

SOS ALARM

# Årsberättelse 2018



# Innehåll

SOS Alarms årsberättelse syftar till att ge en transparent beskrivning av vår verksamhet. Den utgör också vår hållbarhetsredovisning, som är upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) Standards (Core). Redovisningen avser verksamhetsåret 2018 och belopp eller värden avser 2018 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. Hållbarhetsredovisning enligt GRI definieras på sid 91-95. Den lagstadgade hållbarhetsredovisningen återfinns på sid 83-88.

<b>Om SOS Alarm</b>	Verksamhetsbeskrivning	3
SOS Alarm – ett viktigt nav för trygghet och säkerhet		3
SOS Alarm i korthet 2018		4
Året i korthet		5
<b>SOS Alarm – en viktig aktör för ett tryggare Sverige</b>	VD-ord	6
<b>Mål och strategier</b>	Beskrivning av mål och strategier för en hållbar verksamhet liksom koppling till de globala målen	8
Verksamhet i hela Sverige		8
Ett tryggare Sverige för alla		9
Omvärldsbevakning och dialog		10
Våra intressenter, intressentdialog		11
Analys av väsentligheter		12
Mål för verksamheten		13
Måluppfyllelse		15
Fokus och utvecklingsområden 2019		17
<b>Året som gått</b>	Beskrivning av exempel från verksamheten och koppling till de globala målen för hållbar utveckling	19
Våra medarbetare	Mål 8	19
Sommarens bränder	Mål 17	21
Genom starka relationer möter vi kundernas utmaningar	Mål 3;11;17	22
Nytt beslutsstöd ska ge hjälp i rätt tid	Mål 3	24
Innovationer som räddar liv	Mål 3; Mål 9	25
112-verksamheten under 2018	Mål 3	27
<b>Årsredovisning och koncernredovisning 2018</b>		29
Revisionsberättelse för år 2018		79
<b>Hållbarhetsfakta 2018</b>	Så arbetar vi ur ett hållbarhetsperspektiv vad gäller sociala förhållanden, miljö, medarbetare, respekt för mänskliga rättigheter, antikorruption samt vårt bidrag för att nå de globala målen för hållbar utveckling. Mål 3; 8; 9; 11; 16; 17	83
Om redovisningen	Förklaring av redovisningsprinciper, specifikationer etc.	83
Styrning ooh uppföljning		84
Avgränsningar och fokusområden		85
Rapport över översiktlig granskning av hållbarhetsredovisningen		89
<b>GRI-index</b>		91

# SOS Alarm – ett viktigt nav för trygghet och säkerhet



**I över 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, ibland drabbas en enskild individ. 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 många fler aktörer inom svensk krisberedskap kan göra sitt jobb. Vi är ett viktigt nav för ett tryggare och säkrare Sverige.

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 2018

**14**

SOS-centraler  
runt om i landet

**8 536**

tolkade nödsamtal

**1 023**

medelantal årsanställda

**6**

112-samtal  
per minut

**1 214**

MSEK omsättning

**9%**

minskad svarstid  
på 112

**18 000**

kunder

**54**

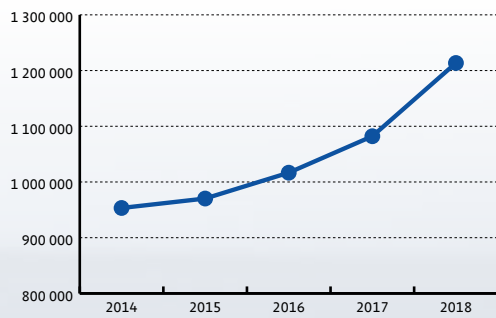
Viktigt meddelande  
till allmänheten (VMA)

**3 196 642**

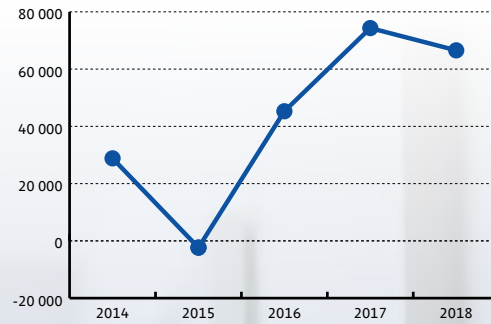
besvarade 112-samtal

# Året i korthet

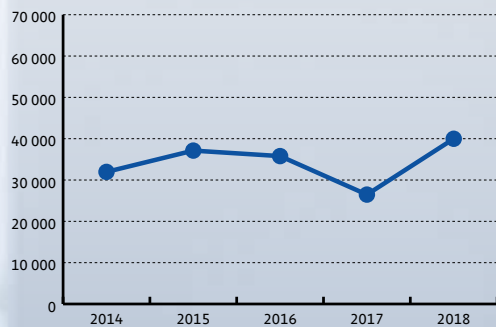
Omsättning (TKR)



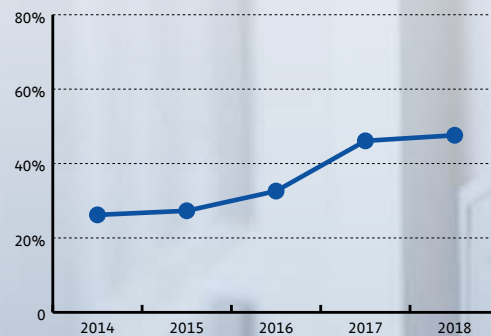
Årets resultat (TKR)



Investeringar (TKR)



Soliditet (%)





# SOS Alarm – en viktig aktör för ett tryggare Sverige

**Året som gått har gjort SOS Alarms roll ännu tydligare. Vi gick igenom en av Sveriges värsta naturkatastrofer i modern tid. Trots svåra omständigheter kunde vi visa att kärnan i allt vi gör är människan – främst den hjälpsökande som är i nöd, men även våra medarbetare med sitt fantastiska engagemang och ansvarstagande.**

För två år sedan påbörjade SOS Alarm en resa för att säkerställa att vår kultur – vår vision och våra värderingar – genomsyrar hela verksamheten. Vi satte ambitiösa mål och tog fram strategier för att bli en ännu starkare aktör i samhället. Några avgörande faktorer för att nå våra mål har varit medarbetarnas delaktighet, ett närvarande ledarskap samt en god förmåga att bistå och samverka med övriga samhällsaktörer. Dessa faktorer bidrog i högsta grad till att vi snabbt kunde organisera oss för att på ett effektivt och ansvarsfullt sätt hantera den enorma belastningen som uppstod på grund av sommarens alla bränder.

#### VISION OCH HÅLLBARA STRATEGIER

Trygghet och säkerhet kommer troligen att bli ännu viktigare i framtiden. Genom att hitta nya användningsområden för tekniska innovationer kan vi bidra till att rädda liv. I vårt fall handlar det om allt från att utveckla det medicinska beslutsstödet till att bygga smarta applikationer som underlättar vid nödanrop. Vi intensifierar även arbetet med att förbättra vår grundläggande

tekniska plattform så att våra tjänster blir än mer värdeskapande och ger oss möjlighet att erbjuda nya tjänster som skapar trygghet och säkerhet. Med modern teknologi kan vi interagera med allmänheten i alla tänkbara kanaler och integrera navets samtliga aktörer. Därmed kan vi säkra informationsflödet genom hela leveranskedjan.

SOS Alarm företräder den hjälpsökande i alla sammanhang där vi är verksamma. Vårt uppdrag bygger på förtroende och innebär ett viktigt åtagande med stor betydelse för den enskilde och för samhället i stort. Genom att vara ett nav som ger våra kunder och samverkanspartners bättre förutsättningar att klara sina respektive uppdrag kan vi förverkliga vår vision om ett tryggare Sverige. På så sätt bidrar vi också till ett mer effektivt utnyttjande av samhällets resurser.

#### STADIG FÖRBÄTTRING AV SVARSTIDER

Genom ett nära samarbete med våra kunder och samarbetspartners säkerställer vi att de som är i nöd får snabb och adekvat hjälp. Slutbetänkandet för 112-utredningen





Personalomsättningen hamnade på 15,5 procent, en minskning med 3 procentenheter jämfört med 2017, vilket innebär att vi överträffade årsmålet om 16 procent.

presenterades i mars 2018. Förhoppningen är att den fortsatta hanteringen av förslagen ger oss långsiktiga förutsättningar att säkerställa att nödställda får hjälp så snabbt och effektivt som möjligt genom en sammanhållen larmkedja.

I början av året och fram till maj var våra svarstider betydligt kortare än samma period 2017. Sedan kom värmen och torkan med omfattande skogsbränder, och svarstiderna blev kraftigt påverkade. Under sommarmånaderna besvarar SOS Alarm i regel omkring 9 800 samtal per dygn. I år låg den genomsnittliga nivån under tiden då bränderna pågick på cirka 11 700 samtal per dygn – nästan 20 procent mer än normalt.

Trots den enorma samtalsökningen under sommaren har vi på helåret förbättrat våra svarstider jämfört med 2017 – från en genomsnittlig svarstid på 12,7 sekunder till 11,6 sekunder. Det beror bland annat på en välkommen finansiell förstärkning från staten och ett kostnadstäckat alarmeringsavtal. Vi har stärkt vår förmåga att hantera kriser av alla de slag och våra medarbetare känner ett ökat engagemang och ansvarstagande. Vi har också utvecklat en mer flexibel modell för att kraftsamla vid ökad 112-trafik genom att samtalen besvaras av den operatör som först blir tillgänglig, oavsett geografisk placering. Vårt mål är att vi från och med 2020 kommer att klara vårt uppdragsmål för helåret om en genomsnittlig 112-svarstid som ej överstiger 8 sekunder. Sammantaget ser vi en stabilisering av verksamheten och en positiv förflyttning inom i stort sett alla verksamhetsområden.

#### PERSONALOMSÄTTNINGEN MINSKAR

För att vi ska lyckas med vårt uppdrag behöver vi kunna garantera en god kompetensförsörjning. Tack vare det ökade anslaget från staten har vi under året haft möjlighet att anställa fler medarbetare, främst SOS-operatörer och SOS-sjuksköterskor men även inom andra yrkesgrupper. Vi har förbättrat arbetsvillkoren, bland annat genom schemaläggning som ger mer tid för återhämtning. Dessutom har vi infört extra semesterdagar för vår operativa personal som arbetar dygnet runt.

Allt detta, tillsammans med vårt kulturarbete, har bidragit till att vår personalomsättning

minskat, vilket ger kontinuitet och stabilitet i verksamheten. Personalomsättningen för 2018 hamnade på 15,5 procent – en minskning med drygt 3 procentenheter jämfört med 2017 – vilket innebär att vi överträffade årsmålet om 16 procent. Vi arbetar aktivt för att sänka personalomsättningen ytterligare och därmed uppnå än mer stabilitet i personalstyrkan.

#### STÄRKT FÖRTROENDE OCH EKONOMI MÖJLIGGÖR UTVECKLING

Myndighetsbarometern placerar oss för fjärde året i rad högst upp i sin undersökning av allmänhetens förtroende. Det är viktigt och glädjande att allmänheten litar på vår förmåga i nödsituationer – från att svara snabbt på 112-samtal till att göra rätt bedömning och se till att hjälpen kommer på plats.

Men det handlar också om att vara kreativ. Ett exempel på det är våra SOS-operatörer Hannah Karlsson och Ulrika Lindström som under våren fick pris av EENA (European Emergency Number Association) för sin insats vid ett hjärtstillestånd på landsbygden, långt från närmaste ambulans. Medan Ulrika via telefon instruerade en kvinna hur hon skulle göra hjärt-lungräddning på sin man, lyckades Hannah lokalisera en hjärtstartare hos ett företag i närheten samt uppmana de anställda att köra den till parets bostad. Att i en stressad situation göra en insats utöver det vanliga är verkligen värt att belönas.

Vår verksamhet handlar om att rädda liv och egendom, såväl i vardag som i kris. Den ökade statliga ersättningen för alarmeringsavtalet var välbehövlig och har medfört att vår ekonomi nu är stabil, vilket ger oss utrymme att satsa på våra medarbetare och på nya innovationer. Därigenom kan vi förbättra insatserna för den hjälpsökande och bidra till ett tryggare Sverige för alla.

Maria Khorsand

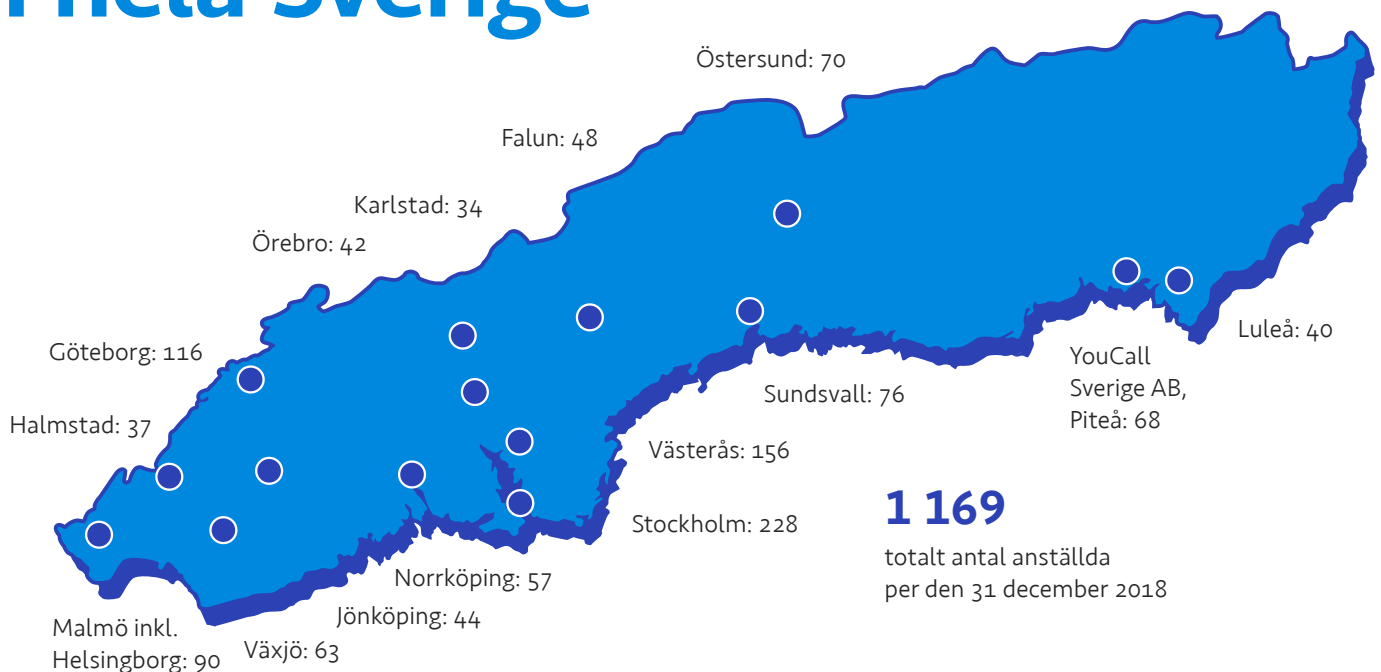


**Medelantalet  
årsanställda i  
koncernen 2018  
var 1 023**



**Antalet  
besvarade  
samtal till 112  
2018 var  
3 196 64**

# Verksamhet i hela Sverige



**Genom att tillhandahålla och hantera tjänster för nödsituationer dygnet runt, årets alla dagar, bidrar SOS Alarm till ett tryggt och säkert samhälle för alla som bor och vistas i Sverige.**

**VIA NÖDNUMRET 112** når allmänheten samtliga hjälpresurser i samhället med ett enda samtal. Vi ser till att du får rätt hjälp när du behöver den – vem du än är och var i Sverige du än befinner dig.

SOS Alarm ansvarar även för tjänsterna ”Viktigt meddelande till allmänheten” och det nationella informationsnumret 113 13 som används för att samla in och delge information vid större olyckor och samhällskriser. Vi är också en viktig länk i samhällets krisberedskap vid nödsituationer genom vår larmmottagning och åtgärdsstyrning i samverkan med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning med flera.

SOS Alarm erbjuder en bred och väl integrerad tjänsteportfölj inom trygghet och säkerhet. Tillsammans med 112-tjänsten kan våra kundanpassade säkerhets- och jourtjänster ge en heltäckande lägesbild i realtid. Genom våra personlarm och trygghetslarm ges exempelvis närhet till flera samhällsresurser med hjälp av samverkande teknik och väl etablerade rutiner.

Vi har även en rad olika jourtjänster som hjälper till att hantera akuta fel och begränsa skadeeffekter – det kan gälla allt från inbrott, krossade fönster och vattenskadorna till trasig gatubelysning, hål i asfalten eller brunnar som springer läck. Krisjour och energijour är andra exempel på tjänster. Dygnets alla timmar, året om, arbetar vi för att förebygga och motverka negativa effekter av olika händelser som kan påverka ett företag eller samhälle.

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Vi har 14 SOS-centraler över hela landet, från Luleå i norr till Malmö i söder. Huvudkontoret ligger i Stockholm. Vi bedriver även verksamhet genom dotterbolaget YouCall Sverige AB, ett ledande kontaktcenterföretag inom telefonitjänster, med säte i Piteå och med kunder över hela Sverige. YouCall har en viktig roll i att komplettera SOS Alarms samhällsuppdrag, inte minst avseende informationsnumret 113 13.



# Ett tryggare Sverige för alla

## SÅ SKAPAR VI VÄRDE

Uppdraget att skapa trygghet och säkerhet är ett viktigt åtagande som har stor betydelse för samhället och den enskilde individen. Vårt agerande vilar på att balansera förnuft och fakta med känsla och intuition i varje enskild situation för att vara professionella och empatiska. För att klara det behöver vi agera handlingskraftigt när det verkligen krävs.

SOS Alarms åtagande innebär att arbeta proaktivt för att skydda och förebygga uppkomsten av nödsituationer. När behovet uppstår verkar vi för att rädda liv, hälsa, egendom och miljö samt för att begränsa uppkommen skada. Utifrån kompetens och empatisk förmåga samt effektiva system och metoder säkerställer våra medarbetare att våra statliga, regionala och lokala samverkanspartner kan utföra sitt jobb.

## VÅR MISSION ÄR ATT VARA NAVET SOM SKAPAR TRYGGHET OCH SÄKERHET

Genom att vara en sammanhållande informationsnod i kombination med vår analytiska förmåga skapas relevanta och värdeskapande helhetsbilder. Vi ger våra samverkanspartners och kunder bättre förutsättningar att klara sina respektive uppdrag och bidrar till ett kostnadseffektivt nyttjande av samhällets resurser, vilket gynnar alla som bor eller vistas i Sverige.

SOS Alarm företräder den hjälpsökande i alla sammanhang där vi är verksamma. Vi koordinerar och stärker samverkan mellan olika aktörer i ett gemensamt arbete för att skapa trygghet och säkerhet.

## Värdekedja

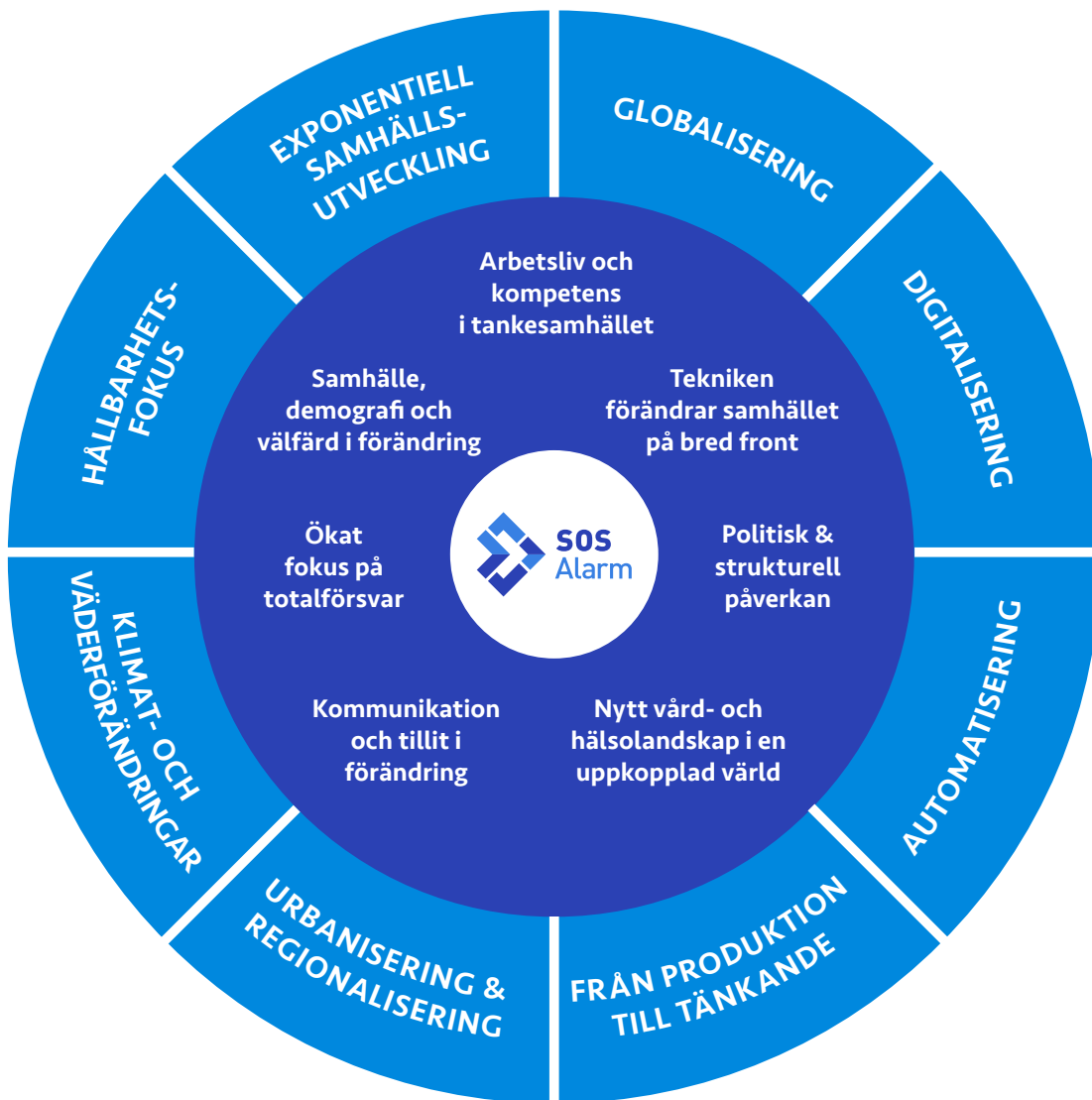


# Omvärldsbevakning och dialog

Vi befinner oss i en komplex och föränderlig omvärld där många faktorer påverkar vår verksamhet.

VIA EN KONTINUERLIG bevakning och analys har, utöver generella megatrender såsom urbanisering, globalisering, klimat- och väderförändringar samt hållbarhetsfokus, följande

faktorer identifierats ha extra stor betydelse för förutsättningarna att bedriva och utveckla vår verksamhet:



Omvärldsanalys i kombination med en kontinuerlig dialog med våra intressenter utgör grunden för vår strategiska planering och för hur vi långsiktigt skapar förutsättningar för en hållbar och effektiv verksamhet.









## Våra intressenter

VI HAR EN i verksamheten väl förankrad karta över våra intressentgrupper. Dialogen med de olika grupperna förs i en rad forum. Under 2018 har ordinarie dialoger utökats genom ett antal djupintervjuer med utvalda företrädare för vissa intressentgrupper, främst kunder och samverkanspartner. En sammanfattning av dialogerna med de primära intressentgrupperna redovisas nedan.



