig del i att skapa ett mer hållbart samhälle. SOS Alarms verksamhet bygger på människan i kombination med tekniken, där båda är viktiga för en hållbar framtid.

På så sätt bidrar vår verksamhet till att nå målen i Agenda 2030 – främst de som avser hälsa, arbetsvillkor, innovationer och infrastruktur, hållbara städer och samhällen samt fredliga och inkluderande samhällen.

#### INNOVATION FÖR FRAMTIDENS ALARMERING

Innovation har varit ett av våra ledord under 2017. Ett sammanhållet tjänsteerbjudande som ligger i framkant förutsätter en nytänkande verksamhet. Det gäller att ständigt ha örat mot rälisen. Som exempel kan nämnas att SOS Alarm i slutet av året stod värd för ett hackathon i form av en lagtävling mellan flera av Sveriges tekniska högskolor. Målet för studenterna var att fundera ut nya tjänster för ett tryggare Sverige för alla. Det vinnande förslaget var en bot som med hjälp av artificiell intelligens föreslår för SOS-operatören vilka resurser som bör larmas ut, baserat på hur SOS-operatörer har agerat tidigare i liknande situationer. Fullt utvecklade kan en sådan funktion spara viktiga sekunder eller till och med minuter i akuta nödsituationer. Vi kommer att ta tillvara samtliga tävlingsförslag för att undersöka om de kan bidra till att hjälpen larmas ut säkrare och mer effektivt i framtiden.

#### LÅNGSIKTIGA RELATIONER MED KUNDER

Under året har vi även fokuserat på stabila partnerskap och relationer med våra kunder. Det har bland annat lett till långsiktiga samarbeten med flera landsting samt förbättrade relationer med räddningstjänster och kommuner.

Våra kundrelationer har också stärkts genom dialogforum och utdelning av 112-priset i samband med 112-dagen i februari. Vi har bjudit in såväl blåljusaktörer som politiska beslutsfattare i kommuner och landsting för att diskutera frågor om krishantering, prehospital vård och andra aktuella ”blåljusfrågor”. 112-priset uppmärks-

sammar aktörer inom alarmeringstjänsten och synliggör specifika insatser där samverkan varit avgörande. Priset för 2017 delades ut till de blåljusaktörer som räddade livet på ett spädbarn som kastats 15 meter ner i en kraftverksdamm.

#### KOSTNADSTÄCKT ALARMERINGSAVTAL GER LÅNGSIKTIGA INVESTERINGAR

Jag är oerhört stolt över att vi under året förbättrat våra svarstider, att undersökningen Myndighetsbarometern än en gång visar att vi har fortsatt mycket högt förtroende hos allmänheten och att vi har skapat stabilitet i vår ekonomi – detta trots att vi under flera år haft ett icke kostnadsäckat alarmeringsavtal. En ökad befolkning och högre krav på innovativa lösningar för framtiden gör att vi hela tiden måste hitta sätt att effektivisera och modernisera vår verksamhet. Det starka resultatet 2017, till följd av effektiviseringar i vår verksamhet och ett ökat anslag från staten, innebär att vi under 2018 har utrymme för att satsa på våra medarbetare – både att behålla de vi redan har och rekrytera nya kolleger. Vi har även råd att investera i tekniska lösningar till gagn för den hjälpsökande.

#### FRAMTIDA UTMANINGAR

SOS Alarms framtid beror till stor del på resultatet av 112-utredningen. Min förhoppning är att utredningen valt att fokusera på att den hjälpsökande ska få hjälp så snabbt och effektivt som möjligt. Det är viktigt med en sammanhållen larm- och vårdkedja från det att nödroppet kommer in till dess att hjälpen är framme. Den som ringer ska inte behöva upprepa sitt ärende flera gånger. Systemet måste kommunicera med alla aktörer, och det är här SOS Alarms roll som navet för trygghet och säkerhet kommer in. Om inte helheten hänger ihop försämrar situationen för den nödställda och det blir dyrare för samhället.

Maria Khorsand  
VD och koncernchef



Antalet årsanställda i koncernen vid periodens utgång var 1 003



Antalet nödsamtal med hjälpbehov 2017 var 2 169 052





# Vårt bidrag till ett tryggare Sverige

**SOS Alarm har ett av samhällets viktigaste uppdrag och för det behöver vi som organisation ständigt arbeta för att bibehålla och stärka det höga förtroende andra har för oss.**

**DET ÄR VIKTIGT** att alla – hjälpsökande, kunder, leverantörer och samarbetspartners, ägare, medarbetare och andra intressenter – kan lita på SOS Alarm. Det innebär att vi i allt vi gör måste värna om våra medarbetare och vår inverkan på miljö och sociala förhållanden. Vi ska också respektera mänskliga rättigheter och motverka korruption.

Vi bedriver vår verksamhet med visionen att bidra till ett tryggare Sverige för alla. Vår mission är att vara navet som skapar trygghet och säkerhet. För att åstadkomma det behöver vi alla stå för en gemensam värdegrund som bygger på en unik kombination av att vara professionella och empatiska, ansvarstagande och samverkande.

Dessa värderingar, tillsammans med våra medarbetar- och ledarprinciper, utgör grunden för vår verksamhet och sammanfattas av vår uppförandekod. Det innebär att vi tar ansvar för hela vår värdekedja samt strävar efter att addera värde i alla delar och att minimera risker kopplade till verksamheten. Se illustration av vår värdekedja på sidan 10.

SOS Alarms styrelse fattar årligen beslut om uppförandekoden och om policyer för bland annat jämställdhet och arbetsmiljö samt mot kränkande särbehandling och sexuella trakasserier. Detta förankras i verksamheten via ett långsiktigt program för kultur och 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 vårt 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 samtidigt arbeta strategiskt och långsiktigt för en hållbar utveckling.



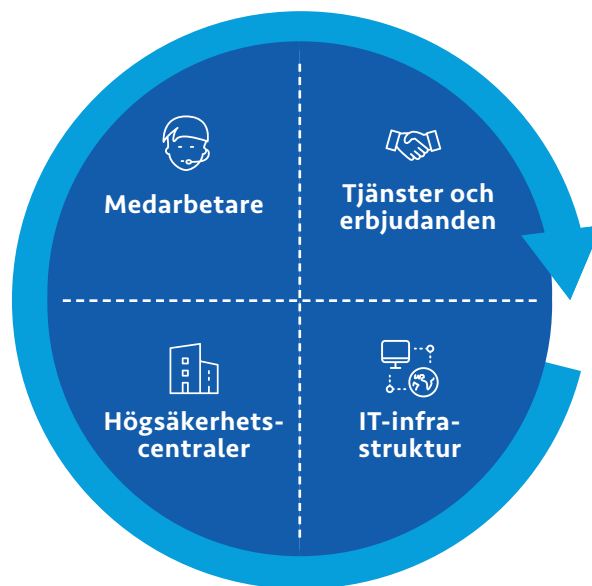
# SOS Alarms värdekedja

Så skapar vi värde och så påverkar vi vår omgivning.

## Insatser



## Verksamhet



### VÄRDEGRUND:

Professionella & empatiska  
Ansvarstagande & samverkande

## Leveranser till hjälpsökande, kunder och samarbetspartners



### MISSION:

Navet som skapar trygghet & säkerhet

## Effekter för intressenter

- › Hjälpa vid nödbehov
- › Sysselsättning
- › Mångfald
- › Tillgänglighet
- › Affärsmöjligheter
- › Infrastruktur för samverkan
- › Krisberedskap
- › Skatteintäkter
- › Miljöpåverkan
- › Samverkan
- › Utveckling & Innovation
- › Kompetensutveckling
- › Samordning av samhällets resurser

### VISION:

Ett tryggare Sverige för alla



**VÅRA INTRESSENER**

*Ägare*

- Svenska staten (50%)
- SKL (50%)

*Beslutsfattare och myndigheter*

- MSB
- EU-myndigheter
- Riksdagsledamöter
- Politiska partier
- Landsting
- Kommuner

*Kunder*

- Svenska staten
- Landsting
- Kommuner
- Räddningstjänst
- MSB
- Religionssamfund
- Universitet och högskolor
- Privata företag
- Intresseorganisationer
- Försvarsmakten

*Medarbetare*

- Företagsledning
- Chefer och ledare
- Operativ personal
- Specialister

*Samhällets medborgare*

*Leverantörer och samarbetspartners*

- Banker
- Bevakningsföretag

*Media*

- Samhällsdebattörer
- Riksmedia
- Lokal och regional media
- Fackpress
- Branschorganisationer
- NGOs och intresseorganisationer
- Akademi och forskningsinstitutioner
- Konkurrenter
- Vårdföretag
- Larmcentraler
- Call centers
- Bevakningsföretag
- Teknikföretag

**DIALOGEN MED VÅRA INTRESSENER**

Att ha en kontinuerlig dialog med våra intressenter utgör en av våra hörnstenar. SOS Alarm har sedan lång tid strukturerade forum för att följa upp verksamheten och lyfta tankar och idéer om samverkan. Där diskuteras hur vi gemensamt kan utveckla verksamheten hos oss själva och våra samarbetspartners för att öka tryggheten i samhället. Resultatet av dessa forum och dialoger sammanfattas i en väsentlighetsanalys som ligger till grund för våra prioriteringar och utgör basen för vår strategiska planering.

**VÄSENTLIGHETSANALYS**

För att SOS Alarm ska kunna bedriva en hållbar verksamhet som skapar trygghet för alla som bor och vistas i Sverige är det viktigt att vi behåller det höga förtroende vi har hos allmänheten, men även hos våra kunder och samarbetspartners.

För det krävs att vi är tillgängliga och levererar våra tjänster med hög kvalitet, vilket i sin tur kräver att vi klarar vår kompetensförsörjning. Vi måste kunna behålla och utveckla våra medarbetare samtidigt som vi attraherar nya.

Utöver det behöver vi vara innovativa och dra nytta av ny teknik för att ständigt förbättra oss och utveckla

våra trygghetsskapande tjänster. En grundförutsättning för detta är en stabil finansiering av verksamheten, en öppen och trovärdig kommunikation, en gedigen värdegrund och en företagskultur grundat på ett stabilt ledarskap.

**EN HÅLLBAR VERKSAMHET**

**Hjälpsökande**

SOS Alarm möter människor i kritiska situationer. För oss är det självklart att alltid sätta den hjälpsökande i centrum.

Ett enda samtal ska räcka för att få hjälp – oavsett vem man är, var man befinner sig eller när man söker hjälp. Vi värnar om en obruten larm- och vårdkedja och om den personliga integriteten hos hjälpsökande, och vi hanterar personuppgifter och patientdata med största försiktighet och sekretess.

Vi arbetar med ständiga förbättringar av vår verksamhet för att öka tryggheten för alla som bor och vistas i Sverige.

**Kunder, leverantörer och samarbetspartners**

Vi är lyhörda för behoven hos våra kunder, leverantörer och samarbetspartners och strävar efter samverkan för att optimera vår gemensamma leverans. Vi ska tillgodose behovet av service och god kvalitet.

- Med *att tillgodose kundernas behov* avser vi att balanserat tillgodose behoven hos såväl hjälpbehövande och hjälpsökande som hjälpplännare och hjälpsansvariga samt att ständigt förbättra våra verksamhetsprocesser.
- Med *god kvalitet* menar vi att vår hjälpförmedling alltid är tillgänglig med hög kompetens. Vi ska ha mycket korta svarstider, göra korrekta bedömningar och vidta rätt åtgärder med korta behandlingstider.
- Med *god service* avser vi personligt bemötande med vänlighet, hjälpsamhet och omtänksamhet samt god uppföljning.

SOS Alarms verksamhet uppfyller kraven i den internationella kvalitetsstandarden ISO 9001:2008. Detta bekräftas årligen genom revision av ledningssystemet genomförd av utomstående part och är ett kvitto på att vi systematiskt arbetar med kvalitetsfrågor med fokus på ständiga förbättringar. Under 2018 kommer det att ske en övergångsrevision mot den senaste versionen av ISO 9001.

I relationen med våra kunder, samarbetspartners och leverantörer håller vi en hög affäretisk profil. Det innebär att vi utgår från de tio principerna i FNs Global Code of Conduct vad gäller arbetsvillkor, mänskliga rättigheter, miljö och antikorrupcion. Vi följer också "Näringslivskoden" från Institutet mot mutor (IMM).

Under 2017 har SOS Alarm genomfört en riskanalys av leverantörskedjan för att identifiera risker avseende mänskliga rättigheter, korrupcion och miljö. Samtidigt har vi antagit och börjat tillämpa en uppförandekod speciellt riktad till våra leverantörer för att på ett bättre sätt kunna följa upp att de efterlever våra krav. Under 2018 kommer vi att ta fram långsiktiga mål och en process för att säkerställa en hållbar leverantörskedja.

### Arbetsmiljö och arbetsvillkor

SOS Alarm värdesätter ett nära samarbete med arbetstagarorganisationerna och har systematiserat detta genom återkommande möten, så kallade företagsråd. Där möts arbetsgivare, arbetstagarorganisationer och huvudskyddsombud för att lyfta aktuella frågeställningar. Samtliga medarbetare förutom VD omfattas av kollektivavtal. Förändringar i organisationen förhandlas löpande mellan arbetsgivare och arbetstagarorganisation. SOS Alarm tillhör arbetsgivarorganisationen Almega (inom Svenskt Näringsliv) och avtalsområdet Tjänsteföretagen.

Utöver kollektivavtalet har SOS Alarm

och arbetstagarorganisationerna under 2017 uppdaterat riktlinjerna för samverkan i det avtal som reglerar hur samverkan ska ske inom SOS Alarm. Avtalet möjliggör att fackliga organisationer kommer in i ett tidigare skede och bidrar med synpunkter. Arbetsgivaren får därmed bättre underlag för sina beslut. Samverkan handlar om att arbetstagar och arbetsgivare tillsammans utvecklar verksamheten genom att vara öppna och lyssna på varandras ställningstaganden.

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

SOS Alarms framgång är beroende av kompetenta medarbetare med skilda erfarenheter inom olika områden. Vi har en skola för att utbilda våra operativa medarbetare. Utbildning bedrivs både på skolan och via e-learning samt på SOS-centralerna via handledare. Samtidigt har vi ett program för ledarutveckling och vi strävar efter att varje medarbetare ska ha en personlig utvecklingsplan. Under 2018 kommer vi dessutom att utveckla vårt program för att tillvarata talanger i verksamheten.

För att attrahera rätt medarbetare måste vi skapa och upprätthålla en attraktiv arbetsmiljö. Vi strävar efter att skapa en inspirerande arbetsplats som uppmuntrar engagemang och samarbete. Våra arbetsplatser är trygga och säkra, och eftersom vi bedriver verksamhet dygnet runt måste vi ständigt sträva efter att erbjuda hälsosamma scheman. Under 2017 har vi utvecklat en ny schemamodell som vi nu testar, och blir utfallet positivt kommer modellen att driftsättas under 2018.

SOS Alarm strävar efter att vara en jämställd organisation i allt från styrelsesammansättning till ledare och medarbetare. Vi vill gärna attrahera medarbetare med utländsk bakgrund och med mer språkkunskap än svenska och engelska. Vår utmaning är dock 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 använda flera olika kanaler för att nå så många grupper som möjligt av potentiella medarbetare. Vår ambition är att förhållandet män/kvinnor ska vara så jämnt som möjligt, gärna 40/60 procent åt endera hållet. Se illustration på sidan 13.

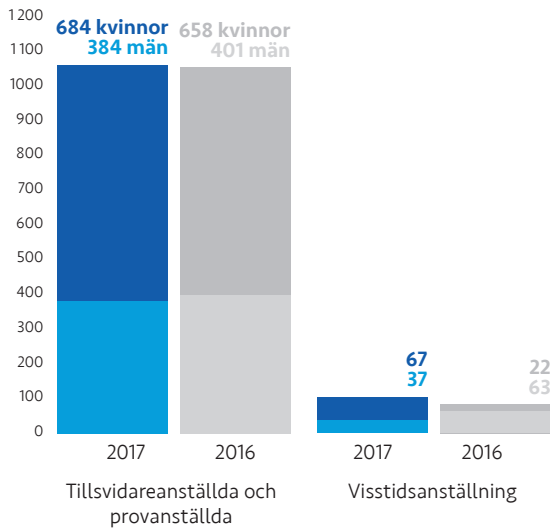
Alla människors lika värde är en självklarhet och vi tar avstånd från varje form av kränkande särbehandling och/eller trakasserier. Liksom tidigare år har inga incidenter gällande diskriminering anmälts. Vi främjar ett arbetsklimat där medarbetare inte tvekar



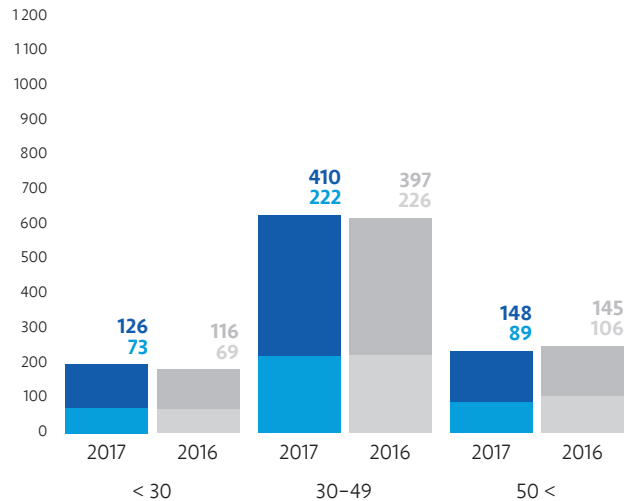
## Våra medarbetare



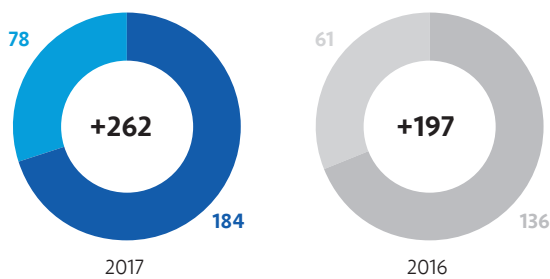
### FÖRDELAT PER ANSTÄLLNINGSFORM



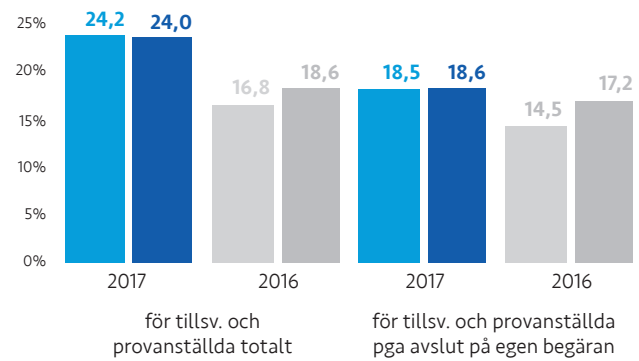
### ÅLDSFÖRDELNING TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



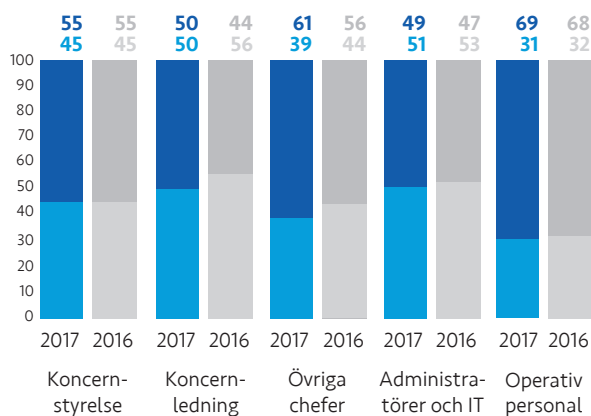
### ANTALET NYANSTÄLLDA TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



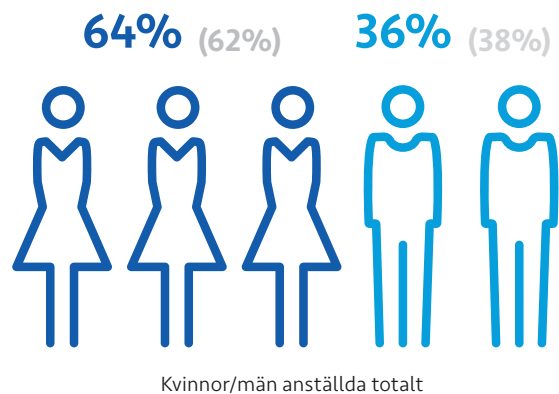
### PERSONALOMSÄTTNING



### FÖRDELAT PER PERSONALKATEGORI



### KÖNSFÖRDELNING



att påpeka och anmäla oetiskt beteende eller avvikelser från interna och externa lagar och regler.

