

SOS ALARM

Årsberättelse 2019



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 2019 och belopp eller värden avser 2019 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 93-97. Den lagstadgade hållbarhetsredovisningen återfinns på sid 85-90.

Om SOS Alarm	Verksamhetsbeskrivning	3
SOS Alarm – ett tryggare Sverige för alla		3
SOS Alarm i korthet 2019		4
Finansiell utveckling i korthet		5
Stärkta relationer och innovationer som skapar trygghet	VD-ord	6
Mål och strategier	Beskrivning av mål och strategier för en hållbar verksamhet liksom koppling till de globala målen	8
Vi stärker den svenska trygghetskedjan		8
Omvärld och dialog		10
Väsentlighetsanalys för en hållbar verksamhet		12
Mål för verksamheten		13
SOS Alarm 2020-2022		15
Fokus och utvecklingsområden 2020		18
Året som gått		19
Våra medarbetare		19
SOS Alarm som vårdgivare		22
SOS Alarm är lyhörda för räddningstjänstens behov		25
Ökad tillgänglighet i fokus under 2019		27
Trygga företag och ökad kundupplevelse		30
Innovationer för ett tryggare Sverige		32
Årsredovisning och koncernredovisning 2019		34
Revisionsberättelse för år 2019		81
Hållbarhetsfakta 2019	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	85
Om redovisningen	Förklaring av redovisningsprinciper, specifikationer etc.	85
Styrning ooh uppföljning		86
Avgränsningar och fokusområden		87
Rapport över översiktlig granskning av hållbarhetsredovisningen		91
GRI-index		93

Ett tryggare Sverige för alla

Vi har en vision om ett tryggare Sverige för alla. Dag som natt, året om ser vi till att rätt hjälp finns på rätt plats i rätt tid.

VÅR VERKSAMHET bygger i grunden på tillit och djupt förankrade värderingar. Hos oss går ett professionellt agerande hand i hand med en tydlig empatisk kompass.

Det egna ansvaret är lika självklart som att vi samverkar och hjälps åt. Tillsammans skapar vi trygghet och säkerhet, nu och i framtiden.

SOS Alarm i korthet 2019

15

SOS-centraller
runt om i landet

10 001

tolkade nödsamtal på 72 språk

1 096

medelantal anställda

6

112-samtal
per minut

1 257

MSEK omsättning

26%

förbättrad svarstid

15 000

kunder

43

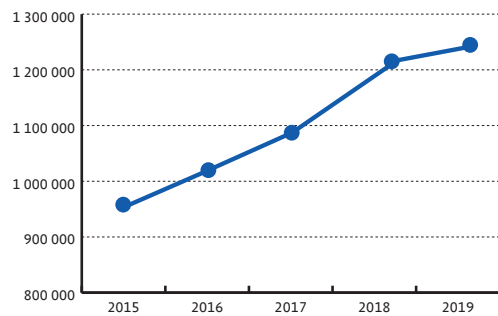
Viktigt meddelande
till allmänheten (VMA)

3 321 138

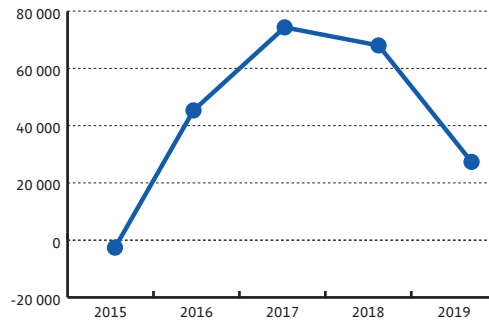
besvarade 112-samtal

Finansiell utveckling i korthet

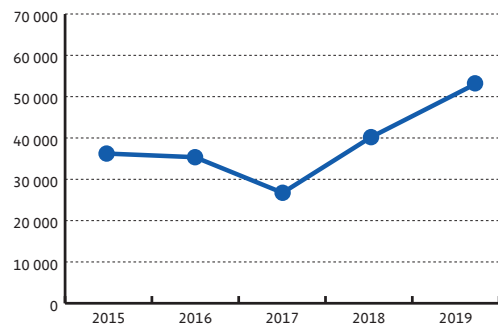
Omsättning (TSEK)