## Intressentdialog

INTRESSENTGRUPPER	EXEMPEL PÅ DIALOG/KOMMUNIKATIONSFORMER	VIKTIGASTE FRÅGOR*
<b>Alla som bor eller vistas i Sverige</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Förtroendemätning</li> <li>Myndighetsbarometern</li> <li>112-rådet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etiskt och rättvist</li> <li>God vård</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> </ul>
<b>Kunder och samverkanspartner</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nöjd Kund Index (NKI)</li> <li>Djupintervjuer &amp; workshops</li> <li>Vårdrådet, Rådningrådet, 112-rådet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Driva innovation och teknisk utveckling</li> <li>Kompetensutveckling</li> <li>Kundorientering</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> </ul>
<b>Medarbetare</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medarbetarundersökningar</li> <li>Intervjuer med potentiella och tidigare medarbetare</li> <li>Diverse workshops om bland annat affärsplanarbetet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbetsmiljö och arbetsvillkor</li> <li>Attrahera och behålla medarbetare</li> <li>Kompetensutveckling</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Tillgänglighet och tillförlitlighet</li> </ul>
<b>Politiska och legala aktörer</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapporter och dialoger med tillsynsmyndigheter</li> <li>Utredningar – 112 – kommunal räddningstjänst</li> <li>112-rådet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompetensförsörjning</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Säkra samhällsviktiga funktioner</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> </ul>
<b>Leverantörer &amp; samarbetspartners</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialoger mellan leverantörer och tjänsteägare samt mellan leverantörer och representanter för IT och inköp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Långsiktighet och ekonomisk stabilitet</li> <li>Samverkan/samarbete</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> <li>Öppenhet och transparens</li> </ul>
<b>Ägare</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ägar- och uppdragsmål</li> <li>Statens ägarpolicy, riktlinjer för hållbart företagande, Agenda 2030</li> <li>Möten med ägarrepresentanter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Driva innovation och teknisk utveckling</li> <li>Kompetensförsörjning</li> <li>Långsiktig ekonomisk stabilitet</li> <li>Säkra samhällsviktiga funktioner</li> <li>Tillförlitlighet och tillgänglighet</li> <li>Öppenhet och transparens</li> </ul>

\* De aspekter som respektive intressentgrupp lyfter fram som mest väsentliga för att vi ska bedriva en hållbar verksamhet.

# Analys av väsentligheter

**UNDER 2018** har SOS Alarms väsentlighetsanalys uppdaterats. Den syftar till att identifiera de aspekter som bedöms vara mest väsentliga för en hållbar verksamhet och för att över tid upprätthålla förtroendet hos såväl allmänheten som våra kunder.

Analysen utgår från vårt uppdrag och vår verksamhet och baseras på en strukturerad omvärldsbevakning och dialogen med de olika intressenterna. Den utgör en av grundstenarna i arbetet att ta fram en ny affärsplan för åren 2020-2022 och har fungerat som en avstämning mot mål och strategier i nuvarande affärsplan.

Fyra områden har identifierats som kritiska för en långsiktig utveckling av verksamheten. Samtidigt har ytterligare sex aspekter identifierats som nödvändiga att säkerställa efterlevnad. Sammantaget måste alla dessa områden inkluderas i vår strategiska planering för att vi ska nå våra egna mål och bidra till att uppfylla de globala målen i Agenda 2030.

För närvarande arbetar vi efter målen i affärsplanen för 2017-2019. Eftersom vår väsentlighetsanalys utgör grunden för våra mål och strategier vävs resultatet från den uppdaterade analysen in i arbetet med affärsplanen för 2020-2022. Vi har även säkerställt att resultatet arbetas in i 2019 års verksamhetsplaner (ettåriga aktivitets- och budgetplaner baserade på den övergripande affärsplanen).

## **DETTA BEHÖVS FÖR EN LÅNGSIKTIG UTVECKLING AV VERKSAMHETEN**

- Innovations- och utvecklingsfokus
- Långsiktigt god kompetensförsörjning
- Samverkan med kunder och samverkanspartner
- Tillgänglighet och tillförlitlighet

## **INOM DESSA OMRÅDEN BEHÖVER EFTERLEVNADE SÄKERSTÄLLAS**

- Ansvarsfulla inköp
- Etiska och rättvisa affärsmetoder
- Långsiktig ekonomisk och regulatorisk stabilitet
- Minimal negativ miljöpåverkan
- Stabilitet och säkerhet – säkerställande av samhällsviktiga funktioner
- Öppenhet och transparens

# Mål för verksamheten

SOS Alarms affärsplan för 2017-2019 fokuserar på utveckling inom målområdena verksamhet, kunder och tjänster.

SOS Alarm arbetar med en strategisk affärsplan som omfattar tre år. Planen beslutas och följs upp av koncernstyrelsen.

Utifrån SOS Alarms vision och mission finns strategier för hur vår position som ett viktigt nav för trygghet och säkerhet ska förstärkas och utvecklas.

Den affärsplan som gäller för åren 2017-2019 grundas på tre strategiska målområden:

- Attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället (Verksamhet).
- Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer (Kunder).
- Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi (Tjänster).

Dessa tre målområden är väsentliga för att skapa en framgångsrik och hållbar verksamhet. De innefattar uppdragsmål som beslutats av SOS Alarms ägare samt övriga verksamhetsmål som beslutats av styrelsen. Grundläggande för planen är de ekonomiska mål som beslutats av ägarerna.

## AFFÄRSPLANENS KOPPLING TILL DE GLOBALA MÅLEN FÖR HÅLLBAR UTVECKLING

SOS Alarm mår om att vår verksamhet påverkar och bidrar till att de 17 globala målen i Agenda 2030 kan uppnås.

Vår uppfattning är att vi har särskilt stor inverkan på sex av målen:



**SÅ ARBETAR VI FÖR ATT NÅ DESSA MÅL**

Genom innovation och utveckling av tjänster och teknik (mål 9) kan tillgänglighet, snabbhet och precision öka vid hjälpinsatser (mål 3).

Tillsammans med utökad samverkan med våra kunder och samverkansparter (mål 17) – via en stabil infrastruktur (mål 9) och förmåga att analysera händelser och sammanställa lägesbilder – förstärks samhällets möjligheter att förutse och hantera kriser (mål 11).

En kontinuerlig satsning på ledarskap, medarbetarskap och på att vara en attraktiv arbetsgivare bidrar till förbättrade arbetsvillkor och en bättre arbetsmiljö vilket underlättar framtida kompetensförsörjning (mål 8).

Genom att stärka vår förmåga ur ett totalförsvarsperspektiv ökar robustheten i verksamheten och underlättar ett upprätthållande av samhällsviktiga funktioner även vid kris (mål 11).

Grundläggande för verksamheten är etiska och korrekta affärsmetoder (mål 16), ansvarsfulla inköp, miljöhänsyn och effektiv resurshantering för en långsiktigt hållbar ekonomi (mål 8).

Sammantaget en stabil verksamhet som arbetar för ett tryggare Sverige för alla. Vid koordinering mot affärsplanen för 2017-2019 är dessa sex målområden inkluderade – se illustration nedan.

**SOS Alarm – en hållbar verksamhet**

<p>STYR MOT FN:S GLOBALA MÅL</p>	<p>3 GOD HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE</p> 	<p>8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT</p> 	<p>9 HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR</p> 	<p>11 HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN</p> 	<p>16 FREDLIGA OCH INKLUDERANDE SAMHÄLLEN</p> 	<p>17 GENOMFÖRANDE OCH PARTNERSKAP</p> 
<p>VISION</p>	<p><b>Ett tryggare Sverige för alla</b></p>					
<p>MÅL</p>	<p>En attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället</p>		<p>Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer</p>		<p>Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi</p>	
<p>STRATEGIER</p>	<p>Medarbetare Kvalitet Tjänster &amp; Affär</p>			<p>IT Leverans Kommunikation</p>		
<p>BAS FÖR VERKSAMHETEN</p>	<p>Ansvarsfulla inköp Ekonomisk och regulatorisk stabilitet Etisk, rättvis verksamhet och affär</p>			<p>Minimera negativ miljöpåverkan Stabilitet och säkerhet Öppenhet och transparens</p>		
<p>VÄRDEGRUND</p>	<p>Professionella &amp; Empatiska</p>			<p>Ansvarstagande &amp; Samverkande</p>		



## Måluppfyllelse 2018

Mål	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2018	Mål 2019
Rörelsemarginal [%]	9	<b>7</b>	2	2
Soliditet [%]	48	<b>48</b>	30	30
Allmänhetens förtroende [index]	82	<b>82</b>	81	>81
Hållbart företagande [index]	-	<b>83</b>	-	83
Svarstid 112 [sek] <sup>1</sup>	12,7	<b>11,6</b>	10,8	9,8
Servicenivå, inom 15 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	76	<b>78</b>	83	76
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	92	<b>92</b>	96	91
Tid till identifierat hjälpbehov [sek]	30	<b>28</b>	46	30
Nöjda kunder, Alarmering & Beredskap [index]	68	<b>68</b>	70	70
Nöjda kunder, totalt [index]	69	<b>69</b>	70	70
Ambassadörskap [eNPS] <sup>2</sup>	-	<b>-16</b>	-	2
Personalomsättning [%]	18,6	<b>15,5</b>	16	14
CO <sub>2</sub> -utsläpp per anställd [%] <sup>3</sup>	-2	<b>1</b>	-5	-
Omsättning [MSEK]	1 082	<b>1 214</b>	1 161	1 253

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

<sup>2</sup> Mätmetod förändrades under 2018 från tidigare NMI till eNPS.

<sup>3</sup> För 2019 ersätts CO<sub>2</sub>-utsläppsmålet med ett mål för Hållbart företagande som mäter allmänhetens uppfattning om SOS Alarms hållbarhet. Under 2018 genomfördes en nollmätning.

### POSITIVT EKONOMISKT RESULTAT MEN UTMANINGAR FINNS

Det ekonomiska resultatet för 2018 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 saknats resurser att utveckla verksamheten i önskad takt de senaste åren.

SOS Alarm har historiskt varit underfinansierat – grundersättningen för det statliga 112-avtalet har varit oförändrad nominellt sedan 2006. Från budgetåret 2018 reformerade staten ersättningen till SOS Alarm med en total ersättningsnivå på cirka 330 miljoner kronor. Den nya ersättningsnivån ger SOS Alarm goda möjligheter att bedriva en långsiktigt hållbar verksamhet, bland annat genom en förstärkt bemanning och långsiktigt hållbara arbetsvillkor för företagets medarbetare. Den möjliggör en god

kvalitet på 112-tjänsten och de övriga uppdragen enligt det statliga åtagandet i alarmeringsavtalet.

Den reformerade ersättningsnivån innebär också att SOS Alarm kan förstärka sin krisberedskapsfunktion och reformera sitt krisberedskapsuppdrag.

Den nya högre ersättningen beslutades dock enbart för åren 2018-2020, vilket inte skapar den ekonomiska långsiktighet som den här sortens samhällsviktiga verksamhet behöver. Det är av yttersta vikt att den nya finansieringsnivån bibehålls och räknas upp så att SOS Alarm fortsatt kan arbeta med att leverera kvalitet och nå uppsatta svarstidsmål.

### FORTSATT HÖGT FÖRTROENDE OCH KUNDNÖJDHET

Vi uppnådde våra mål för allmänhetens förtroende och kan stolt konstatera att vi för fjärde året i rad fått högst förtroende bland Sveriges myndigheter i undersökningen Myndighetsbarometern.

Vi gjorde också en första mätning av SOS Alarms mål Hållbart företagande (allmänhetens



uppfattning om i vilken grad SOS Alarm bedriver en hållbar verksamhet). Detta resulterade i ett första indexutfall på hela 83, vilket därmed kommer att ligga som en lägsta målnivå inför kommande år.

Även den årliga kundnöjdhetsmätningen visar att vi når en hög nivå, även om vi hamnar på samma resultat som föregående år och därmed inte når årsmålet. Under 2018 har vi fokuserat på och utvecklat långsiktiga och stabila samarbeten med flera landsting samt förbättrat våra relationer med räddningstjänster och kommuner. Vi har sett över vårt kunderbjudande för att kunna erbjuda mer paketerade lösningar och stärkt våra kundrelationer genom dialoger i både etablerade och nya forum samt genom utdelning av 112-priset i samband med 112-dagen.

Vi har ställt om vår kommunikation till att i större utsträckning rikta den externt och arbeta proaktivt. Exempel på detta är informationskampanjer till allmänheten om hur man bör agera i nödsituationer och vilket telefonnummer man ska ringa beroende på situation. Vårt fortsatta sponsorskap och samarbete med Svenska Hjältar är ett sätt att uppmärksamma privatpersoner som under året gjort livräddande insatser, och under hösten 2018 spelades en dokumentär tv-serie in på tre av våra SOS-centraler för att gestalta arbetet med att ta emot nödsamtal.

#### **SOMMARENS BRÄNDER PÅVERKADE MÖJLIGHETEN ATT NÅ UPPDRAGSMÅLEN**

Sommarens många och intensiva bränder innebar utmaningar för verksamheten i form av högt tryck på nödnumret 112. Vi har under året förbättrat svarstiden på 112 med mer än en hel sekund men vi har fortfarande en bit kvar till att nå uppdragsmålen avseende leveranskrav på 112-tjänsten.

#### **MER STABIL MEDARBETARSTYRKA**

Under året har vi satsat stort på rekrytering och på att attrahera nya medarbetare liksom att få våra befintliga medarbetare att vilja stanna kvar hos oss. Vi har skapat bättre förutsättningar för ett närvarande ledarskap och förbättrat arbetsvillkoren, bland annat genom arbetstidsförkortning, semestertillägg och justerad schemaläggning. Dessutom har vi sett över tillämpning av pauser och provat olika sätt att geografiskt styra samtalsmottagningen för att skapa en jämnare belastning.

Genom vårt kultur- och värdegrundsarbete har vi ytterligare förankrat vår vision, vår mission och våra värderingar samt konkretiserat

vad de betyder för alla chefer och medarbetare i det dagliga arbetet. Vi gläds åt att personalomsättningen har sjunkit jämfört med föregående år och nu ligger i linje med vårt mål. Detta skapar förutsättningar för en mer hållbar arbetsituation för våra medarbetare då vi inte behöver beordra övertid i samma utsträckning. Vi har också kunnat öka den administrativa tid som behövs för utbildning av nya operatörer.

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 på 112 successivt förbättras så att vi uppnår uppdragsmålen i december 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. Därför har vi satt ett mål att minska koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor med 5 procent per år och anställd. Vi ifrågasätter ständigt behovet av affärsresor och ersätter i allt högre grad fysiska möten med webb- och telefonmöten. Från och med 2018 har verksamheten på samtliga orter tillgång till videoutrustning vilket främjar digitala möten.

Genom vårt förändrade rese- och mötesbeteende lyckades vi mellan 2015 och 2017 betydligt minska koldioxidutsläppen per anställd. För 2018 bröts dock trenden – mängden koldioxidutsläpp per anställd uppgår till 302 kg jämfört med 300 kg 2017. Detta motsvarar en ökning med 0,7 procent. En stor anledning till att utsläppen inte minskat är att vi under 2018 ökat utbildningsinsatserna. Mycket utbildning bedrivs virtuellt via webben, men delar av utbildningsbehovet – framför allt utbildning av nya medarbetare – måste täckas på plats vid vår utbildningsenhet. Vi bedriver och medverkar också i flera nationella projekt, vilket är en faktor som också påverkar resandet.

Liksom föregående år har vi valt att fullt ut kompensera för våra koldioxidutsläpp genom att bidra till projektet LifeStraw, ett FN-certifierat projekt i Kenya.



# Fokus och utvecklingsområden 2019

**Vi har haft en fortsatt positiv utveckling under 2018 och ser ljus på framtiden. För att vi ska kunna öka vår innovationsförmåga och teknikutveckling med fokus på digitalisering, utveckla nya tjänster och affärer samt öka kvaliteten i vår leverans kommer vi även under 2019 att lägga medel och resurser på investeringar och utvecklingsprojekt.**

Beskedet om höjd grundersättning för alarmeringsavtalet skapar goda förutsättningar för att vi successivt ska kunna leverera enligt våra mål gällande svarstid och servicenivå. Det kommer dock att krävas en fortsatt översyn av ersättningen. Uppdrag som kräver speciell utveckling behöver tilläggsfinansieras utifrån särskilda beslutsunderlag och kostnadsberäkningar.

Tack vare den höjda grundersättningen har vi kunnat göra satsningar som under året, trots den intensiva sommaren, förbättrat våra medelsvarstider med drygt en sekund. Det kommer däremot att finnas en ledtid från att det ekonomiska tillskottet erhålls till dess att vi ser full effekt i vår verksamhet. Sedan 2017 har investeringstakten intensifieras och kommer under 2019 att vara fortsatt offensiv för att vi ska kunna öka vår innovationsförmåga och teknikutveckling med fokus på digitalisering, utveckla nya tjänster och affärer samt öka kvaliteten i vår leverans.

Det finns en ovisshet kring hur resultatet av 112-utredningen, som presenterades i mars 2018, kommer att tas vidare. Det hindrar oss dock inte från att aktivt arbeta för en sammanhållen och framtidssäkrad alarmeringstjänst, vilket vi gör genom kontinuerlig och proaktiv kommunikation med samarbetspartners och andra intressenter. Vi kommer därtill arbeta aktivt för att ytterligare öka kunskapen och kännedomen om vår verksamhet och om nödnumret 112 hos allmänheten.

Våra medarbetare är företagets absolut viktigaste resurs och det pågår ett omfattande arbete med att säkerställa en

god arbetsmiljö, ett närvarande ledarskap samt stolthet bland medarbetarna. Det kultur- och värdegrundsarbete vi arbetat intensivt med internt går nu in i nästa fas för att riktas mer externt och därigenom stärka vårt arbetsgivarvarumärke. Det är viktigt för att ha en gemensam uppfattning av vad vår mission, vår vision och våra mål innebär för oss och hur de kan appliceras i det dagliga arbetet.

Våra kunder efterfrågar i allt större utsträckning tjänstepaketering och utveckling av helhetslösningar, något vi påbörjat under 2018 och kommer fortsätta fokusera på under 2019. Under året som gått har vi också utvecklat och lanserat ett flertal nya tjänster, däribland *Särskilt objekt*, som redan är ett bland kunderna uppskattat komplement till vår sedan tidigare breda tjänsteportfölj. I planen för 2019 ligger att ytterligare stärka våra kundrelationer genom en förbättrad kundupplevelse.

För att stärka vår leverans av trygghet utvecklas nya tjänster inom säkerhet, jour och krisberedskap. Exempel på detta är *Smart passage* som möjliggör digital nyckelhantering vid utryckningar från räddningstjänst, ambulans, våktare, jour-entreprenörer med flera. Det är en innovativ lösning som skapar mervärde genom hela larmkedjan. Ytterligare exempel är fler tjänster inom kamerabevakning där vi stärker förmågan att visuellt göra bedömningar om åtgärd och samtidigt skapa trygghet i samhället. Sveriges kommuner har flera utmaningar där vi vill stödja och bidra till effektiviseringar, proaktivitet och effektivt resursnyttjande genom att utveckla fler tjänster för lägesbild och analys.

## Våra strategier

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

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

## Strategiska fokusområden för 2019

- Resurs- och kompetenssäkring
- Genomförandeförmåga av investeringsportföljen
- Utveckling av tjänster och affärer utifrån kundbehov
- Uppnå målet för våra svarstider



Utvecklingen för SOS Alarms dotterbolag YouCall under 2018 har också varit ljus med flera nya avtal och kunder, vilket gör att bolaget planerar för fortsatt expansion under 2019. Arbetet med att hitta ytterligare samarbetsformer mellan SOS Alarm och YouCall fortsätter också under nästa år.

Parallellt med ovanstående fortsätter vi vårt arbete för att säkerställa god datakvalitet, ökad informationssäkerhet, utveckling av vårt medicinska beslutsstöd samt anpassning till en ny redovisningsstandard. Det pågår även en aktiv planering för att säkerställa vår roll i och vårt bidrag till det svenska totalförsvaret.

Baserat på ovanstående har fyra strategiska fokusområden för 2019 identifierats som bedöms kritiska för att nå framgång i våra uppsatta mål och – i förlängningen – med vårt uppdrag.

#### **RESURS- OCH KOMPETENSÄKRING**

Personalomsättningen inom SOS Alarm har varit – och är fortfarande inom vissa delar av verksamheten – hög. Det skapar utmaningar vad gäller att kunna upprätthålla kontinuitet, kompetens och kvalitet i vårt tjänsteutförande samt tillhandahålla en god arbetsmiljö för våra medarbetare. Flera insatser och åtgärder planeras och genomförs för att komma tillrätta med personalomsättningen, till exempel ett närvarande ledarskap, vidareutbildning av medarbetarna och ett fortsatt arbete med vår kultur. Vi utökar också antalet tillgängliga handledare i våra trafikrum samtidigt som vi vidareutbildar våra befintliga handledare. Under 2019 kommer vårt utvecklingsprogram för blivande chefer och specialister att gå av stapeln för första gången. Att våra medarbetare känner stolthet, engagemang och självförtroende i sitt arbete är avgörande för att de ska vilja stanna hos oss och vara ambassadörer för företaget.

Sjuksköterskor och IT-resurser är två mycket eftertraktade specialistkompetenser som många företag idag konkurrerar om, vilket påverkar SOS Alarms möjlighet att attrahera och rekrytera dessa resurser. Utöver riktade insatser ser vi över möjligheten att förstärka resurstillgången genom att upprätta samarbeten med externa parter.

#### **GENOMFÖRANDEFÖRMÅGA AV INVESTERINGSPORTFÖLJEN**

För att åstadkomma en långsiktigt hållbar och attraktiv verksamhet behöver vi investera i att

förädla våra tjänster och produktionen likväl som att utveckla nya tjänster och arbetssätt. Digitalisering, inklusive automatisering, är ett viktigt område som vi kommer att vidareutveckla, både externt i form av tjänsteutveckling och internt i form av verksamhetsutveckling. I affärsplanen för 2017-2019 märks en tydlig satsning på utveckling då investeringstakten ökar stort över åren.

Under 2019 bedöms SOS Alarm investera nära 50 MSEK för att utveckla verksamheten. Merparten av dessa investeringar är klassade som så kallade nyinvesteringar. För att ytterligare få framdrift i utvecklings- och innovationsarbetet ser vi under 2019 över möjligheterna till fler 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 vidareutveckla paketeringen av våra befintliga tjänster och utveckla nya tjänster som stämmer överens med kundernas önskemål.

#### **UPPNÅ MÅLET FÖR VÅRA SVARSTIDER**

I samband med att SOS Alarm beviljades en höjd grundersättning för alarmeringsavtalet togs en plan fram för hur vi successivt ska kunna nå uppdragsmålet om en svarstid på åtta sekunder för 112-samtal. Planen innebär att de insatser vi finansierar med den höjda ersättningen kommer att få full effekt i slutet av 2019 så att medelsvarstiden under december månad 2019 är maximalt åtta sekunder.

Trots en mycket ansträngd sommar 2018, med en samtalsökning om 20 procent till följd av de största bränderna i svensk nutid, har vi under 2018 som helhet kunnat sänka medelsvarstiden på 112 med över en sekund jämfört föregående år. Det visar att de insatser vi hittills genomfört för att säkra samtalstiderna har fått effekt. Vår kraftsamling fortsätter under 2019 genom ett flertal aktiviteter gällande bemanningskapacitet, personalomsättning, utveckling av den kollektiva förmågan och stoltheten, ett flexibelt produktionsätt samt att säkra att processerna stödjer utvecklingen.

## ÅRET SOM GÅTT

# Våra medarbetare

**Ambitiösa mål och satsningar på våra medarbetare har lett till sjunkande personalomsättning, minskad övertid och färre långtidssjuka. Avgörande faktorer har varit medarbetarnas delaktighet och ett närvarande ledarskap.**

För två år sedan påbörjade SOS Alarm en resa för att säkerställa att vår kultur – vår vision och våra värderingar – genomsyrar hela verksamheten. Vi satte ambitiösa mål och tog fram strategier för att bli en ännu starkare aktör i samhället. Några avgörande faktorer för att nå målen har varit medarbetarnas delaktighet, ett närvarande ledarskap samt en god förmåga att bistå och samverka med övriga samhällsaktörer.