Via SOS Alarms visselblåsartjänst ges medarbetare möjlighet att, om så önskas, anonymt anmäla misstanke om ledande befattningshavares brott mot lagstiftning eller uppförandekoden. Inga anmälningar av visselblåsarkarakter har anmälts under 2017.

### En transparent verksamhet

Vi har ett ansvar för att upprätthålla en resultatnivå som säkerställer vår fortsatta utveckling och att vi lever upp till målen avseende uppdrag, finansiellt resultat och hållbart företagande. I detta ingår att tillhandahålla transparent och tydlig information om verksamheten.

SOS Alarm har ett dokumenterat ledningssystem som beskriver hur bolagsstyrningen kopplas till organisation och processer. Vi följer löpande upp risker kopplade till affärs- och verksamhetsplaner. För närvarande pågår ett arbete att utveckla denna hantering ytterligare. Det innebär att vi:

- har effektiva strukturer och system för riskhantering, internkontroll och styrning
- följer de direktiv för bolagsstyrning som är uppsatta av ägarna
- strävar efter att öppet informera om vår verksamhet och vår finansiella ställning.

### Miljö

SOS Alarm strävar efter att i möjligaste mån begränsa de negativa effekter vår verksamhet kan ha på miljön. Vi bedriver ett aktivt miljöarbete och är certifierade enligt ISO 14001. En övergångsrevision mot en ny utgåva kommer att genomföras under våren 2018. Våra mest betydande miljöaspekter i verksamheten är tjänsteresor, inköp och energiförbrukning.

En grundförutsättning för att bedriva ett aktivt miljöarbete är att alla medarbetare är medvetna om verksamhetens miljökonsekvenser. Under 2018 kommer vi därför att uppdatera den miljöutbildning som erbjuds samtliga medarbetare. Samtidigt pågår ett arbete för att förstärka kontrollen i leverantörsledet och bland annat minimera miljörisker till följd av våra inköp.

Vi har en rikstäckande verksamhet med SOS-centraler i hela landet vilket medför ett behov av resor i tjänsten. Under de senaste åren har vi genom systematiskt arbete minskat resandet betydligt. Detta har skett främst genom förbättrade möjligheter till virtuella möten via webb och telefon. För den

miljöbelastning i form av koldioxidutsläpp som återstoden av tjänsteresorna orsakar har vi valt att miljökompensera genom att bidra till projektet LifeStraw – ett FN-certifierat projekt i Kenya som syftar till att öka möjligheterna för invånarna att själva rena dricksvatten via en enkel teknik istället för kokning. Dessutom har vi genom att återvinna vår uttjänta IT-utrustning gjort miljöbesparingar motsvarande 5,3 ton (9,8) koldioxid vilket motsvarar utsläppen från 58 (108) enkelresor med bensindrivna bil mellan Stockholm och Göteborg.

Vid ny- och ombyggnad av våra lokaler följer vi SOS Alarms fastighetsprogram för att säkerställa miljöhänsyn. För att minska energianvändningen satsar vi på fortsatt virtualisering av våra servrar, vilket innebär att de samnyttjas så mycket som möjligt.

### Säkerhet och totalförsvarsplanering

SOS Alarm har alltid haft fokus på säkerhetsfrågor. För oss är en hög säkerhetsnivå nödvändig för att verksamheten ska kunna bedrivas hållbart. Idag har detta fokus skärpts ytterligare, inte minst på grund av behovet att höja Sveriges totalförsvarsförmåga där SOS Alarm är en viktig del av det civila försvaret.

Vi genomförde under hösten 2017 en risk- och sårbarhetsanalys av den fysiska säkerheten på samtliga arbetsplatser och kommer att följa upp med en säkerhetsskyddsanalys för hela verksamheten som omfattar allt från personsäkerhet och fysisk säkerhet till IT- och informationssäkerhet. Dessa är viktiga komponenter i vårt arbete med att säkerställa vår förmåga även under tider av höjd beredskap eller ofred.

LifeStraw®



Genom LifeStraw ökas livsförutsättningarna för befolkningen, och koldioxidutsläpp till följd av kokning minskar. Projektet:

- bidrar till att minska förekomsten av kolera och dysenteri
- skapar arbetstillfällen för lokalbefolkningen
- ger förbättrad luftkvalitet och förbättrad familjeekonomi i och med ett minskat bränslebehov.



**DE GLOBALA MÅLEN OCH AGENDA 2030**

Världens ledare har förbundet sig till 17 globala mål för att uppnå fyra saker till år 2030:

- Att avskaffa extrem fattigdom.
- Att minska ojämlikheter och orättvisor i världen.
- Att främja fred och rättvisa.
- Att lösa klimatkrisen.

Utifrån den GAP-analys som gjordes 2016 och ett strategiskt arbete inom SOS Alarms styrelse 2017 identifierades de målområden som SOS Alarm kan lämna störst positivt bidrag till. Dessa mål stämmer väl överens med inriktningen i verksamhetens nuvarande affärsplan och stödjer vår vision om ett tryggare Sverige för alla. Det finns en tydlig koppling till våra tre strategiska målområden och till våra underliggande strategier inom varje område:

- Verksamhet – attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället.
- Kunder – värdeskapande för kund och långsiktiga relationer.
- Tjänster – proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi.

De fem mål vi kan lämna störst bidrag till att nå är:

- Hälsa och välbefinnande (3).
- Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt (8).
- Hållbar industri, innovationer och infrastruktur (9).
- Hållbara städer och samhällen (11).
- Fredliga och inkluderande samhällen (16).

**SÅ ARBETAR VI FÖR ATT NÅ MÅLEN**

Genom innovation och utveckling av tjänster och teknik kan tillgänglighet, snabbhet och precision öka vid hjälpinsatser. Tillsammans med utökad samverkan via en stabil infrastruktur och analyser av stora datamängder förstärks samhällets möjligheter att förutse och hantera kriser. Detta, tillsammans med en kontinuerlig satsning på ledarskap och medarbetarskap, bidrar även till mer effektiva arbetsprocesser vilket förbättrar arbetsmiljön internt, stärker oss som arbetsgivare och underlättar vår kompetensförsörjning.

Genom att stärka vår förmåga ur ett totalförsvarsperspektiv ökar vi robustheten i vår verksamhet. Enskilda exempel på hur vi i praktiken utvecklar och bidrar till att nå de globala målen finns på sidorna 21-26.

**AGENDA 2030 MÅL**



**KOPPLING TILL STRATEGISKT OMRÅDE**

Verksamhet  
Kunder  
Tjänster

Verksamhet

Verksamhet  
Kunder  
Tjänster

Verksamhet  
Kunder  
Tjänster

Verksamhet  
Kunder  
Tjänster

# Mål för verksamheten

Under 2017 började SOS Alarms nya affärsplan att gälla. I den fokuserar vi på målområdena verksamhet, kunder och tjänster.

PÅ ÅRSSTÄMMAN 2016 fattades beslut om nya ekonomiska mål för koncernen, policy för utdelning samt uppdragsmål för den del av SOS Alarms verksamhet som ska samordna och utöva det allmänna alarmeringsfunktioner. Uppdragsmålen och de ekonomiska målen är beslutade av stämman. Läs mer om verksamhetens mål på sidan 31.

Baserat på den nya måluppsättningen har ett omfattande strategiskt arbete genomförts. Arbetet grundades på en väsentlighetsanalys och på våra intressenters förväntningar att utifrån vision och mission fastslå strategier för hur SOS Alarms position som navet ska förstärkas och utvecklas. Resultatet blev en ny affärsplan för åren 2017-2019 grundad på tre strategiska målområden, väsentliga för att skapa en framgångsrik och hållbar verksamhet:

- Verksamhet – attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället.
- Kunder – värdeskapande för kund och långsiktiga relationer.
- Tjänster – proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi.

Dessa tre målområden innefattar uppdragsmål (nedbrutna och beslutade av våra ägare) samt strategiska hållbarhetsmål och övriga verksamhetsmål (beslutade av styrelsen).

## POSITIVT EKONOMISKT RESULTAT MEN UTMANINGAR FINNS

Det ekonomiska resultatet för 2017 var stabilt. Genom omförhandling av en del underfinansierade kundavtal samt översyn av våra externa kostnader och interna organisationsstruktur har vi förbättrat resultatet och skapat utrymme för framtida utveckling. Samtidigt beror en stor del av resultatförbättringen på att vi inte lyckats rekrytera nya medarbetare i den takt vi planerat samt att vi haft låga avskrivningskostnader då det inte funnits resurser att utveckla verksamheten i önskad takt de senaste åren.

SOS Alarm har en lång historik av underfinansiering då grundersättningen för det statliga 112-avtalet har varit oförändrad nominellt sedan 2006. Samtidigt har svarstidsmålen varit oförändrade medan antalet faktiska nödsamtal ökat med 17 procent bara de senaste fem åren.

I december skrev regeringen på avtal för en ny ersättningsnivå för alarmeringsavtalet som innebär kostnadstäckning för SOS Alarm från 2018. Satsningen på alarmeringstjänsten kommer att öka tryggheten för alla som bor och vistas i Sverige samt förstärka Sveriges krisberedskap som helhet. Det är nu av yttersta vikt att den nya finansieringsnivån bibehålls så att SOS Alarm fortsatt kan arbeta långsiktigt med att leverera kvalitet och nå sina svarstidsmål.

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





## **FORTSATT HÖGT FÖRTROENDE OCH KUNDNÖJDHET**

Målen avseende allmänhetens förtroende och kundnöjdhet uppnåddes. Under 2017 har vi fokuserat på stabila partnerskap och relationer med våra kunder. Det har bland annat lett till långsiktiga samarbeten med flera landsting samt förbättrade relationer med räddningstjänster och kommuner. Våra kundrelationer har också stärkts genom dialogforum och utdelning av 112-priset i samband med 112-dagen.

Vi har ställt om vår kommunikation genom att i större utsträckning rikta den externt och agera proaktivt. Exempel på detta är informationskampanjer riktade till allmänheten om hur man agerar i nödsituationer och vilket telefonnummer man ska ringa beroende på situation. Vi har även gått med som sponsor till Svenska Hjältar, ett sätt att uppmärksamma medborgare som under året gjort livräddande insatser.

## **BEMANNINGSLÄGET PÅVERKAR MÖJLIGHETEN ATT NÅ UPPTÄGSMÅLEN**

Vi har under året förbättrat svarstiden på 112 med två sekunder (-14 procent), däremot har vi fortfarande en bit kvar till 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, även om vi har fått ett nettotillskott på 65 operatörer under 2017.

Vi har ett kontinuerligt kvalitetsarbete och inför ständigt effektiviseringar i arbetsprocessen, bland annat genom att digitalisera och automatisera olika arbetsmoment. Det ökar kvaliteten och effektiviteten i det vi levererar men för att klara våra svarstidskrav behöver vi behålla och rekrytera fler medarbetare i större utsträckning jämfört med idag.

## **ÖKAT MEDARBETARENGAGEMANG**

Vi har under 2017 satsat stort på rekrytering av fler medarbetare och närvarande ledarskap. Genom vårt kultur- och värdegrundsarbete har vi ytterligare förankrat vår vision, vår mission och våra värderingar och konkretiserat vad de betyder för alla chefer och medarbetare i det dagliga arbetet. Dock kvarstår att personalomsättningen är högre än vad som är önskvärt. Detta får bland annat effekter i form av mycket beordrad övertid och ökad administrativ tid för operativ personal som behövs för utbildning av nya operatörer.

Vi tar den höga personalomsättningen på största allvar och har därför genomfört ett flertal aktiviteter under året för att stävja den negativa utvecklingen. Exempel på åtgärder är att vi har infört dygnet runt-ledarskap i

vår operativa verksamhet samt att vi ser över bemanningsscheman för att öka flexibiliteten gentemot våra medarbetare.

Baserat på det ökade statliga anslaget för 112-tjänsten (från 2018) har SOS Alarm en långsiktig plan för hur de operativa resurserna ska kunna öka framöver. Därmed kan svarstiderna successivt kortas så att vi uppnår uppdragsmålen i slutet av 2019.

## **KLIMATKOMPENSATION FÖR VÅRA AFFÄRSRESOR**

SOS Alarms direkta miljöpåverkan är relativt låg. Eftersom vi har verksamhet på ett flertal orter över hela landet kan vi dock konstatera att tjänsteresor är det område där vi kan göra störst förbättringar. Vi har minskat vårt resande de senaste åren genom att ständigt ifrågasätta behovet av affärsresor och i allt högre grad ersätta fysiska möten med webb- och telefonmöten. Jämfört med 2015 års nivå minskade koldioxidutsläppen per medarbetare med 33 procent under 2016. Utsläppen minskade med ytterligare 2 procent under 2017, men vi klarade tyvärr inte målet på 5 procent. Anledningen till detta är att behovet av resor varit stort i samband med antalet nyrekryteringar samt det omfattande arbetet med att införa och förankra en ny organisation.

Vi har valt att fullt ut miljökompensera för våra tjänsteresor genom att bidra till projektet LifeStraw, läs mer om detta på sidan 14.

## Måluppfyllelse 2017

Mål	Måltyp	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017		Mål 2018	Mål 2019
Rörelsemarginal [%]	E, H	5,7	8,8	2	●	2	2
Soliditet [%]	E	33	48	30	●	30	30
Allmänhetens förtroende [Index]	U	81	82	75	●	81	81
Svarstid 112 [Sek]	U	14,7	12,7	11,2	●	10,8	8,9
Servicenivå, inom 15 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	U	72	76	80	●	83	85
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	U	89	92	93	●	96	99
Tid till identifierat hjälpbehov [Sek]	U	-	30	52	●	46	40
Nöjda kunder, Alarmering & beredskap [Index]	U	70	71	68	●	68	68
Nöjda kunder, totalt [Index]	H	68	69	69	●	70	70
Medarbetare [Index]	H	72	72	72	●	73	73
Personalomsättning [%] <sup>2</sup>	H	15,5	18,6	14	●	16	14
CO <sub>2</sub> -utsläpp per anställd [%]	H	-33	-2	-5	●	-5	-5
Omsättning [MSEK]	H	1 017	1 082	1 054	●	1 161	1 174

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

<sup>1</sup> Tidigare underfinansiering av grunduppdraget påverkar möjligheten att uppnå uppdragsmålen under planperioden, varav målnivåerna är något justerade jämfört uppdragsmålen.

<sup>2</sup> Innefattar personal som slutat på egen begäran.

Se Förvaltningsberättelse på sidan 28 för en mer utförlig beskrivning av respektive mål.



# Fokus och utvecklingsområden 2018

**Den positiva utvecklingen för SOS Alarm har fortgått under 2017 och vi ser fortsatt ljus på framtiden. Beskedet om höjd grundersättning för alarmeringsavtalet skapar goda förutsättningar att successivt kunna leverera enligt våra mål gällande svarstid och servicenivå.**

Det kommer däremot att finnas en ledtid från att det ekonomiska tillskottet erhålls till dess att vi ser full effekt i vår verksamhet. Investeringsstakten kommer att intensifieras markant under 2018 för att säkerställa vår position som navet, öka vår innovationsförmåga och teknikutveckling med fokus på digitalisering, utveckla nya tjänster och affärer samt för att öka kvaliteten i vår leverans.

Den pågående 112-utredningen och utredningen om kommunal räddningstjänst kommer att redovisa sina resultat under 2018 och flera av dess komponenter är av betydelse för SOS Alarms framtid. Vi lägger stor energi på att säkerställa en sammanhållen och framtidssäkrad alarmeringstjänst i bolagsform genom aktiv medverkan i 112-utredningen och gentemot relevanta aktörer.

Våra medarbetare är företagets absolut viktigaste resurs och det pågår ett omfattande arbete med att säkerställa stolthet bland medarbetarna, en god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap. Det kultur- och värdegrundsarbete som påbörjades under 2017 fortsätter in i 2018. Arbetet är ett viktigt verktyg för att utveckla en enad uppfattning av vad vår mission, vår vision och våra mål innebär för oss och hur de kan appliceras i det dagliga arbetet.

Utvecklingen för SOS Alarms dotterbolag YouCall under 2017 ser också ljus ut med nya avtal och kunder. Under 2018 kommer ett arbete genomföras för att hitta ytterligare samarbetsformer mellan YouCall och moderföretaget.

Parallellt med ovanstående är arbete påbörjat och kommer att fortgå in i 2018 för att säkerställa god datakvalitet, implementering av och anpassning till GDPR-regelverket samt övergång till uppdaterade ISO-standarder för kvalitets- och miljöledning. Det pågår även en aktiv planering för att säkerställa vår roll i och vårt bidrag till det svenska totalförsvaret.

Baserat på ovanstående har tre strategiska fokusområden för 2018 identifierats som bedöms kritiska för att nå framgång i våra uppsatta mål och i förlängningen med vårt uppdrag.