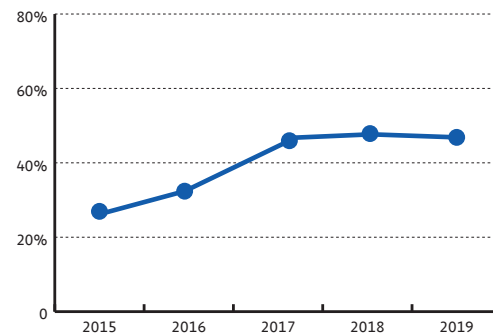
Årets resultat (TSEK)



Investeringar (TSEK)



Soliditet (%)





Stärkta relationer och innovationer som skapar trygghet

SOS Alarms mission är att alla ska få rätt hjälp på rätt plats i rätt tid, dygnet runt, årets alla dagar. Vi finns där när krisen är framme, oavsett vem du är eller var du befinner dig. Det löftet håller vi – under 2019 uppfyllde vi de flesta av våra mål med råge.

DET ÄR DAGS ATT sammanfatta året som gått, liksom vår affärsplan för 2017-2019. Jag kan stolt konstatera att vi har gått från en något splittrad verksamhet till ett företag som arbetar mot gemensamma mål. Genom att dra nytta av bredden i vår verksamhet och i varje medarbetares unika kompetens har vi lyckats nå merparten av våra mål med råge.

VÅR VERKSAMHET BIDRAR TILL ETT HÅLLBART SAMHÄLLE

SOS Alarms vision om ett tryggare Sverige för alla är också utgångspunkten för vårt hållbarhetsarbete, eftersom det i slutändan handlar om människan som vi skapar trygghet för. För att åstadkomma detta behöver vi vara innovativa och utvecklingsdrivna samt ha hög tillgänglighet och tillförlitlighet, en god kompetensförsörjning och förmågan att samverka. Dessutom måste vi, som alla organisationer, sträva efter att bedriva en transparent och etisk verksamhet med minimal miljöpåverkan.

STÄRKTA KUNDRELATIONER

Att ha goda och långsiktiga relationer med kunder och samverkansparter såsom kommuner, regioner, räddningstjänster och fastighetsbolag är viktigt för oss. Vi vill stärka vår kundupplevelse, vilket innebär att vi ska bli bättre på att fånga upp kundernas behov, önskemål och syn på samverkan. Vi vill också tydliggöra och förstärka kundvärdet i vårt erbjudande och förenkla interaktionen genom digitaliserade och smidiga processer.

INNOVATIONER FÖR ETT TRYGGARE SVERIGE

Under 2019 har vi utvecklat en mängd nya tjänster som bidrar till att skapa kundvärde. Vi lanserade *112-appen* som ger snabb, relevant och pålitlig information om akuta händelser i ens närhet. Vi har arbetat vidare med det nya medicinska beslutsstöd som på ett ännu bättre sätt ska stötta våra operatörer i sina bedömningar. Och vi har tagit fram tjänsten *Smart passage*, en digital nyckelhantering som gör att räddningstjänsten, och på sikt även ambulanspersonal,





Under 2019 har vi utvecklat en mängd nya tjänster som bidrar till att skapa kundvärde. Vi lanserade 112-appen som ger snabb, relevant och pålitlig information om akuta händelser i ens närhet.

snabbare kan ta sig in i fastigheter för att hjälpa nödställda.

Överlag ser vi också ett ökat behov av framtidsanalyser utifrån demografi, väder och andra förändringar i vår omvärld. Med all den data vi har tillgång till är möjligheterna oändliga. En förutsättning är att vår tekniska plattform hänger med i utvecklingen. Det kräver stora investeringar i både medarbetare och teknik och är nog den enskilt största utmaningen vi står inför. Jag är hoppfull om att vi kommer dit, så att vi snabbare kan utveckla nya tjänster till gagn för såväl kunder som hjälpsökande.