## INCITAMENTSPROGRAM

För att förstärka och öka medarbetarnas delaktighet i strävan att uppnå verksamhetens mål har SOS Alarm ett mål- och incitamentsprogram, SOS miNova. Under förutsättning att vissa resultatparametrar uppnås, i kombination med graden av uppfyllelse av övriga verksamhetsmål, sker en avsättning till en resultatandelsstiftelse. Programmet omfattar alla medarbetare förutom koncernledningen. Under 2018 uppfylldes 70 procent av målen vilket ledde till beslut om en avsättning om 10,5 MSEK inklusive löneskatt.

Genom kultur- och värdegrundsarbetet har vi ytterligare förankrat vår vision, vår mission och våra värderingar samt konkretiserat vad de betyder för alla chefer och medarbetare i det dagliga arbetet. Under året har vi satsat stort på rekrytering och på att attrahera nya medarbetare liksom att få våra befintliga medarbetare att vilja stanna kvar hos oss. Förutom att skapa bättre förutsättningar för ett närvarande ledarskap har vi förbättrat arbetsvillkoren, bland annat genom arbetstidsförkortning, semestertillägg och justerad schemaläggning. Dessutom har vi sett över tillämpning av pauser och provat olika sätt att geografiskt styra samtalsmottagningen för att

skapa en jämnare belastning.

## SJUNKANDE PERSONALOMSÄTTNING

Välkomna satsningar på bland annat arbetsmiljö, trivsel och kultur samt flera insatser för våra chefer – såsom ledarträning och utbildningar i arbetsmiljö och rehab – har bland annat resulterat i minskad övertid, färre långtidssjuka samt en sjunkande personalomsättning. Personalomsättningen för 2018 hamnade till slut på 15,5 procent, att jämföra med 18,6 procent 2017 – alltså en minskning med drygt 3 procentenheter. Det innebär att vi överträffade det mycket ambitiösa målet på 16 procent för året.

Den lägre personalomsättningen skapar förutsättningar för en mer hållbar arbetssituation för våra medarbetare då vi inte behöver beordra övertid i samma utsträckning. Vi har också kunnat öka den administrativa tid som behövs för utbildning av nya operatörer. Mycket av det som genomförts har setts som väldigt positivt bland medarbetarna, inte minst att deras åsikter hörsammats och leder till konkreta åtgärder. Några exempel på vad som uppskattats är ett internt utvecklingsprogram, en höjning av friskvårdsbidraget, en extern 112-kampanj gällande felringningar, fokus på arbetsmiljön i SOS-centralerna samt ett utökat antal semesterdagar för operativ personal.

En kort medarbetarundersökning (puls-mätning) som genomfördes i november visar att vårt eNPS (som beskriver medarbetarnas benägenhet att rekommendera sin arbetsgivare) har ökat från -16 till 0 på ett halvår. Det anser vi vara en betydande förbättring som tyder på att våra satsningar på medarbetarna gett resultat.

## Vår värdegrund

### 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

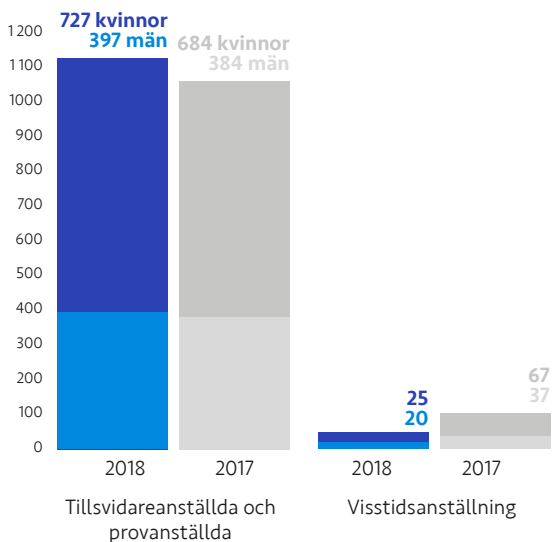
Vi tar ett stort eget ansvar för vår leverans och vårt agerande samt utvecklar och stärker relationer och samarbeten internt och externt. För att klara det behöver vi agera med handlingskraft när det verkligen krävs och samtidigt arbeta strategiskt och långsiktigt



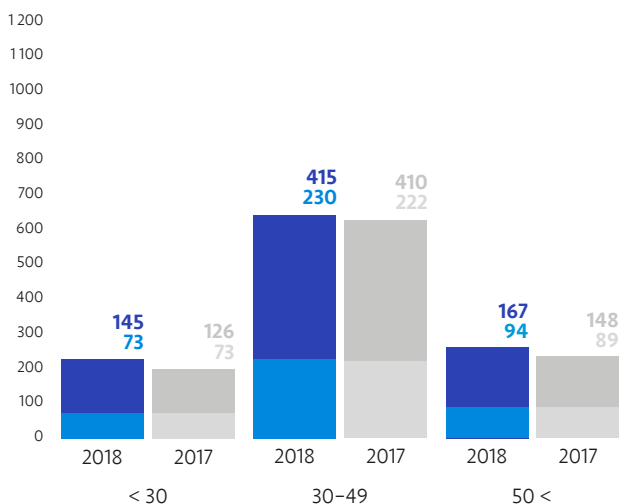
## Våra medarbetare



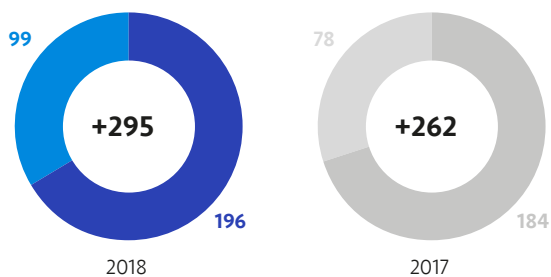
### FÖRDELAT PER ANSTÄLLNINGSFORM



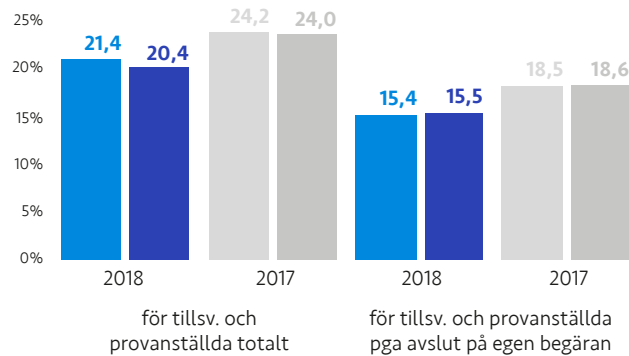
### ÅLDSFÖRDELNING TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



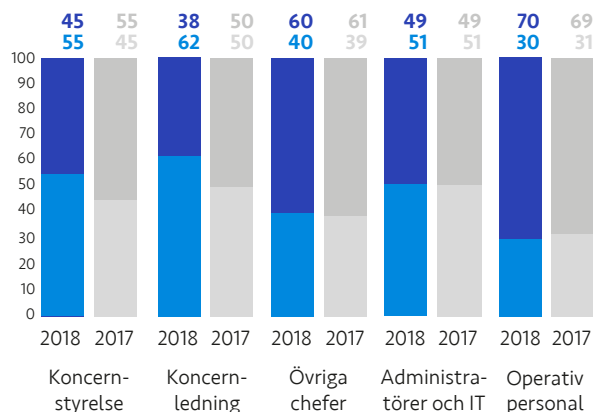
### ANTALET NYANSTÄLLDA TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



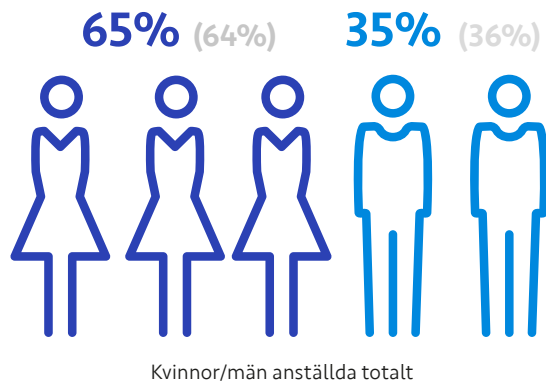
### PERSONALOMSÄTTNING



### FÖRDELAT PER PERSONALKATEGORI



### KÖNSFÖRDELNING



# Sommarens bränder – en utmaning och lärdom för framtiden

**Bränderna som rasade runt om i Sverige under sommaren bidrog till ett enormt tryck på SOS Alarm. Under flera veckor i juli och augusti låg antalet inkommande samtal på samma nivå som nyårsdygnet.**

– Våra SOS-operatörer har gjort ett fantastiskt jobb, säger Göran Bertilsson, tjänstutvecklare på SOS Alarm. Trots att vi under tiden då bränderna pågick tog emot nästan 20 procent fler samtal än normalt, klarade vi den vanliga verksamheten bra. Dessutom hade vi en väl fungerande samverkan med centrala myndigheter, såsom Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Dessa två faktorer tror jag var avgörande för att vi lyckades hantera sommarens bränder.

## STABSLÄGE FÖR SAMLADE INSATSER

Höga temperaturer redan i maj och en stigande värme i kombination med låga grundvattennivåer bidrog till torka. Det resulterade i sin tur i svårsläckta bränder. I mitten av juli ansågs situationen ohållbar med en ökning av antalet 112-samtal, ett flertal samtidiga VMA-meddelanden samt ett stort tryck från kunder, samverkansmyndigheter och media. SOS Alarm tog fram en lägesbild, som under sommaren uppdaterades fyra gånger om dagen. Den 17 juli gick SOS Alarm upp i stabsläge för att kunna planera på längre sikt. Staben skapade bland annat en tydlig målbild och insatser för att nå dit, delade upp ansvarsområden och identifierade framgångsfaktorer. Under de inledande dagarna byggdes staben upp systematiskt för att få ett kvalificerat ledningsstöd på plats.

– Framgångsfaktorn under denna händelse kan sammanfattas med att det fanns ett tydligt uppdrag där alla arbetade mot samma mål. Det skapade en positiv och lösningsorienterad kultur, säger Anders Fredriksson, chef för produktionsstyrning och ansvarig för SOS Alarms krishantering.

## STÖRSTA EU-INSATSEN NÅGONSIN

MSB, som är nationell kontakt mot EU i civilskyddsfrågor, begärde redan i juni släckresurser

från EU för att ha i beredskap. I juli, när många omfattande och mindre skogsbränder hanterades samtidigt, befann sig sex brandsläckningsplan från Italien, Frankrike och Portugal i Sverige för att vattenbomba brandhärdarna. Dessutom deltog fem tyska, en litauisk och åtta norska helikoptrar i släckningsarbetet.

Samuel Koelega, numera tjänstutvecklare på SOS Alarm men anställd på MSB under perioden, anser att det var en utmaning att ta emot internationellt stöd som inte bara bestod av flygande personal utan även markpersonal från Danmark, Finland, Frankrike, Polen och Tyskland.

– Det var en betydande uppgift att samordna insatserna, men våra utländska besökare var nöjda. Flera sa att de aldrig hade blivit så väl mottagna. Sommarbränderna visade att vi kan få hjälp från andra länder ganska snabbt. Vem hade någonsin kunnat tro att den största samlade EU-insatsen skulle inträffa i Sverige, säger Samuel Koelega.

## BÄTTRE FÖRBEREDDA TILL "NÄSTA GÅNG"

Efter bränderna följde en period med åska och regn som orsakade strömavbrott och vattenläckor, vilket ökade även anropsvolymen för SOS Alarms automatlarm och jourtjänster.

I takt med klimatförändringarna beräknas antalet naturkatastrofer öka. Det gäller därför att ha hög beredskap inför olika scenarier. En hel del lärdomar har dragits av sommarens "skarpa" läge och vi kommer att förbättra vår beredskap ytterligare inför kommande utmaningar och kriser.

– Vi ska också bli ännu bättre på det vi är bra på, det vill säga samverkan med andra aktörer, säger Göran Bertilsson. Exempelvis måste vi på ett tidigt stadium medverka i samverkansforum av olika slag så att vi snabbt kan bidra med vår kompetens.



# Genom starka relationer möter vi kundernas utmaningar

**Under året har flera nya tjänster driftsatts. Läkare och sjuksköterskor har engagerats allt mer på SOS-centralerna för att i större utsträckning prioritera och bedöma vårdärenden, och ett avtal om sms-livräddning är i hamn.**

## FRÅN UTÖKAT LÄKARSTÖD TILL NY KOORDINERANDE ROLL

I juni 2018 ingick SOS Alarm ett avtal med Stockholms läns landsting (SLL) om prehospital bakjour, som innebär att en eller två läkare finns på plats på SOS-centralen dygnet runt. Läkarens uppgift är att vara övergripande medicinskt ansvarig för den operativa prehospitala vården i Stockholm. Det innebär bland annat att prioritera och bedöma vårdärenden, hänvisa till annan vårdform, bistå i prioritering av prehospitala resurser samt tilldela hembesöksuppdrag till jourläkarbilarna. I det senare fallet ringer läkaren upp patienter som kan tänkas behöva jourläkartid. Vissa saker löses via telefon och andra blir jourläkarbesök.

– Det har blivit en positiv förändring, säger Britt Stålhandske, strategisk koordinator för prehospital vård inom SLL. Läkarna har verkligen tagit ansvar och hittills framgångsrikt axlat denna breda roll. Vi har haft kontakter med SOS Alarm under uppstartsarbetet och därefter löpande för att utvärdera hur väl tjänsten faller ut.

Sedan september 2018 har SOS Alarm även tagit över beställning och dirigering av sjuktransporter. Det handlar om patienter som har

ett behov av att ligga ned när de ska flyttas mellan till och från sjukhuset men som inte har något medicinskt vårdbehov under transporten.

– Sjuktransporter har tidigare hanterats i ett eget system men samordnas nu med övriga prehospitala transporter vilket är en stor vinst. Tjänsten har kommit igång bra och SOS Alarm har gjort ett fantastiskt arbete, säger Britt Stålhandske.

Det gemensamma målet för SOS Alarm och SLL är att sjuksköterskebedömningarna ska öka. Idag involveras sjuksköterskor i drygt hälften av alla vårdärenden, men slutmålet i avtalet är över 80 procent.

– En förutsättning är att det rekryteras fler sjuksköterskor, vilket SOS Alarm har gjort – till glädje för landstinget och till nytta för de hjälpsökande, säger Britt Stålhandske.

I februari 2018 driftsattes tjänsten *Operativ koordinator dygnet runt*. Det är en tjänst som startade redan 2016, men som SOS Alarm och SLL har utvecklat tillsammans. Uppgiften är att dygnet runt säkerställa att patienter får rätt vårdinsats, i rätt tid med rätt resurs.

– Den operativa koordinatören ska samordna de prehospitala resurserna i nära samarbete med



den prehospitala bakjouren, säger Britt Stålhandske.

#### **SMS-LIVRÄDDARE GER FLER MÖJLIGHETER ATT RÄDDA LIV**

I juli 2018 tecknade SOS Alarm ett avtal med Heartrunner Sweden AB om sms-livräddning. Vid ett 112-samtal om misstänkt hjärtstopp skickas ett larm ut till de sms-livräddare som finns i området. Syftet är att hjärt- och lungräddning ska påbörjas så fort som möjligt och få en hjärtstartare på plats i väntan på en ambulans. Därmed får fler personer möjlighet att överleva ett plötsligt hjärtstopp.

Tjänsten finns idag i Stockholms län och Västra Götalandsregionen. Med det nya avtalet kan de 18 landsting och regioner som samarbetar med SOS Alarm om ambulansprioritering och dirigerings välja att aktivera tjänsten i sin region.

Sms-livräddare fungerar så att SOS Alarm larmar frivilliga personer som kan hjärt- och lungräddning genom en app i deras telefon. De får också veta var närmaste hjärtstartare finns genom uppkoppling mot Sveriges hjärtstartarregister som ägs av Svenska HLR-rådet.

– Genom vårt samarbete med SOS Alarm kan vi nå ut med vårt system över hela landet. På så

vis kan fler liv räddas, säger David Fredman, driftansvarig vid Heartrunner.

Systemet lanserades i dess nuvarande form 2015 och idag finns över 19 700 registrerade användare. Under 2018 skickades 2 250 larm om misstänkta hjärtstopp till sms-livräddare. Färiska data från Danmark, där exakt samma system används, visar att chansen att överleva har ökat dramatiskt tack vare sms-livräddare. Under 12 månader 2017-2018 var frivilliga framme före ambulansen i 40 procent av fallen. Användningen av hjärtstartare tredubblades också när frivilliga var först på plats.

– Vi vet genom kontakter med drabbade och anhöriga att flera liv räddas genom de frivilliga livräddarnas insatser. En av de stora belöningarna i jobbet är att få möjlighet att tala med de personer som räddats till livet via vårt system, säger David Fredman.



# Nytt beslutsstöd ska ge rätt hjälp i rätt tid

**SOS Alarm håller på att ta fram ett medicinskt beslutsstöd som ska öka träffsäkerheten vid prioritering av ambulansuppdrag. Målet är att skicka rätt hjälp i rätt tid. I projektet involveras också landsting och regioner i en extern referensgrupp som kommer att vara aktiv genom hela projektet.**

– Beslutsstödet behöver bli mer modernt och följa de medicinska riktlinjer som vi arbetar med och som finns i samhället, säger Anita Mohall, ansvarig läkare för prehospital vård i Region Östergötland och medlem i referensgruppen. Att vi får vara med och tycka till utifrån våra olika infallsvinklar är avgörande för att nå ett lyckat resultat.

## ÖVER 20 REGIONER SKA KOMMA ÖVERENS

Det medicinska beslutsstödet ska stötta operatörerna gällande vilken information som ska samlas in och när den ska samlas in under den medicinska intervjun. Stor vikt har lagts vid bedömningen av vitala parametrar, det vill säga andning och medvetande. Vårdokumentationen kommer också att förenklas och effektiviseras. Men det finns en del utmaningar med projektet.

– Att åsikterna hos 21 olika regioner ska jämkas samman till ett slutgiltigt resultat som alla är nöjda med är naturligtvis en utmaning, säger Anita Mohall. Det gäller att vi är överens om att instruktionerna redan på första sidan i beslutsstödet handlar om att bedöma huruvida patienten behöver hjälp omedelbart eller om det går att vänta. Att den initiala bedömningen är korrekt är avgörande för att vi ska kunna göra rätt prioriteringar.

## VIKTIGT ATT ANVÄNDA SAMMA BEGREPP

Förutom landsting och regioner deltar även Karolinska Institutet i referensgruppen för att validera att innehållet i det medicinska beslutsstödet är kopplat till den senaste forskningen. Beslutsstödet måste också kunna följas upp, utvärderas och utvecklas. Här är det viktigt att det går hand i hand med övriga sjukvårdssystemet.

– För att underlätta att människan i nöd ska få hjälp så fort som möjligt gäller det att tala samma språk och använda samma begrepp som i övriga sjukvården, säger Anita Mohall.

Samarbetet mellan SOS Alarm och referensgruppen fungerar utmärkt, och förväntningarna på det nya beslutsstödet är stora.

– Min förhoppning är att man snabbare ska kunna identifiera vilka människor som har livshotande skador så att de kan räddas i tid, säger Anita Mohall. Det handlar också om att resurser ska utnyttjas på rätt sätt, så att hjälpsökande utan livshotande tillstånd sällas till en mindre akut prioritering.



# Innovationer som räddar liv

**Ett område som prioriteras allt mer inom SOS Alarm är innovationer. Tack vare ett nytt arbetssätt, Innovation Task Force, och nya samarbeten med både akademi och näringsliv har innovationsarbetet satt fart. Vi har också tillsatt en kommitté som hanterar frågor om innovation, forskning och utveckling.**

– Fyra gånger om året samlar vi medarbetare från olika delar av verksamheten som får testa hypoteser kring olika frågeställningar med hjälp av experiment. Genom detta arbetssätt får vi möjlighet att testa många idéer med relativt liten insats i fråga om tid, personal och pengar, berättar Louise Brask, strategichef på SOS Alarm.

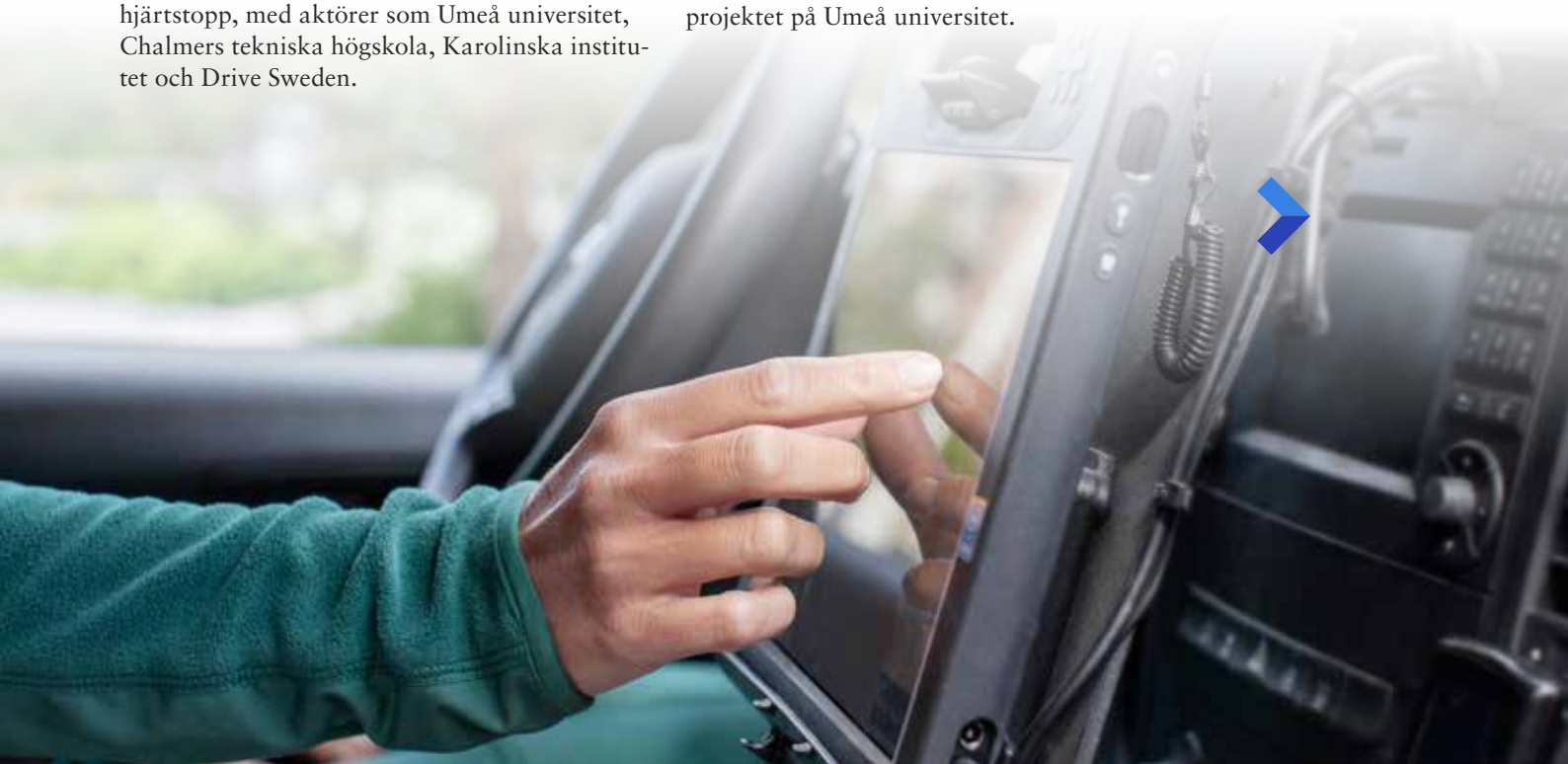
Frågor som diskuterats är allt från språkidentifiering i nödsamtal till samarbete med frivilligorganisationer. Några av omgångarna har genomförts tillsammans med externa aktörer. Under hösten deltog nio studenter från Mittuniversitetet som kombinerade sitt deltagande med en kurs i innovationsteknik.