## RESURS- OCH KOMPETENSÄKRING

Personalomsättningen på SOS Alarm är och har varit hög. Det medför utmaningar vad gäller att kunna upprätthålla kompetens och kvalitet i vårt tjänsteutförande samt tillhandahålla en god arbetsmiljö för våra medarbetare, främst inom den operativa driften. Flera insatser och åtgärder genomförs och planeras för att komma tillrätta med utmaningen. Några exempel är att anställa sjuksköterskor på fler centraler och att bredda medarbetarkompetensen för att ha rätt resurser dygnet runt, årets alla dagar. För att kunna behålla medarbetare i allmänhet och operatörer i synnerhet samt attrahera nya medarbetare är det avgörande att de känner stolthet, engagemang och självförtroende i sitt arbete.

Sjuksköterskor och IT-resurser är två mycket eftertraktade specialistkompetenser som många företag idag konkurrerar om, vilket påverkar även SOS Alarms möjlighet att attrahera och rekrytera dessa

## SOS Alarms strategier

SOS Alarm har utformat sex strategier som tjänar som vägledande principer. De hjälper oss att uppnå våra mål om en attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället, värdeskapande för kund och långsiktiga relationer samt proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi:

- Medarbetarstrategi
- Kvalitetsstrategi
- Tjänste- och affärsstrategi
- IT-strategi
- Leveransstrategi
- Kommunikationsstrategi

## Strategiska fokusområden för 2018

- Resurs- och kompetenssäkring
- Genomförandeförmåga av investeringsportföljen
- Utveckling av tjänster och affärer utifrån kundbehov

resurser. Förutom riktade insatser mot dessa båda personalkategorier ser vi över möjligheten att förstärka resurstillgången genom att upprätta samarbeten med externa partners.

#### **GENOMFÖRANDEFÖRMÅGA AV INVESTERINGSPORTFÖLJEN**

För att vår verksamhet ska vara långsiktigt hållbar och attraktiv behöver vi investera i att förädla våra tjänster och vår produktion likväl som att utveckla nya tjänster och arbetssätt. Digitalisering och automatisering är viktiga områden som kommer att lyftas lite extra under 2018. I affärsplanen för 2017-2019 märks en tydlig utvecklingsatsning då investeringstakten ökar markant över åren.

Under 2018 bedöms SOS Alarm investera tredubbelt i verksamheten jämfört med 2017. Merparten av dessa investeringar är så kallade nyinvesteringar. För att ytterligare få framdrift i utvecklings- och innovationsarbetet ser vi under 2018 över möjligheterna till strategiska samarbeten och partnerskap med forskningsinstitut och utvecklingsbolag.

#### **UTVECKLING AV TJÄNSTER OCH AFFÄRER UTIFRÅN KUNDBEHOV**

Våra kunder är tydliga med att de efterfrågar ett samlat erbjudande från SOS Alarm. Det innebär att vi, genom att fånga kundens behov i värdekedjan, behöver utveckla paketering av våra befintliga tjänster och utveckla nya tjänster som ligger i linje med kundinsikterna.



## ÅRET SOM GÅTT

# Långsiktighet och innovation banar väg för nya avtal

**Långsiktighet är avgörande för en stabil och hållbar framtid. För SOS Alarm har långsiktiga relationer under året resulterat i bland annat fortsatt samarbete med Västra Götalandsregionen, en krisjourslösning för Boliden samt lansering av en digital kundportal för räddningstjänsten.**

## UTVECKLAT SAMARBETE MED VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

Under året har vi avtalat ett fortsatt samarbete med Västra Götalandsregionen (VGR). Avtalet är på fem år och innebär att SOS Alarm svarar på samtal som inkommer via 112 men vidareförmedlar de samtal som har ett vårdbehov till regionens sjuksköterskor som bedömer och prioriterar samtalen.

SOS Alarm dirigerar även fortsättningsvis regionens ambulanser och levererar teknik i en samverkanslösning.

– Just nu pågår en infasning tillsammans med SOS Alarm då vi ska integrera det medicinska beslutsstödet i egen teknik. Övergångsperioden pågår fram till den 1 maj då vi tar över prioriteringen, säger Carita Gelang, regionutvecklare och kontraktsansvarig på Västra Götalandsregionen.

## KRISJOURS LöSNING FÖR BOLIDEN

I samband med att Boliden genomförde ett omfattande förbättringsarbete kring sina beredskapsrutiner, identifierades behovet av en bättre lösning för alarmering och inkallning av personal.

– Vi har tecknat ett avtal med SOS Alarm som ger varje gruva ett specifikt larmnummer. Det tar bort osäkerhetsfaktorn när SOS Alarm ska försöka förstå varifrån den hjälpsökande ringe. Dessutom ger det oss möjlighet att styra inkallningen av egna resurser via SOS Alarms krisberedskapstjänst. Båda delarna finns nu med i vårt avtal, som precis har tagits i drift, säger Samuel Bäckman, utvecklingsingenjör på Bolidens arbetsmiljöavdelning.

Larmoperatören hos SOS Alarm som tar emot samtal från någon av Bolidens anläggningar kontaktar en utsedd person på Boliden. Den personen beslutar om händelsen är ett nödläge som kräver aktivering av interna resurser. Vid

en krissituation, såsom en brand under jord, ras eller större miljöskada, kallar SOS Alarms krisberedskapstjänst in resurser hos Boliden som är tränade för den här typer av händelser.

– Det kan gå ut meddelanden både till vår lokala organisation och till centrala resurser som står redo att hjälpa till med sin expertis. SOS Alarm kallar helt enkelt in de interna resurser som krävs för att hantera ett nödläge på bästa sätt, säger Samuel Bäckman.

## NY KUNDPORTAL FÖR RÄDDNINGSTJÄNSTEN

Under året har SOS Alarm lanserat kundportalen Mina Sidor för räddningstjänsten. Bakgrunden är en undersökning som visar att kunderna efterfrågar effektiv digital kommunikation, förenklad nyinstallation och att enkelt själva kunna provlarma. På Mina Sidor, som finns tillgänglig dygnet runt, kan räddningstjänsten se larmplaner och status på exempelvis brandlarmsinstallationer.

Anders Liljeberg, samordnare för automatiska brandlarm på Räddningstjänsten Syd, anser att den nya kundportalen har förenklat det dagliga arbetet.

– På Mina Sidor kan jag se alla ärenden och hantera dem direkt i systemet. Jag får också en bättre överblick av hela larmkedjan. Det är mycket flexibelt och tidsbesparande.

Nu hoppas han att kundportalen vidareutvecklas så att mer information följer med larmet.

– Jag tror att vi kan utnyttja tekniken mer så att vi har möjlighet att se fler saker som händer i den larmande anläggningen. Det skulle troligtvis innebära att vi inte skickas ut i onödan på larm där vi inte behövs, säger Anders Liljeberg.

# Vi ger en bättre bild av läget

**Under 2017 har vi fortsatt att stärka vår position på marknaden genom att utveckla nya koncept som förenklar vardagen för hjälporganen och för våra kunder. Samverkanswebben har utvecklats och i oktober lanserades ett nytt koncept för visuella tjänster. SOS Alarm har också tillsammans med räddningstjänsten utforskat möjligheterna att digitalt låsa upp automatlarmsobjekt i samband med utryckning.**

## SE VÄRLDEN LITE SMARTARE

Marknaden för videolarmcentraler (VLC) har under senare år ökat betydligt. Orsakerna är bland annat en större efterfrågan på att upptäcka intrång i utomhusmiljö kombinerat med förbättrad detekteringsteknik och utvecklade kameraplattformar med larmhantering. SOS Alarms tjänsteportfölj har därför utökats med ett nytt koncept för visuella tjänster som innebär en komplett bevakning i form av en teknisk lösning och operatörsövervakning. Konceptet bygger på en nyutvecklad teknisk plattform för visuell larmhantering med ett avancerat bevakningssystem som anpassas efter hur kundernas miljöer förändras över tid.

Fördelarna är bland annat att kostnaderna minskar – kunderna får en lösning som är kompatibel med de flesta kamerafabrikaten på marknaden. SOS Alarm levererar tjänsten med hjälp av certifierade kamerapartners som ansvarar för teknisk lösning och installation. Under 2017 har vi tecknat avtal med flertalet leverantörer för att gemensamt leverera denna tjänst.

## LÄGESINFORMATION I REALTID

Ur ett samhällsperspektiv är det viktigt att ledningscentralerna och andra aktörer har en så god helhetsbild som möjligt av olika händelser.

På SOS.nu (tidigare Samverkanswebben) sammanställs aktuell information från de olika parterna till en gemensam lägesbild. Vi förser SOS.nu med händelser som gäller kommunal räddningstjänst och Viktigt meddelande till allmänheten (VMA). På motsvarande sätt bidrar Trafikverket med händelser som gäller vägtrafiken, Fortum med händelser som gäller eldistribution, SMHI med händelser som gäller

vädervarningar och Post- och telestyrelsen (PTS) med händelser som gäller telestörningar. Användarna kan dessutom manuellt lägga in händelser i SOS.nu.

– Genom att dela information mellan professionella aktörer kan vi effektivisera och förbättra hanteringen av händelser i samhället, säger Joakim Barkman, projektledare på Trafikverket som deltagit i projektgruppen inför framtagandet av SOS.nu.

Utvecklingen av SOS.nu under året har inneburit ny funktionalitet, integration mellan olika plattformar samt ett bättre gränssnitt för webb, app och administration. Namnet återspeglar att det handlar om information i realtid.

– Webbversionen och appen har närat sig varandra i funktion och utseende. Dessutom kan respektive aktör administrera sina egna användare vilket inte har varit möjligt tidigare, säger Joakim Barkman.

Gustav Huldegård, brandmästare på räddningstjänsten i Jönköping, är övertygad om att SOS.nu kommer att bidra till bättre samverkan mellan aktörerna men anser att det finns utvecklingsområden.

– Jag hoppas att mobiltelefonen i framtiden kan sättas på larmläge och ge signaler om att händelser sker nära användaren. Det vore också bra om det fanns ett sätt för frivilliggrupper att anmäla sig till larmet och att det synliggörs för exempelvis ett inre befäl som koordinerar räddningsinsatsen, säger Gustav Huldegård.

# Trygghet genom kommunikation

**Med ett allt mer oroligt världsläge där medias rapportering blir allt snabbare ökar efterfrågan på tillförlitlig och lättillgänglig fakta. Samtidigt är trycket hårt på nödnumret 112. SOS Alarm har därför utökat kommunikationen till allmänheten under 2017. Det handlar inte minst om att fortsätta informera om 112 för att skapa kännedom och trygghet.**

Under året har SOS Alarm börjat kommunicera mer visuellt via sociala medier, något som engagerar allmänheten och bidrar till en större spridning av informationen. Det kan exempelvis handla om hur man ska agera vid ett VMA, vad man bör tänka på när första halkan kommer eller tips för en säkrare sommar. Vi ger helt enkelt allmänheten verktyg för hur de ska undvika att hamna i situationer där de behöver ringa 112. På så vis frigörs tid för SOS-operatörerna att hjälpa dem som verkligen är i nöd.

I det statliga alarmeringsavtalet ingår att informera om nödnumret 112. Idag är det ungefär 99 procent av allmänheten som känner till numret. Däremot är det inte lika många som är medvetna om när man ska ringa 112 och när man ska ringa samhällets övriga viktiga nummer.

Därför handlar en stor del av SOS Alarms kommunikation även om detta, och en framgångsfaktor för att få upp ämnet på agendan har varit att lyfta fram exempel på felaktiga 112-samtal.

## NÄR KRISEN SLÅR TILL

Terrordådet på Drottninggatan och VMAlarmet i juli 2017 visade på ett stort behov av information hos allmänheten. Det blev tydligt att kunskapen om hur man ska agera i en krisituation är låg och att det finns många frågor. För att fler ska känna sig trygga när krisen slår till har SOS Alarm samlat dessa frågor i en kommunikationsbank. Därifrån kan vi plocka fram vanligt förekommande frågor som kontinuerligt lyfts och besvaras i vår kommunikation.

SOS Alarm är en av flera aktörer som tillsammans tar ansvar för att via olika kanaler informera och utbilda allmänheten. En annan

av dessa är Krisinformation.se – en webbplats som Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) står bakom och som förmedlar information från myndigheter och andra ansvariga till allmänheten före, under och efter en stor kris.

Kristian Palm, redaktionsansvarig på Krisinformation.se, berättar att de får många allmänna frågor om krishantering. Det kan handla om hur mycket mat man ska ha hemma för att klara sig i 72 timmar och om VMA-signalen ("Hesa Fredrik") har tutat eller inte. Men Kristian Palm upplever inte att allmänheten är mer oroad än tidigare, även om det är en fråga som han gärna skulle vilja utforska.

– Det vore spännande att få veta om förändringen i mediernas snabbhet i samband med sociala mediernas framfart har gjort oss mer oroliga. Blir vi allt oroligare eller har vi blivit mer immuna mot oro? Och sist men inte minst – är ökad otrygghet ett problem för samhället?

## FLER FRÅGOR OM DET CIVILA FÖRSVARET

Kristian Palm ser inte några direkta trender inom krisberedskapen, men han tror att det civila försvaret kommer att uppta mycket tankekraft hos allmänheten de närmaste åren.

– MSB har exempelvis fått uppdraget att ge ut en uppföljande broschyr till "Om kriget kommer", vars senaste upplaga gavs ut 1983 av Beredskapsnämnden för psykologiskt försvar. Den kommer naturligtvis att väcka en del frågor och funderingar som vi måste hantera genom kommunikation med allmänheten.

# "Systemet höll och gjorde skillnad"

**"En lastbil kör över folk på Drottninggatan". Så inleddes det första samtalet till 112 om terrordådet den 7 april 2017. SOS Alarm insåg snabbt att det inte var fråga om någon normal händelse och tog därför kontakt med berörda myndigheter och aktörer för att sammankalla till en regional samverkanskonferens.**

Genom SOS Alarms krisberedskapsavdelning alarmerades Länsstyrelsens tjänsteman i beredskap (TiB) och därmed initierades samverkansarbetet inom Samverkan Stockholmsregionen\*, som trädde i kraft bara 10 minuter efter första samtalet. Därefter upprättades olika staber i de gemensamma lokalerna vid SOS-centralen i Stockholm.

– Aktivering och uppstart gick till som vi vill att det ska göra i en krissituation. Självklart finns det alltid vissa delar som behöver vidareutvecklas och justeras, men i stort höll systemet och gjorde skillnad, säger Ola Slettenmark, samordningschef på Samverkan Stockholmsregionen.

Jessica Lindberg, stabschef för regional särskild sjukvårdsledning inom Stockholms läns landsting, tycker att samverkan fungerade bra men anser att otydliga roller bidrog till att många aktörer kommunicerade samtidigt.

– Det var en ovanlig händelse med många drabbade, vilket innebar ett stort kommunikations- och krisstödsarbete där flera

aktörer behövde samverka. I kaoset efter ett terrordåd finns det en risk för att vi jobbar i olika spår. Vid en så allvarlig händelse är det förstås ännu viktigare att alla vet vad de ska göra.

## HÖG BELASTNING PÅ 112

Terrordådet innebar hög belastning på 112. SOS-operatörerna tog emot 700 samtal inom loppet av några timmar. Bara första timmen kom det in 317 samtal – normalt antal samtal på en timme är 100. Men trots att belastningen var tre gånger så hög blev svarstiderna inte längre än vanligt.

SOS Alarm har genomfört en utredning för att få kunskap om hur nödnumret 112 påverkades av händelsen under och efter attentatet. Utredningen visar att händelsen hanterades utan några väsentliga avvikelser eller brister. Om händelsen hade inträffat utanför kontorstid skulle verksamheten dock haft en lägre förmåga att hantera situationen.





### PLANERAD TERRORÖVNING GAV GOD BEREDSKAP

Ola Slettenmark tror att förberedelserna inför en planerad terrorövning i maj bidrog till den goda beredskapen.

– Vi var snabba att aktivera och genomföra de åtgärder vi hade planerat för. De system, verktyg och rutiner som utvecklats fick komma till användning i skarpt läge.

Han berättar att Samverkan Stockholmsregionen under en längre tid arbetat för att utveckla sitt samverkansarbete, på både organisatorisk och individuell nivå, samt höja förmågan generellt – men särskilt vid terror.

– Vid den här stora händelsen blev det tydligt att vi har kommit långt sedan vi startade.

### SAMVERKAN EFTER TERRORDÅDET

SOS Alarm har deltagit i Stockholms läns landstings utvärdering av sina insatser i samband med attentatet. Bland annat har några av våra medarbetare blivit intervjuade av Katastrofmedicinskt centrum i Linköping.

En av slutsatserna är att lednings- och rapporteringsstrukturen måste tydliggöras mellan SOS Alarm, skadeplats, särskild sjukvårdsledning på regional nivå och lokala sjukvårdsledningar. Det saknas idag tekniska stödsystem som gör det möjligt att dela information och rapportera lägesbilder på ett optimalt sätt.

– Rapporten från skadeplatsen förs vidare i många led vilket gör att information lätt faller mellan stolarna, säger Jessica Lindberg.

SOS Alarm har även medverkat i det uppföljande och analyserande arbetet inom Samverkan Stockholmsregionen som låtit genomföra en extern utvärdering av arbetet.

– SOS Alarm har varit delaktiga i att implementera vissa åtgärder och kommer även att vara en viktig aktör i det kommande utvecklingsarbetet, säger Ola Slettenmark.

### LÄRDOMAR I HÄNDELSE AV NYA TERRORDÅD

Så hur kan vi förbättra beredskapen inför eventuella framtida terroråd?

– Vi måste fortsätta öva och utbildas tillsammans i scenarier, säger Jessica Lindberg. Varje händelse är dock unik. Planen måste därför vara generell med ett antal verktyg som kan användas i olika typer av händelser. I Stockholm har vi kommit långt i hur vi ska jobba tillsammans, men vi måste fortsätta att prata ihop oss så att det blir lättare att veta hur vi ska samverka i kommande situationer.

– Det finns alltid saker som vi kan putsa på, säger Ola Slettenmark. Samverkansprocesser

innebär ett ständigt lärande och justerande. Vi behöver bland annat säkerställa att alla berörda individer hos de olika aktörerna verkligen kan och praktiskt har övat samverkan. Dessutom ser vi över vissa tekniska rutiner.

\* Samverkan Stockholmsregionen är en avtalslösning mellan aktörer i regionen som ska stärka samhällets förmåga att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner genom samverkan. Aktörerna är kommunerna i Stockholms län, Kustbevakningen Region Nord-Ost, Länsstyrelsen i Stockholm, Försvarsmakten Militärregion Mitt, Polisen Region Stockholm, SOS Alarm, Stockholms hamnar, Stockholms läns landsting, Storstockholms brandförsvaret, Södertörns brandförsvärsförbund, Brandkåren Attunda samt Trafikverket. Arbetet sker i nära samarbete med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

# Teknik som räddar liv

**Under året har flera teknikförbättringar införts som bidrar till ett tryggare Sverige för alla och sätter den hjälpsökande i fokus. Det handlar bland annat om en lagändring kring VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) via sms, att bilar själva larmar 112 och att mobilpositionering kan göras med hjälp av GPS.**

Ett av SOS Alarms strategiska mål är att modernisera och utveckla våra tjänsteerbjudanden. Vi strävar efter att ständigt ligga i framkant inom utvecklingen av ny teknologi som är till nytta för den hjälpsökande. Därför har vi länge arbetat aktivt för att få till en lagändring som gör det möjligt att positionera mobiltelefoner i ett berört område och skicka VMA via sms till dessa. Den 1 juli 2017 blev lagändringen verklighet.