KORTARE SVARSTIDER OCH MINSKAD PERSONALOMSÄTTNING

Våra svarstider på nödnumret 112 har kraftigt förbättrats. Redan under 2017 gjordes ett jättekliv där vi förbättrade svarstiden med två sekunder. Sedan dess har vi ytterligare förbättrat våra svarstider och kan konstatera att de hjälpsökande får svar på 8,59 sekunder. Resultatet för sommaren 2019 är ett av de bästa vi haft på 112, trots att belastningen nästan var lika hög som 2018 med alla bränder. Under juni-augusti 2019 hade vi 1 002 677 anrop på 112 och en genomsnittlig svarstid på 9,59 sekunder. Det kan jämföras med samma period 2018, då vi hade 987 081 anrop på 112 och en genomsnittlig svarstid på 16,16 sekunder. Stabilitet i verksamheten och tekniska framsteg har starkt bidragit till detta, men också att vi kunnat anställa tillräckligt många medarbetare.

Under året har vi fortsatt vår kulturreja för att skapa engagemang och tillit bland våra medarbetare. Detta har lett till ökad sammanhållning, gott ledarskap och inte minst framtidstro vilket syns i att vår personalomsättning minskade från 16 procent 2018 till 11 procent 2019.

FRÅN FÖRANKRING TILL INVOLVERING

Under året har vi färdigställt vår affärsplan för 2020-2022. Arbetet har präglats av involvering genom workshops, interna arbetsgrupper och externa referensgrupper. På så sätt har vi fångat upp värdefulla synpunkter och skapat engagemang.

Affärsplanen innehåller fem strategiska mål:

- stolta och kompetenta medarbetare
- träffsäker leverans och kvalitet till våra kunder
- innovativa lösningar som skapar mervärde för våra kunder
- utveckling av nästa generations IT-plattform
- ett högt förtroende hos allmänheten.

För varje mål finns en strategi som klart och tydligt anger hur vi ska nå dit. Med tillit och engagemang hos våra medarbetare – som är ryggraden i vår verksamhet – är allt möjligt!

COVID-19:S PÅVERKAN PÅ VERKSAMHETEN

Covid-19 har slagit hårt på flera sätt och orsakar en belastning både på samhället och på vår verksamhet. Antalet larmsamtal till SOS Alarm har varit stort på samtliga våra tjänster, nödnumret och framför allt på 113 13 där vi under ett dygn fick in drygt 35 000 samtal (jämfört med en normal samtalsmängd på 30 samtal per dygn). Vi har utökat vår kapacitet för att möta det stora behovet och för att fortsatt kunna erbjuda hjälp till samhället.