– Det är alltid bra med ett externt perspektiv för att få fart på och uppslag till innovationer, säger Louise. Det visar inte minst de innovationsprojekt som SOS Alarm satsat på under det gångna året. Allt från beslutsstöd för SOS-operatörer till projekt som ska minska antalet hjärtstopp, med aktörer som Umeå universitet, Chalmers tekniska högskola, Karolinska institutet och Drive Sweden.

## **BESLUTSVERKTYG SKA FÖRBÄTTRA AMBULANSSJUKVÅRDEN**

Prehospital resursoptimering är ett Vinnova-finansierat projekt som Västerbottens landsting koordinerar under vetenskaplig ledning av Umeå universitet. Målet är att utveckla en lösning som gör det möjligt att optimera hur ambulansheterna organiseras och placeras för att ytterst rädda fler liv. SOS Alarms roll är att förse forskarna med historiska data kring händelser och utalarmering samt att ta fram en strategi för framtida förvaltning, ägande och vidareutveckling av beslutsverktyget.

– Demografiska och tekniska förändringar kommer att ändra förutsättningarna för ambulanssjukvården, vilket medför krav på att utnyttja resurserna mer effektivt än idag. Det nya verktyget gör att vi enklare och snabbare kan fatta beslut utifrån fakta som bygger på historisk data, säger Patrik Rydén, vetenskaplig ledare för projektet på Umeå universitet.



## STUDENTER UTVECKLAR STÖD FÖR BÄTTRE OCH SNABBARE OPERATÖRSBESLUT

I slutet av 2017 arrangerade SOS Alarm för första gången ett hackathon, en lagtävling under 36 timmar mellan flera av Sveriges tekniska högskolor. Målet var att fundera ut nya tjänster för ett tryggare Sverige. Det vinnande teamet bestod av studenter från Chalmers tekniska högskola. Deras idé handlade om att med hjälp av artificiell intelligens (AI) utveckla ett stöd för SOS Alarms operatörer, ambulansdirigenter och räddningsåtgörare.

Nu har studenterna Robin Griffiths, Isaac Gonzalez och Joel Tegman ett etablerat samarbete med SOS Alarm för att vidareutveckla idén.

– Det handlar om att underlätta för SOS-operatören genom att det som sägs i ett nödsamtal automatiskt omvandlas till text, berättar Robin Griffiths. På så vis behöver inte operatören ägna sig åt att dokumentera det som sägs utan kan fokusera helt på själva bedömningen. Stödet som utvecklas bygger också på tidigare beslut som tagits i olika ärenden, vilket underlättar för operatören att ta faktabaserade beslut.

Robin Griffiths upplever att samarbetet med SOS Alarm har fungerat bra.

– SOS Alarm är ett modernt, framåtblickande företag och verkligen ett gott exempel på hur man kan jobba med den här typen av radikal innovation, säger han.

Michael Zantelid på SOS Alarm har i sin roll som handledare för studenterna förmedlat kunskap om hur man allokerar räddningsresurser och visat vad som händer i trafikrummet. Han ser stor potential i beslutsstödet.

– Jag är övertygad om att vi går mot automatiska lösningar för att snabbare få ut hjälpresurser till de drabbade. Men vi blir lätt hemmablinda. Att använda sig av extern kunskap och smitta dem med vårt verksamhetsperspektiv är grädden på moset, säger Michael Zantelid.

## SJÄLVKÖRANDE BILAR INFORMERAS OM UTRYCKNINGSFORDON

Under 2018 har SOS Alarm ingått i ett projekt inom Drive Sweden, ett innovationsprogram som startats på initiativ av regeringen och finansieras av Energimyndigheten, Formas och Vinnova. Utöver SOS Alarm ingår Volvo Cars, Ericsson, Carmenta och RISE (Research Institutes of Sweden).

– Projektet går ut på att utveckla en molnbaserad funktion där självkörande bilar automatiskt informeras när en ambulans eller brandbil närmar sig på samma vägbana, berättar Jesper Gunnarson på Volvo Cars.

SOS Alarms system skickar positioner på ambulanser och brandbilar till ett centralt moln vilket i sin tur är kopplat till biltillverkarens moln. Det gör det möjligt för bilen att antingen slå av det självkörande läget eller att styra ur vägen för utryckningsfordonet.

– Generellt har bilister inte så bra koll i backspeglarna, vilket gör att det tar längre tid för utryckningsfordon att komma fram, säger Louise Brask. Genom denna nya funktion uppmärksammas föraren att lämna plats för utryckningsfordonet så att det snabbare kan komma fram till den hjälpbehövande.

## NY TEKNIK FÖR ATT IDENTIFIERA PLÖTSLIGA HJÄRTSTOPP

Varje år rapporteras 6 000 plötsliga hjärtstopp, men bara 11 procent av de drabbade överlever. Det är ett akut tillstånd där varje sekund är viktig. För varje minut under ett hjärtstopp minskar chansen att överleva med cirka 10 procent. Under året inledde SOS Alarm inledde ett samarbete med Centrum för hjärtstoppsforskning på Karolinska institutet för att bli bättre på att identifiera hjärtstopp och därmed snabbare kunna larma ut tjänster.

– Det är inte acceptabelt att så många dör till följd av hjärtstopp, säger Andreas Claesson som leder projektet på Karolinska institutet. Vi har därför försökt hitta olika sätt att hjälpa denna patientgrupp. Tidigt larm och tidig hjärt- och lungräddning samt igångsättning av hjärtat med hjälp av hjärtstartare är tre viktiga åtgärder.

Med hjälp av ny teknik i form av artificiell intelligens (AI) tränas datorer att känna igen hjärtstopp under 112-samtalet. Datorn kan därmed stötta SOS-operatören och ge ett tillförlitligt beslutsstöd.

– Systemet med AI kan jämföras med en larmoperatör som ord för ord minns alla samtal som har kommit in till SOS-centralerna under de senaste 25 åren och kan dra slutsatser utifrån de samtal som rör hjärtstopp, berättar Andreas Claesson.

Tekniken kan också användas för andra tillstånd som exempelvis stroke, blodförgiftning och trauma.

– SOS Alarm har lång erfarenhet av larmmottagning och bedömning, och vi har lång erfarenhet av klinisk sjukvård, säger Andreas Claesson. Våra kompetenser tillsammans med ny teknik är en bra kombination som kan bidra till nya innovationer.

# 112-verksamheten under 2018

**2018 har inneburit både utveckling och utmaningar för nödnumret 112. Innovation har stått i fokus och ett flertal nya möjligheter har tagit form, samtidigt som sommarens bränder satte vår verksamhet och landets krisberedskap på prov.**

112-utredningens betänkande som lämnades i början av 2018 föreslog bland annat införandet av en ny alarmeringslag och en ny alarmeringsförrättning. I betänkandet föreslogs också att hjälporganen obligatoriskt ska anslutas till den nationella alarmeringsfunktionen (SOS Alarm) och fortsatt ha möjlighet att avtala med dem kring stora delar av larmhanteringen. Dessutom skulle SOS Alarm i lag ges viss ensamrätt för larmbehandlingen samt få ett förstärkt uppdrag kring krisberedskap. De kommersiella säkerhets- och jourtjänsterna kunde fortsätta bedrivas och den nuvarande bolagslösningen med dagens ägarförhållanden skulle, enligt betänkandet, behållas.

Regeringen har valt att tills vidare inte remittera utredningen och därför saknas ett naturligt avslut och en vägledning för hur samhällets alarmeringstjänst bör utvecklas. Därför behövs en fortsatt dialog mellan staten, kommunerna och landstingen för att nå en hållbar och långsiktig lösning.

## SKOGSBRÄNDERNA SOMMAREN 2018

Redan i maj slog värmen och torkan till, och aldrig har Sverige varit så hårt ansatt av så många och relativt stora skogsbränder under en och samma sommar. Genom en stor och generös nationell samverkan med internationellt bistånd kunde dock bränderna till slut hanteras. SOS Alarm gick, liksom flera andra aktörer, på högt tryck och hade en hård belastning på nödnumret 112. Ett flertal dagar i juli var dygnsbelastningen till och med högre än på nyårsafton. Informationsnumret 113 13 nådde nya samtalstoppar och som mest var tretton VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) gällande under ett och samma dygn.

## FÖRBÄTTRADE SVARSTIDER PÅ 112

Medelsvarstiden på nödnumret 112 blev 11,6 sekunder för helåret, vilket är drygt en sekunds förbättring jämfört med föregående år (12,7 sekunder). En mer normal sommar hade dessutom inneburit att medelsvarstiden varit ytterligare cirka en sekund lägre. Fortsatt målmedvetna satsningar på att stabilisera och kvalitetssäkra produktionen har lett till förbättringar även när det gäller andra kvalitetsmål i produktionen. En kontinuerlig arbetsledning finns på plats i SOS-centralerna, nettoantalet SOS-operatörer har ökat och personalomsättningen har minskat. Vi besvarade dessutom nästan 200 000 fler samtal under 2018 jämfört med förra året.

## FÄRRE FELRINGNINGAR GENOM KOMMUNIKATION

Att minska antalet felringningar på 112 har hög prioritet, och därför informerar vi kontinuerligt om de fyra viktiga numren 112, 113 13, 114 14 och 1177. I samarbete med Polisen tog vi under året fram *112-utmaningen*, ett webbspel med frågor om vilket nummer som ska användas i olika situationer. Vi producerade också en YouTube-serie i fem delar för att komma till rätta med den stora mängden felaktiga samtal till nödnumret.

## TOLKNING

Det är en stor fördel för den som ringer 112 att kunna förmedla sitt behov av hjälp på det egna språket. Samtidigt ger det SOS-operatören en trygghet i att kunna göra rätt bedömning av hjälpbehovet. Tolkfrågan utgör också en viktig del i den pågående 112-utredningen, inte minst vad gäller tillgängligheten till tolk. Det totala antalet tolkade samtal under 2018 uppgick till 8 536 jämfört med 7 783 under 2017, en ökning



med 10 procent. Samtalen har fördelats på 66 språk och de vanligaste tolkade språken var arabiska (3 565), somaliska (828), tigrinja (658) och persiska (530).

#### **FÖRBÄTTRAD POSITIONERING**

Positioneringstjänsten är viktig att utveckla och att öka kvaliteten på positionering av nödsamtal är fortsatt en prioriterad aktivitet. Arbetet pågår för att införa AML (Advanced Mobile Location) som gör det möjligt att positionera direkt mot mobiltelefoner. SOS Alarms styrelse beslutade under året att gå vidare med implementeringen av AML under 2019. Fortsatt dialog kommer att hållas med Post- och telestyrelsen (PTS), Datainspektionen, Google, Apple med flera.

#### **FOKUS PÅ INNOVATION**

En viktig del i utvecklingen av samhällets alarmeringstjänst är forskning och innovation. SOS Alarm deltar kontinuerligt i ett flertal projekt tillsammans med andra aktörer i frågor kring till exempel språkidentifiering i nödsamtal, självkörande bilar och medicinska beslutsstöd. Att automatisera en större del av arbetet i trafikrummet och att använda bild och video som beslutsstöd är exempel på naturliga utvecklingsområden. SOS Alarm har sedan en tid tillbaka en intern arbetsgrupp, Innovation Task Force, som löpande analyserar trender och framtida behov.

#### **KRISBEREDSKAP**

En obruten larmkedja är en viktig förutsättning för en effektiv start på det krisberedskapsuppdrag som SOS Alarm utför. Sedan 2009 har SOS Alarm en samordningsfunktion, Krisberedskapsavdelningen (KBA) som effektivt kan larma och informera tjänstemän i beredskap (TiB) hos myndigheter och organisationer.

Under sommarens skogsbränder hade KBA hade en omfattande och viktig roll i att frekvent larma och informera TiB inom olika organisationer på lokal, regional och nationell nivå samt att leverera lägesbilder till aktörer och media. I den löpande verksamheten sker ett dagligt informationsutbyte med MSB och regeringens kriskansli. KBA har också en nationell samordningsfunktion avseende VMA och informationsnumret 113 13.

# Årsredovisning & koncernredovisning 2018

RÄKENSKAPSÅRET 2018-01-01–2018-12-31

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 2018. Förvaltningsberättelsen omfattar koncernen och moderföretaget.

<b>1. Förvaltningsberättelse</b>	30
Bolagsstyrningsrapport	38
<b>2. Koncernen</b>	
Resultaträkning	49
Balansräkning	50
Rapport över förändringar i eget kapital	52
Kassaflödesanalys	53
<b>3. Moderföretaget</b>	
Resultaträkning	54
Balansräkning	55
Rapport över förändringar i eget kapital	57
Kassaflödesanalys	58
<b>4. Noter</b>	59

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 procent av svenska staten och till 50 procent 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 når 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 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 procent 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.

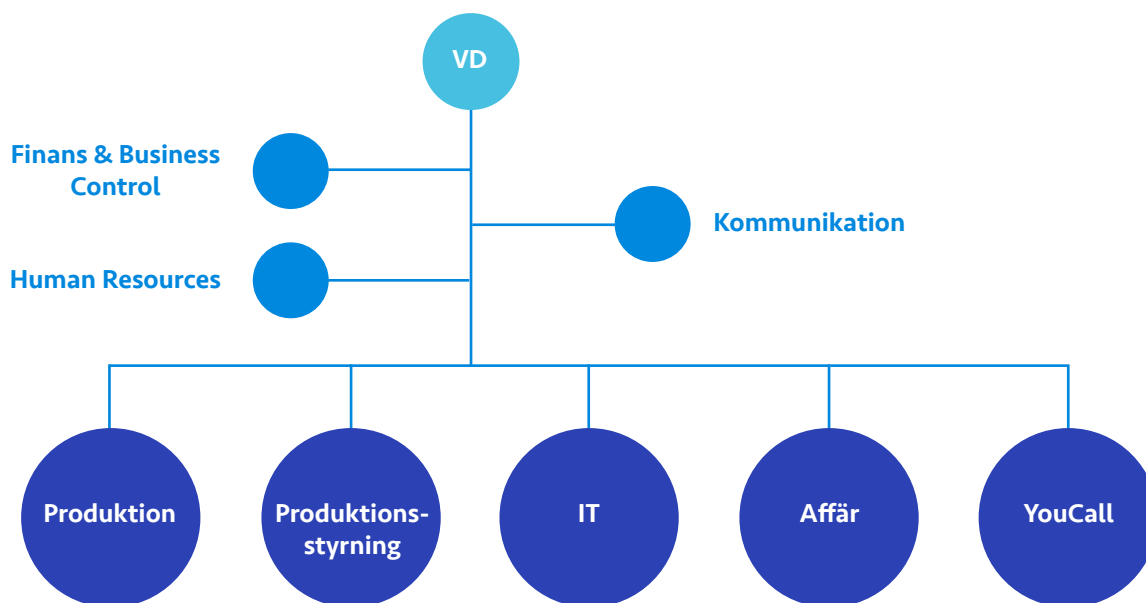
Baserat på den nya måluppsättningen har ett omfattande strategiskt arbete genomförts. Arbetet grundas på våra intressenters förväntningar att utifrån vision och mission fastslå strategier för hur SOS Alarms position som navet ska förstärkas och utvecklas. Koncernens affärsplan för åren 2017-2019 är grundad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

- Attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället (Verksamhet).
- Värdeskapande för kund och långsiktiga relationer (Kunder).
- Proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi (Tjänster).

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

Organisationsstrukturen utgörs av fyra verksamhetsområden; Produktion, Produktionsstyrning, IT och Affär.

Till stöd för verksamheten finns koncerngemensamma funktioner i form av VD-stab, HR, Kommunikation och Finans & Business Control. Vårt tjänsteutbud är indelat i sju tjänsteområden som löper tvärsigenom samtliga verksamhetsområden.

## 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.

2018 omsatte tjänsteområdet totalt 295,5 MSEK (228,6). Av tjänsteområdets omsättning utgör 266,2 MSEK (225,2) 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.

Sverige har ett informationsnummer, 113 13, som avlastar 112 och stödjer 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. SOS Alarm hanterar Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) via röst- och sms-meddelanden till fasta och mobila telefoner.

2018 omsatte tjänsteområdet totalt 58,3 MSEK (64,5).

### 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 teknik föreslås för att förkorta handläggningstiden och öka kvaliteten i tjänsten

2018 omsatte tjänsteområdet totalt 125,8 MSEK (123,30).

### Vård

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

2018 omsatte tjänsteområdet 364,6 MSEK (310,7).

### Säkerhetstjänster

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera samhällsnära, trygghetsskapande säkerhetstjänster. Området Säkerhet omfattar egendomsalarm (till exempel inbrotts-, brand- och driftlarm) och personlarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamarbetande.

2018 omsatte tjänsteområdet totalt 290,6 MSEK (288,0).

### 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.

2018 omsatte tjänsteområdet totalt 37,0 MSEK (37,3).

### Trygghetsjour

Trygghetsjour utgörs i dag av trygghetslarmtjänster.

2018 omsatte tjänsteområdet totalt 2,9 MSEK (2,2).

## SOS ALARMS DOTTERBOLAG

### YouCall Sverige AB

Dotterbolaget YouCall, som ägs till 70 procent, bedriver kontaktcenterverksamhet innefattande produktion och försäljning av telefonbaserade tjänster. 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. 2018 omsatte YouCall 44,5 MSEK (31,6). Under 2018 har bolaget tecknat avtal med nya kunder till ett avtalsvärde om cirka 20,4 MSEK.

## VÄSENTLIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET

### 112-utredningen

112-utredningen har lämnat sitt slutbetänkande till regeringen och Justitiedepartementet bereder för närvarande frågan. SOS Alarm bevakar detta kontinuerligt för att försöka hitta en bra väg framåt. Viktigast för oss är att den som är i nöd ska få hjälp så snabbt och effektivt som möjligt. Därmed driver vi fortsatt verksamheten utifrån de förutsättningar, planer och strategier vi har idag. SOS Alarm har de kommande åren stora behov av att investera i IT-infrastrukturen vilket kommer påverka företagets långsiktiga ekonomi.

### Sommarens bränder

Sommarens extrema väder med hetta, torka och skyfall har haft mycket stor inverkan på verksamheten. Till följd av det stora antalet bränder ute i terrängen samt ökningen av värmerelaterade vårdärenden och översvämningar har antalet 112-anrop liksom samtal till 113 13 och inkommande larm- och jourärenden ökat markant mot normalt, vilket resulterat i längre svarstider. Samtidigt som ordinarie verksamhet belastats hårt har SOS Alarm bidragit till samordning genom att bistå Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) och lokal räddningstjänst med personal och teknik på plats i Ljusdals kommun för att underlätta för hjälpsökande. För att hantera den rådande situationen samt vara proaktiv och beredd på snabba förändringar höjdes beredskapen och verksamheten gick in i stabsläge under perioden 17 juli till och med 3 augusti. Därmed lyckades organisationen hantera den uppkomna situationen väl.

### Succépodden Slumpens Hjältar

Efter sommaren har vi etablerat ett samarbete med succépodden Slumpens Hjältar, en dokumentärpodd om vanliga personer som ingriper när någon annans liv är i fara. Civilkurage ligger oss varmt om hjärtat eftersom de civila hjältarna ofta är våra SOS-operatörers ögon på plats. Vår förhoppning är att vi genom samarbetet kan få fler att engagera sig och göra en insats när de ser en människa i nöd.

### Myndighetsbarometern

SOS Alarm har för fjärde året i rad fått högst förtroende bland Sveriges myndigheter i undersökningen Myndighetsbarometern som genomförs årligen. Det är viktigt och glädjande att allmänheten har ett högt förtroende för vår förmåga att hjälpa i nödsituationer – och samtidigt en förutsättning för att vi ska kunna leverera trygghet till alla som bor och vistas i Sverige.



### *Etablerat samarbete med universitet och forskningsinstitut*

Under våren har vi etablerat samarbeten med flera universitet och forskningsinstitut. Under hösten har vi bland annat påbörjat en studie kring upplevd trygghet tillsammans med Umeå universitet samt en studie kring maskininlärning som stöd för prioritering tillsammans med forskningsinstitutet RISE. Totalt har vi ett tjugotal pågående initiativ och fler är på gång.

### *Personalomsättning*

Personalomsättningen är fortsatt en stor utmaning för verksamheten men vi ser ett tydligt trendbrott under de två senaste kvartalen där personalomsättningen minskat med 5,2 procentenheter. SOS Alarm har fått en förbättrad personalomsättning under året och har genomfört en rad aktiviteter för att fortsätta förbättringen – några exempel är dygnet runt-ledarskap i den operativa verksamheten och en översyn av schemastrukturen.

### *AML*

SOS Alarm har sedan många år möjlighet att positionera den som ringer nödnumret 112 från mobiltelefon, men denna positionering ger inte mer än en fingervisning om var den hjälpsökande befinner sig. Det finns dock en teknik framtagen som bygger på att det är själva mobiltelefonen som skickar sin position via ett sms till SOS-operatören. Tekniken kallas AML – Advanced Mobile Location – och positioneringen sker via mobilens platstjänster som ger GPS-position. Den hjälpsökandes position levereras då med mycket stor exakthet och precision, vilket gör att SOS-operatören mycket snabbare än idag kan se var den hjälpsökande befinner sig och därmed ännu tidigare och med mer exakthet kan larma ut rätt hjälpresurser till rätt plats.

SOS Alarm har haft tekniken för att göra detta sedan 2017 men svensk lagstiftning är otydlig och vi har hittills endast fått preliminära kommentarer från Datainspektionen respektive Post- och telestyrelsen. En tydligare lagstiftning är dock redan beslutad på EU-nivå. I oktober tog SOS Alarms bolagsstyrelse beslut om att starta upp AML. Vi har sedan dess meddelat berörda myndigheter om detta, inlett en dialog med Google och Apple om uppstart och medverkar aktivt i EU-projektet HELP112 II tillsammans med sex andra EU-länder. Målet är att dessa tillsammans med Sverige ska ha startat upp AML-funktionen senast under augusti månad 2019.

### *Avtal under året*

Utöver det statliga alarmeringsavtalet har vi tecknat eller förnyat avtal med ett flertal kunder:

- Nytt avtal tecknat med RSG (Räddningstjänstförbundet Storgöteborg) för perioden 2018-08-01 – 2021-12-31.
- Avtalet med SSBF (Storstockholms brandförsvaret) förlängt till och med 2019.
- Nytt avtal tecknat med Region Örebro Län och Landstinget i Värmland för perioden 2018-07-01 – 2020-06-30.

### **HÅLLBARHETSRAPPORTERING**

I enlighet med ÅRL 6 kap 11§ har SOS Alarm valt att upprätta den lagstadgade hållbarhetsrapporten som en från årsredovisningen avskild rapport på sidorna 83-88 i SOS Alarms årsberättelse för 2018. Rapporten innehåller upplysningar om hur SOS Alarm utvecklas och presterar liksom verksamhetens konsekvenser för sociala förhållanden, medarbetare, respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption samt för miljön. Upplysningarna tas upp inom ramen för SOS Alarms fyra målområden; Verksamhet, Kunder, Tjänster och Lönsamhet. Målen inom respektive område är förankrade i styrelsen och ska genomsyra och driva engagemang i hela företaget. I tillägg till detta upprättar SOS Alarm en hållbarhetsredovisning i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) Standards riktlinjer på nivå Core. Denna definieras på sidorna 91-95 i SOS Alarms årsberättelse för 2018.

### **VERKSAMHETENS MÅL**

Verksamhetens mål omfattar ekonomiska mål och uppdragsmål.

#### *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 verksamheten som avser att samordna och utöva det allmännas 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 & Beredskap enligt bolagets kundundersökning.
- Förtroendeindex
  - Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70 enligt bolagets mätmetod.