– Tidigare kunde VMA endast skickas till fasta telefoner och mobiltelefoner som var registrerade i ett aktuellt område. Men nu kan vi snabbt nå ut med information om exempelvis rök över ett visst område till alla som befinner sig där och är direkt berörda av händelsen. På så vis kan vi verkligen öka tryggheten, säger Christer Ångeshov, räddningstjänsten Skåne Nordväst.

## **ECALL – DET FÖRSTA SENSORSTYRDA LARMET TILL 112**

Genom eCall sker ett automatiskt larmsamtal vid en krock. Sensorer i bilen känner bland annat av när krockkudden utlöses. Bilen ringer då upp 112 och skickar bilens GPS-position. Det finns även en knapp i bilen för att manuellt kunna ringa 112, till exempel om någon i bilen blir sjuk eller om man ser en trafikolycka eller en brand. Från och med den 1 april 2018 måste alla nya bilmodeller vara utrustade med eCall, men eftersom många bilar redan utrustats med tekniken är larmcentralinfrastrukturen redan på plats sedan slutet av 2017.

– Nödställda får stor nytta av eCall. För det första får vi en exakt positionering och kan vara på plats mycket snabbare. För det andra inträffar ibland trafikolyckor utan att någon upptäcker dem och kan larma 112. Det kan handla om olyckor där människor kört av vägen och inte kunnat ses av förbipasserande. Här bidrar eCall verkligen till att hjälpa människor i nöd, säger Göran Melin, biträdande räddningschef på Räddningstjänsten i Jönköpings kommun som har ingått i SOS Alarms referensgrupp för hantering av olika typer av eCall-larm.

eCall är det första sensorstyrda larmet till 112. Enligt Göran Melin är det bara början på utvecklingen av flera sorters sensorstyrda larm. Utmaningen är att kunna ge en samlad lägesbild.

– Sensorer i hemmet och i skolor finns redan idag. Framgångsfaktorn i framtiden är att kunna samla och samordna all information i form av inbrottslarm, brandlarm, driftlarm och kameraövervakning och sedan sätta ihop en lägesbild som delas med berörda aktörer, säger Göran Melin.

## **MÖJLIGHETER TILL MOBILPOSITIONERING**

Med rätt inställningar kan mobiltelefonen och ny teknik ge en mer exakt positionering och i bästa fall rädda liv. SOS Alarm har därför arbetat för att införa så kallad Advanced Mobile Location (AML). Det ger en träffsäkerhet på 5-15 meter till skillnad från tidigare positionering som gav en träffbild på flera kilometer. Som en första åtgärd började SOS Alarm i maj 2017 skicka ut GPS-positionering via webblänk.

När någon ringer 112 och behöver positioneras frågar operatören om den hjälpsökande har en mobiltelefon med internet och funktionen platstjänster påkopplad. Om svaret är ja kan operatören skicka en webblänk. När den hjälpsökande öppnar länken och tillåter att positionsdata sänds, skickas mobiltelefonens exakta GPS-position till larmcentralen.

Vår önskan är att AML kan införas fullt ut så att den hjälpsökande positioneras per automatik. Det skulle kunna rädda liv, då en person som befinner sig i en nödsituation inte alltid kan svara på ett sms eller slå på telefonens platstjänster. Post- och telestyrelsen (PTS) bedömer dock att funktionen inte är förenlig med Lagen om elektronisk kommunikation (LEK). Inom EU pågår en översyn European Electronic Communications Code (EECC) som ligger till grund för LEK, samt av det så kallade ePrivacy-direktivet, med målet att 112 ska kunna få positionera nödställda i syfte att rädda liv. En förhoppning är att kunna införa AML under 2018.

# Årsredovisning & koncern- redovisning 2017

RÄKENSKAPSÅRET 2017-01-01 – 2017-12-31

Styrelsen och verkställande direktören för SOS Alarm Sverige AB, organisationsnummer 556159-5819, avger härmed årsredovisning för SOS Alarm Sverige AB och koncernredovisning för SOS Alarm-koncernen för verksamhetsåret 2017. Förvaltningsberättelsen omfattar koncernen och moderföretaget.

<b>1. Förvaltningsberättelse</b>	28
Bolagsstyrningsrapport	37
<b>2. Koncernen</b>	48
Resultaträkning	48
Balansräkning	49
Rapport över förändringar i eget kapital	51
Kassaflödesanalys	52
<b>3. Moderföretaget</b>	<b>53</b>
Resultaträkning	53
Balansräkning	54
Rapport över förändringar i eget kapital	56
Kassaflödesanalys	57
<b>4. Noter</b>	<b>58</b>

Styrelsens säte: Stockholm  
Företagets redovisningsvaluta: svenska kronor (SEK).  
Alla belopp redovisas, om inte annat anges,  
i tusental kronor (TKR).



# 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 moderföretaget SOS Alarm Sverige AB samt dotterföretaget YouCall Sverige AB. SOS Alarm har en central roll i samband med nödsituationer och utgör därigenom en viktig länk i samhällets krisberedskap. Genom nödnumret 112 när medborgaren samtliga samhällets hjälpresurser med ett enda samtal.

Genom de 14 SOS-centralerna lokaliserade från Luleå i norr till Malmö i söder sköter SOS Alarm larmmottagning och åtgärdsstyrning i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl. SOS Alarm ansvarar dessutom för prioritering och dirigering av flertalet av landets akutambulanser samt i vissa fall för samordning av liggande sjuktransporter. Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är företrädesvis mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtjänster samt trygghetslarm.

Dotterföretaget YouCall Sverige AB ägs till 70% och verksamheten omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderföretagets 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 mål delas, ur ett ägarperspektiv, in i tre kategorier som tillsammans syftar till att balansera bolagets affärsbeslut. (Se bild till höger.)

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

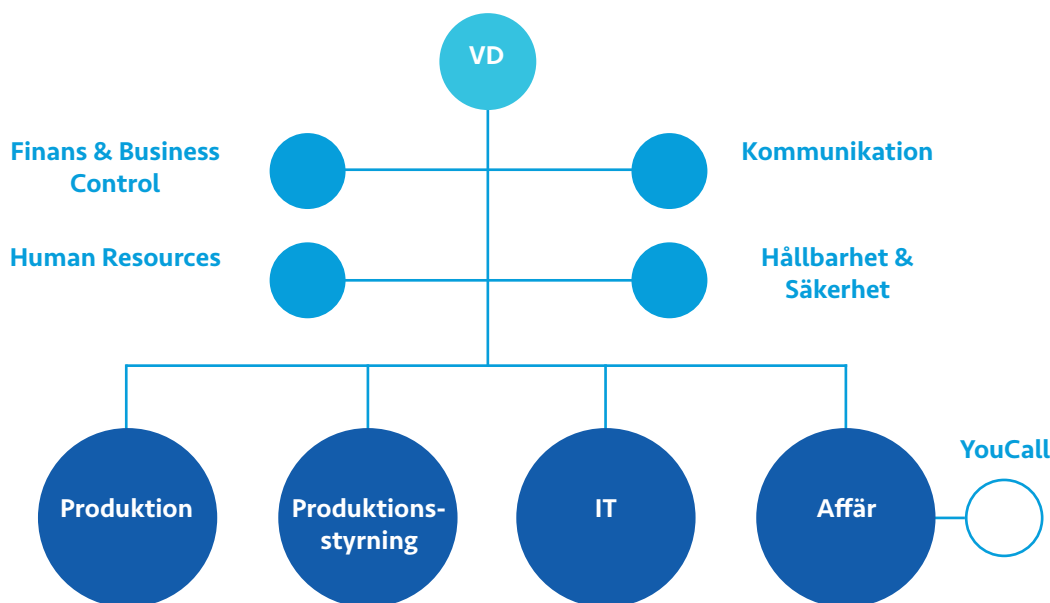
Baserat på den nya måluppsättningen har ett omfattande strategiskt arbete genomförts. Arbetet grundas på våra intressenters förväntningar att utifrån vision och mission fastslå strategier för hur SOS Alarms position som navet ska förstärkas och utvecklas. Resultatet blev en ny affärsplan för åren 2017–2019 grundad på tre strategiska målområden, väsentliga för att skapa en framgångsrik och hållbar verksamhet:

- Verksamhet – attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället.
- Kunder – värdeskapande för kund och långsiktiga relationer.
- Tjänster – proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi.

Dessa tre målområden innefattar uppdragsmål (nedbrutna och beslutade av våra ägare) samt strategiska hållbarhetsmål och övriga verksamhetsmål (beslutade av styrelsen).

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





## ORGANISATION

För att stödja SOS Alarms strategi har under 2017 en ny organisatorisk struktur implementerats. Den nya organisationsstrukturen utgörs av fyra verksamhetsområden; Produktion, Produktionsstyrning, IT och Affär. Till stöd för verksamheten finns koncerngemensamma funktioner i form av VD-stab, HR, Kommunikation, Finans & Business Control samt Hållbarhet & Säkerhet. Se illustration ovan.

## TJÄNSTEOMRÅDEN

### 112

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.

2017 omsatte tjänsteområdet totalt 228,6 MSEK (214,5). Av tjänsteområdets omsättning utgör 225,2 MSEK (210,2) MSEK ersättning för alarmeringsavtalet enligt avtal med staten.

### 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 informationsnumret 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 utpekad område kan nås för varningsmeddelanden.

2017 omsatte tjänsteområdet totalt 64,5 MSEK (63,9).

### 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 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 tekniker föreslås för att förkorta handläggningstiden och öka kvaliteten i tjänsten.

2017 omsatte tjänsteområdet totalt 123,3 MSEK (121,0).

#### *Vård*

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

2017 omsatte tjänsteområdet totalt 310,7 MSEK (288,3).

#### *Säkerhetstjänster*

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera samhällsnära, trygghets- och säkerhetstjänster. Området Säkerhet omfattar egendomsalarm (t ex inbrotts-, brand- och driftlarm) och personlarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamstående.

2017 omsatte tjänsteområdet totalt 288,0 MSEK (264,6).

#### *Jourtjänster*

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

2017 omsatte tjänsteområdet totalt 37,3 MSEK (39,2).

#### *Trygghetsjour*

Trygghetsjour utgörs i dag av trygghetslarmstjänster.

2017 omsatte tjänsteområdet totalt 2,2 MSEK (1,1).

### **SOS ALARMS DOTTERBOLAG**

#### *YouCall Sverige AB*

Dotterföretaget 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. Uppdragen spänner över olika typer av svarstjänster till avancerade IT-supportuppdrag och fastighetsjourer med

tillgänglighet dygnet runt. Verksamheten kompletterar jourtjänstverksamheten i moderföretaget och tjänsterna har även koppling till tjänsteområdena 112 och Krisberedskap. 2017 omsatte YouCall 31,6 MSEK (29,4) och tecknade under året avtal med nya kunder till ett avtalsvärde om cirka 30 MSEK.

### **VÄSENTLIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET**

Den 9 februari arrangerades SOS Alarms årliga dialogseminarium i samband med 112-dagen. Över hundra deltagare från olika aktörer inom "blåljusfamiljen" samlades för att diskutera förstärkt samverkan och framtidens alarmeringstjänst. På agendan fanns bland annat före generaldirektören för IAEA, Hans Blix. Under dagen delades också det årliga 112-priset ut, denna gång till de aktörer som medverkade i insatsen kring en tragisk händelse där ett spädbarn hamnade i en kraftverksdamm i Ragunda.

Under hela 2017 har 112-utredningens arbete varit intensivt. Utredningen fick dessutom tilläggsdirektiv och förlängt förordnande under sommaren. Slutbetänkandet ska presenteras senast den 31 mars 2018. SOS Alarm har på flera olika sätt ställt sin kunskap och erfarenhet inom alarmeringstjänsten till förfogande och bistått utredningen. Förhoppningen är att utredningens förslag så småningom ska kunna bidra till en ännu bättre och mer sammanhållen larmkedja med den hjälpsökande i fokus.

Sedan hösten 2016 har ett omfattande arbete för att få till stånd en hållbar ersättning för alarmeringsavtalet genomförts, något som nu hör sammans av politikerna.

Regeringen beslutade i december att grundersättningen för alarmeringsavtalet höjs med 111 MSEK från och med 2018, vilket innebär en ökning med 66 MSEK jämfört med 2017. I ersättningen för 2017 var ett extra tillskott om 45 MSEK inkluderat. Med den höjda ersättningen kommer SOS Alarm successivt att kunna upprätthålla en stabil bemanningsnivå för en säkrad kvalitet och tillgänglighet, utveckla verksamheten med IT-lösningar för ökad digitalisering och automatisering, ha förmåga att säkerställa en sammanhållen vård- och larmkedja samt öka förmågan att hantera extraordinära händelser och därigenom förstärka krisberedskapsfunktionen. Satsningen på alarmeringstjänsten kommer att öka tryggheten för alla som bor och vistas i Sverige samt förstärka Sveriges krisberedskap som helhet.

I undersökningen Myndighetsbarometern hamnade SOS Alarm för tredje året högst när analysföretaget Nordic Brand mätte vilket anseende olika samhällsinstitutioner har hos

den svenska befolkningen. De positiva resultaten bekräftas även av andra interna och externa förtroendemätningar. Lika glädjande är det att i stort sett alla, över 99 procent, känner till nödnumret 112.

SOS Alarm har under 2017 gått in som partner för Svenska Hjältar, och särskilt för kategorin Årets Livräddare. Samarbetet vilar på tanken om att lyfta fram goda nyheter om människor som hjälper varandra – och det ligger nära våra egna värderingar. Det här gör det möjligt att hylla svenska vardagshjältar samtidigt som SOS Alarm även kan lyfta fram de egna medarbetarnas viktiga arbete. Projektet används bland annat för att bygga intern stolthet, stärka SOS Alarms varumärke och öka allmänhetens kännedom om 112.

Under 2017 genomfördes en större omorganisation i syfte att stödja affärsplanens strategier. Förändringen har genomförts i två steg. I steg ett samlades de tidigare affärsområdena i ett gemensamt verksamhetsområde, Affär. IT blev ett eget verksamhetsområde för att betona att IT numera inte är en stödfunktion utan en integrerad del i all verksamhet. I steg två av omorganisationen samlades samtliga produktionsenheter, förutom krisberedskap, under ett paraply och bildade verksamhetsområde Produktion. Samtidigt bröts de produktionsstödjande verksamheterna ut till ett separat verksamhetsområde, Produktionsstyrning.

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 främst på ett alltför högt arbetstempo vilket leder till en obalans i bemanningen. Vi tar den höga personalomsättningen på största allvar och har därför genomfört ett flertal aktiviteter under året för att stävja den negativa utvecklingen.

Exempel på åtgärder som genomförts är att vi har infört dygnet runt-ledarskap i vår operativa verksamhet, vi har anställt sjuksköterskor på fler centraler samt att vi ser över bemanningsscheman för att öka vår flexibilitet gentemot våra medarbetare. I slutet av året stod SOS Alarm värd för ett hackathon mellan flera av Sveriges tekniska högskolor. Syftet med denna lagtävling var att hitta nya tjänster för ett tryggare Sverige för alla. Det vinnande förslaget gick ut på att med hjälp av artificiell intelligens föreslår för SOS-operatören vilka resurser som bör larmas ut, baserat på hur man har agerat tidigare i liknande situationer.

Förutom alarmeringsavtalet med staten har vi förnyat avtal med ett flertal kunder:

- Region Skåne tog under året över ansvaret för att leverera sjuksköterskekompetens i prioriteringen. Svårigheter att rekrytera sjuksköterskor i tillräckligt hög utsträckning har dock inneburit att SOS förlängt nuvarande avtal till 2018-03-31. Regionen har bekräftat att de tar över med start i april 2018.
- Sörmlands läns landsting har anslutit sig till Sjukvårdens Larmcentral (SVLC) och i samband med det har SOS Alarm tecknat ett nytt avtal med SVLC.
- Nytt landstingsavtal med Jönköping tecknat.
- Nytt avtal med Räddningstjänsterna i Norr (omfattar 73 kommuner). Avtalstiden är 2 år med möjlighet till förlängning i ytterligare 2 år.
- Nya avtal med bl a Räddningstjänsterna för Mälardalen och Sörmland, VGR (vård), Täby kommun (trygghetslarm).

#### VERKSAMHETENS MÅL

Verksamhetens mål omfattar ekonomiska mål, uppdragsmål och hållbarhetsmål.

#### EKONOMISKA MÅL

Stämman fattade i april 2016 beslut om nya ekonomiska mål för bolaget:

- Lönsamhet: Rörelsemarginalen ska uppgå till minst 2 procent.
- Kapitalstruktur: Soliditeten ska uppgå till 25-35 procent med ett riktvärde om 30 procent.

Därutöver ska ordinarie utdelning 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 stämman ett antal uppdragsmål för den del av verksamheten som avser att samordna och utöva det allmänna alarmeringsfunktioner:

- Svarstid 112
  - Genomsnittlig svarstid ska vara högst 8 sekunder.

- Andel samtal besvarade inom 15 sekunder ska ej understiga 92 procent av samtalen.
- Längsta svarstid ska vara maximalt 30 sekunder.
- Tid till identifierat hjälpbehov
  - Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskön för 112 till tidpunkten då operatören identifierar hjälpbehovet (identifierat hjälpbehov) ska senast 2019 inte överstiga 40 sekunder i genomsnitt.
- Nöjda kunder inom samhällsuppdraget
  - Nöjd Kund Index (NKI) ska uppgå till lägst 68 inom området Alarmering och Beredskap enligt bolagets kundundersökning.
- Förtroendeindex
  - Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70 enligt bolagets mätmetod.

#### HÅLLBARHETSMÅL

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. Uppdragsmålen och de ekonomiska målen har därför kompletterats med mål kopplat till nöjda kunder (totalt), medarbetare, miljö och ekonomisk tillväxt. Samtliga våra uppsatta mål är väsentliga att uppnå för att bedriva en hållbar verksamhet.

#### HÅLLBAR UTVECKLING

Förvaltningsberättelsen omfattar hållbarhetsrapportering enligt årsredovisningslagen. SOS Alarm upprättar även hållbarhetsrapport enligt GRI (Global Reporting Initiative), standarden G4 core, vilken omfattar hela den publika årsberättelsen.