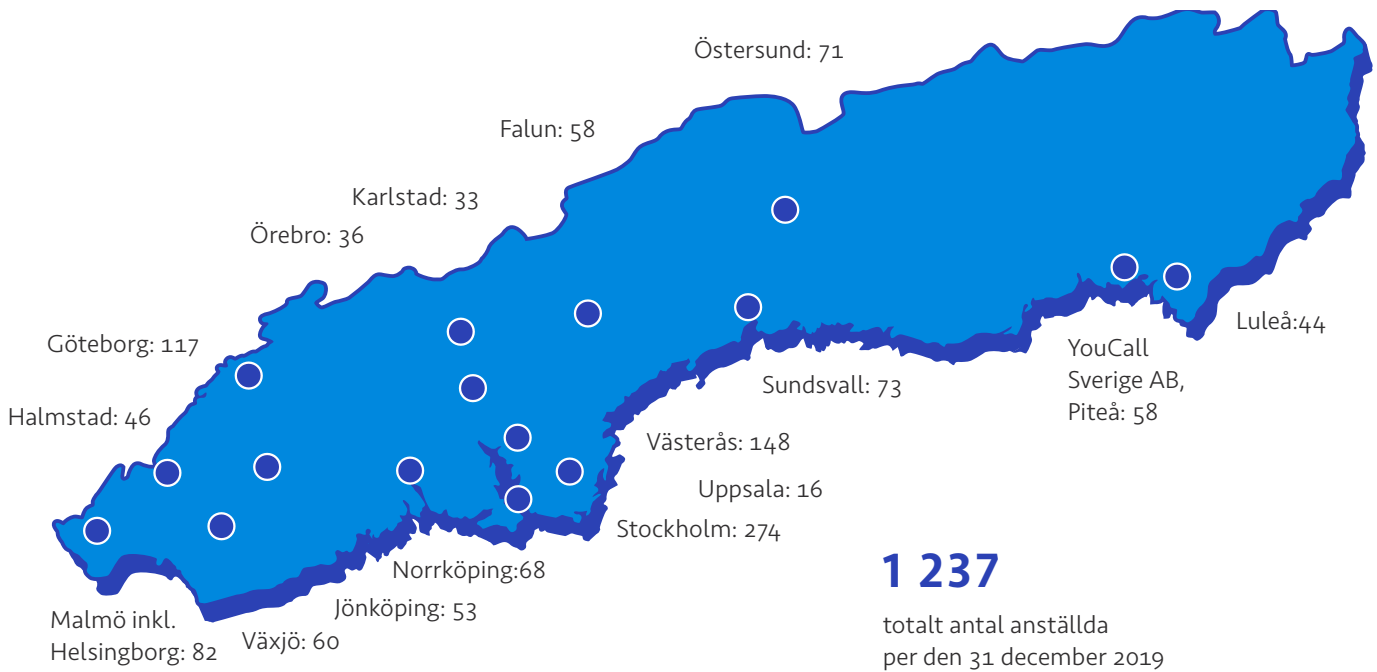
Maria Khorsand
VD och koncernchef



Medelantalet anställda i koncernen 2019 var 1 096



Antalet besvarade samtal till 112 2019 var 3 321 138



Vi stärker den svenska trygghetskedjan

SOS Alarm har en unik verksamhet. Vi vet hur Sverige mår, i realtid. Vi hanterar larm och koordinerar hjälpresurser vid olyckor, kriser och störningar. På uppdrag av svenska staten ansvarar vi för nödnumret 112 och har en central roll i samhällets krisberedskap.

MED TILLGÅNG TILL lägesbilder, information och avancerad teknik kan vi erbjuda ett helhetsperspektiv inom larmhantering som ingen annan har. Vi har väl beprövade system och utvecklar ständigt nya innovativa tjänster. I nära samverkan med våra kunder och samverkanspartner stärker vi den svenska

trygghetskedjan. På så sätt bidrar vi till ett hållbart och kostnadseffektivt nyttjande av samhällets resurser, vilket gynnar alla som bor eller vistas i Sverige.



- Via nödnumret 112 nås 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.
- Vi ansvarar för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) 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 i samverkan med ambulanssjukvård, räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning med flera.
- Vi har en bred tjänsteportfölj inom trygghet och säkerhet. Tillsammans med 112-tjänsten ger våra säkerhets- och jourtjänster en heltäckande lägesbild i realtid. Våra personlarm och trygghetslarm ger en närhet till flera samhällsresurser med hjälp av samverkande teknik och väl etablerade rutiner.
- Vi har även flera jourtjänster som underlättar hantering av akuta fel och begränsar skadeeffekter – det kan gälla allt från inbrott, krossade fönster och vattenskador till trasig gatubelysning, hål i asfalten eller brunnar som springer läck. Krisjour och energijour är andra exempel på våra jourtjänster. Vi arbetar för att förebygga och motverka negativa effekter av olika händelser som kan påverka ett företag eller samhälle.