De ekonomiska målen uppnåddes under 2018. Omförhandling av några underfinansierade kundavtal har förbättrat resultatet och skapat

#### MÅLUPPFYLLELSE 2018

Mål	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2018	Mål 2019
Rörelsemarginal [%]	9	<b>7</b>	2	2
Soliditet [%]	48	<b>48</b>	30	30
Allmänhetens förtroende [index]	82	<b>82</b>	81	>81
Hållbart företagande [index]	-	<b>83</b>	-	83
Svarstid 112 [sek] <sup>1</sup>	12,7	<b>11,6</b>	10,8	9,8
Servicenivå, inom 15 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	76	<b>78</b>	83	76
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 [%] <sup>1</sup>	92	<b>92</b>	96	91
Tid till identifierat hjälpbehov [sek]	30	<b>28</b>	46	30
Nöjda kunder, Alarmering & Beredskap [index]	68	<b>68</b>	70	70
Nöjda kunder, totalt [index]	69	<b>69</b>	70	70
Ambassadörskap [eNPS] <sup>2</sup>	-	<b>-16</b>	-	2
Personalomsättning [%]	18,6	<b>15,5</b>	16	14
CO <sub>2</sub> -utsläpp per anställd [%] <sup>3</sup>	-2	<b>1</b>	-5	-
Omsättning [MSEK]	1 082	<b>1 214</b>	1 161	1 253

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

<sup>2</sup> Mätmetod förändrades under 2018 från tidigare NMI till eNPS.

<sup>3</sup> För 2019 ersätts CO<sub>2</sub>-utsläppsmålet med ett mål för Hållbart företagande som mäter allmänhetens uppfattning om SOS Alarms hållbarhet. Under 2018 genomfördes en nollmätning.

utrymme för framtida utveckling. Det goda resultatet beror också på att vi inte lyckat rekrytera nya medarbetare i den takt som varit planerat samt att vi haft låga avskrivningskostnader då det inte funnits resurser att utveckla verksamheten i önskad takt de senaste åren.

SOS Alarm har historiskt varit underfinansierat – 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 mellan åren 2012-2016.

I december 2017 skrev regeringen på avtal för en ny ersättningsnivå för alarmeringsavtalet som innebär kostnadstäckning för SOS Alarm från 2018. Satsningen på alarmeringstjänsten skapar förutsättningar för att tryggheten för alla som bor eller vistas i Sverige ökar samt en förstärkning av Sveriges krisberedskap som helhet.

Vi uppnådde våra mål som gäller allmänhetens förtroende och kan stolt konstatera att vi för fjärde året i rad fått högst förtroende bland Sveriges myndigheter i undersökningen Myndighetsbarometern som genomförs årligen.

Även den årliga kundnöjdhetsmätningen visar att vi når en hög nivå, även om vi hamnar på samma nivå som föregående år och därmed inte når årsmålet. Under 2018 har vi fokuserat på stabila partnerskap och relationer med våra kunder samt sett över kunderbudandet för att kunna erbjuda mer paketerade lösningar. Det har bland annat lett till långsiktiga samarbeten med flera landsting samt förbättrade relationer med räddningstjänster och kommuner. Våra kundrelationer har också stärkts genom dialoger i både etablerade och nya dialogforum samt genom utdelning av 112-priset i samband med 112-dagen.

SOS Alarms direkta miljöpåverkan är relativt låg. Under 2017 genomförde SOS Alarm en analys för att identifiera vilka av de globala målen i Agenda 2030 som vår verksamhet påverkar och bidrar till. Analysen påvisade fem mål där vi har särskilt stor inverkan:

- hälsa och välbefinnande,
- anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt,
- hållbar industri, innovation och infrastruktur
- hållbara städer och samhällen
- fredliga och inkluderande samhällen.

Eftersom vi har verksamhet på ett flertal orter spridda över hela landet så kan vi dock konstatera att tjänsteresor är det område där vi kan göra störst förbättringar. Vi har valt att fullt ut kompensera för våra koldioxidutsläpp genom att bidra till projektet LifeStraw, ett FN-certifierat projekt i Kenya.

## **MEDARBETARE**

Antalet årsanställda i koncernen vid årets utgång var 1 048 (1 003). Medelantalet årsanställda under januari till december uppgick till 1 023 (1 003). Av dessa var 65% (61) kvinnor och 35% (39) män. I moderföretagets styrelse är 60% (55) kvinnor och 40% (45) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 44% (50) kvinnor och 56% (50) män. I moderföretagets företagsledning innehas på 33% (50) av posterna av kvinnor och 67% (50) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 38% (54) av kvinnor och 62% (46) av män.

## **KVALITET**

SOS Alarm är certifierat enligt ISO 9001:2015. 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, insamling av förbättringsidéer/avvikelser samt till ledningens beslut om strategier, mål, handlingsplaner och aktiviteter. Systemet präglas av långsiktighet, kundorientering och ett förebyggande syn- och arbetssätt med fokus på ständiga förbättringar.

## **MILJÖ**

Koncernen bedriver inte någon anmälnings- eller tillståndspliktig verksamhet enligt miljöbalken. För att få ett ökat fokus på miljöfrågor finns av styrelsen beslutad miljöpolicy. Verksamheten är miljöcertifierad enligt ISO 14001:2015.

## **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 drivs både på lokal och nationell nivå, även om slutresultaten ämnar komma hela SOS Alarms upptagningsområde till gagn. Karolinska Institutet och TUCAP (ett strategiskt samarbete uppsatt 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 2018 uppgick till 1 213,6 MSEK (1 082,1), vilket är en ökning med 12,2%. Koncernens rörelseresultat uppgick 2018 till 83,5 MSEK (95,2), vilket är en minskning med 12,3%. Det lägre resultatet beror på ett förbättrat personalläge och att planerade utvecklingsåtgärder har kunnat genomföras i högre grad än tidigare.

Personalkostnaden har ökat med 7,0% jämfört med föregående år och uppgick 2018 till 697,7 MSEK (652,2). Dock har verksamheten under året haft ett stort antal vakanser varför personalkostnaderna är betydligt lägre än den budgeterade kostnaden om 763,4 MSEK.

Resultatet från finansiella investeringar för perioden januari-december 2018 uppgick till 1,5 MSEK (0,7). Resultat efter finansiella poster blev därmed 85,0 MSEK (95,9). Koncernens resultat efter skatt uppgick till 66,5 MSEK (74,3).

2018 års nettoresultat om 66,5 MSEK (74,3) innebär en avkastning på eget kapital om 21,6% (31,1). Genomsnittlig avkastning på eget kapital

de senaste fem åren uppgår till 19,2%. Se sidan 15 avseende koncernens resultatutveckling.

Personalandelsstiftelsen 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 2018 uppfylldes 70 procent av målen vilket ledde till beslut om en avsättning om 10,5 MSEK inklusive löneskatt om 24,26%.

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

Koncernens likvida medel har minskat med 30,2 MSEK, vilket framför allt beror på investeringar om 84,9 MSEK. Per den 31 december 2018 uppgick likvida medel till 125,8 MSEK (156,1). Soliditeten uppgick till 47,6% (46,1) och koncernens egna kapital till 340,4 MSEK (275,3). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för perioden januari-december 2018 till -30,2 MSEK (95,8). Den

**FLERÅRSÖVERSIKT KONCERNEN\***

	2018	2017	2016	2015	2014
Nettoomsättning (TKR)	1 213 589	1 082 108	1 016 655	970 276	953 338
Resultat efter finansiella poster (TKR)	85 006	95 902	58 808	1 515	32 738
Rörelsemarginal (%)	6,9 %	8,8 %	5,7 %	0,1 %	3,2 %
Balansomslutning (TKR)	714 968	596 780	620 778	577 986	617 928
Soliditet (%)	47,6 %	46,1 %	32,6 %	27,3 %	26,2 %
Avkastning på eget kapital efter skatt (%)	21,6 %	31,1 %	25,1 %	-1,5%	19,5 %
Medelantalet årsanställda (FTE:er)	1 023	1 003	947	909	848

\* Se not 28 – Nyckeltalsdefinitioner.

**FLERÅRSÖVERSIKT MODERFÖRETAGET\***

	2018	2017	2016	2015	2014
Nettoomsättning (TKR)	1 176 528	1 056 870	994 503	949 002	933 311
Resultat efter finansiella poster (TKR)	80 499	94 865	58 920	4 516	31 910
Rörelsemarginal (%)	6,5 %	8,6 %	5,5 %	-0,1 %	3,1 %
Balansomslutning (TKR)	691 330	576 420	597 810	551 892	586 871
Soliditet (%)	47,0 %	45,4 %	31,4 %	25,7 %	24,0 %
Avkastning på eget kapital efter skatt (%)	19,9 %	24,1 %	28,6 %	13,8 %	30,3 %
Medelantalet årsanställda (FTE:er)	973	968	911	875	813

\* Se not 28 – Nyckeltalsdefinitioner.

löpande verksamheten bidrog med 56,5 MSEK (170,2). Investeringar gjordes med 84,9 MSEK (71,9) varav 44,9 MSEK (45,4) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Finansieringsverksamheten bidrog med -1,8 MSEK (-2,5).

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

Moderföretaget omsättning uppgick till 1 176,5 MSEK (1 056,9). Rörelseresultatet uppgick till 76,1 MSEK (91,2). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 80,5 MSEK (94,9). Resultatförbättringen i moderföretaget är kopplade till koncernen.

Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 246,9 MSEK (202,2). Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 47,7 MSEK (162,9) och för investeringsverksamheten till

-81,6 MSEK (-66,6), varav 44,9 MSEK (45,4) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Förändring av likvida medel uppgick till -87,9 MSEK (93,5).

#### UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR

För 2019 förväntas verksamheten öka takten i sin projekt- och investeringsportfölj 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 ger trygghet och säkerhet för alla. Detta gäller allt från att stärka kultur och värderingar till att utveckla vår innovativa och digitala förmåga.

#### VINSTDISPOSITION

Styrelsens förslag till utdelning avseende 2018 uppgår till 1 650 kronor per aktie, totalt 33 miljoner kronor.

Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:	
Balanserat resultat	199 834 466
Årets resultat	44 621 598
	<b>244 456 064</b>
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:	
till aktieägarna utdelas 1 650 kronor per aktie, totalt	33 000 000
i ny räkning överföres	211 456 064
<b>Summa</b>	<b>244 456 064</b>

# 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. SOS Alarm upprättar årsredovisning enligt K3-regelverket, vilket är ett undantag från statens ägarpolicy. Bolaget har påbörjat en översyn om anpassning av förändrad redovisningsstandard till IFRS. 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.

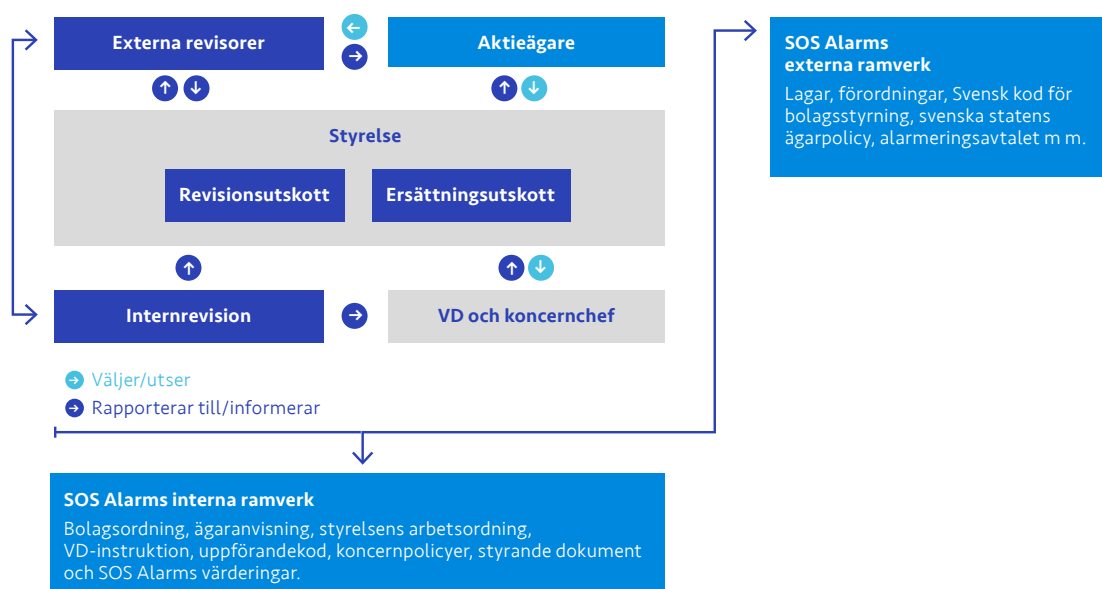
Styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och SKL som största ägare redovisas inte, vilket utgör ett undantag i förhållande till Koden. Kodens krav är huvudsakligen riktat mot företag med ett spritt ägande och syftar till att skydda minoritetsägare. I ett bolag med två stora ägare saknas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

<sup>1)</sup> <http://www.regeringen.se/rapporter/2016/12/statens-agarpolicy-och-riktlinjer-for-bolag-med-statligt-agaende-2017/>



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 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 2018 sker den 25 april 2019. Protokoll från årsstämman den 25 april 2018 finns på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

Vid ordinarie årsstämma 2018 som avhölls i Stockholm den 25 april 2018 invaldes de nya styrelseledamöterna Erik Tranaeus och Marie Ygge att ersätta de avgående styrelseledamöterna Lotta Mellström och Ewa Stålldal. Till styrelsens ordförande omvaldes Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes. Se not 5 avseende ersättning 2018.

#### **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 stämmovalda ledamöter är fem kvinnor.

Styrelsen har under året haft nio ordinarie ledamöter, samt två arbetstagarledamöter och två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsalder är 56 år. Verkställande direktören ingår inte i styrelsen, men är föredragande vid styrelsens sammanträden.

## 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 Myn-digheten för Vårdanalys och Gymnastik- och idrottshögskolan i Stockholm. Styrelseordförande i stiftelsen Reklamombudsmannen. Vice ordförande Karolinska universitetssjukhuset.	Förbundsordförande i Vårdförbundet.
Vesna Jovic	Socionom	2017 fr o m års- stämman	1961	VD Sveriges Kom-muner 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 Nämnden för nationell högspecialiserad vård. Ordförande i Skånes universitets sjukvård.	
Inge Lindberg	Civilekonom, Uppsala universitet	2016	1965	CFO Lernia-koncernen.	Styrelseledamot i AMU-gruppens pensionsstiftelse. Styrelseledamot i Lindberg och Partners Consulting. Styrelseledamot dotterbolag inom Lernia-koncernen. Styrelseledamot i Person Consulting AB.	CFO Telenor Sverige, Ekonomidirektör Teracom, Senior Manager Deloitte Consulting, Ekonomidirektör Telia Megacom, Revisor PwC.
Johnny Magnusson		2007	1952	Regionråd i styrelsen för Västra Götalandsregionen.	Ordförande i regionstyrelsen Västra Götalandsregionen. Styrelseledamot i GDA Sverige AB.	
Maria Nilsson	Högre Personaladministrativ 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.



## SOS ALARMS STYRELSE

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Erik Tranaeus	Civilekonom, Handelshögskolan i Stockholm	2018	1975	Kansliråd och bolagsförvaltare vid Enheten för bolag med statligt ägande på Näringsdepartementet.	Styrelseledamot i Orio AB. Styrelseledamot i Specialfastigheter AB.	Director, Danske Bank. Associate Director, Pitt Capital Partners och Allco Finance Group. Analytiker, Citigroup, Société Générale och Deutsche Bank.
Marie Ygge	Bergsingenjör, Kungliga Tekniska Högskolan	2018	1958	Konsult.	Styrelseledamot i TCO Development.	Försäljningsdirektör samt affärs- och partnerutvecklingschef på Microsoft AB (2005-2017). Försäljningsdirektör, personaldirektör, konsultchef samt olika tekniska och säljande roller på IBM Svenska AB (1985-2005).
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).	
Eva Lundmark	Legitimerad sjuksköterska	2018	1970	SOS-sjuksköterska.	Ordförande Vårdförbundets Riksklubb på SOS Alarm. Förtroendevald på arbetsplatsen.	Legitimerad sjuksköterska 1993. Äldreomsorgssjuksköterska 2000.
Johan Magnusson		2012	1967	SOS kundsupport.	Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö. Vice ordförande Unionen-klubbarna SOS Alarm Sverige AB.	Undersköterska. SOS-operatör. Facklig förtroende-man sedan 2008.

Övriga befattningshavare i SOS Alarm deltar i styrelsens sammanträden såsom föredragande av särskilda frågor.

#### *Styrelsens arbete*

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och dess ekonomiska situation. Det ingår i styrelsens arbete att fastställa verksamhetens strategiska inriktning, godkänna större investeringar, förvärv, försäljningar, större organisationsförändringar samt fastställa policy. Arbetet omfattar även att säkerställa att bolagets rapportering till ägarna och 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 2018 genomfördes via enkät under hösten 2018 och presenterades på styrelsemötet den 5 december.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 25 april 2018. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat denna bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2018 har

styrelsen haft 8 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har en dagkonferens anordnats med tema uppstart affärsplan 2020-2022.

Huvudpunkter i 2018 års styrelsemöten var:

- Miljöpolicy, uppdaterades och fastställdes.
- Bokslutskommuniké 2017.
- Beslut om avsättning till personalandelsstiftelse.
- Finansiering av alarmeringsavtalet inför budgetpropositionen.
- Presentation/information om nationell gemensam mottagning.
- Fastställande av arbetsordning, VD-instruktion, rapportinstruktion, olika policydokument.
- Beslut om revisions- och ersättningsutskott.
- Delårsrapport januari-mars 2018.
- Uppstart affärsplan 2020-2022.
- Statusuppdatering kring aktuella avtalsdialoger.
- Beslut om kundavtal.
- Delårsrapport januari-juni 2018.
- Presentation av resultatet av NKI-undersökningen (Nöjd Kund Index).
- Delårsrapport januari-september 2018.
- HR-tema (inkl nyckeltalsrapportering, presentation av resultat medarbetarundersökning, rekryteringsprocess samt utvecklingsprogram).
- Utvärdering av styrelsens och VD:s arbete.
- Beslut om verksamhetsplan 2019, inkl budget och investeringsplan.
- Presentation av teknisk plattform (IT).
- Ersättning till ledande befattningshavare och tillsättande av ersättningsutskott.



## NÄRVARO VID STYRELSEMÖTEN

Namn	Närvaro vid styrelsemöten 2018	Närvaro vid revisionsutskottsmöten 2018	Närvaro vid ersättningsutskottsmöten 2018
Antal styrelsemöten:	8	8	2
Eva Fernvall	8		2
Vesna Jovic	7	7	
Alf Jönsson	6		2
Inge Lindberg	8	8	
Ingrid Lennerwald	7		
Johnny Magnusson	8		
Lotta Mellström <sup>1</sup>	1	3	
Maria Nilsson	8		
Ewa Ställdal <sup>1</sup>	2		
Erik Tranaeus <sup>2</sup>	5	4	1
Marie Ygge <sup>2</sup>	6		
Lars Thomsen	7		
Mats Lundgren	8		
Eva Lundmark <sup>3</sup>	2		
Hanna Bergdahl <sup>4</sup>	4		
Johan Magnusson	8		

<sup>1</sup>) Lämnade i samband med årsstämma 2018-04-25.

<sup>2</sup>) Tillträdde i samband med årsstämma 2018-04-25.

<sup>3</sup>) Tillträdde i samband med möte 2018-10-24.

<sup>4</sup>) Lämnade i samband med möte 2018-10-24.

### 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, policy och riktlinjer som berör utskottets arbete t ex Svensk kod för bolagsstyrning, aktiebolagslagen och statens ägarpolicy.

I utskottet ingår på balansdagen Eva Fernvall, styrelseordförande och ersättningsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Erik Tranaeus 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

utes 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 åtta protokollförda möten under 2018.

I utskottet ingår på balansdagen Inge Lindberg, styrelseledamot och revisionsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Erik Tranaeus 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 KPMG, valdes på årsstämman 2018 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2019.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2018 varit Marine Gesien. 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 företaget 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.

#### *Personalandelsstiftelse*

Personalandelstiftelsen 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.

**RISKER OCH OSÄKERHETSFAKTORER**

SOS Alarms verksamhet är som all annan verksamhet utsatt för risker och osäkerhetsfaktorer, vilka kan påverka koncernens resultat och ställning samt förmåga att genomföra strategiska planer och att leva upp till kraven på en hållbar verksamhet. Riskhanteringen inom koncernen syftar därför till att identifiera risker som kan ha påverkan på verksamheten och förmågan att nå uppsatta mål samt att i möjligaste mån förutse och förhindra eller minimera konsekvenserna av att dessa inträffar.

**PROCESS FÖR RISKHANTERING**

SOS Alarm har en process för att hantera risker på såväl kort som lång sikt. På övergripande

nivå hanteras risker i samband med såväl Affärs- som Verksamhetsplanearbete. Detta innebär en årlig sammanställning av risker uppdelat på fyra områden, alla väsentliga för att bedriva en hållbar verksamhet:

- Strategiska risker (S)
- Operationella risker (O)
- Marknadsrisker (M)
- Finansiella risker (F)

Dessa risker inklusive förebyggande åtgärder följs upp löpande av koncernledningen kvar- talsvis och kan omfatta risker på såväl kort som lång sikt.

Risker analyseras och bedöms utifrån graden av sannolikhet att de inträffar i kombination med graden av negativ påverkan på verksamheten om de inträffar. Riskerna värderas och företagsledningen prioriterar de största riskerna utifrån väsentlighet, sannolikhet och påverkan på verksamheten. De risker som inte priorite- ras i topp följs upp och hanteras i respektive del av verksamheten där också kontinuerliga riskanalyser genomförs som en del i exempelvis inköpsprocess, projektverksamhet, bedömning av större investeringar eller vid förändring av verksamhet och organisation.

**BESKRIVNING AV SOS ALARMS RISKEXPONERING**

Mycket allvarlig		4 5 6	1	
Allvarlig			2 3	
Kännbar		9	7 8	
Lindrig				
	Ej trolig	Möjlig	Trolig	Sannolik

ID	Typ	Risk	Beskrivning	Hantering
1	S	Egen regi-lösningar inom vård och räddning.	Kunder kan uppleva kvalitetsbrister vilket leder till upphandlingar och övertagande av verksamhet i egen regi. Därmed riskerar SOS-modellen med en sammanhållen larmkedja att brytas upp. Förlust av större avtal skulle kräva betydande anpassningar av verksamheten.	Öka dialog och samverkan med kunderna för att uppnå optimala lösningar för båda parter och med den hjälpsökande i fokus.
2	M	Priskonkurrens inom säkerhets- och jourbranschen.	Konkurrensen har ökat och fler aktörer är aktiva. Det är utmanande att i tid möta prispress med kostnadssänkningar.	Effektivisering av processer bl a via digitalisering och automatisering.
3	O	Komplex IT- och infrastruktur med höga säkerhetskrav hämmar krav på utvecklingstakt för att möjliggöra flexibilitet och utveckling av tjänster för allmänheten.	Svårigheter finns att möta en ständig efterfrågan på nya kostnadseffektiva tekniska lösningar, vilka kräver anpassning av verksamhetens egna system, utan att påverka säkerhet eller möjligheter till samverkan mellan SOS-centralerna.	Ständig omvärldsbevakning inom teknikområdet. Proaktiv dialog med leverantörer och partners i syfte att förbättra förutsättningar för en modulerbar och dynamisk teknisk plattform.
4	F	Svårighet att bibehålla en långsiktigt hållbar ekonomi.	SOS Alarm står inför stora tekniska utvecklingar vilket kommer kräva utökade investeringsbehov de kommande åren. Risker finns att medel saknas för att finansiera dessa investeringar.	Årligen upprätta långsiktiga planer för att säkerställa att bolaget har en långsiktigt hållbar ekonomi.
5	S	Bristande förtroende för SOS Alarm som vårdgivare.	SOS Alarms roll som vårdgivare är inte alltid tydlig vilket kan skapa bristande förtroende för hur bolaget löser sitt uppdrag.	Ökad kommunikation och dialog med kunder och samverkansparter. Fokus på utbildning av chefer, stärkt vårdutbildning för operativ personal, förbättrat beslutsstöd och delaktighet i forskningsprojekt.
6	O	Ökad personalomsättning.	Hög personalomsättning skapar kapacitets- och kvalitetsbrister i verksamheten.	Ständigt arbeta med fokus på att vara en attraktiv arbetsgivare – omfattar allt från ledarskap, kultur och värderingar till kompetensutveckling, arbetsmiljö och flexibla schemamodeller.
7	O	Resurs- och kompetensbrist.	Stor konkurrens råder på arbetsmarknaden inom framför allt IT och vårdsektorn. Brist på kompetens och resurser kan hämma utvecklings- och innovationskraft samt kan leda till kvalitetsbrister i den operativa verksamheten.	Arbeta ständigt med SOS Alarms arbetsgivarvarumärke via proaktiv kommunikation och effektiv rekrytering. Ökad samverkan samt effektiv prioritering internt för att bäst nyttja befintliga resurser.
8	S	Dålig publicitet leder till att förtroende för varumärke och verksamhet utvecklas negativt	Risken finns att hantering av nödsamtal ifrågasätts i media.	Ständigt kvalitetsarbete, noga utarbetad rekryteringsmodell, utbildning och certifiering av operatörer samt en proaktiv kommunikation och mediabevakning.
9	S	Osäkerhet kring hantering av utredningsresultat.	Resultatet av den av regeringen tillsatta 112-utredningen är ännu inte omhändertaget vilket skapar osäkerheter såväl externt som internt. Även Räddningstjänstutredningens förslag till utformning av den kommunala räddningstjänsten skapar osäkerhet.	Minska eller undanröj osäkerhet genom ökad dialog med Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB), kunder, samverkansparter och departement.