Separat bestyrkanderapport upprättas avseende revisors översiktliga granskning av SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning. Den publika årsberättelsen och bestyrkanderapporten publiceras på bolagets hemsida ([www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)). Vi hänvisar till den rapporten för en fördjupad förståelse av vårt hållbarhetsarbete i allmänhet och för hur vi arbetar med miljö, sociala förhållanden, medarbetare, respekt för mänskliga rättigheter och antikorrupcion.

Hösten 2015 genomfördes en väsentlighetsanalys ur ett hållbarhetsperspektiv vilken tillsammans med det strategiarbete som genomfördes under 2016 ledde fram till den nu gällande affärsplanen för verksamheten åren 2017-2019. Grunden till detta arbete är ett stort

antal intressentintervjuer. Syftet var att ta fram en affärsplan med hållbara mål och hållbara strategier för att uppnå målen. Planen beslutades av styrelsen hösten 2016.

Planen kompletteras via ett strategiskt arbete som genomförts i styrelsen kring hur SOS Alarm kan bidra till att uppfylla de 17 målen i Agenda 2030. I arbetet definierades de målområden till vilka bolaget kan lämna störst bidrag. Avstämning har skett kring att gällande affärsplan inkluderar strategier som bidrar till dessa mål. De fem målområden vi främst fokuserar på rör hälsa och välbefinnande, arbetsvillkor, innovation och infrastruktur, hållbara städer och samhällen samt fredliga och inkluderande samhällen.

Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör vi en viktig länk i samhällets krisberedskap. Därmed kan sägas att verksamhetens själva syftet är att bidra till ett mer hållbart 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.

SOS Alarms utmaningar ur ett hållbarhetsperspektiv är främst kopplade till sociala och ekonomiska aspekter. Mest väsentligt för att bedriva en hållbar verksamhet är att långsiktigt upprätthålla allmänhetens förtroende för verksamheten samt nöjda kunder och uppdragsgivare. De största utmaningarna för att klara detta är att upprätthålla en stabil kompetensförsörjning via engagerade medarbetare som trivs och vill fortsätta att utvecklas i verksamheten samt att utveckla verksamheten i takt med omvärldens krav och teknikens möjligheter.

Att klara bemanning av verksamheten och för att skapa utrymme för utveckling och innovation krävs en stabil ekonomi. SOS Alarm arbetar dessutom alltid för att minska negativ miljöpåverkan, motverka korrupcion och stödja mänskliga rättigheter.



## MÅLUPPFYLLELSE 2017

Mål	Måltyp	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017		Mål 2018	Mål 2019
Rörelsemarginal [%]	E, H	5,7	8,8	2	●	2	2
Soliditet [%]	E	33	48	30	●	30	30
Allmänhetens förtroende [Index]	U	81	82	75	●	81	81
Svarstid 112 [Sek]	U	14,7	12,7	11,2	●	10,8	8,9
Servicenivå, inom 15 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	U	72	76	80	●	83	85
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	U	89	92	93	●	96	99
Tid till identifierat hjälpbehov [Sek]	U	-	30	52	●	46	40
Nöjda kunder, Alarmering & beredskap [Index]	U	70	71	68	●	68	68
Nöjda kunder, totalt [Index]	H	68	69	69	●	70	70
Medarbetare [Index]	H	72	72	72	●	73	73
Personalomsättning [%] <sup>2</sup>	H	15,5	18,6	14	●	16	14
CO <sub>2</sub> -utsläpp per anställd [%]	H	-33	-2	-5	●	-5	-5
Omsättning [MSEK]	H	1 017	1 082	1 054	●	1 161	1 174

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

<sup>1</sup> Tidigare underfinansiering av grunduppdraget påverkar möjligheten att uppnå uppdragsmålen under planperioden, varav målnivåerna är något justerade jämfört uppdragsmålen.

<sup>2</sup> Innefattar personal som slutat på egen begäran.

De ekonomiska målen uppfylldes 2017. Genom omförhandling av en del underfinansierade kundavtal samt översyn av våra externa kostnader och interna organisationsstruktur har vi förbättrat resultatet och skapat utrymme för framtida utveckling. Samtidigt beror en stor del av resultatförbättringen på att vi inte lyckats rekrytera nya medarbetare i den takt vi planerat samt att vi haft låga avskrivningskostnader då det inte funnits resurser att utveckla verksamheten i önskad takt de senaste åren.

Vårt grunduppdrag enligt det statliga alarmeringsavtalet har under lång tid varit underfinansierat, vilket i sin tur medfört att vi under åren tvingats genomföra en rad effektiviseringsåtgärder såsom stängning av centraler och anställningsstopp. I kombination med ett ökat tryck på nödnumret har detta

fått konsekvenser i en alltför hårt pressad verksamhet med ökad personalomsättning som resultat. Det medför i sin tur att vi har utmaningar att uppnå våra uppdragsmål avseende svarstider och servicenivåer för 112.

Vi kan stolt konstatera att allmänhetens förtroende under året har ökat från ett redan högt förtroende. Detta grundar sig framför allt i att vi har ställt om till mer extern och proaktiv kommunikation där sociala medier är en viktig informationskanal för oss. Även målet nöjda kunder uppfylls.

SOS Alarms direkta miljöpåverkan är relativt låg. Eftersom vi har en verksamhet på ett flertal orter spridda över hela landet kan vi dock konstatera att tjänsteresor är det område där vi kan göra störst förbättringar. För 2017 har vi fortsatt att minska vår miljöpåverkan

jämfört med föregående år, även om vi inte når hela vägen fram till målet. Detta beror på att behovet av resor varit stort i samband med det omfattande arbetet att införa och förankra ny företagsstrategi och kopplat till den stora volymen av nyrekryteringar. Vi har valt att fullt ut miljökompensera för våra koldioxidutsläpp genom att bidra till projektet LifeStraw, ett FN-certifierat projekt i Kenya. Läs mer om detta på sidan 14.

#### **MEDARBETARE**

Antalet anställda (FTE) i koncernen vid årets utgång var 1 003 (1 021). Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 1 003 (947). Av dessa var 61% (57) kvinnor och 39% (43) män. I moderföretagets styrelse är 54% (54) kvinnor och 46% (46) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 50% (45) kvinnor och 50% (55) män. I moderföretagets företagsledning innehas på 50% (45) av posterna av kvinnor och 50% (55) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 54% (50) av kvinnor och 46% (50) av män.

#### **KVALITET**

SOS Alarm är certifierat enligt ISO 9001. Ledningssystemet för kvalitet omfattar alla tjänsteområden och alla arbetsplatser inom moderföretaget. Systemet avser de metoder vilka används för att uppnå uppsatta mål. Det omfattar allt från riskanalyser, mätningar kopplade till mått och nyckeltal och insamling av förbättringsidéer/avvikelser 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 finns av styrelsen beslutad miljöpolicy. Verksamheten är miljöcertifierad enligt ISO 14001.

#### **FORSKNING OCH UTVECKLING**

I syfte att utveckla och säkerställa en långsiktighet i vår verksamhet bedriver vi utvecklings- och forskningsarbete. SOS Alarm deltar aktivt i ett flertal forskningsprojekt, framför allt kopplade till den prehospitala vården och samarbete inom vårdkedjan. Forskningen bedrivs både på lokal och nationell

nivå, även om slutresultaten ämnar komma hela SOS Alarms upptagningsområde till gagn. Karolinska Institutet och TUCAP (ett strategiskt samarbete mellan SOS Alarm och Lindholmen Science Park) har under året varit viktiga samarbetspartners kring vår forskning. Exempel på forskning som bedrivits är system för återkoppling mellan ambulanspersonal och SOS-operatörer för att därigenom förbättra kunskapsbank och beslutsunderlag vid ambulansprioritering, hantering av hjärtstopp utanför sjukhusen samt tekniska lösningar kopplade till ambulanslogistik.

#### **OMSÄTTNING OCH RESULTAT**

Nettoomsättningen för 2017 uppgick till 1 082,1 MSEK (1 016,7), vilket är en ökning med 6,4%. Koncernens rörelseresultat uppgick 2017 till 95,2 MSEK (57,8). Resultatförbättringen beror till största del på högre intäkter samt lägre avskrivningskostnader då produktionssystemet skrevs av i sin helhet vid halvårsskiftet 2016. Avskrivningarna är 17,7 MSEK lägre jämfört med föregående år. Personalkostnaden har visserligen ökat med 5,2% jämfört med föregående år till 652,2 MSEK (620,2) men fortfarande har verksamheten ett stort antal vakanser varför personalkostnaderna är betydligt lägre än den budgeterade kostnaden om 692,7 MSEK. Resultatet från finansiella investeringar för perioden januari-december 2017 uppgick till 0,7 MSEK (1,0). Resultat efter finansiella poster blev därmed 95,9 MSEK (58,8) och koncernens resultat efter skatt uppgick till 74,3 MSEK (45,3).

2017 års nettoresultat om 74,3 MSEK (45,3) innebär en avkastning på eget kapital om 31,1% (25,1). Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 16,2%.

Resultatandelsstiftelsen 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 2017 uppnåddes de finansiella målen och 71% av verksamhetsmålen uppnåddes varför avsättning om 12,0 MSEK inklusive löneskatt om 24,26% beslutats.

## FLERÅRSÖVERSIKT KONCERNEN\*

	2017	2016	2015	2014	2013
Nettoomsättning, TKR	1 082 108	1 016 655	970 276	953 338	869 440
Resultat efter finansiella poster, TKR	95 902	58 808	1 515	32 738	12 898
Rörelsemarginal, %	8,8 %	5,7 %	0,1 %	3,2 %	1,3 %
Balansomslutning, TKR	596 780	620 778	577 986	617 928	570 384
Soliditet, %	46,1 %	32,6 %	27,3 %	26,2 %	23,4 %
Avkastning på eget kapital efter skatt, %	31,1 %	25,1%	-1,5 %	19,5 %	6,7 %
Medelantalet årsanställda, FTE:er	1 003	947	909	848	819

\* Se not 29 – Nyckeltalsdefinitioner.

**KONCERNEN – FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE**

Koncernens likvida medel har ökat med 95,8 MSEK, vilket framför allt beror på kassaflödet från den löpande verksamheten med 170,2 MSEK. Per den 31 december 2017 uppgick likvida medel till 156,1 MSEK (60,2). Soliditeten uppgick till 46,1% (32,6) och koncernens eget kapital till 275,3 MSEK (202,1).

Koncernens förändring av likvida medel uppgick för perioden januari-december 2017 till 95,8 MSEK (-52,8). Den löpande verksamheten bidrog med 170,2 MSEK (43,0). Investeringar gjordes med 71,9 MSEK (92,9) varav 45,4 MSEK (58,9) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Finansieringsverksamheten bidrog med -2,5 MSEK (-3,0).

## FLERÅRSÖVERSIKT MODERFÖRETAGET\*

	2017	2016	2015	2014	2013
Nettoomsättning, TKR	1 056 870	994 503	949 002	933 311	851 504
Resultat efter finansiella poster, TKR	94 865	58 920	4 516	31 910	12 028
Rörelsemarginal, %	8,6 %	5,5 %	-0,1 %	3,1 %	-0,3 %
Balansomslutning, TKR	576 420	597 810	551 892	586 871	538 499
Soliditet, %	45,4 %	31,4 %	25,7 %	24,0 %	21,0 %
Avkastning på eget kapital efter skatt, %	24,1 %	28,6 %	13,8 %	30,3 %	25,9 %
Medelantalet årsanställda, FTE:er	968	911	875	813	783

\* Se not 29 – Nyckeltalsdefinitioner.

**MODERFÖRETAGET – FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE**

Moderföretagets omsättning uppgick till 1 056,9 MSEK (994,5). Rörelseresultatet till 91,2 MSEK (54,9). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 94,9 MSEK (58,9). Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 202,2 MSEK (148,0). Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 160,1 MSEK (43,9) och för investeringsverksamheten till -66,6 MSEK (-89,5), varav 45,4 MSEK (58,9) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Förändring av likvida medel uppgick till 93,5 MSEK (-45,6).

**UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR**

För 2018 förväntas verksamheten öka takten i projekt- och investeringsportföljen samtidigt som bolaget arbetar med att förbättra de måltal som verksamheten styr mot. Verksamheten kommer fortsätta att utvecklas som ett långsiktigt hållbart bolag och förstärka sin plats som navet som skapar 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**

Inga väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång.

**FÖRSLAG TILL VINSTDISPOSITION**

<b>Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel</b>	
Balanserat resultat	145 629 936
Årets resultat	54 204 530
	<b>199 834 466</b>
Disponeras så att ny räkning överföres	199 834 466
	<b>199 834 466</b>

Styrelsen föreslår att ingen utdelning utgår för räkenskapsåret och att årets resultat och det balanserade resultatet, tillsammans 199 834 466 kronor, överförs till ny räkning, under förutsättning att förslag till vinstdisposition bekräftas av ägarna.

# 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 ägarnas principer och ägarpolicyer, däribland statens ägarpolicy och riktlinjer för bolag med statligt ägande 2017 (statens ägarpolicy<sup>1</sup>). 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. 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.

Vidare krävs god transparens i informationen för att ge ägarna en bra insyn i verksamheten så att en aktiv roll kan utövas. Bolagsstyrningen inom SOS Alarm kan sammanfattas enligt nedan.

## TILLÄMPNING OCH AVSTEG FRÅN 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.

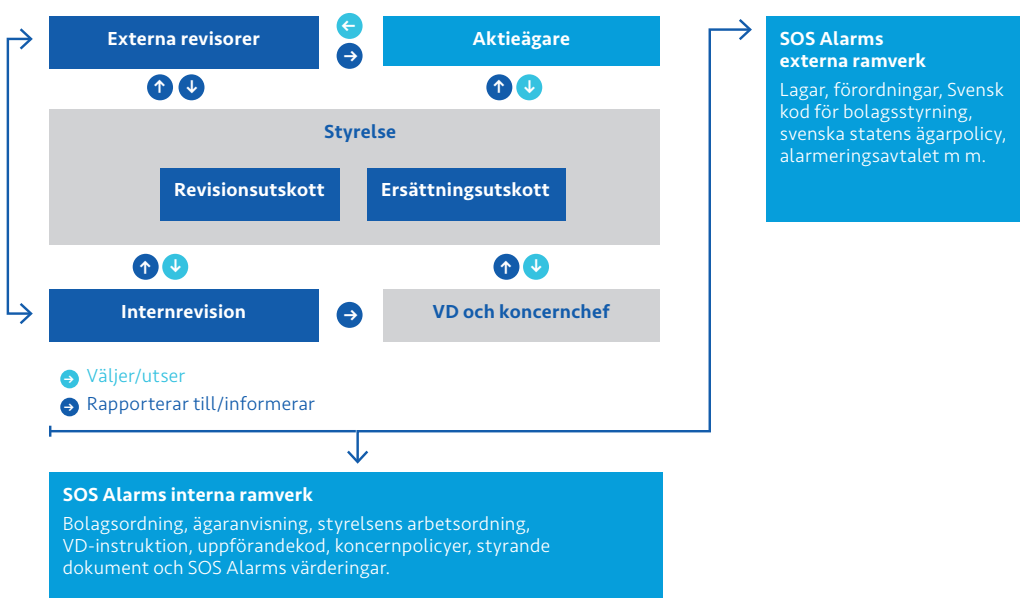
Styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och SKL som största ägare redovisas inte, vilket utgör ett undantag i förhållande till Koden. Kodens krav är huvudsakligen riktat mot företag med ett spritt ägande och syftar till att skydda minoritetsägare. I ett bolag med två stora ägare saknas därför skäl att redovisa denna form av oberoende.

I de avseenden där Koden syftar till att skapa ökad insyn och offentlighet kring SOS Alarm har bolaget aktivt arbetat med att uppfylla Kodens föreskrifter fullt ut. SOS Alarms webbplats har kompletterats med erforderliga uppgifter och de upplysningar som Koden föreskriver. Vid tillämpning av Koden har även beaktats de principer och de ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy.

## NOMINERING AV STYRELSE

SOS Alarm har, på grund av den begränsade ägarkretsen, inte någon valberedning. Aktieägarna nominerar styrelseledamöter och föreslår arvode. Enligt konsortialavtal mellan ägarna och enligt bolagets bolagsordning utser staten och SKL Företag AB vardera lägst 2 och högst 4 ledamöter. Aktieägarna utser 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

<sup>1</sup> <http://www.regeringen.se/rapporter/2016/12/statens-agar-policy-och-riktlinjer-for-bolag-med-statligt-aga-2017/>



garantera adekvat kompetens i styrelsen. Statens nominering av ledamöter följer de principer som beskrivs i statens ägarpolicy. Vid enheten för bolag med statligt ägande analyserar en arbetsgrupp kompetensbehovet utifrån bolagets verksamhet, situation och framtida utmaningar respektive styrelsens sammansättning. Därefter fastställs eventuella rekryteringsbehov och rekryteringsarbetet inleds. Urvalet sker utifrån en bred rekryteringsbas för att styrelsens sammansättning ska ha en god balans i bakgrund, kompetensområden, erfarenhet och könsfördelning. SKL Företag AB följer principerna för det breda nomineringsförfarande som tillämpas i Sveriges Kommuner och Landsting. Gjorda nomineringar av ledamöter presenteras enligt Kodens riktlinjer i kallelse till årsstämma samt på bolagets hemsida.

Om ordföranden lämnar sitt uppdrag under mandatperioden kan fyllnadsval av styrelseordförande ske under mandatperioden genom styrelsebeslut med viss kvalificerad majoritet.

#### NOMINERING AV REVISORER

Revisorns uppdrag att oberoende granska styrelsens och den verkställande direktörens förvaltning samt bolagets årsredovisning och bokföring är av central betydelse för ägarna. Ansvaret för val av revisor ligger alltid hos ägarna och val av revisor beslutas på årsstämman. Rekommendation till val av revisor och revisorsarvode i bolag med statligt ägande ska lämnas av revisionsutskottet med tillämpning av de regler om upphandling och val av revisor som gäller för bolag med aktier upptagna till handel på en reglerad marknad enligt EU:s revisorsförordning. Förslag till val av revisor ska offentliggöras på bolagets webbplats, inklusive information om den rekommendation från styrelsen eller styrelsens revisionsutskott som ligger till grund för förslaget, samt inkluderas i kallelsen till bolagsstämma i enlighet med kodens regler.

En revisor som väljs av årsstämman ska utses för en mandatperiod om ett år. I bolag med statligt ägande ska även revisorsförordningens regler om rotation av revisionsbolag tillämpas, vilket innebär att ett revisionsbolag som huvudregel inte får väljas om för en längre tidsperiod än 20 år samt att fullständig upphandling av revisor måste ske minst vart tionde år. I tillägg till en bolagsstämmovald revisor har Riksrevisionen rätt att utse revisor i de bolag som staten har ett bestämmande inflytande i och i bolag vars verksamhet regleras i författning. SKL utser lekmannarevisorer.