### Styrning och uppföljning

SOS Alarm har ett ledningssystem som 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 antikorruption samt på Näringslivskoden utgiven av Institutet mot mutor (IMM).

### Visselblåsarfunktion

SOS Alarm har en policy avseende visselblåsning kopplat till korruption, diskrimineringsfrågor och andra av omvärlden upplevda väsentliga frågor.

*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 44/56, koncernledning 38/62 och anställda totalt 65/35 per den 31 december.

Policyer finns avseende: arbetsmiljö, jämställdhet och mångfald, miljö, 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 av mest väsentliga ur ett internkontrollperspektiv. 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 dels styr inköp, godkännande av leverantörer samt hur själva leverantörsfakturahanteringen sker fram till och med utbetalning. En stor del av inköpen har därför centraliserats så att organisationen idag endast lägger beställningar i det supportsystem som finns tillgängligt. Kontroll och upplägg av nya leverantörer kan endast ske av ekonomiavdelningen. Samtliga leverantörsfakturer skannas in eller tas emot i elektronisk form i det 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 utgörs till stor del av offentlig sektor och större organisationer med god betalningsförmåga. Intäktsmässigt ligger den största risken att på längre sikt, det vill säga i prognoser göra rätt bedömningar av avtalsstocken. Denna risk tilltar i takt med att konkurrensen vid framför allt upphandlingar ökar.

Kostnadsmässigt är personalkostnaderna den största posten. För att förebygga risk och öka kontrollen kring denna post finns, förutom ett väl dokumenterat regelverk, systemstöd i form av ett 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 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 27000 som tillämpas. Samordning av systembudgetar och uppföljning av tekniska system och projekt görs av IT-controller. Större projekt och investeringsbeslut förbereds och genomlysas i ett prioriteringsforum innan beslut tas i företagsledningen.

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

#### *Kontrollstrukturer*

Delårsrapporterna samt bolagets risker hanteras av revisionsutskottet innan beslut fattas 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 i huvudsak fokuserar på de ledningssystem (ISO 9001 och 14001) enligt vilka bolaget är certifierade. Internrevisionen rapporterar till ledningen. Bolagets externa revisorer avrapporterar årligen sina iakttagelser av intern kontroll.

#### *Information och kommunikation*

SOS Alarms samtliga policyer och riktlinjer finns tillgängliga på företagets intranät. Kommunikation sker även via chefsmöten eller andra möten inom organisationen. Delårsrapporter, bokslutskommuniké, årsredovisning, hållbarhetsredovisning, bolagsstyrningsrapport 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 2018 föreslagit riktlinjer till stämman som överensstämmer med statens "Riktlinjer för ersättning och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare i bolag med statligt ägande". Ovannämnda riktlinjer har även tillämpats i SOS Alarms dotterföretag YouCall Sverige AB.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2018 framgår av not 5.

#### **IFRS**

SOS Alarm har påbörjat en översyn om anpassning av förändrad redovisningsstandard till IFRS.

#### **KOMMANDE RAPPORTERINGSTILLFÄLLEN**

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mars 2019	2019-04-30
Delårsrapport jan-juni 2019	2019-08-15
Delårsrapport jan-sep 2019	2019-10-31
Bokslutskommuniké 2020	2020-02-14

#### **ÅRSSTÄMMA**

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma onsdagen den 25 april 2019 kl 10:00 på SOS Alarm, Rådmanngatan 38 i Stockholm. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.



## 2. Koncernen

### KONCERNENS RESULTATRÄKNING

	Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Nettomsättning	2, 6	1 213 589	1 082 108
		<b>1 213 589</b>	<b>1 082 108</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-404 729	-305 485
Personalkostnader	5	-697 690	-652 246
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-27 634	-29 212
		<b>-1 130 053</b>	<b>-986 943</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>83 536</b>	<b>95 165</b>
<b>Resultat från finansiella investeringar</b>			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	1 036	521
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	734	563
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-300	-347
		1 470	737
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>85 006</b>	<b>95 902</b>
Skatt på årets resultat	11	-18 459	-21 574
<b>Årets resultat</b>		<b>66 547</b>	<b>74 328</b>
Hänförligt till:			
Moderföretagets aktieägare		64 863	73 453
Minoritetsintresse		1 684	875

## KONCERNENS BALANSRÄKNING

	Not	2018-12-31	2017-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	12	57 314	48 118
		<b>57 314</b>	<b>48 118</b>
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	13	99	99
Inventarier och maskiner	15	1 143	2 632
Kommunikationsutrustning och datorer	14	29 593	25 894
		<b>30 836</b>	<b>28 626</b>
Finansiella anläggningstillgångar			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	240 250	195 343
Uppskjuten skattefordran	11	853	634
Andra långfristiga fordringar	19	2 163	2 163
		<b>243 265</b>	<b>198 140</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>331 415</b>	<b>274 884</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		175 129	101 130
Övriga fordringar	20	26 650	18 278
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	55 947	46 413
		<b>257 726</b>	<b>165 822</b>
Kortfristiga placeringar	22	59 076	43 199
Kassa och bank	22	66 750	112 876
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>383 552</b>	<b>321 896</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>714 968</b>	<b>596 780</b>

## KONCERNENS BALANSRÄKNING

	Not	2018-12-31	2017-12-31
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Aktiekapital		2 000	2 000
Annat eget kapital inklusive årets resultat		333 766	269 144
<i>Eget kapital hänförligt till moderföretagets aktieägare</i>		335 766	271 144
Minoritetsintresse		4 596	4 112
		<b>340 362</b>	<b>275 256</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner	24	2 897	2 687
Avsättningar för hyror	24	21 126	-
Uppskjuten skatteskuld	24	22 782	17 123
		<b>46 806</b>	<b>19 811</b>
<b>Långfristiga skulder</b>			
Skulder till kreditinstitut	25	-	1 671
		-	<b>1 671</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder		74 034	58 757
Aktuella skatteskulder		9 365	18 045
Skulder till kreditinstitut	25	1 145	1 024
Övriga skulder		29 826	24 945
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	213 430	197 271
		<b>327 800</b>	<b>300 042</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>714 968</b>	<b>596 780</b>

## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I KONCERNENS EGET KAPITAL

	Aktiekapital	Annat eget kapital inkl. årets resultat	Minoritetsintresse	Totalt
Ingående balans 2017-01-01	2 000	195 692	4 436	202 128
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>
Förändring av skattesats		-241		-241
Årets resultat		64 863	1 684	66 547
Utdelning minoritet			-1 200	-1 200
<b>Utgående balans 2018-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>333 766</b>	<b>4 596</b>	<b>340 362</b>

## KONCERNENS KASSAFLÖDESANALYS

	Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		83 536	95 164
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	27 634	29 212
Realisationsresultat		25	-
Förändring avsättning	24	21 336	-177
		<b>132 531</b>	<b>124 200</b>
Erhållen ränta	7, 8	1 770	1 084
Erlagd ränta	9	-300	-346
Betald inkomstskatt		-21 940	-9 162
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>		<b>112 061</b>	<b>115 776</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-91 905	161 609
Förändring av rörelseskulder		36 317	-107 165
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>56 473</b>	<b>170 220</b>
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-39 982	-26 471
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-44 906	-45 448
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-84 888</b>	<b>-71 919</b>
Finansieringsverksamheten			
Amortering av skuld		-633	-1 275
Utbetald utdelning		-1 200	-1 200
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>-1 833</b>	<b>-2 475</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>-30 248</b>	<b>95 825</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>156 074</b>	<b>60 249</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>125 826</b>	<b>156 074</b>

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

# 3. Moderföretaget

## MODERFÖRETAGETS RESULTATRÄKNING

	Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Nettoomsättning	2, 6	1 176 528	1 056 870
		<b>1 176 528</b>	<b>1 056 870</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-400 593	-303 105
Personalkostnader	5	-673 371	-635 096
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-26 475	-27 460
Övriga rörelsekostnader			-
		<b>-1 100 439</b>	<b>-965 661</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>76 089</b>	<b>91 209</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	1 036	520
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	729	554
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-155	-218
		<b>4 410</b>	<b>3 656</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>80 499</b>	<b>94 865</b>
Bokslutsdispositioner	10	-23 961	-25 511
<b>Resultat före skatt</b>		<b>56 538</b>	<b>69 354</b>
Skatt på årets resultat	<b>11</b>	-11 916	-15 149
<b>Årets resultat</b>	<b>30</b>	<b>44 622</b>	<b>54 204</b>

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

	Not	2018-12-31	2017-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	12	57 240	47 705
		<b>57 240</b>	<b>47 705</b>
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	13	99	99
Kommunikationsutrustning och datorer	14	26 355	22 929
		<b>26 454</b>	<b>23 029</b>
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i koncernföretag	16, 17	350	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	240 249	195 343
Uppskjuten skattefordran	11	853	634
Andra långfristiga fordringar	19	2 163	2 163
		<b>243 615</b>	<b>198 490</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>327 310</b>	<b>269 225</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		169 871	97 475
Övriga fordringar	20	26 004	17 353
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	54 969	45 309
		<b>250 844</b>	<b>160 137</b>
Kortfristiga placeringar	22	59 076	43 199
Kassa och bank	22	54 100	103 859
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>364 020</b>	<b>307 195</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>691 330</b>	<b>576 420</b>

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

	Not	2018-12-31	2017-12-31
<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		199 834	145 630
Årets resultat		44 622	54 204
		<b>244 456</b>	<b>199 834</b>
<b>Summa eget kapital</b>		<b>246 856</b>	<b>202 234</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	23	<b>100 418</b>	<b>76 457</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner	24	2 897	2 687
Avsättning för hyror	24	21 126	
		<b>24 023</b>	<b>2 687</b>
<b>Långfristiga skulder</b>			
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder		72 463	57 321
Aktuella skatteskulder		8 436	17 553
Övriga skulder		28 453	24 503
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	210 681	195 665
		<b>320 033</b>	<b>295 042</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>691 330</b>	<b>576 420</b>



## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I MODERFÖRETAGETS EGET KAPITAL

	Aktiekapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Ingående balans 2017-01-01	2 000	400	98 501	47 128	148 030
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>
Omföring resultat föregående år					
Årets resultat				44 622	44 622
<b>Utgående balans 2018-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>145 629</b>	<b>98 826</b>	<b>246 856</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	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		76 089	91 209
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	26 475	27 460
Realisationsresultat		25	-
Förändring avsättning	24	21 336	-177
		<b>123 925</b>	<b>118 492</b>
Erhållen ränta	7, 8	1 765	1 075
Erlagd ränta	9	-155	-218
Betald inkomstskatt		-21 252	-8 561
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>		<b>104 283</b>	<b>110 788</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-90 706	156 826
Förändring av rörelseskulder		34 108	-107 489
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>47 685</b>	<b>160 125</b>
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-39 460	-23 931
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-44 907	-45 448
Erhållen utdelning dotterbolag		2 800	2 800
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-81 567</b>	<b>-66 579</b>
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>-33 882</b>	<b>93 547</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>147 057</b>	<b>53 510</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>113 176</b>	<b>147 057</b>

# 4. Noter

## Innehållsförteckning

<b>Not 1.</b> Redovisningsprinciper	60
<b>Not 2.</b> Nettoomsättningens fördelning	63
<b>Not 3.</b> Arvode till revisorer	63
<b>Not 4.</b> Operationella leasingavtal	64
<b>Not 5.</b> Löner, andra ersättningar och sociala kostnader	64
<b>Not 6.</b> Inköp och försäljning mellan koncernföretag	70
<b>Not 7.</b> Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	70
<b>Not 8.</b> Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	70
<b>Not 9.</b> Räntekostnader och liknande resultatposter	70
<b>Not 10.</b> Bokslutsdispositioner	70
<b>Not 11.</b> Skatt på årets resultat	71
<b>Not 12.</b> Immateriella anläggningstillgångar	72
<b>Not 13.</b> Byggnader och mark	72
<b>Not 14.</b> Kommunikationsutrustning och datorer	73
<b>Not 15.</b> Finansiella leasingavtal	73
<b>Not 16.</b> Andelar i koncernföretag	73
<b>Not 17.</b> Specifikation av andelar i koncernföretag	74
<b>Not 18.</b> Andra långfristiga värdepappersinnehav	74
<b>Not 19.</b> Andra långfristiga fordringar/kapitalförsäkring	74
<b>Not 20.</b> Övriga fordringar	74
<b>Not 21.</b> Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	75
<b>Not 22.</b> Kassa och bank	75
<b>Not 23.</b> Obeskattade reserver	75
<b>Not 24.</b> Avsättningar	75
<b>Not 25.</b> Skulder, leasingbilar	76
<b>Not 26.</b> Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	76
<b>Not 27.</b> Upplysning om vissa transaktioner med närstående	77
<b>Not 28.</b> Nyckeltalsdefinitioner	77
<b>Not 29.</b> Eget kapital och vinstdisposition	77
<b>Not 30.</b> Händelser efter balansdagen	77

# Redovisningsprinciper

## NOT 1. REDOVISNINGSPRINCIPER

### ALLMÄNT

Årsredovisningen har upprättats enligt Årsredovisningslagen (1995:1554) och BFNAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3). Koncernen följer statens ägarpolicy, med undantaget att K3-regelverket tillämpas vid upprättandet av de finansiella rapporterna.

### BEDÖMNINGAR OCH UPSKATTNINGAR

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 in-tjänandet.

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

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

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

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

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

Moderföretaget och koncernen har pensionsförpliktelser vilka uteslutande är beroende av värdet på de av företaget och koncernen ägda kapitalförsäkringar. Kapitalförsäkringarna redovisas som finansiell anläggningstillgång. I enlighet med förenklingsregeln i BFNAR 2012:1

redovisas pensionsförpliktelsen som en avsättning till samma värde som kapitalförsäkringens redovisade värde.

### ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

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

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

Följande avskrivningstider tillämpas:

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, det vill säga 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 minskar i den utsträckning som det inte längre är sannolikt att tillräckligt stor beskattningsbar vinst kommer att finnas tillgänglig för att utnyttja hela eller delar av de uppskjutna skattefordringarna.

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

**FORSKNINGS- OCH UTVECKLINGSUTGIFTER**

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

**KASSAFLÖDESANALYS**

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

**OMRÄKNING AV UTLÄNDSK VALUTA**

Transaktioner i utländsk valuta omräknas till den kurs som gäller på transaktionsdagen. Monetära tillgångar och skulder som är uttryckta i utländska valutor redovisas i balansräkningen omräknade till den kurs som gällde på balansdagen.

**TRANSAKTIONER MED NÄRSTÅENDE**

Till koncernen närstående räknas ägare, det vill säga staten och förbundet Sveriges Kommuner och Landsting samt de myndigheter, organisationer och företag vilka ägs och kontrolleras av ägarna. Se not 27.

**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 2018	Moderföretaget 2018	Koncernen 2017	Moderföretaget 2017
112	295 548	295 548	228 570	228 570
Krisberedskap	58 330	58 330	64 517	64 517
Räddning	125 776	125 776	123 291	123 291
Vård	364 612	364 612	310 686	310 686
Säkerhet	290 562	290 562	288 017	288 017
Jour	74 088	37 027	62 529	37 291
Trygghet	2 925	2 925	2 225	2 225
Övrigt	1 748	1 748	2 273	2 273
<b>Totalt</b>	<b>1 213 589</b>	<b>1 176 528</b>	<b>1 082 108</b>	<b>1 056 870</b>

**NOT 3. ARVODE TILL REVISORER**

	Koncernen 2018	Koncernen 2017	Moderföretaget 2018	Moderföretaget 2017
Revisionsuppdraget KPMG	905	-	870	-
Revisionsuppdraget EY	-	801	-	781
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag EY	-	100	-	100
Skatterådgivning av EY	63	54	63	54
	<b>968</b>	<b>955</b>	<b>933</b>	<b>935</b>

## NOT 4. OPERATIONELLA LEASINGAVTAL

	Koncernen 2018	Koncernen 2017	Moderföretaget 2018	Moderföretaget 2017
Årets leasingavgifter	55 438	50 358	55 032	48 858
Leasingavtal:				
Ska betalas inom 1 år	64 219	52 605	62 119	51 005
Ska betalas senare än 1 år men inom 5 år	146 335	265 655	137 507	257 575
Ska betalas efter 5 år	24 833	28 386	22 468	26 886

Hyseskontrakt för lokaler, datorer och tjänstebilar. Hyrorna för lokaler och datorer räknas upp med konsumentprisindex. Hyeskostnader 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 2018	Koncernen 2017	Moderföretaget 2018	Moderföretaget 2017
<b>Löner och andra ersättningar</b>				
Styrelse och VD	4 858	4 804	3 887	3 864
Övriga anställda	500 258	469 118	484 852	457 759
<b>Summa</b>	<b>506 348</b>	<b>473 922</b>	<b>488 739</b>	<b>461 623</b>
Sociala kostnader	192 139	179 164	185 429	174 313
Varav pensionskostnader	40 007	37 124	39 000	36 317
<b>Summa löner och andra ersättningar</b>	<b>698 487</b>	<b>653 086</b>	<b>674 168</b>	<b>635 936</b>

Av Moderföretagets pensionskostnader avser 918 (900) gruppen styrelse och VD.

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

Av Koncernens pensionskostnader avser 1 198 (1 150) 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 17,0 MSEK (17,9) för koncernen och 16,6 MSEK (17,6) för moderföretaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2018 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 142 procent (154). 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, 8 st (9) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 8 093 (9 751) 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 tilläggspension för tjänstemän (ITP). Pensionskostnaderna uppgick till 2 950 (2 867) KSEK. För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning.

Uppsägningstiden för medlemmarna i koncernledningen är tre till sex månader. Inget avgångsvederlag utgår till koncernledningen.

Vid ordinarie årsstämma 2018 som avhölls i Stockholm den 25 april 2018 invaldes de nya styrelseledamöterna Erik Tranaeus och Marie Ygge ersätta de avgående styrelseledamöterna Lotta Mellström och Ewa Ställdal. Till styrelsens ordförande omvaldes Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes.

Styrelsens ordförande, Eva Fernvall, erhöll ett totalt arvode om 174 (190) KSEK, varav 0 (30) avser arvode för ordförandeskap i ersättningsutskottet. De övriga bolagsstämموvalda ledamöterna erhöll ett styrelsearvode om 83 (80) KSEK per ledamot för helt år och ersättningen för Revisionsutskottet är 20 KSEK per år. Ingen ersättning har utgått för ersättningsutskottet 2018.

Arbetstagarrepresentanterna i styrelsen uppbar inget arvode. Vid årsstämman 2010 beslöts att arvode inte utgår till styrelseledamot som är anställd i Regeringskansliet och inte heller till arbetstagarrepresentanter i styrelsen. Styrelseledamöterna har inga pensionsförmåner eller avtal om avgångsvederlag. Inga bonusavtal eller incitamentsprogram som omfattar gruppen styrelse finns i moderföretaget eller koncernen.

#### **ERSÄTTNINGAR TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE**

Beredning av ersättningsfrågor hanteras enligt följande. Avseende verkställande direktören ska 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 2018

Namn		Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	Summa
<b>Styrelsens ordförande</b>					
Eva Fernvall		174	-	-	174
<b>Styrelseledamöter</b>					
Vesna Jovic		83	20	-	103
Alf Jönsson		83	-	-	83
Inge Lindberg		83	20	-	103
Ingrid Lennerwald		83	-	-	83
Johnny Magnusson		83	-	-	83
Lotta Mellström	1	-	-	-	-
Maria Nilsson		83	-	-	83
Ewa Ställdal	1	25	-	-	25
Erik Tranaeus	2	-	-	-	-
Marie Ygge	2	58	-	-	58
<b>Personalrepresentanter</b>					
Mats Lundgren		-	-	-	-
Lars Thomsen		-	-	-	-
Eva Lundmark		-	-	-	-
Johan Magnusson		-	-	-	-

<sup>1)</sup>Lämnade i samband med årsstämma 2018-04-25.

<sup>2)</sup>Tillträdde i samband med årsstämma 2018-04-25.

## ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2017

Namn		Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	Summa
<b>Styrelsens ordförande</b>					
Eva Fernvall		160	-	30	190
<b>Styrelseledamöter</b>					
Lena Dahl	<sup>1</sup>	26	10	-	36
Vesna Jovic		54	10	-	64
Alf Jönsson		80	-	20	100
Jenny Lahrin	<sup>1</sup>	-	-	-	0
Inge Lindberg		80	30	-	110
Ingrid Lennerwald		80	-	-	80
Johnny Magnusson		80	-	-	80
Lotta Mellström	<sup>2</sup>	-	-	-	0
Maria Nilsson		80	-	-	80
Ewa Stålldal		80	-	20	100
<b>Personalrepresentanter</b>					
Mats Lundgren		-	-	-	-
Bengt Norberg	<sup>3</sup>	-	-	-	-
Maria Olsson		-	-	-	-
Johan Magnusson		-	-	-	-
Lars Thomsen	<sup>4</sup>	-	-	-	-

<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 LEDANDE BEFÄTTNINGSHAVARE 2018

	Namn		Grund- lön	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Summa
VD och koncernchef	Maria Khorsand		3 090	76	918	4 084
Chef HR	Amina Berg Wadsten		1 260	82	337	1 679
Chef Finans & Business Control	Karin Ancker	1	754	45	159	958
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	2	416	22	130	568
Chef Produktionsstyrning	Anders Fredriksson	3	1 109	75	226	1 410
Chef Hållbarhet & Säkerhet	Eva-Karin Lilja	4	1 107	78	390	1 575
Chef Strategiska kundrelationer	Åke Kjellin	5	1 078	88	312	1 478
Chef Affär	Ylva Ekmark	6	1 207	76	305	1 588
Chef Affär tf	Ole Lomstedt	7	262	16	94	372
Chef Affär/ Chef Produktion	Thomas Nohre	8,9	1 553	75	353	1 981
Chef Kommunikation	Thomas Johansson		1 114	78	359	1 551
Chef Produktion	Jannice Mattson	10	210	16	31	257
Chef IT	Mattias Hindfeldt	11	581	23	124	728
Chef IT	Martin Thell	12	568	-	230	798
Chefsjurist	Rickard Gustafsson		1 515	-	366	1 881

1) Chef Finans & Business Control	Karin Ancker	Slutat 3 augusti.
2) Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	Börjat 27 augusti.
3) Chef Produktionsstyrning	Anders Fredriksson	Tf IT-chef 1 juni till 1 september.
4) Chef Hållbarhet & Säkerhet	Eva-Karin Lilja	Avgick från ledningsgrupp 30 november.
5) Chef Strategiska kundrelationer	Åke Kjellin	Avgick från ledningsgrupp 1 oktober.
6) Chef Affär	Ylva Ekmark	Arbetsbefriad fr o m 2018-07-11 men anställd t o m 2019-02-28.
7) Chef Affär tf	Ole Lomstedt	Tf Chef Affär 1 juli-30 september.
8) Chef Affär	Thomas Nohre	Tillträdde som Chef Affär 4 oktober.
9) Chef Produktion	Thomas Nohre	Avgick som Chef Produktion 3 oktober.
10) Chef Produktion	Jannice Mattson	Tillträdde som Chef Produktion 4 oktober.
11) Chef IT	Mattias Hindfeldt	Slutat 31 maj.
12) Chef IT	Martin Thell	Börjat 1 september.

**ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2017**

	Namn		Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	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		1136	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 Hindfeldt		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.

**MEDELANTALET ÅRSANSTÄLLDA**

	2018		2017	
	Medelantal årsanställda	Varav män	Medelantal årsanställda	Varav män
Moderföretaget	973	35%	968	39%
Dotterföretag	50	51%	35	53%
<b>Totalt</b>	<b>1 023</b>	<b>35%</b>	<b>1 003</b>	<b>39%</b>

Antalet årsanställda i moderföretaget per den 31 december var 997.

**ANDEL MÄN & KVINNOR**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	44%	50%	60%	55%
Andel män i styrelsen	56%	50%	40%	45%
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	38%	54%	33%	50%
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	62%	46%	67%	50%

Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen.

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

	MODERFÖRETAGET	
	2018	2017
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%
Skulder i koncernföretag	205	13

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

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018	2017	2018	2017
Ränteintäkter	1 036	520	1 036	520
	<b>1 036</b>	<b>520</b>	<b>1 036</b>	<b>520</b>

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

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018	2017	2018	2017
Övriga ränteintäkter, korta placeringar	734	563	729	554
	<b>734</b>	<b>563</b>	<b>729</b>	<b>554</b>

**NOT 9. RÄNTEKOSTNADER OCH LIKANDE RESULTATPOSTER**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018	2017	2018	2017
Övriga räntekostnader	-300	-347	-155	-218
	<b>-300</b>	<b>-347</b>	<b>-155</b>	<b>-218</b>

**NOT 10. BOKSLUTSDISPOSITIONER**

	MODERFÖRETAGET	
	2018	2017
Återföring från periodiseringsfond	-	300
Avsättning till periodiseringsfond	-18 500	-22 949
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	-5 461	-2 862
	<b>-23 961</b>	<b>-25 511</b>

**NOT 11. SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018	2017	2018	2017
Aktuell skatt	-13 373	-15 808	-12 248	-15 146
Uppskjuten skatt	-5 198	-5 793	219	-30
Justeringar avseende tidigare år	113	27	113	27
<b>Redovisad skatt</b>	<b>-18 459</b>	<b>-21 574</b>	<b>-11 916</b>	<b>-15 149</b>
<b>Avstämning av effektiv skattesats</b>				
<b>Redovisat resultat före skatt</b>	<b>85 006</b>	<b>95 902</b>	<b>56 538</b>	<b>69 354</b>
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats (22%):	-18 701	-21 098	-12 438	-15 258
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-559	-553	-524	-538
Schablonränta på periodiseringsfonder	-52	-35	-51	-33
Ej skattepliktiga intäkter	28	48	644	616
Avdragsgilla ej bokförda kostnader	122	38	122	38
Omvärdering av uppskjuten skattefordran	592	-	219	-
Förändring av redovisad skatt föregående år	113	27	113	27
<b>Redovisad skatt</b>	<b>-18 459</b>	<b>-21 574</b>	<b>-11 916</b>	<b>-15 149</b>

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2018 22,0 procent.

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2019 21,4 procent och från 2021 20,6 procent.

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

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018	2017	2018	2017
<b>Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt</b>				
Uppskjuten skatt hänförligt till kapitalförsäkring	-37	-30	-37	-30
Uppskjuten skatt hänförligt till anläggningstillgångar	256		256	
Uppskjuten skatt hänförligt till ändrad skattesats	241			
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	-5 658	-5 763	-	-
<b>Total förändring av uppskjuten skatt</b>	<b>-5 198</b>	<b>-5 793</b>	<b>219</b>	<b>-30</b>

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
<b>Uppskjuten skattefordran</b>				
Ingående saldo	634	664	634	664
Tillkommande skattefordringar	219	-	219	-
Utbetald kapitalförsäkring	-	-30	-	-30
	<b>853</b>	<b>634</b>	<b>853</b>	<b>634</b>

## NOT 12. IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärden	510 677	495 029	504 891	489 243
Årets anskaffningar	25 817	15 650	25 817	15 650
Försäljningar/utrangeringar	-5 131	-	-5 131	-
Omklassificeringar	3	-2	3	-2
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>531 367</b>	<b>510 677</b>	<b>525 581</b>	<b>504 891</b>
Ingående avskrivningar	-437 775	-420 677	-432 402	-415 750
Försäljningar/utrangeringar	5 130	-	5 130	-
Årets avskrivningar	-16 624	-17 098	-16 285	-16 652
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-449 269</b>	<b>-437 775</b>	<b>-443 557</b>	<b>-432 402</b>
Ingående nedskrivningar	-24 784	-24 784	-24 784	-24 784
Årets nedskrivningar	-	-	-	-
<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>57 314</b>	<b>48 118</b>	<b>57 240</b>	<b>47 705</b>

## NOT 13. BYGGNADER OCH MARK

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
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	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärden	130 842	122 196	113 485	106 487
Årets anskaffningar	14 162	10 822	13 640	8 283
Försäljningar/utrangeringar	-23 990	-2 176	-23 990	-1 285
Omklassificeringar	-2 632	-	1 708	-
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>118 382</b>	<b>130 842</b>	<b>104 843</b>	<b>113 485</b>
Ingående avskrivningar	-102 316	-91 487	-90 555	-81 032
Försäljningar/utrangeringar	23 965	1 285	23 965	1 285
Omklassificeringar	-	-	-1 708	-
Årets avskrivningar	-10 439	-12 114	-10 190	-10 808
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-88 790</b>	<b>-102 316</b>	<b>-78 488</b>	<b>-90 555</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>29 593</b>	<b>28 526</b>	<b>26 355</b>	<b>22 929</b>

## NOT 15. FINANSIELLA LEASINGAVTAL

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

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Billeasing	1 143	2 632	-	-

## NOT 16. ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

	MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31
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

350

Resultat för YouCall Sverige AB 2018: 3 822 KSEK (2 228).

Eget kapital i YouCall Sverige AB 2018: 12 126 KSEK (12 304).

## NOT 18. ANDRA LÅNGFRISTIGA VÄRDEPAPPERSINNEHAV

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärden	195 343	149 755	195 343	149 755
Årets anskaffningar	113 738	128 106	113 738	128 106
Försäljningar/utrangeringar	-52 407	-26 847	-52 407	-26 847
Omklassificeringar	-16 425	-55 671	-16 425	-55 671
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>240 250</b>	<b>195 343</b>	<b>240 249</b>	<b>195 343</b>

## NOT 19. ANDRA LÅNGFRISTIGA FORDRINGAR/KAPITALFÖRSÄKRING

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärden	2 163	2 305	2 163	2 305
Kapitalförsäkring anskaffat	-	-	-	-
Kapitalförsäkring utbetalt		-142		-142
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>

## NOT 20. ÖVRIGA FORDRINGAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Skattekonto	25 959	17 303	25 959	17 303
Övriga kortfristiga fordringar	691	975	45	50
	<b>26 650</b>	<b>18 278</b>	<b>26 004</b>	<b>17 353</b>

**NOT 21. FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Upplupna intäkter	20 039	17 691	20 031	17 681
Förutbetalda hyreskostnader	9 903	9 994	9 497	9 594
Förutbetalda räntekostnader	1 506	1 113	1 506	1 113
Förutbetalda försäkringspremier	417	891	417	891
Förutbetalda licenskostnader	10 145	9 976	10 145	9 976
Tillgångar av kostnadsnatur	4 339	-	4 339	-
Övriga förutbetalda kostnader	9 598	6 748	9 034	6 054
	<b>55 947</b>	<b>46 413</b>	<b>54 969</b>	<b>45 309</b>

**NOT 22. KASSA OCH BANK**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Kassamedel	66 750	112 876	54 100	103 859
Kortfristiga likvida placeringar	59 076	43 199	59 076	43 199
	<b>125 826</b>	<b>156 075</b>	<b>113 176</b>	<b>147 058</b>

**NOT 23. OBESKATTADE RESERVER**

	MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31
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	22 949
Periodiseringsfond avsatt 2018	18 500	
Akkumulerade överavskrivningar	17 260	11 799
	<b>100 418</b>	<b>76 457</b>

**NOT 24. AVSÄTTNINGAR**

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Avsättning för pension, kapitalförsäkring	2 687	2 687	2 687	2 687
Årets avsättningar, löneskatt pension	210		210	
Årets avsättningar, hyror	21 126	-	21 126	-
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>24 023</b>	<b>2 687</b>	<b>24 023</b>	<b>2 687</b>
<b>Uppskjuten skatteskuld avseende obeskattade reserver</b>				
Belopp vid årets ingång	17 123	11 362	-	-
Under året återförda belopp	5 659	5 761	-	-
	<b>22 782</b>	<b>17 123</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## NOT 25. SKULDER, LEASINGBILAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
<b>Långfristiga skulder till kreditinstitut</b>				
<b>Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen</b>				
Skulder till kreditinstitut	-	1 671	-	-
	<b>-</b>	<b>1 671</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Kortfristiga skulder till kreditinstitut</b>				
<b>Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen</b>				
Skulder till kreditinstitut	1 145	1 024	-	-
	<b>1 145</b>	<b>1 024</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## NOT 26. UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2018-12-31	2017-12-31	2018-12-31	2017-12-31
Upplupna löner	951	1 543	951	1 298
Upplupna semesterlöner	27 896	23 306	26 665	22 739
Upplupna sociala avgifter	20 905	18 339	19 908	17 752
Upplupna kostnader avseende resultatandelsstiftelse	10 087	12 000	10 087	12 000
Upplupna kostnader inhyrd personal	5 567	4 035	5 567	4 035
Upplupna konsultkostnader	4 240	3 015	4 240	3 015
Övriga upplupna kostnader	14 546	10 835	14 546	10 628
Förutbetalda intäkter avseende 112	12	12 770	12	12 770
Förutbetalda intäkter avseende krisberedskap	-	3 845	-	3 845
Förutbetalda intäkter avseende räddning	40 860	23 620	40 860	23 620
Förutbetalda intäkter avseende vård	40 617	40 850	40 617	40 850
Förutbetalda intäkter avseende säkerhetstjänster	38 451	37 265	38 451	37 265
Förutbetalda intäkter avseende jourtjänster	7 886	4 066	7 886	4 066
Övriga förutbetalda intäkter	1 412	1 782	891	1 782
	<b>213 430</b>	<b>197 271</b>	<b>210 681</b>	<b>195 665</b>

**NOT 27. UPPLYSNING OM VISSA TRANSAKTIONER MED NÄRSTÅENDE**

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

Till denna grupp har under 2018 fakturering skett med 353,4 MSEK (293,2). Från samma grupp och under samma period har fakturor erhållits till ett värde av 2,9 MSEK (2,6).

Av SOS Alarms fakturering avser mer än 80 procent fakturering till ovan angivna närstående samt till medlemmar i Sveriges Kommuner och Landsting.

**NOT 28. 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 29. EGET KAPITAL OCH VINSTDISPOSITION**

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

Kvotvärdet är 100 kr för samtliga aktier.

**Förslag till vinstdisposition**

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel

	2018	2017
Balanserat resultat	199 834	145 630
Årets resultat	44 622	54 204
	<b>244 456</b>	<b>199 834</b>
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:		
till aktieägarna utdelas	33 000	-
i ny räkning överföres	211 456	199 834
	<b>244 456</b>	<b>199 834</b>

**NOT 30. 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 2019

Eva Fernvall  
*Ordförande*

Vesna Jovic

Maria Nilsson

Alf Jönsson

Erik Tranaeus

Inge Lindberg

Marie Ygge

Ingrid Lennerwald

Lars Thomsen  
*Personalrepresentant*

Johnny Magnusson

Mats Lundgren  
*Personalrepresentant*

Maria Khorsand  
*Verkställande direktör och koncernchef*

Vår revisionsberättelse har lämnats den 15 mars 2019.

KPMG AB

Marine Gesien  
*Auktoriserad revisor*

# Revisionsberättelse för år 2018

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

## Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

### UTTALANDEN

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för SOS Alarm Sverige AB för år 2018. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 29-77 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen och koncernredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets och koncernens finansiella ställning per den 31 december 2018 och av dessas finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen.

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Förvaltningsberättelsen och bolagsstyrningsrapporten är förenliga med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar, och bolagsstyrningsrapporten är i överensstämmelse med årsredovisningslagen.

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

### GRUND FÖR UTTALANDEN

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

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

### ÖVRIGA UPPLYSNINGAR

Revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen för år 2017 har utförts av en annan revisor som lämnat en revisionsberättelse daterad den 29 mars 2018 med omodifierade uttalanden i Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen.

### ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1-28, 83-88 och 91-95. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

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

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

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

### STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

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

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och

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

Styrelsens revisionsutskott ska, utan att det påverkar styrelsens ansvar och uppgifter i övrigt, bland annat övervaka bolagets finansiella rapportering.

### REVISORNS ANSVAR

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

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

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma

granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.

- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om huruvida det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen och koncernredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen och koncernredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag och en koncern inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen och koncernredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.
- inhämtar vi tillräckliga och ändamålsenliga revisionsbevis avseende den finansiella informationen för enheterna eller affärsaktiviteterna inom koncernen för att göra ett uttalande avseende koncernredovisningen. Vi ansvarar för styrning, övervakning och utförande av koncernrevisionen. Vi är ensamt ansvariga för våra uttalanden.

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



## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### UTTALANDEN

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för SOS Alarm Sverige AB för år 2018 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

### GRUND FÖR UTTALANDEN

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

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

### STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

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

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets och koncernens ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt.

Verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

### REVISORNS ANSVAR

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för

att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

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

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

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

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

Stockholm den 15 mars 2019

KPMG AB

Marine Gesien  
Auktoriserad revisor

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

# Granskningsrapport för år 2018

### TILL ÅRSSTÄMMAN I SOS ALARM SVERIGE AB

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

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

Lekmannarevisorernas ansvar är att granska verksamhet och kontroll och pröva om verksamheten bedrivits i enlighet med

de uppdrag som bolaget har från ägaren.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisionssed.

Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en 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 15 mars 2019

Göran Larsson

Kenneth Strömberg

# Hållbarhetsfakta 2018



## Om redovisningen

**SOS ALARMS** hållbarhetsredovisning utgår från de hållbarhetsaspekter som identifierats som mest väsentliga utifrån dialogen med organisationens intressenter. Den upprättas sedan 2008 och publiceras tillsammans med ordinarie årsredovisning. Den senaste redovisningen publicerades den 31 mars 2018 för verksamhetsåret 2017. Redovisningen omfattar hela SOS Alarms verksamhet och inkluderar även kraven på hållbarhetsrapport enligt årsredovisningslagens 6 kap 11§, vilken återfinns på sid 83-88.

### TILLÄMPNING AV REDOVISNINGSRAMVERK

Redovisningen för 2018 är för första gången upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) Standards (Core) ramverk för hållbarhetsredovisning. Detta har ersatt den tidigare

tillämpade standarden GRI G4 (Core). Hållbarhetsredovisningen upprättad enligt GRI:s riktlinjer definieras på sid 91-95. Rapporten granskas översiktligt av bolagets externa revisorer.

### FÖRÄNDRINGAR I REDOVISNINGEN

Redovisningen har förändrats och omdisponerats i och med övergången till ny GRI-standard. Under 2018 har dessutom väsentlighetsanalysen uppdaterats, vilket innebär en viss förändring av vilka frågor som rapporteras om.

## Styrning och uppföljning

**SOS ALARMS** verksamhet bedrivs enligt lagar och andra krav på ett sätt som är ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbart. Hela verksamheten är en viktig pusselbit för att skapa ett tryggt och hållbart samhälle. Därför är hållbarhetsarbetet helt integrerat i verksamheten. I dialog med intressenterna identifieras de områden som är mest kritiska för hur SOS Alarm ska stärka och utveckla sitt bidrag till ett tryggare Sverige för alla. Tillsammans med en kontinuerlig omvärldsbevakning och en process för riskhantering utgör detta grunden för hållbara mål och strategier, vilket framgår av affärsplanen. Affärsplanen beslutas och följs upp av styrelsen. Företagsledningen ansvarar för att verksamheten arbetar mot målen och avrapporterar löpande framsteg och avvikelser till styrelsen. Vissa av målen i affärsplanen är förutbestämda av ägarna såsom mål för vårt samhällsuppdrag enligt det så kallade alarmeringsavtalet och de ekonomiska målen. Resterande mål bestäms av styrelsen. Tillsammans utgör de en balanserad bild av hur SOS Alarm avser att bidra till ett tryggare Sverige för alla.

Affärsplanen bryts ner i årliga verksamhetsplaner och budgetar för samtliga verksamhetsområden och stödfunktioner. Uppföljning sker såväl lokalt som i koncernledningen och styrelsen.

Till stöd för styrning av verksamheten finns ett ledningssystem för kvalitet och miljö, ett ledningssystem för informationssäkerhet samt en rad policyer och riktlinjer för verksamheten.

I syfte att identifiera och förebygga hinder för att verksamheten ska nå sina mål finns en etablerad process för hantering av risker. Denna ingår som en del i vårt ledningssystem och innebär att risker hanteras och följs upp löpande i verksamheten. Varje verksamhetsenhet har till uppgift att identifiera, hantera och följa upp sina egna risker. Större risker aggregeras uppåt och hanteras på central nivå via kvartalsvisa avstämningar och bedömningar avseende nivå och hantering av respektive risk. Se ytterligare beskrivning i bolagsstyrningsrapporten sidan 38.

### UPPFÖRANDEKOD

För verksamheten finns en av styrelsen beslutad uppförandekod som utgår från vårt uppdrag och grundar sig på vår gemensamma värdegrund, principerna i FNs Global Compact och Näringslivskoden från Institutet mot mutor (IMM). Uppförandekoden innefattar områdena miljö, sociala och affärsetiska frågor. Koderna har dessutom anpassats med krav på att även våra

leverantörer arbetar systematiskt för efterlevnad av koden.

### POLICYER

Utöver uppförandekoden beslutar styrelsen om policyer avseende arbetsmiljö, jämställdhet och mångfald, miljö och finans. Därutöver har verksamheten policyer som beslutats av koncernledningen och som bland annat avser alkohol och droger, inköp, kvalitet, lönesättning, kränkande särbehandling och sexuella trakasserier samt en policy för visselblåsning.

Det är alltid närmaste chefs ansvar att informera och utbilda medarbetarna i företagets uppförandekod, policyer och riktlinjer. Samtliga återfinns på organisationens intranät.

### EXTERNA REGELVERK, STANDARDER OCH PRINCIPER

SOS Alarm har ett ledningssystem, certifierat enligt ISO 9001:2015 avseende kvalitet och enligt ISO 14001:2015 avseende miljö. Arbetet kring mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korruption utgår från principerna i FNs Global Compact, som också utgör grunden för vår uppförandekod. Denna är direkt kopplad till Näringslivskoden från Institutet mot mutor (IMM). Utöver det regleras verksamheten av en rad lagar, förordningar och föreskrifter som bland annat rör skydd mot olyckor, alarmeringscentraler och bevakningsföretag, hälsa och sjukvård, elektronisk kommunikation, säkerhetskydd, skyddslagstiftning, totalförsvaret och höjd beredskap. Verksamheten regleras dessutom – som alla svenska företag – av miljö- och arbetsmiljölagstiftning samt den svenska bolags- och skattelagstiftningen. Som av staten delägt bolag följer vi också statens ägarpolicy och riktlinjer för bolag med statligt ägande.

### EXTERNA KONTROLLORGAN OCH TILLSYNSMYNDIGHETER

Förutom de stämvalda revisorerna som reviderar bolagsstyrning, internkontroll och finansiell rapportering samt översiktligt granskar hållbarhetsredovisningen så utövas extern tillsyn av Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) samt Socialstyrelsen via IVO (Inspektionen för vård och omsorg) och Länsstyrelsen. SOS Alarms ledningssystem revideras årligen av Det Norske Veritas (DNV).

Liksom föregående år har inga böter eller icke-monetära sanktioner till följd av verksamheten förekommit under 2018.

## Avgränsningar och fokusområden

### INTRESSENTDIALOGER

SOS Alarm har sedan länge en rad mer eller mindre upparbetade forum för dialog med olika intressentgrupper. Under 2018 har dialogen förstärkts med djupintervjuer av framför allt kunder och samverkansparter samt att vi i större utsträckning än tidigare involverat såväl interna som externa intressenter i samband med det strategiska arbetet med en ny affärsplan för 2020-2022. En sammanfattning av intressentdialogerna finns på sidan 11.

### VÄSENTLIGHETSANALYS

Grundat på omvärldsanalys och dialog med intressenterna, samt bolagets uppdrag och mål, har under året en analys genomförts för att identifiera risker, aspekter, utvecklingsområden och utmaningar som är viktiga för hur vi ska stärka och bidra till ett tryggare Sverige för alla. Utöver vårt uppdrag baseras analysen på GRI:s principer, de globala målen i Agenda 2030, FN:s vägledande principer för mänskliga rättigheter – Global Compact, Statens ägardirektiv för statliga bolag, årsredovisningslagens krav på hållbarhetsrapportering samt standarden ISO 14001:2015.

Aspekterna har prioriterats av SOS Alarms företagsledning, SOS Alarms strategigrupp och utvalda intressenter. Analysen ligger till grund för det pågående arbetet med en affärsplan för 2020-2022, men den har också fungerat som en bra avstämning mot tidigare genomförd analys och mot nu gällande mål och strategier. Den nyligen genomförda analysen överensstämmer till stor del med föregående väsentlighetsanalys. Se nedan sammanfattning av analysen och läs mer på sid 12.

### EN ATTRAKTIV OCH EFFEKTIV

#### VERKSAMHET SOM BYGGER FÖRTROENDE

Väsentligt för att bidra till ett tryggare Sverige för alla är att SOS Alarm bibehåller eller ökar sitt starka förtroende. För det krävs att vi levererar våra tjänster med hög tillgänglighet och tillförlitlighet, oberoende av vem den hjälpsökande är eller var personen befinner sig. Det betyder till exempel att våra tjänster ska vara tillgängliga för såväl hjälpsökande med olika typer av funktionshinder som för personer som talar ett annat språk än svenska. Det är också av största vikt att vi har möjlighet att positionera nödställda så att

hjälp snabbt kan skickas till rätt plats. Dessutom är det viktigt att vi kan samla och verifiera information för att skapa goda lägesbilder för våra kunder och samverkansparter för att bidra till proaktivitet och effektivare hjälpinsatser.

För att säkerställa kvalitet i leveransen vid hantering av nödsamtal genomgår varje SOS-operatör en utbildning som avslutas med en certifiering. Denna certifiering, som sedan upprepas årligen, är en förutsättning för att få arbeta operativt i skarp drift.

*Målet är att långsiktigt leverera enligt våra uppdragsmål vad gäller allmänhetens förtroende, svarstider, servicenivå och tid till identifierat hjälpbehov, samt att från och med 2019 upprätthålla indexnivån avseende allmänhetens uppfattning om SOS Alarm som en hållbar verksamhet.*

En förstklassig leverans av våra tjänster kräver kompetenta och engagerade medarbetare. För SOS Alarm är det av största vikt att vi är attraktiva som arbetsgivare, att vi kan anställa människor med rätt kompetens och att våra medarbetare känner stolthet för verksamheten och väljer att stanna hos oss. Det ställer krav på allt från ett närvarande engagerat ledarskap till god arbetsmiljö, bra arbetsvillkor och schemamodeller samt möjlighet till kompetens- och karriärsutveckling.