#### BOLAGSSTÄMMA

Bolagsstämman är bolagets högsta beslutande organ som bland annat utser, på förslag från ägarna, styrelse samt beslutar om finansiella mål, utdelningspolicy och ägarpolicy. 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 2017 sker den 25 april 2018. Protokoll från årsstämman den 26 april 2017 finns på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

Vid ordinarie årsstämma 2017 som avhölls i Stockholm den 26 april 2017 invaldes de nya styrelseledamöterna Lotta Mellström och Vesna Jovic att ersätta de avgående styrelseledamöterna Jenny Lahrin och Lena Dahl. Till styrelsens ordförande omvaldes Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes. Se not 5 avseende ersättning 2017.

#### 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 nio ordinarie ledamöter samt två arbetstagarledamöter och två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsålder är 56 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.

## SOS ALARMS STYRELSE

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Eva Fernvall	Biomedicinsk analytiker, Laborantskolan i Stockholm.	2015	1953	Senior rådgivare Apoteket AB.	Styrelseledamot i Myndigheten för Vårdanalys. Gymnastik- och idrottshögskolan i Stockholm. Styrelseordförande i stiftelsen Reklamombudsmannen.	Förbundsordförande i Vårdförbundet.
Vesna Jovic	Socionom-utbildning, Högskolan i Örebro.	2017 fr o m årsstäman	1961	VD Sveriges Kommuner och Landsting.	Ledamot i regeringens råd för digitalisering av offentliga Sverige. Ledamot i KPA AB.	Kommundirektör i Huddinge (2009-2017).
Alf Jönsson	Ekonom.	2015	1960	Regiondirektör Region Skåne (150701-).	Verkställande direktör i Region Skåne Holding AB.	Styrelseordförande i Kalmar BioScience AB. Styrelseordförande i Kalmar Survience AB. Styrelseledamot i Högskolan i Kalmar. Landstingsdirektör, landstinget i Kalmar län (050101-150630).
Ingrid Lennerwald		2007	1948	Ordförande i beredningen Framtidens sjukvård, Region Skåne.	Ledamot i regionstyrelsen. Vice ordförande i stiftelsen Vintersol. Ledamot i Rikssjukvårdsnämnden. Vice ordförande i Skånes universitets sjukvård.	
Inge Lindberg	Civilekonom, Uppsala universitet.	2016	1965	Tf VD och koncernchef i Lernia-koncernen.	Styrelseledamot i AMU-gruppens Pensionsstiftelse. Styrelseledamot i Lindberg och Partners Consulting. Styrelseledamot i dotterbolag inom Lernia-koncernen. Styrelseledamot i Person Consulting AB.	CFO Telenor Sverige. Ekonomidirektör i Tera-com. Senior Manager Deloitte Consulting. Ekonomidirektör i Telia Megacom. Revisor PwC.
Johnny Magnusson		2007	1952	Regionråd i styrelsen för Västra Götalandsregionen.	Ordförande i regionstyrelsen Västra Götalandsregionen. Ordförande GDA Sverige AB.	
Lotta Mellström	Civilekonom, Lunds universitet.	2017 fr o m årsstäman	1970	Ämnesråd och förvaltare vid Enheten för bolag med statligt ägande på Näringsdepartementet.	Ledamot i AB Svensk Exportkredit, Swedavia AB, Jernhusen AB.	Analytiker vid Enheten för bolag med statligt ägande på Närings och Finansdepartementet. Managementkonsult Resco AB. Controller inom Sydkraft-koncernen. Management trainee och controller inom ABB-koncernen.

## SOS ALARMS STYRELSE

Namn	Utbildning	Invald år		Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Maria Nilsson	Högre personal-administrativ utbildning.	2013	1957	Egen konsultverksamhet med fokus på tjänste- och affärsutveckling i tillväxtföretag.	Ledamot i Samhall. Ledamot i Ewalie AB. Ordförande i Swesale.	Vice VD Manpower. VD Right Management Consultants. VD och grundare 2Secure AB.
Ewa Stålldal	Socionom, PhD Hc.	2004	1949	Särskild utredare för bildande av Myndigheten för arbetsmiljökunskap A 2017:94.	Partner i Hormone HB. Styrelseledamot i Stiftelsen Stockholms Sjukhem. Ordförande i FoU-kommittén Stockholms Sjukhem. Vice ordförande Högskolan i Halmstad.	Styrelseledamot PTS, Gewa AB, 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. GD Forte.
Lars Thomsen		2017	1970	Nationell produktionsledare.	Företrädare för Ledarna inom SOS Alarm.	
Mats Lundgren		2015	1969	SOS-operatör.	Ordförande Unionen-klubbarna och Centrala Samverkansrådet (CSR).	
Maria Olsson	Legitimerad sjuksköterska.	2015	1972	SOS-sjuksköterska.	Ordförande i Vårdförbundets Riksklubb, SOS Alarm.	
Johan Magnusson		2012	1967	SOS kundsupport.	Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö. Vice ordförande Unionen-klubbarna SOS Alarm Sverige AB.	



### Styrelsens arbete

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och 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 omvärlden ger en korrekt och fullständig bild av dess utveckling, finansiella ställning och risker.

Styrelsen har genomgång med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Utvärdering av styrelse och verkställande direktör gällande 2017 genomfördes via enkät och djupintervjuer under hösten 2017 och diskuterades på styrelsemötet den 5 december.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 26 april 2017. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt rapportinstruktion.

Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat denna bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2017 har styrelsen haft 10 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har ett styrelseinternt genomförts.

Huvudpunkter i 2017 års styrelsemöten var:

- Alarmeringsavtalet 2017.
- 112-utredningen.
- Verksamhetsuppföljning:
  - Resultat- och delårsrapportering
  - Personalomsättning
  - Avvikelsehantering och kvalitetsfrågor
  - Intern kontroll
  - Löpande risköversyn
  - Verksamhetsplan, investeringsplan samt styrkort.
- Händelsen vid Drottninggatan 7 april.
- Stora kundavtal och viktiga kundrelationer.
- Information GDPR.
- Uppdatering av Statens Ägarpolicy.
- Hållbarhetsarbete inom bolaget.
- HR-arbete inom bolaget.
- Kvalitetsarbete inom bolaget.
- Kultur- och värdegrundsarbete inom bolaget.
- IT-säkerhet.
- Affärsmodeller Vård.
- Fastställande av policydokument:
  - Finanspolicy
  - Miljöpolicy
  - Jämställdhet och mångfaldspolicy
  - Arbetsmiljöpolicy
  - Uppförandekod
  - Skattepolicy.
- Ersättning till ledande befattningshavare och tillsättande av ersättningsutskott.
- Utvärdering av styrelsens och VD:s arbete.
- Revisorsutvärdering, revisorsupphandling.



## NÄRVARO VID STYRELSEMÖTEN

Namn	Närvaro vid styrelsemöten 2017	Närvaro vid revisionsutskottsmöten 2017	Närvaro vid ersättningsutskottsmöten 2017
Antal styrelsemöten:	10	7	4
Eva Fernvall	10/10		4/4
Lena Dahl <sup>2</sup>	4/10	3/7	
Vesna Jovic <sup>1</sup>	6/10	2/7	
Alf Jönsson	8/10		4/4
Jenny Lahrin <sup>2</sup>	3/10	3/7	
Inge Lindberg	10/10	7/7	
Ingrid Lennerwald	7/10		
Johnny Magnusson	8/10		
Lotta Mellström <sup>1</sup>	7/10	4/7	
Maria Nilsson	9/10		
Ewa Ställdal	10/10		4/4
Mats Lundgren	9/10		
Bengt Norberg <sup>3</sup>	7/10		
Maria Olsson	10/10		
Johan Magnusson	10/10		
Lars Thomsen <sup>4</sup>	2/10		

1) Tillträdde i samband med årsstämma 2017-04-26.

2) Lämnade i samband med årsstämma 2017-04-26.

3) Lämnade sin anställning 2017-10-27.

4) Tillträdde i samband med styrelsemöte 2017-10-27.

### Styrelseutskott

Förutom ersättningsutskott och revisionsutskott förekommer inga utskott.

### 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 till styrelsen om övergripande policy och riktlinjer beträffande löner, ersättningar och övriga anställningsvillkor för ledande befattningshavare i bolaget. Med övergripande policy avses policy för pensioner samt policy för lön och övriga anställningsvillkor.
- bereda styrelsens beslut i frågor om

ersättningar och övriga anställningsvillkor till VD.

- beakta, säkerställa och utvärdera att utskottets arbete sker i enlighet med de lagar, policyer och riktlinjer som berör utskottets arbete t ex Svensk kod för bolagsstyrning, aktiebolagslagen och statens ägarpolicy.

I utskottet ingår Eva Fernvall, styrelseordförande och ersättningsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Ewa Ställdal och Alf Jönsson.

### 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 sju protokollförda möten under 2017. Revisionsutskottet har gett en rekommendation till styrelsen avseende val av nya revisorer. I utskottet ingår på balansdagen Inge Lindberg, styrelseledamot och revisionsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Lotta Mellström och Vesna Jovic.

#### *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 2017 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2018.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2017 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*

Resultatandelsstiftelsen 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.

### **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 informationsgivning avseende hur den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen är organiserad. Enligt Koden ska styrelsen årligen lämna beskrivning av de viktigaste inslagen i bolagets system för intern kontroll och riskhantering avseende den finansiella rapporteringen.

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

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

#### *Ansvarsfördelning*

Styrelsen har det övergripande ansvaret för att upprätthålla ett effektivt system för intern kontroll och riskhantering. Varje år fastställs en arbetsordning som reglerar arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktören. Styrelsen upprättar en instruktion till verkställande direktören som bland annat beskriver delegeringsrätt och ledarskap samt en rapportinstruktion för den finansiella rapporteringen. Styrelsen tar även beslut om bolagets strategier, affärsplan, budget och policys. På grund av SOS Alarms storlek och risknivå avseende den finansiella rapporteringen har styrelsen ej tillsatt en särskild

granskningsfunktion. Det anses tillräckligt att internkontrollen granskas av de externa revisorerna, se vidare under Kontrollstrukturer.

#### **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 inkl. hållbarhetsrisker*

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.

SOS Alarm har ansvar för att bevaka att risker kopplade till områden såsom mänskliga rättigheter, miljö eller korruption hanteras av verksamheten. Via SOS Alarms uppförandekod medvetandegörs samtliga medarbetare om hur dessa risker undviks. Under 2017 har genomlysning skett av hållbarhetsrisker kopplade till inköp och risker i leverantörsledet genomförts. Samtidigt har en uppförandekod speciellt riktad till leverantörer antagits.

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 inverkan på verksamheten. Sådan inverkan kan till exempel innebära förändringar av organisationsform, finansieringsmodeller, verksamhetens omfattning, struktur m m.

##### *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 avvikelsoch 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 14 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 en risk i den operationella hanteringen. En risk består av svårigheten att möta en ständig efterfrågan på nya kostnadseffektiva tekniska lösningar, vilka kräver anpassning in i verksamhetens egna system, utan att påverka säkerheten eller möjligheter till samverkan mellan SOS-

centralerna. En intensiv omvärldsbevakning inom teknikområdet pågår därför ständigt. För att garantera en korrekt handläggning ställs höga krav på operatörerna.

Kvalitetssäkring sker dels genom en noga utarbetad rekryteringsmodell med tester av nya medarbetare samt via systematisk utbildning i flera steg, vilken avslutas med certifiering. Den återkommer sedan årligen och är en förutsättning för arbete vid operatörsborden.

En viktig del i operatörsarbetet är kopplat till etiska riktlinjer som utarbetats för verksamheten. Uppföljning görs via samtalsavlyssning där medarbetare och chef gemensamt utvärderar inkommande nödsamtal.

#### *Marknadsrisker*

Den absoluta majoriteten av SOS Alarms intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Konkurrensen har ökat markant och idag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva. Förlust av större uppdrag i samband med upphandling betyder att anpassningar måste göras i verksamheten.

#### *Finansiella risker*

SOS Alarm har periodvis hög likviditet på grund av 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 uppräknig. Förlust av större kundavtal, exempelvis ett landstingsavtal, kan vara svårt att matcha kostnadsmässigt. Detta minimeras genom att tidigt planera för olika scenarier.

#### *Styrning och uppföljning*

SOS Alarm har ett ledningssystem vilket beskriver styrning, ledning 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. Grundläggande är uppförandekoden som tillsammans med övriga policyer och riktlinjer återfinns på företagets intranät.

*Uppförandekoden* ska tjäna till vägledning för hur medarbetare, chefer, samarbetspartner eller leverantör agerar etiskt på ett sätt som tål full genomlysning för att bidra till ett hållbart företagande och ett tryggare Sverige för alla.

Koden grundar sig på företagsgemensam värdegrund, FN Global Code of Conducts tio principer vad gäller arbetsvillkor, mänskliga rättigheter, miljö och antikorrupktion samt på "Näringslivskoden" utgiven av Institutet mot mutor (IMM).



*Jämställdhets- och mångfaldspolicyn* 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.

Alla människor har lika värde oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, ålder, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning och olika typer av funktionsnedsättning. Inom SOS Alarm ingår mångfaldsarbetet som en naturlig del av den ordinarie verksamheten. Mångfald ska beaktas vid rekrytering, sammansättning av arbetsgrupper, organisationsförändringar och vid utformning av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön. Procentuell fördelning kvinnor/män är i koncernstyrelse 50/50, koncernledning 54/46, övriga chefer 60/40 och anställda totalt 61/39.

Policier finns avseende: arbetsmiljö, miljö, jämställdhet och mångfald, skatter, finans, uppförandekod (dessa sex förstnämnda är beslutade av styrelsen), droger, rekrytering, lönesättning, rehabilitering, mediahantering, informationssäkerhet, kvalitet samt inköp.

#### *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 jämfört med budget samt kvartalsvisa prognoser.
- Controllerfunktionen stödjer respektive verksamhetsdel med analys av verksamheten inklusive resultatuppföljning, 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 i sin tur 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 mest väsentliga ur ett internkontroll-

perspektiv. Revisor deltar vid minst ett styrelsemöte per år för avrapportering.

Riskerna i den finansiella rapporteringen bedöms som relativt små. För att minimera risken för otillbörligt gynnande eller olika former av förskingring finns rutiner som 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 relativt hög utsträckning förutsägbara då de till största del är bundna till avtal om ett år eller mer och kunderna till stor del utgörs av offentlig sektor och större organisationer med god betalningsförmåga. Intäktsmässigt ligger den största risken att på längre sikt, det vill säga i prognoser göra rätt bedömningar av avtalsstocken. Denna risk tilltar i takt med att konkurrensen vid framför allt upphandlingar ökar.

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

En avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik är en förutsättning för verksamheten. Denna teknik måste dessutom ständigt anpassas till omgivningens krav och den snabba teknikutvecklingen. Efter personalkostnader så utgör därför IT-kostnader den näst största posten, där de största riskerna avseende den finansiella rapporteringen är kopplade till större utvecklings- och investeringsutvecklingsprojekt. Riskerna är dels kopplade till själva den initiala bedömningen av projektens affärsmässiga värde men också till själva genomförandet inklusive svårigheter att bedöma resursåtgång såväl finansiellt som personellt samt att rätt värdera ekonomisk livslängd på avancerad kommunikationsteknik. För att stärka kontrollen finns för varje tekniskt system en systemägare som ansvarar för förvaltning,

budget och uppföljning för sitt respektive system i enlighet med det ledningssystem för informationssäkerhet baserat på ISO 17799:2000 som tillämpas. 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 beslutas 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 policyer och riktlinjer finns tillgängliga på företagens intranät. Kommunikation sker även via chefsmöten eller andra möten inom organisationen. Delårsrapporter, bokslutskommuniké, årsredovisning, hållbarhetsredovisningen, bolagsstyrningsrapporten samt redovisning av finansiella förbindelser enligt transparenslagen redovisas på bolagets hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

#### *Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare*

SOS Alarms styrelse har under 2017 föreslagit riktlinjer till stämman som överensstämmer med statens ”Riktlinjer för anställningsvillkor för ledande befattningshavare i företag med statligt

ägande” beslutade den 22 december 2016. Ovannämnda villkor och principer har även tillämpats i SOS Alarms dotterbolag YouCall Sverige AB.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2017 framgår av not 5.

#### **KOMMANDE RAPPORTERINGSTILLFÄLLEN**

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mars 2018  
2018-04-25

Delårsrapport jan-juni 2018  
2018-08-14

Delårsrapport jan-sep 2018  
2018-10-24

Bokslutskommuniké 2018  
2019-02-15 (prel)

#### **ÅRSSTÄMMA**

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma onsdagen den 25 april 2018 kl 10:00 på SOS Alarm, Rådmanngatan 38 i Stockholm. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt på bolagets hemsida.

## 2. Koncernen

### KONCERNENS RESULTATRÄKNING

	Not	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Nettoomsättning	2, 6	1 082 108	1 016 655
		<b>1 082 108</b>	<b>1 016 655</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-305 485	-282 453
Personalkostnader	5	-652 246	-620 206
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-29 212	-53 953
Övriga rörelsekostnader		-	-2 233
		<b>-986 943</b>	<b>-958 845</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>95 165</b>	<b>57 810</b>
<b>Resultat från finansiella investeringar</b>			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	521	668
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	563	649
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-347	-319
		737	998
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>95 902</b>	<b>58 808</b>
Skatt på årets resultat	11	-21 574	-13 529
<b>Årets resultat</b>		<b>74 328</b>	<b>45 279</b>
Hänförligt till:			
Moderföretagets aktieägare		73 453	44 740
Minoritetsintresse		875	539



## KONCERNENS BALANSRÄKNING

	Not	2017-12-31	2016-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	12	48 118	49 568
		<b>48 118</b>	<b>49 568</b>
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	13	99	99
Inventarier och maskiner	15	2 632	4 738
Kommunikationsutrustning och datorer	14	25 894	25 971
		<b>28 625</b>	<b>30 808</b>
Finansiella anläggningstillgångar			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	195 343	149 755
Uppskjuten skattefordran	11	634	664
Andra långfristiga fordringar	19	2 163	2 305
		<b>198 140</b>	<b>152 724</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>274 883</b>	<b>233 100</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		101 130	256 951
Övriga fordringar	20	18 278	28 406
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	46 413	42 073
		<b>165 821</b>	<b>327 430</b>
Kortfristiga placeringar	22	43 199	29 055
Kassa och bank	22	112 876	31 193
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>321 896</b>	<b>387 678</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>596 780</b>	<b>620 778</b>

## KONCERNENS BALANSRÄKNING

	Not	2017-12-31	2016-12-31
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Aktiekapital		2 000	2 000
Annat eget kapital inklusive årets resultat		269 144	195 692
<i>Eget kapital hänförligt till moderföretagets aktieägare</i>		271 144	197 692
Minoritetsintresse		4 112	4 436
		<b>275 256</b>	<b>202 128</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner	24	2 687	2 864
Uppskjuten skatteskuld	24	17 123	11 362
		<b>19 811</b>	<b>14 226</b>
<b>Långfristiga skulder</b>			
Skulder till kreditinstitut	25	1 671	3 014
		<b>1 671</b>	<b>3 014</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder		58 757	33 330
Aktuella skatteskulder		18 045	11 425
Skulder till kreditinstitut		1 024	1 847
Övriga skulder		24 945	55 910
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	197 271	298 898
		<b>300 042</b>	<b>401 410</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>596 780</b>	<b>620 778</b>

## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I KONCERNENS EGET KAPITAL

	Aktiekapital	Annat eget kapital inkl. årets resultat	Minoritetsintresse	Totalt
Ingående balans 2016-01-01	2 000	150 952	5 097	158 049
Årets resultat	-	44 740	539	45 279
Utdelning minoritet			-1 200	-1 200
<b>Utgående balans 2016-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>195 692</b>	<b>4 436</b>	<b>202 128</b>
Årets resultat	-	73 452	876	74 328
Utdelning minoritet			-1 200	-1 200
<b>Utgående balans 2017-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>269 144</b>	<b>4 112</b>	<b>275 256</b>

## KONCERNENS KASSAFLÖDESANALYS

	Not	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		95 164	57 810
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	29 212	53 953
Realisationsresultat		-	3 232
Förändring avsättning	24	-177	-3 896
		<b>124 199</b>	<b>111 099</b>
Erhållen ränta	7, 8	1 084	1 317
Erlagd ränta	9	-346	-319
Betald inkomstskatt		-9 162	-8 665
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>		<b>115 775</b>	<b>103 432</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		161 609	-59 598
Förändring av rörelseskulder		-107 165	-856
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>170 219</b>	<b>42 978</b>
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-26 471	-33 936
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-45 448	-58 909
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-71 919</b>	<b>-92 845</b>
Finansieringsverksamheten			
Amortering av skuld		-1 275	-1 757
Utbetald utdelning		-1 200	-1 200
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>-2 475</b>	<b>-2 957</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>95 825</b>	<b>-52 824</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>60 249</b>	<b>113 073</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>156 074</b>	<b>60 249</b>

Likvida medel består av kassa/bank och kortfristiga placeringar som båda är banktillgodohavanden.