SOS Alarm prioriterar ett nära samarbete med, och involvering av, de fackliga organisationerna. Likaså med centralt och lokalt skyddsombud. Detta sker såväl via schemalagda företagsråd som via löpande avstämningar.

*Målet är att medarbetarna ska känna sig stolta och engagerade och att personalomsättningen långsiktigt stabiliseras på en låg nivå.*

#### VÄRDESKAPANDE FÖR KUNDER OCH LÅNGSIKTIGA RELATIONER

Vi är ett viktigt nav som ska stärka trygghetskedjan genom att ge förutsättningar för våra uppdragsgivare, kunder och samverkansparter att lösa sina respektive uppdrag. Därför är det av oerhörd vikt att vi utvecklar långsiktiga relationer och stärker vår samverkan med övriga samhällsaktörer för att kunna skapa värde för våra kunder och för samhället.



*Målet är ett långsiktigt högt förtroende från våra kunder och samverkanspartner, vilket årligen mäts via Nöjd Kund Index (NKI).*

#### **PROAKTIV UTVECKLING AV TJÄNSTER OCH TEKNOLOGI**

Grundläggande för en långsiktigt hållbar verksamhet är att tjänster, processer och teknik utvecklas över tiden. Vi behöver ständigt utveckla våra tjänster och våra arbetsmetoder i takt med vad tekniken möjliggör. Det innebär en innovativ affärs- och tjänsteutveckling, nyttjande av digitalisering samt utveckling av IT och infrastruktur för att stärka vår leverans och möjliggöra ökad proaktivitet och samverkan med våra kunder och övriga samhällsaktörer. Det innebär också att vi behöver upprätthålla vår kommunikation och informationsspridning till allmänheten.

*En översyn över hur detta målområde ska mätas pågår och förslag till mål och mätmetoder kommer att tas fram under året.*

#### **STABILA EKONOMISKA OCH REGULATORISKA FÖRUTSÄTTNINGAR**

För att leverera trygghet över tid krävs stabila förutsättningar för att kunna såväl bemanna som att utveckla verksamheten. Grundläggande är en stabil ekonomi som möjliggör en långsiktig finansiering av verksamheten. Det kräver såväl kostnadstäckta kundavtal som ett effektivt resursutnyttjande.

*Målet är att verksamheten över tid utvecklas och ökar i omsättning och att vi lever upp till ägarnas krav avseende rörelseresultat och soliditet.*

#### **ETISK OCH RÄTTVIS VERKSAMHET OCH AFFÄR**

Hela vår verksamhet har en stark koppling till mänskliga rättigheter och bottnar i allas rätt till hjälp oavsett vem du är eller var du befinner dig. Via vår gemensamma värdegrund genomsyrar detta allt vi gör och är vägledande i hur vi bedriver och utvecklar verksamheten. Den hjälp-

sökande ska alltid vara i fokus.

För att bedriva en förtroendeskapande verksamhet krävs dock att hela verksamheten bakom hjälpleveransen bedrivs etiskt och rättvist. För oss innebär det att vi så långt möjligt följer de tio principerna i FN:s Global Compact och att vi har de globala målen för hållbar utveckling i beaktande.

#### **EN ICKE-DISKRIMINERANDE OCH JÄMSTÄLLD VERKSAMHET**

SOS Alarms verksamhet ska vara fri från diskriminerande beteenden. Detta gäller såväl i kontakten med hjälpsökande som kollegor emellan på arbetsplatsen. Vi förväntar oss att alla agerar utifrån vår gemensamma värdegrund, vår uppförandekod och våra policyer. SOS Alarm arbetar aktivt via ett engagerat ledarskap och arbetsplatsträffar samt genom att lyfta goda exempel för att stärka en öppen inkluderande kultur.

För att våra medarbetare ska kunna rapportera misstankar om avvikelser från våra värderingar, affärsprinciper och tillämplig lagstiftning utan risk för repressalier finns en visselblåsarfunktion. Syftet är också att säkerställa en korrekt hantering och utredning av denna typ av ärenden samt att bevara allmänhetens förtroende.

Under 2018, liksom under 2017, finns inga anmälda fall av diskriminering.

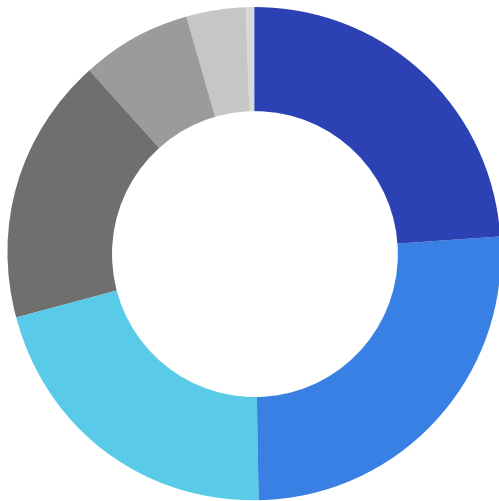
Att arbeta aktivt med jämställdhet och mångfald är ett sätt att stötta verksamheten i att bättre förstå och ta tillvara varandras olikheter. Vart tredje år ska en jämställdhetsplan för SOS Alarm upprättas. Lokalt på varje SOS-central, inom varje verksamhetsområde och inom stödfunktioner ska frågorna finnas med på arbetsplatsträffar och i utbildningar samt ingå som en naturlig del i verksamheten.



**ANSVARSFULLA INKÖP**

Under 2018 gjorde SOS Alarm inköp för cirka 400 MSEK. Dessa fördelar sig på omkring 1 100

leverantörer varav cirka 10 procent står för 80 procent av inköpen. Inköpen fördelar sig på följande kategorier:



- Professionella tjänster, 24%
- IT & telefoni, 25,7%
- Personalrelaterade tjänster, 21,2%
- Lokaler och FM-kostnader, 17,3%
- Resor och konferenser, 7,4%
- Marknadsföring, reklam, PR, 3,7%
- Övriga kostnader, 0,5%

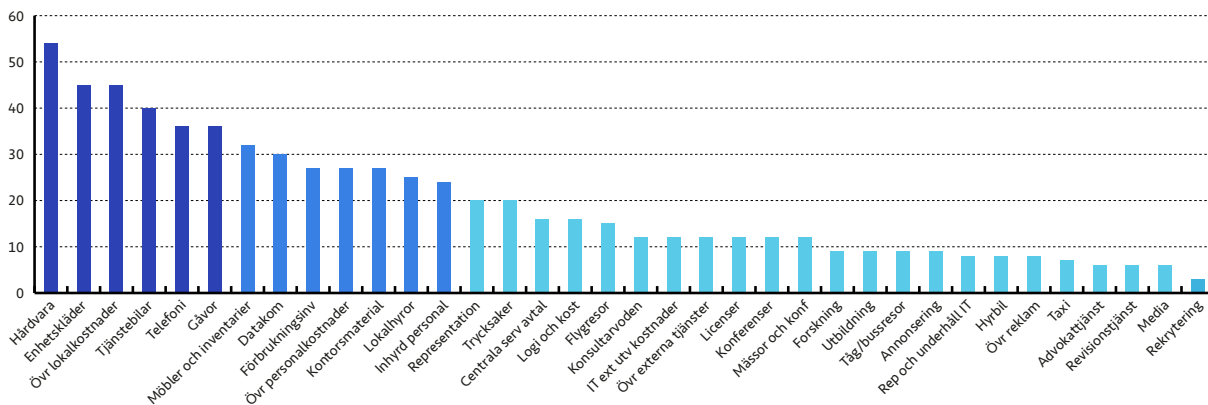
**UNDER 2017** inledde SOS Alarm ett arbete för att omstrukturera och modernisera verksamhetens organisation och rutiner för inköp. Arbetet har fortsatt under 2018 och innebär att en ny inköpspolicy fastslagits, nya rutiner för inköp och upphandling har införts samt en ny förstärkt och centraliserad inköpsorganisation har etablerats. Via centralisering förstärks möjligheten att omhänderta hållbarhetsrisker och det blir lättare att undvika riskfyllda inköp.

I rutinerna ingår att vid all upphandling av produkter och tjänster utifrån hållbarhetsrisker bedöma såväl nya som etablerade leverantörer. För detta används ett frågeformulär. Samtliga

nya leverantörer måste dessutom från och med 2018 acceptera SOS Alarms uppförandekod. Målet 2018 har dessutom varit att de befintliga leverantörer som står för 80 procent av inköpen ska acceptera SOS Alarms uppförandekod alternativt ha en egen kod som är minst i höjd med SOS Alarms nivå. Målen har infriats.

I december 2017 genomfördes en riskanalys för att kategorisera inköpen utifrån hållbarhetsrisker, det vill säga risker kopplade till miljö, mänskliga rättigheter och affäretik. Urvalet baseras på parametrarna inköpsvolym, landrisker, risker kopplade till tjänsten/produkten/inköpskategorin. Mest riskfyllda inköp bedöms återfinnas inom nedan angivna kategorier:

**RISKPOÄNG**



Risکانالysen ligger till grund för fortsatt arbete – dels för att identifiera risker vid upphandling men också för att identifiera var vi har störst risker bland våra befintliga leverantörer och var vi därmed har störst anledning att vidta åtgärder och följa upp efterlevnad avseende policyer, uppförandekod etc.

Rutiner och genomförande av uppföljning av leverantörer kommer att etableras under 2019.

### MOTVERKANDE AV KORRUPTION

Regler och riktlinjer för att motverka korruption återfinns i SOS Alarms uppförandekod som är kopplad till Näringslivskoden från Institutet mot mutor (IMM) och dessutom i våra riktlinjer för representation, uppvaktning och gåvor. Det ingår även som del i vår inköspolicy. Vi har inventerat risken för korruption i verksamheten och bedömt den som relativt låg generellt, men att den är något högre kopplat till inköp än för övrig verksamhet. Det är också en av anledningarna till den förändring av organisation och rutiner för inköp som genomfördes under 2017. För att aktualisera frågan har utbildning genomförts med delar av verksamheten under 2018. Under 2019 planeras för ny webbaserad interaktiv utbildning riktad till samtliga medarbetare.

Liksom tidigare år har inga bekräftade korruptionsincidenter inträffat under 2018.

### FRÄMJA STABILITET OCH SÄKERHET OCH SÄKERSTÄLL SAMHÄLLSVIKTIGA FUNKTIONER

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 totalförsvärsförmåga där SOS Alarm är en viktig del av det civila försvaret.

Under hösten 2017 genomfördes en risk- och sårbarhetsanalys av den fysiska säkerheten på samtliga arbetsplatser. Den har kompletterats med en säkerhetsskyddsanalys för hela verksamheten som omfattar allt från personsäkerhet och fysisk säkerhet till IT- och informations säkerhet. Dessa är viktiga komponenter i vårt arbete med att säkerställa vår förmåga även under tider av höjd beredskap eller ofred. De olika analyserna har resulterat i ett åtgärdsprogram som leds av SOS Alarms säkerhetsfunktion.

### EN TRANSPARENT VERKSAMHET

Vi har ett ansvar 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 till berörda intressenter.

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. 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.

### ANSVAR FÖR MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN

Grunden för vårt miljöarbete är en av styrelsen beslutad miljöpolicy. SOS Alarm är certifierat enligt ISO 14001:2015, vilket medför att försiktighetsprincipen beaktas via ledningssystemet. Vi gör en årlig bedömning av vilka miljöaspekter som är mest väsentliga att bevaka och påverka. På övergripande nivå bedöms tjänsteresor och energiförbrukning kopplat till IT och inköp vara de områden som orsakar störst direkt miljöpåverkan.

Vi har som mål att årligen minska koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor per anställd. För att klara detta har vi utökat det tekniska stödet för virtuella möten samtidigt som vi strävar efter att – när så är möjligt – undvika flygresor. Vi nådde ej vårt mål att minska koldioxidutsläppen med 5 procent per anställd. Liksom föregående år har vi valt att fullt ut kompensera för våra koldioxidutsläpp till följd av tjänsteresor genom att bidra till projektet LifeStraw, ett FN-certifierat projekt i Kenya.

För att effektivisera energiförbrukningen inom IT arbetar vi långsiktigt för att nyttja vår serverpark mer effektivt via virtualisering. Dessutom strävar vi att återvinna i princip allt IT-skrot. Hur vi hanterar inköpen finns beskrivet ovan.

För att säkerställa medarbetarnas kunskap om våra utmaningar på miljöområdet och hur dessa ska hanteras har vi en webbaserad miljöutbildning för samtliga medarbetare. Denna kommer under 2019 att ersättas av en ny utbildning som täcker större delar av hållbarhetsområdet.

Kontakt för information om redovisningen:  
Eva-Karin Lilja, [eva.karin.lilja@sosalarm.se](mailto:eva.karin.lilja@sosalarm.se)



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

## samt yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

### INLEDNING

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning för år 2018. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens och den lagstadgade hållbarhetsrapportens omfattningar på sidan 83 i detta dokument.

### STYRELSENS OCH FÖRETAGSLEDNINGENS ANSVAR

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen inklusive den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med tillämpliga kriterier respektive årsredovisningslagen. Kriterierna framgår på sidan 83 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 felaktigheter, 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 och lämna ett yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Vårt uppdrag är begränsat till den historiska information som redovisas och omfattar således inte framtidsorienterade uppgifter.

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. Vi har utfört vår granskning avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. En översiktlig granskning och en granskning enligt RevR 12 har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i övrigt har.

Revisionsföretaget tillämpar ISQC 1 (International Standard on Quality Control) och har därmed ett allsidigt system för kvalitetskontroll vilket innefattar dokumenterade riktlinjer och rutiner avseende efterlevnad av yrkesetiska krav, standarder för yrkesutövningen och tillämpliga krav i lagar och andra författningar. Vi är oberoende i förhållande till SOS Alarm Sverige AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning och granskning enligt RevR 12 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 och granskning enligt RevR 12 har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning av hållbarhetsredovisningen 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 våra uttalanden nedan.

#### **UTTALANDEN**

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.

En lagstadgad hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 15 mars 2019  
KPMG AB

Marine Gesien  
*Auktoriserad revisor*

Torbjörn Westman  
*Specialistmedlem i FAR*

# GRI-index (Core)

GRI 101 (2016) Grundläggande principer			
GRI 102 (2016) Generella upplysningar			
Organisationsprofil		Kommentar	Sida
102-1	Organisationens namn		1, 2
102-2	Affärsmodell, viktigaste varumärkena, produkterna och/ eller tjänsterna		8
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Stockholm	8
102-4	(Länder som organisationen är verksam i) Lokalisering av organisationens verksamhet/-er	SOS Alarm har endast verksamhet i Sverige, se karta	8
102-5	Ägarstruktur och företagsform		8, 30
102-6	Marknader där organisationen är verksam		8
102-7	Den redovisande organisationens storlek	Omsättning; medarbetare	4
102-8	Information om personalstyrka och annan arbetskraft, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	Region, se karta	8, 20
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja		87
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	Inga väsentliga förändringar	87
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen	Certifierat enligt ISO 14001:2015 vilket innebär att försiktighetsprincipen beaktas via ledningssystemet	
102-12	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	FN Global Code of Conduct ILO:s åtta kärnkonventioner FN:s barnkonvention FN:s deklaration mot korruption Institutet mot Mutors "Näringslivskod"	
102-13	Betydande medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer	Svenskt Näringsliv Säkerhetsbranschen EENA - European Emergency Number Association	
Strategi			Sida
102-14	Uttalande från senior befattningshavare	VD-ord	6-7
Etik och integritet			Sida
102-16	Beskrivning av organisationens värdegrund, etiska principer och regler för uppförande		9, 19
Styrning			Sida
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	Beskrivs dels ur ett hållbarhetsperspektiv, dels i ordinarie bolagsstyrningsrapport	38-48, 84
Kommunikation och intressenter			Sida
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	Se illustration	11
102-41	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	Samtliga medarbetare förutom VD omfattas	
102-42	Beskrivning av identifiering och urval av intressenter	Intressenterna är utvalda i samråd med styrelse, koncernledning samt risk- och strategigruppen	11, 85

102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	Se exempel	11
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen	Se sammanställning	11
<b>Tillvägagångssätt för redovisning</b>			<b>Sida</b>
102-45	Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	SOS Alarm Sverige AB och YouCall Sverige AB	30
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar		10-14, 85
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats		10-14, 85-88
102-48	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar	Ny standard innebär utökad information – ej förändrad information	
102-49	Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod	Uppdaterad väsentlighetsanalys	85
102-50	Redovisningsperiod	2018-01-01–2018-12-31	2, 83
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	2018-03-31 www.sosalarm.se	83
102-52	Redovisningscykel	Kalenderår, följer bolagets räkenskapsår	83
102-53	Kontaktpunkt för frågor angående redovisningen och dess innehåll	Eva-Karin Lilja eva.karin.lilja@sosalalarm.se	
102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standards redovisningsnivåer		83
102-55	GRI-index		91
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande		89

## ÄMNESSPECIFIKA UPPLYSNINGAR

<b>GRI 200 Ekonomisk påverkan</b>		<b>Kommentar</b>	<b>Sida</b>
<b>201 (2016)</b>	<b>Ekonomiskt resultat</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Styrs via ägarmål och utgör grunden för affärsplan, verksamhetsplan och budget. Följs upp löpande via styrkort.	12, 15,
103-2	Styrning av frågan		86
103-3	Utvärdering av styrningen		
201-3	Incitamentsprogram och pensionsplaner	Begränsas till beskrivning av incitamentsprogrammet miNova. (Koncernen tillämpar i övrigt ITP – tjänstepension)	19, 64-65
Företagsspecifikt nyckeltal	Rörelsemarginal		15
Företagsspecifikt nyckeltal	Soliditet		15
Företagsspecifikt nyckeltal	Omsättning		15
<b>205 (2016)</b>	<b>Anti-korruption</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		88
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
205-1	Granskning av verksamheter med avseende på anti-korruption	Korruptionsrisker bedöms som relativt låga. De områden där störst risk föreligger är kopplade till framför allt inköp och till marknads- och försäljningsverksamheten.	87-88
205-3	Korruptionsincidenter och vidtagna åtgärder		88

GRI 300 Miljö			
<b>305 (2016)</b>	<b>Utsläpp</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		88
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
Företagsspecifikt nyckeltal	Co <sub>2</sub> -utsläpp till följd av tjänsteresor		15-16, 88
<b>308</b>	<b>Miljöbedömning av leverantörer</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		87
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
308-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån miljökriterier	Nya leverantörer utvärderas utifrån frågeformulär	87
308-2	Miljöpåverkan i leverantörskedjan och vidtagna åtgärder	Nya leverantörer utvärderas ur miljöhänsyn. Utveckling av process och rutin för uppföljning pågår.	87
GRI 400 Social påverkan			
<b>401 (2016)</b>	<b>Anställning</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		15-16,
103-2	Styrning av frågan		19, 85
103-3	Utvärdering av styrningen		
401-1	Nyanställningar och personalomsättning		15, 19-20, 85
Företagsspecifikt nyckeltal	eNPS – employees Net Promotor Score		15, 19-20, 85
<b>403 (2016)</b>	<b>Arbetsmiljö och säkerhet</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	SOS Alarm bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samtliga chefer och medarbetare utbildas. Anställda ska ha kunskap om risker i arbetet och hur de kan förebyggas, och chefer ska ha tillräcklig kunskap om arbetsmiljöarbete. På SOS Alarm använder vi arbetsmiljöledningssystemet IDEA. Här finns information, aktuella lagar, checklistor för skyddsrondd mm. IDEA används även för dokumentation i rehabiliteringsärenden vid eventuella arbetsskador.	85
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
403-1	Arbetsagarrepresentation i skydds- och hälsokommittéer	SOS Alarm har ett utarbetat system för uppföljning av arbetsmiljö via såväl centralt som lokala skyddsombud. Detta system täcker hela verksamheten och omfattar därmed samtliga anställda. Centralt skyddsombud deltar i Företagsrådet (regelbundna forum för ledning och arbetsagarrepresentanter).	
<b>404 (2016)</b>	<b>Kompetensutveckling</b>		

103-1 103-2 103-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning Styrning av frågan Utvärdering av styrningen	För att organisationen ska utvecklas måste också medarbetarna utvecklas. Därför utbildas chefer i att bryta ner företagets mål till personliga mål för utveckling för sig själv och sina medarbetare. Vi behöver framöver utveckla metoder för uppföljning av att medarbetarsamtal med utvecklingsplaner genomförs.	
404-3	Andel anställda som löpande får utvärdering av prestation och kompetens	Samtliga anställda har medarbetarsamtal med närmaste chef för: <ul style="list-style-type: none"> <li>• utveckling, målsättning</li> <li>• uppföljning av prestation</li> <li>• lönesamtal.</li> </ul>	
<b>405 (2016)</b>	<b>Mångfald och jämställdhet</b>		
103-1 103-2 103-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning Styrning av frågan Utvärdering av styrningen	Utgår från jämställdhets- och mångfalds-policy. Jämställdhet eftersträvas så långt möjligt liksom mångfald. Till viss del begränsas mångfalden av krav på svenska språkkunskaper och på svenskt medborgarskap.	86
405-1	Köns- och åldersfördelning (samt ev. uppdelning i andra mångfaldskriterier) i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorier		20
<b>406 (2016)</b>	<b>Icke-diskriminering</b>		
103-1 103-2 103-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning Styrning av frågan Utvärdering av styrningen	Regleras via uppförandekod och policy mot diskriminering och kränkande särbehandling, Visselblåsarpolicy. Följs upp av HR samt via medarbetarundersökningar.	86
406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder.	Inga fall av diskriminering finns rapporterade.	
<b>407 (2016)</b>	<b>Föreningsfrihet och rätt till kollektiva förhandlingar</b>		
103-1 103-2 103-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning Styrning av frågan Utvärdering av styrningen	Denna fråga är avgränsad till inköp av varor och tjänster. Via krav på att leverantörer måste acceptera vår uppförandekod. Så sker vi måste nu utveckla rutiner för uppföljning.	87
407-1	Verksamhetsgrenar och leverantörer där föreningsfrihet och rätt till kollektiv förhandlingsrätt riskerar att inte uppfyllas	Se riskbedömning av inköpskategorier.	87
<b>408 (2016)</b>	<b>Barnarbete</b>		
103-1 103-2 103-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning Styrning av frågan Utvärdering av styrningen	Denna fråga är avgränsad till inköp av varor och tjänster. Via krav på att leverantörer måste acceptera vår uppförandekod. Så sker vi måste nu utveckla rutiner för uppföljning.	87
408-1	Verksamhetsgrenar och leverantörer där det finns betydande risk för barnarbete	Se riskbedömning av inköpskategorier.	87
<b>409 (2016)</b>	<b>Tvångsarbete</b>		
103-1 103-2 103-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning Styrning av frågan Utvärdering av styrningen	Denna fråga är avgränsad till inköp av varor och tjänster. Via krav på att leverantörer måste acceptera vår uppförandekod. Så sker vi måste nu utveckla rutiner för uppföljning.	87
409-1	Verksamhetsgrenar och leverantörer där det finns betydande risk för tvångsarbete	Se riskbedömning av inköpskategorier.	87

<b>416 (2016)</b>	<b>Kunders hälsa och säkerhet</b>		
103-1 103-2 103-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning Styrning av frågan Utvärdering av styrningen	Tillgänglighet och tillförlitlighet i leverans av våra tjänster är avgörande för att trygga allmänhet och kunder. Styrning sker via affärsplan och uppdragsmål och via koncernens styrkort.	85
Företagsspecifikt nyckeltal	Allmänhetens förtroende – index	Följs upp via kvartalsvisa mätningar.	15, 85
Företagsspecifikt nyckeltal	NKI – kundnöjdhet (Nöjd Kund Index)	Följs upp via årlig kundundersökning.	15, 85
Företagsspecifikt nyckeltal	Svarstid 112 (SEK)	Daglig kontinuerlig uppföljning.	15, 85
Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 15 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	15, 85
Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 30 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	15, 85
Företagsspecifikt nyckeltal	Tid till identifierat hjälpbehov	Kontinuerlig uppföljning.	15, 85