# 3. Moderföretaget

## MODERFÖRETAGETS RESULTATRÄKNING

	Not	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
<b>Rörelsens intäkter</b>			
Nettoomsättning	2, 6	1 056 870	994 503
		<b>1 056 870</b>	<b>994 503</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-303 105	-282 552
Personalkostnader	5	-635 096	-603 324
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-27 460	-51 471
Övriga rörelsekostnader		-	-2 233
		<b>-965 661</b>	<b>-939 580</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>91 209</b>	<b>54 923</b>
<b>Resultat från finansiella investeringar</b>			
Intäkter från andelar i koncernföretag		2 800	2 800
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	520	668
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	554	609
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-218	-80
		<b>3 656</b>	<b>3 997</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>94 865</b>	<b>58 920</b>
Bokslutsdispositioner	10	-25 511	1 594
<b>Resultat före skatt</b>		<b>69 354</b>	<b>60 514</b>
Skatt på årets resultat	<b>11</b>	-15 149	-13 386
<b>Årets resultat</b>	<b>30</b>	<b>54 204</b>	<b>47 128</b>

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

	Not	2017-12-31	2016-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	12	47 705	48 709
		<b>47 705</b>	<b>48 709</b>
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	13	99	99
Kommunikationsutrustning och datorer	14	22 929	25 455
		<b>23 028</b>	<b>25 554</b>
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i koncernföretag	16, 17	350	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	195 343	149 755
Uppskjuten skattefordran	11	634	664
Andra långfristiga fordringar	19	2 163	2 305
		<b>198 490</b>	<b>153 074</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>269 224</b>	<b>227 337</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		97 475	255 119
Övriga fordringar	20	17 353	22 311
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	45 309	39 534
		<b>160 137</b>	<b>316 964</b>
Kortfristiga placeringar	22	43 199	29 055
Kassa och bank	22	103 859	24 454
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>307 195</b>	<b>370 473</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>576 420</b>	<b>597 810</b>

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

	Not	2017-12-31	2016-12-31
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000
Reservfond		400	400
		<b>2 400</b>	<b>2 400</b>
Fritt eget kapital			
Balanserat resultat		145 630	98 501
Årets resultat		54 204	47 128
		<b>199 834</b>	<b>145 630</b>
<b>Summa eget kapital</b>		<b>202 234</b>	<b>148 030</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	23	<b>76 457</b>	<b>50 946</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner	24	2 687	2 864
		<b>2 687</b>	<b>2 864</b>
<b>Långfristiga skulder</b>			
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder		57 321	32 352
Aktuella skatteskulder		17 553	10 994
Övriga skulder		24 503	51 890
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	195 665	297 290
		<b>295 041</b>	<b>395 970</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>576 420</b>	<b>597 810</b>

## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I MODERFÖRETAGETS EGET KAPITAL

	Aktiekapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Ingående balans 2016-01-01	2 000	400	79 019	19 482	100 901
Omföring resultat föregående år	-	-	19 482	-19 482	-
Årets resultat	-	-	-	47 128	47 128
<b>Utgående balans 2016-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>98 501</b>	<b>47 128</b>	<b>148 030</b>
Omföring resultat föregående år	-	-	47 128	-47 128	-
Årets resultat	-	-	-	54 204	54 204
<b>Utgående balans 2017-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>145 629</b>	<b>54 204</b>	<b>202 234</b>

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	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		91 209	54 923
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	27 460	51 471
Realisationsresultat		-	2 639
Förändring avsättning	24	-177	-3 897
		<b>118 492</b>	<b>105 136</b>
Erhållen ränta	7, 8	1 075	1 277
Erlagd ränta	9	-218	-80
Betald inkomstskatt		-8 561	-8 439
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>		<b>110 788</b>	<b>97 894</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		156 826	-53 507
Förändring av rörelseskulder		-107 489	-526
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>160 125</b>	<b>43 861</b>
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-23 931	-33 342
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-45 448	-58 909
Försäljning av anläggningstillgångar		-	-
Erhållen utdelning dotterbolag		2 800	2 800
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-66 579</b>	<b>-89 451</b>
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>93 547</b>	<b>-45 589</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>53 510</b>	<b>99 099</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>147 057</b>	<b>53 510</b>

# 4. Noter

## Innehållsförteckning

<b>Not 1.</b> Redovisningsprinciper	59
<b>Not 2.</b> Nettoomsättningens fördelning	62
<b>Not 3.</b> Arvode till revisorer	62
<b>Not 4.</b> Operationella leasingavtal	63
<b>Not 5.</b> Löner, andra ersättningar och sociala kostnader	63
<b>Not 6.</b> Inköp och försäljning mellan koncernföretag	69
<b>Not 7.</b> Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	69
<b>Not 8.</b> Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	69
<b>Not 9.</b> Räntekostnader och liknande resultatposter	69
<b>Not 10.</b> Bokslutsdispositioner	69
<b>Not 11.</b> Skatt på årets resultat	70
<b>Not 12.</b> Immateriella anläggningstillgångar	71
<b>Not 13.</b> Byggnader och mark	71
<b>Not 14.</b> Kommunikationsutrustning och datorer	72
<b>Not 15.</b> Finansiella leasingavtal	72
<b>Not 16.</b> Andelar i koncernföretag	72
<b>Not 17.</b> Specifikation av andelar i koncernföretag	73
<b>Not 18.</b> Andra långfristiga värdepappersinnehav	73
<b>Not 19.</b> Andra långfristiga fordringar/kapitalförsäkring	73
<b>Not 20.</b> Övriga fordringar	73
<b>Not 21.</b> Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	74
<b>Not 22.</b> Kassa och bank	74
<b>Not 23.</b> Obeskattade reserver	74
<b>Not 24.</b> Avsättningar	75
<b>Not 25.</b> Långfristiga skulder, leasingbilar	75
<b>Not 26.</b> Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	75
<b>Not 27.</b> Ställda säkerheter och eventualförpliktelser	75
<b>Not 28.</b> Upplysning om vissa transaktioner med närstående	76
<b>Not 29.</b> Nyckeltalsdefinitioner	76
<b>Not 30.</b> Vinstdisposition	76
<b>Not 31.</b> Händelser efter balansdagen	76

# Redovisningsprinciper

## NOT 1. REDOVISNINGSPRINCIPER

### ALLMÄNT

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.

### KONCERNREDOVISNING

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

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

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

### INTÄKTSREDOVISNING

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

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

### OFFENTLIGA BIDRAG

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

### FÖRSÄLJNING AV TJÄNSTER

Samtliga koncernens och moderföretagets 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 premiebästa 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:

	Avskrivningstid
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	
Licenser och datorprogram	3-5 år
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>	
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 hänför sig till en avdragsgill temporär differens för en tillgång eller skuld, som vid tidpunkten för transaktionen, varken påverkar redovisat eller skattepliktigt resultat.

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

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

**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 NÄRSTÄENDE**

Till koncernen närstående räknas ägare, det vill säga staten och förbundet Sveriges Kommuner och Landsting samt de myndigheter, organisationer och företag vilka ägs och kontrolleras av ägarna. Se not 28.

**LIKVIDA MEDEL**

Likvida medel omfattar kassa och tillgodohavande hos bank.

**NOT 2. NETTOOMSÄTTNINGENS FÖRDELNING**

SOS Alarm är uppdelat i sju tjänsteområden: 112, krisberedskap, räddning, vård, säkerhetstjänster, jourtjänster och trygghetstjänster.

Nettoomsättning per tjänsteområde	Koncernen 2017	Moderföretaget 2017	Koncernen 2016	Moderföretaget 2016
112	228 570	228 570	214 496	214 496
Krisberedskap	64 517	64 517	63 925	63 925
Räddning	123 291	123 291	121 033	121 033
Vård	310 686	310 686	288 286	288 286
Säkerhetstjänster	288 017	288 017	264 570	264 570
Jourtjänster	62 529	37 291	61 303	39 151
Trygghetstjänster	2 225	2 225	1 074	1 074
Övrigt	2 273	2 273	1 968	1 968
<b>Totalt</b>	<b>1 082 108</b>	<b>1 056 870</b>	<b>1 016 655</b>	<b>994 503</b>

**NOT 3. ARVODE TILL REVISORER**

	Koncernen 2017	Koncernen 2016	Moderföretaget 2017	Moderföretaget 2016
<b>EY</b>				
Revisionsuppdraget	801	515	781	495
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag	100	279	100	279
Skatterådgivning	54	54	54	54
Övriga tjänster	-	-	-	-
	<b>955</b>	<b>848</b>	<b>935</b>	<b>828</b>

## NOT 4. OPERATIONELLA LEASINGAVTAL

	Koncernen 2017	Koncernen 2016	Moderföretaget 2017	Moderföretaget 2016
Årets leasingavgifter	50 358	46 374	48 858	44 919
Leasingavtal:				
Ska betalas inom 1 år	52 605	49 511	51 005	48 027
Ska betalas inom 1-5 år	265 655	252 505	257 575	244 940

Hyseskontrakt för lokaler, datorer och tjänstebilar. Hyrorna för lokaler och datorer räknas upp med konsumentprisindex. Hyseskostnader 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

	Koncernen 2017	Koncernen 2016	Moderföretaget 2017	Moderföretaget 2016
<b>Löner och andra ersättningar</b>				
Styrelse och VD	4 804	4 616	3 864	3 709
Övriga anställda	469 118	402 195	457 759	391 137
<b>Summa</b>	<b>473 922</b>	<b>406 811</b>	<b>461 623</b>	<b>394 846</b>
Sociala kostnader	179 164	174 070	174 313	169 374
Varav pensionskostnader	37 124	36 718	36 317	35 711
<b>Summa löner och andra ersättningar</b>	<b>653 086</b>	<b>580 881</b>	<b>635 936</b>	<b>564 220</b>

Av Moderföretagets pensionskostnader avser 900 (864) gruppen styrelse och VD.

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

Av Koncernens pensionskostnader avser 1 150 (1 098) 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 17,9 MSEK (17,2) för koncernen och 17,6 MSEK (16,9) för moderföretaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2017 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 154 procent (148). 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, som ej beror på väsentligt avtalsbrott eller pension, 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 procent av den fasta bruttolönen. VD:s pensionsålder är 65 år.

Till medlemmarna i koncernledningen på balansdagen, 9 st (10) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 9 751 (8 543) 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 2 867 (2 176) KSEK. För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning.

Uppsägningstiden för medlemmarna i koncernledningen är tre till sex månader. Enligt avtal utgår avgångsvederlag till en medlem i koncernledningen om högst 18 månader gällande chef för Hållbarhet och Säkerhet. 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. För övriga medlemmar i koncernledningen utgår inget avgångsvederlag.

Vid ordinarie årsstämma 2017 som avhölls i Stockholm den 26 april 2017 invaldes de nya styrelseledamöterna Lotta Mellström och Vesna Jovic att ersätta de avgående styrelse-

ledamöterna Jenny Lahrin och Lena Dahl. Till styrelsens ordförande omvaldes Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes. Personalrepresentanten Lars Thomsen tillträdde i samband med styrelsemöte den 27 oktober för att ersätta Bengt Norberg, som lämnade sin anställning den 27 oktober.

Styrelsens ordförande, Eva Fernvall Markstedt, erhöll ett totalt arvode om 190 (135) KSEK, varav 30 (0) avser arvode för ordförandeskap i ersättningsutskottet. De övriga bolagsstämvalda ledamöterna erhöll ett styrelsearvode om 80 (78) KSEK per ledamot för helt år och ersättningen för utskotten är 20 KSEK per år, ordförande i utskotten erhåller 30 KSEK.

Arbetstagarrepresentanterna i styrelsen uppbar inget arvode. Vid årsstämman beslöts att arvode inte utgår till styrelseledamot som är anställd i Regeringskansliet och inte heller till arbetstagarrepresentanter i styrelsen. Styrelseledamöterna har inga pensionsförmåner eller avtal om avgångsvederlag. Inga bonusavtal eller incitamentsprogram som omfattar gruppen styrelse finns i moderföretaget 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 ska årligen informera styrelsens ersättningsutskott om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Vid speciella skäl, till exempel jäv, kan sådant beslut istället tas av ersättningsutskottet eller dess ordförande.



## ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2017

Namn		Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	Summa
<b>Styrelsens ordförande</b>					
Eva Fernvall Markstedt		160	-	30	190
<b>Styrelseledamöter</b>					
Lena Dahl	1	26	10	-	36
Vesna Jovic		54	10	-	64
Alf Jönsson		80	-	20	100
Jenny Lahrin	1	-	-	-	-
Inge Lindberg		80	30	-	110
Ingrid Lennerwald		80	-	-	80
Johnny Magnusson		80	-	-	80
Lotta Mellström	2	-	-	-	-
Maria Nilsson		80	-	-	80
Ewa Stålldal		80	-	20	100
<b>Personalrepresentanter</b>					
Mats Lundgren		-	-	-	-
Bengt Norberg	3	-	-	-	-
Maria Olsson		-	-	-	-
Johan Magnusson		-	-	-	-
Lars Thomsen	4	-	-	-	-

<sup>1)</sup> Lämnade i samband med årsstämma 2017-04-26.

<sup>2)</sup> Tillträdde i samband med årsstämma 2017-04-26.

<sup>3)</sup> Lämnade sin anställning 2017-10-27.

<sup>4)</sup> Tillträdde i samband med styrelsemöte 2017-10-27.

## ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2016

Namn		Styrelsearvode	Revisionsutskott	Summa
<b>Styrelsens ordförande</b>				
Eva Fernvall Markstedt		135	-	135
<b>Styrelseledamöter</b>				
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 Ställdal		78	-	78
Håkan Sörman	5	58	14	72
<b>Personalrepresentanter</b>				
Mats Lundgren		-	-	-
Bengt Norberg		-	-	-
Maria Olsson		-	-	-
Johan Magnusson		-	-	-

<sup>1)</sup> Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2016-10-27, adjungerad till möte 2016-09-12.

<sup>2)</sup> Lämnade i samband med årsstämma 2016-04-25.

<sup>3)</sup> Tillträdde i samband med årsstämma 2016-04-25.

<sup>4)</sup> Fakturerar ersättningen med tillägg för sociala avgifter.

<sup>5)</sup> Lämnade i samband med extra bolagsstämma 2016-10-27.

## ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2017

	Namn		Grund- lön	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Summa
VD och koncernchef	Maria Khorsand		3 024	66	900	3 990
Chef HR	Amina Berg Wadsten		1 128	41	260	1 429
Chef Finans & Business Control	Karin Ancker		1 188	66	239	1 493
Chef Produktionsstyrning	Anders Fredriksson		998	10	177	1 185
Chef Hållbarhet & Säkerhet	Eva-Karin Lilja		1 085	74	313	1 472
Chef Strategiska kundrelationer	Åke Kjellin		1 136	81	379	1 596
Chef Affär	Peter Söderlund	1	928	53	208	1 189
Chef Affär tf	Ole Lomstedt	2	435	32	107	574
Chef Affär	Ylva Ekmark	3	458	26	147	631
Chef Kommunikation	Thomas Johansson		1 098	43	294	1 435
Chef Produktion	Thomas Nohre	4	971	44	265	1 280
Chef IT	Mattias Hindfelt		1 252	53	286	1 591
Chef Säkerhet & Jour	Charlotta Weigel	5	908	60	192	1 160

- 1) Chef Affär Peter Söderlund Slutat 30 juni, avgick från ledningsgrupp 30 mars.
- 2) Chef Affär tf Ole Lomstedt Tf affärschef april t o m augusti.
- 3) Chef Affär Ylva Ekmark Anställd från 14 augusti.
- 4) Chef Produktion Thomas Nohre Anställd från 2 maj.
- 5) Chef Säkerhet & Jour Charlotta Weigel Slutat 31 augusti, avgick från ledningsgrupp 31 maj. I samband med omorganisationen i juni övergick verksamhetsområdet till Produktionsstyrning.

## ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2016

	Namn		Grund- lön	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	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 Hindfelt	7	271	-	86	357

<sup>1)</sup> Chef HR	Amina Berg Wadsten	Anställd från den 8 augusti.
<sup>2)</sup> Chef Ekonomi & Affärsstöd	Karin Ancker	Anställd från den 10 oktober.
<sup>3)</sup> Chef Alarmering & Beredskap	Anders Fredriksson	Ledningsgrupp från den 1 november.
<sup>4)</sup> Chef Hållbarhet	Eva-Karin Lilja	Tillträdde ny tjänst som chef Hållbarhet den 10 oktober, var tidigare Chef Ekonomi och Affärsstöd.
<sup>5)</sup> Kommunikationschef	Mia Bartelson Enayatollah	Slutade den 21 november.
<sup>6)</sup> Verksamhetschef	Claes Eliasson	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.
<sup>7)</sup> IT chef	Mattias Hindfelt	Anställd från 10 oktober.
Affärsområdeschef	Ola Johannesson	Långtidssjukskriven.

## MEDELANTALET ANSTÄLLDA

	2017		2016	
	Medelantal anställda	Varav män	Medelantal anställda	Varav män
Moderföretaget	968	39 %	911	43 %
Dotterföretag	35	53 %	36	39 %
<b>Totalt</b>	<b>1 003</b>	<b>39 %</b>	<b>947</b>	<b>43 %</b>

## ANDEL MÄN &amp; KVINNOR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	50 %	45 %	55 %	54 %
Andel män i styrelsen	50 %	55 %	45 %	46 %
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	54 %	50 %	50 %	45 %
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	46 %	50 %	50 %	55 %

Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen.

**NOT 6. INKÖP OCH FÖRSÄLJNING MELLAN KONCERNFÖRETAG**

	MODERFÖRETAGET	
	2017	2016
Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen	2 %	2 %
Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen	0 %	0 %

**NOT 7. RESULTAT FRÅN ÖVRIGA VÄRDEPAPPER OCH FORDRINGAR SOM ÄR ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017	2016	2017	2016
Ränteintäkter	521	668	521	668
	<b>521</b>	<b>668</b>	<b>521</b>	<b>668</b>

**NOT 8. ÖVRIGA RÄNTEINTÄKTER OCH LIKANDE RESULTATPOSTER**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017	2016	2017	2016
Övriga ränteintäkter, korta placeringar	563	649	554	609
	<b>563</b>	<b>649</b>	<b>554</b>	<b>609</b>

**NOT 9. RÄNTEKOSTNADER OCH LIKANDE RESULTATPOSTER**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017	2016	2017	2016
Övriga räntekostnader	-347	-319	-218	-80
	<b>-347</b>	<b>-319</b>	<b>-218</b>	<b>-80</b>

**NOT 10. BOKSLUTSDISPOSITIONER**

	MODERFÖRETAGET	
	2017	2016
Återföring från periodiseringsfond	300	-
Avsättning till periodiseringsfond	-22 949	-19 312
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	-2 862	20 906
	<b>-25 511</b>	<b>1 594</b>

## NOT 11. SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017	2016	2017	2016
Aktuell skatt	-15 808	-13 194	-15 146	-12 743
Uppskjuten skatt	-5 793	167	-30	-141
Justeringar avseende tidigare år	27	-502	27	-502
<b>Redovisad skatt</b>	<b>-21 574</b>	<b>-13 529</b>	<b>-15 149</b>	<b>-13 386</b>
<b>Avstämning av effektiv skattesats</b>				
<b>Redovisat resultat före skatt</b>	<b>95 902</b>	<b>58 808</b>	<b>69 354</b>	<b>60 514</b>
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats (22 %):	-21 098	-12 938	-15 258	-13 313
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-553	-363	-538	-323
Schablonränta på periodiseringsfonder	-35	-23	-33	-23
Ej skattepliktiga intäkter	48	72	616	550
Avdragsgilla ej bokförda kostnader	38	225	38	225
Förändring av redovisad skatt föregående år	27	-502	27	-502
<b>Redovisad skatt</b>	<b>-21 574</b>	<b>-13 529</b>	<b>-15 149</b>	<b>-13 386</b>

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2017 22,0 procent.

*Upplysningar om uppskjuten skattefordran och skatteskuld*  
SOS Alarm har inga underskott.

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017	2016	2017	2016
<b>Uppskjuten skattekostnad/ skatteintäkt</b>				
Uppskjuten skatt avseende kapitalförsäkring	-30	-141	-30	-141
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	-5 763	308	-	-
<b>Total förändring av uppskjuten skatt</b>	<b>-5 793</b>	<b>-167</b>	<b>-30</b>	<b>-141</b>

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
<b>Uppskjuten skattefordran</b>				
Ingående saldo	664	805	664	805
Tillkommande skattefordringar	-	40	-	40
Utbetald kapitalförsäkring	-30	-181	-30	-181
	<b>634</b>	<b>664</b>	<b>634</b>	<b>664</b>

## NOT 12. IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärden	495 029	471 723	489 243	465 678
Årets anskaffningar	15 650	26 811	15 650	26 811
Försäljningar/utrangeringar	-	-3 059	-	-2 800
Omklassificeringar	-2	-446	-2	-446
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>510 677</b>	<b>495 029</b>	<b>504 891</b>	<b>489 243</b>
Ingående avskrivningar	-420 677	-390 206	-415 750	-385 584
Försäljningar/utrangeringar	-	795	-	567
Årets avskrivningar	-17 098	-31 266	-16 652	-30 733
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-437 775</b>	<b>-420 677</b>	<b>-432 402</b>	<b>-415 750</b>
Ingående nedskrivningar	-24 784	-17 683	-24 784	-17 683
Årets nedskrivningar	-	-7 101	-	-7 101
<b>Utgående ackumulerade nedskrivningar</b>	<b>-24 784</b>	<b>-24 784</b>	<b>-24 784</b>	<b>-24 784</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>48 118</b>	<b>49 568</b>	<b>47 705</b>	<b>48 709</b>

## NOT 13. BYGGNADER OCH MARK

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärden	407	407	407	407
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>407</b>
Ingående avskrivningar	-308	-308	-308	-308
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>
<b>Utgående redovisat värde<sup>1</sup></b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>

<sup>1)</sup> Avser mark, varför avskrivningar ej görs.

## NOT 14. KOMMUNIKATIONSUTRUSTNING OCH DATORER

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärden	122 196	128 871	106 487	113 386
Årets anskaffningar	10 822	8 976	8 283	6 531
Försäljningar/utrangeringar	-2 176	-15 651	-1 285	-13 430
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>130 842</b>	<b>122 196</b>	<b>113 485</b>	<b>106 487</b>
Ingående avskrivningar	-91 487	-89 664	-81 032	-80 852
Försäljningar/utrangeringar	1 285	13 763	1 285	13 457
Årets avskrivningar	-12 114	-15 586	-10 808	-13 637
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-102 316</b>	<b>-91 487</b>	<b>-90 555</b>	<b>-81 032</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>28 526</b>	<b>30 709</b>	<b>22 930</b>	<b>24 455</b>

## NOT 15. FINANSIELLA LEASINGAVTAL

Billeasing. Tillgångar från finansiella leasingavtal ingår i balansräkningen enligt nedan:

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Billeasing	2 632	4 738	-	-

## NOT 16. ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

	MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärden	350	350
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>350</b>	<b>350</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>350</b>	<b>350</b>



## NOT 17. SPECIFIKATION AV ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

Namn	Kapitalandel	Rösträttsandel	Antal andelar	Bokfört värde
YouCall Sverige AB, Org nr. 556535-9501, Säte: Piteå	70 %	70 %	3 500	350
				<b>350</b>

Resultat för YouCall Sverige AB 2017: 2 228 KSEK (1 600).

Eget kapital i YouCall Sverige AB 2017: 12 304 KSEK (14 076).

## NOT 18. ANDRA LÅNGFRISTIGA VÄRDEPAPPERSINNEHAV

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärden	149 755	90 191	149 755	90 191
Årets anskaffningar	128 106	111 134	128 106	111 134
Försäljningar/utrangeringar	-26 847	-10 540	-26 847	-10 540
Omklassificeringar	-55 671	-41 031	-55 671	-41 031
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>195 343</b>	<b>149 755</b>	<b>195 343</b>	<b>149 755</b>

## NOT 19. ANDRA LÅNGFRISTIGA FORDRINGAR/KAPITALFÖRSÄKRING

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärden	2 305	2 946	2 305	2 946
Kapitalförsäkring anskaffat	-	183	-	183
Kapitalförsäkring utbetalt	-142	-824	-142	-824
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>2 163</b>	<b>2 305</b>	<b>2 163</b>	<b>2 305</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>2 163</b>	<b>2 305</b>	<b>2 163</b>	<b>2 305</b>

## NOT 20. ÖVRIGA FORDRINGAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Skattekonto	17 303	22 278	17 303	22 278
Övriga kortfristiga fordringar	975	6 128	50	33
	<b>18 278</b>	<b>28 406</b>	<b>17 353</b>	<b>22 311</b>

## NOT 21. FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Upplupna intäkter	17 691	11 492	17 681	10 248
Förutbetalda hyreskostnader	9 994	10 886	9 594	10 502
Förutbetalda räntekostnader	1 113	1 065	1 113	1 065
Förutbetalda försäkringspremier	891	821	891	821
Övriga förutbetalda kostnader	16 724	17 809	16 030	16 898
	<b>46 413</b>	<b>42 073</b>	<b>45 309</b>	<b>39 534</b>

## NOT 22. KASSA OCH BANK

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Kassamedel	112 876	31 193	103 859	24 454
Kortfristiga likvida placeringar	43 199	29 055	43 199	29 055
	<b>156 075</b>	<b>60 248</b>	<b>147 058</b>	<b>53 509</b>

## NOT 23. OBESKATTADE RESERVER

	MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2011	-	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	19 313
Periodiseringsfond avsatt 2017	22 949	-
Ackumulerade överavskrivningar	11 799	8 937
	<b>76 457</b>	<b>50 946</b>

## NOT 24. AVSÄTTNINGAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
<b>Pensioner</b>				
Årets avsättningar, kapitalförsäkring	2 687	3 661	2 687	3 661
	<b>2 687</b>	<b>3 661</b>	<b>2 687</b>	<b>3 661</b>
<b>Uppskjuten skatteskuld avseende obeskattade reserver</b>				
Belopp vid årets ingång	11 362	11 670	-	-
Under året återförda belopp	5 761	-308	-	-
	<b>17 123</b>	<b>11 362</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## NOT 25. LÅNGFRISTIGA SKULDER, LEASINGBILAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
<b>Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen</b>				
Skulder till kreditinstitut	1 671	3 014	-	-
	<b>1 671</b>	<b>3 014</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## NOT 26. UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Upplupna löner	1 543	4 718	1 298	4 718
Upplupna semesterlöner	23 306	24 393	22 739	23 595
Upplupna sociala avgifter	18 339	21 331	17 752	20 727
Övriga upplupna kostnader	29 885	12 386	29 678	12 180
Övriga förutbetalda intäkter	124 198	236 071	124 198	236 071
	<b>197 271</b>	<b>298 898</b>	<b>195 665</b>	<b>297 290</b>

## NOT 27. STÄLLDA SÄKERHETER OCH EVENTUALFÖRPLIKTELSE

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Kapitalförsäkring	-	142	-	142
<b>Summa ställda säkerheter</b>	<b>-</b>	<b>142</b>	<b>-</b>	<b>142</b>
<b>Eventualförpliktelser</b>	Inga		Inga	

**NOT 28. UPPLYSNING OM VISSA TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄENDE**

Till koncernen närstående räknas ägare, det vill säga staten och förbundet Sveriges Kommuner och Landsting samt de myndigheter, organisationer och företag vilka ägs och kontrolleras av ägarna.

Till denna grupp har under 2017 fakturering skett med 293,2 MSEK (284,0). Från samma grupp och under samma period har fakturor erhållits till ett värde av 2,6 MSEK (2,0).

Av SOS Alarms fakturering avser mer än 80 procent 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

	2017	2016
Balanserat resultat	145 630	98 501
Årets resultat	54 204	47 128
	<b>199 834</b>	<b>145 630</b>
Disponeras så att i ny räkning överföres	199 834	145 630
	<b>199 834</b>	<b>145 630</b>

**NOT 31. HÄNDELSER EFTER BALANSDAGEN**

Inga väsentliga händelser efter balansdagen.

**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 moderföretagets ställning och resultat samt

att förvaltningsberättelsen ger en rättvisande översikt över utvecklingen av koncernens och moderföretagets verksamhet, ställning och resultat samt beskriver väsentliga risker och säkerhetsfaktorer som de företag som ingår i koncernen står inför.

Stockholm den 14 mars 2018

Eva Fernvall  
*Ordförande*

Vesna Jovic

Lotta Mellström

Alf Jönsson

Maria Nilsson

Inge Lindberg

Ewa Stålldal

Ingrid Lennerwald

Mats Lundgren  
*Personalrepresentant*

Johnny Magnusson

Lars Thomsen  
*Personalrepresentant*

Maria Khorsand  
*Verkställande direktör och koncernchef*

Vår revisionsberättelse har lämnats den 29 mars 2018. Ernst & Young AB

Mikael Sjölander  
*Auktoriserad revisor*

## Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB Organisationsnummer 556159-5819

# Granskningsrapport för år 2017

### TILL ÅRSSTÄMMAN I SOS ALARM SVERIGE AB

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

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

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

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god 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 14 mars 2018

Göran Larsson

Kenneth Strömberg

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

## TILL SOS ALARM SVERIGE AB

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska bolagets hållbarhetsredovisning för år 2017. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning på sidorna 83-85 i detta dokument.

### *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 sidan 32 i hållbarhetsredovisningen, och utgörs av de delar av ramverket för hållbarhetsredovisning utgivet av GRI (Global Reporting Initiative) 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 ISAE 3000 *Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information*. 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 revisionsredovisning 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. Vi är oberoende i förhållande till SOS Alarm Sverige AB enligt god revisorsredovisning i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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 29 mars 2018  
Ernst & Young AB

Mikael Sjölander  
Auktoriserad revisor

Outi Alestalo  
Specialistmedlem i FAR

# GRI-index

	Standardupplysningar	Sida	Kommentar
<b>Strategi och analys</b>			
G4-1	VD-ord	7-8	
<b>Organisationsprofil</b>			
G4-3	Organisationens namn	1; 3; 27	
G4-4	Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	3; 28	
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	3	
G4-6	Länder där organisationen är verksam	3; 28	Endast verksamhet i Sverige
G4-7	Ägarstruktur och bolagsform	3; 28	
G4-8	Marknader	3; 28-30	
G4-9	Bolagets storlek	6; 18; 48	
G4-10	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform och region	8;68	region n/a – omfattar hela Sverige
G4-11	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	12	
G4-12	Beskrivning av leverantörskedjan	10-12	
G4-13	Större förändringar under redovisningsperioden	inga	Indikatorer LA1 och LA12 omfattar hela koncernen fr o m 2017 inkl jmf 2016
G4-14	Försiktighetsprincipens tillämpning		
G4-15	Externa stadgar, principer och initiativ	9-15	
G4-16	Medlemskap i organisationer		SOS Alarm är medlem i arbetsgivarorganisationen Almega, Studieförbundet Näringsliv & Samhälle, Säkerhetsbranschen, Brandskyddsföreningen
<b>Identifierade materiella aspekter och avgränsningar</b>			
G4-17	Organisationsstruktur	29	
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll	11	
G4-19	Väsentliga aspekter identifierade i processen för att definiera rapportinnehåll	11	
G4-20	Redovisningens avgränsningar inom organisationen	3	Redovisningen avser i stort hela koncernen, förutom CO <sub>2</sub> -mål som omfattar endast moderföretaget
G4-21	Redovisningens avgränsningar utanför organisationen	3	
G4-22	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter		Indikatorer LA1 och LA12-jämförelsetal för 2016 har justerats till att omfatta hela koncernen
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning, avgränsning eller mätmetoder jämfört med tidigare års redovisningar		Indikatorer LA1 och LA12 – omfattar fr o m 2017 hela koncernen
<b>Intressentrelationer</b>			
G4-24	Intressentgrupper	11	



	Standardupplysningar	Sida	Kommentar
G4-25	<b>Identifiering och urval av intressenter</b>	11	
G4-26	Metoder för samarbete med intressenter	11	
G4-27	Viktiga frågor som har framkommit i dialog med intressenter	11	
	<b>Rapportprofil</b>		
G4-28	Redovisningsmetod	3	
G4-29 43	Senaste redovisningen		2016 års hållbarhetsredovisning återfinns i årsberättelsen för 2016 på <a href="http://www.sosalarm.se">www.sosalarm.se</a>
G4-30	Redovisningscykel		Kalenderår
G4-31	Kontaktperson för rapporten	3	Hållbarhetschef Eva-Karin Lilja <a href="mailto:eva.karin.lilja@sosalarm.se">eva.karin.lilja@sosalarm.se</a>
G4-32	Tabell som visar var information för samtliga delar av Standard Disclosures går att hitta	83-84	
G4-33	Policy och praxis för extern granskning	3; 32	
	<b>Styrning</b>		
G4-34	Styrningsstruktur	37-47	
	<b>Etik och integritet</b>		
G4-56	Mission, värderingar, uppförandekod etc.	9; 10; 28	
	<b>Indikatorer och väsentliga aspekter</b>		
	Social		
G4-PR5	Resultat från undersökningar kring kundnöjdhet	17-18; 33	
G4-LA1	Totalt antal och andelen ny personal och personalomsättning	13	
G4-LA4	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	12	Varseltiden är lagstadgad. SOS Alarm har ett samverkansavtal med de fackliga organisationerna som bl a reglerar detta
G4-HR3	Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder	12	
G4-LA12	Mångfaldsindikatorer som följs upp – kön och ålder	13	

# Specifika upplysningar – översikt indikationer

## KOPPLING MELLAN SOS ALARMS STRATEGISKA MÅLSÄTTNINGAR OCH VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

Strategiskt målområde	Viktigaste hållbarhets- aspekter	Mäts via	Sida
<b>Verksamhet</b> – en attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället.	För att bidra till ett tryggare Sverige för alla måste förtroendet för verksamheten vara starkt. Det innebär att vi alltid måste agera föredömligt. Det kräver också en lysande leverans med hög tillgänglighet av trygghetsskapande tjänster, vilket i sin tur kräver engagerade medarbetare som trivs och vill fortsätta arbeta hos oss.	Allmänhetens förtroende	16-18
		Svarstid 112	16-18
		Servicenivå 112, inom 15 sekunder	16-18
		Servicenivå 112, inom 30 sekunder	16-18
		Tid till identifierat hjälpbehov	16-18
		Medarbetarindex	16-18
		Personalomsättning	16-18
		Mångfald – ålder	12-13
		Mångfald/Jämställdhet – kön	12-13
		Diskriminering – antal incidenter	12
<b>Kunder</b> – värdeskapande för kund och långsiktiga relationer.	Stabilitet och långsiktighet är en förutsättning för verksamheten som bedrivs i partnerskap med våra kunder.	CO <sub>2</sub> -utsläpp	16-18
		Nöjda kunder, Alarmering & Beredskap	16-18
<b>Tjänster</b> – proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi.	För att vår verksamhet ska vara långsiktigt hållbar och attraktiv behöver vi investera i att förädla våra tjänster och vår produktion likvärdig som att utveckla nya tjänster och arbetssätt. Digitalisering och automatisering är då viktiga områden.	Nöjda kunder, totalt	16-18
		Mäts ej, beskrivs i exempel	21-22
<b>Finansiellt</b> – stabil ekonomi för att klara bemanning och utveckling.	En över tid hållbar verksamhet, där vi klarar att bemanna verksamheten och samtidigt via digitalisering utveckla och effektivisera, kräver en stabil finansiering.	Omsättning	16-18
		Rörelsemarginal	16-18
		Soliditet	16-18