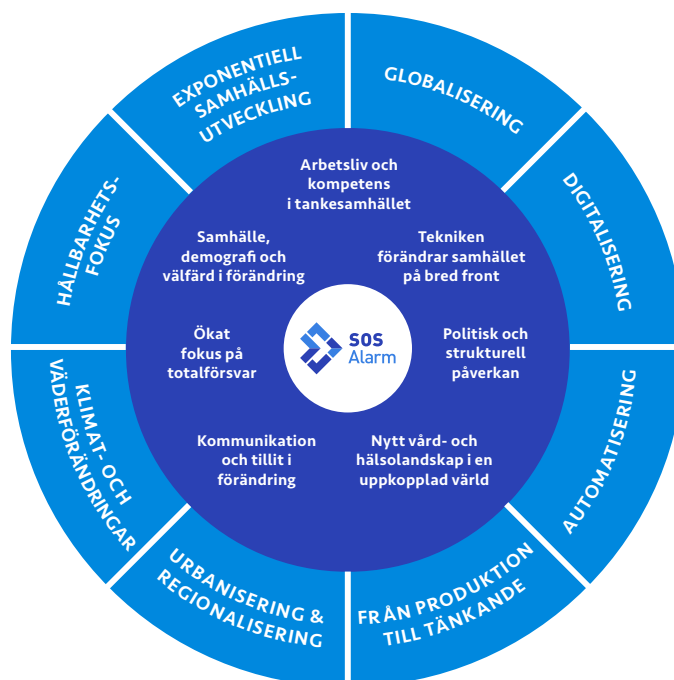
SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av SKR Företag AB. Huvudkontoret ligger i Stockholm. Vi har 15 SOS-centraler över hela landet, från Luleå i norr till Malmö i söder. En del av jourverksamheten bedrivs via dotterbolaget YouCall i Piteå.



Omvärld och dialog

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

VI HAR IDENTIFIERAT att följande omvärldsfaktorer, inklusive generella externa trender (yttre ringen i illustrationen nedan), har extra stor betydelse för förutsättningarna att bedriva och utveckla vår verksamhet:



TEKNIK, ARBETSSÄTT OCH NYA FORMER för värdeskapande driver idag samhället genom en gradvis och omfattande utveckling. Demografi, urbanisering och regionalisering skapar helt nya förutsättningar där samhällsstrukturer ska växa fram i samspel mellan teknik, människa och organisationer. Med stora systemförändringar behöver alla organisationer – inte minst de samhällsbärande – identifiera och definiera sina roller i en värld som utvecklas dag för dag.

SOS Alarm spelar en central roll i dagens samhälle, men mycket pekar på att förutsättningarna kan komma att förändras kraftigt under kommande år. Samverkan och strategiska samarbeten är en viktig utgångspunkt för att vi ska befästa vår funktion som en viktig del av det framtida trygghets-, säkerhets- och krisberedskapsarbetet.

Kostnadseffektiviseringar och behov av automatisering leder till ökad teknikutveckling och digitalisering där data blir en allt viktigare råvara. IT behöver vara en central del av verksamheten, och digital kompetens är avgörande för att hänga med i utvecklingen. Nya aktörer tenderar att driva förändring starkast, men många etablerade företag är snabba att följa efter.

Även utvecklingen inom vård och hälsa drivs av teknikens möjligheter. Samhället och välfärden möter flera och tilltagande utmaningar. Oro, otrygghet och psykisk ohälsa ökar. En växande, åldrande och alltmer heterogen befolkning ställer högre krav. Behovet av målgruppsanpassad kommunikation blir allt större.

Då konkurrensen om rätt kompetens hårdnar blir det allt viktigare att vara en attraktiv arbetsgivare, där ledarskapet är en väsentlig del.

Våra intressenter

ILLUSTRATIONEN visar intressentgrupper som vi för en dialog med i en rad olika forum. Tabellen visar exempel på våra kommunikationsformer och de frågor som varje intressentgrupp anser är viktigast för en hållbar verksamhet.



Intressentdialog

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

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

Väsentlighetsanalys för en hållbar verksamhet

SOS Alarms väsentlighetsanalys identifierar de aspekter som bedöms vara mest väsentliga för en hållbar verksamhet och för att över tid upprätthålla förtroendet för SOS Alarm hos såväl allmänheten som våra kunder.

VÄSENTLIGHETSANALYSEN utgår från SOS Alarms uppdrag och baseras på en strukturerad omvärldsbevakning och dialog med våra intressenter. Den uppdaterades under 2018-2019 och har integrerats i affärsplanen för 2020-2022.

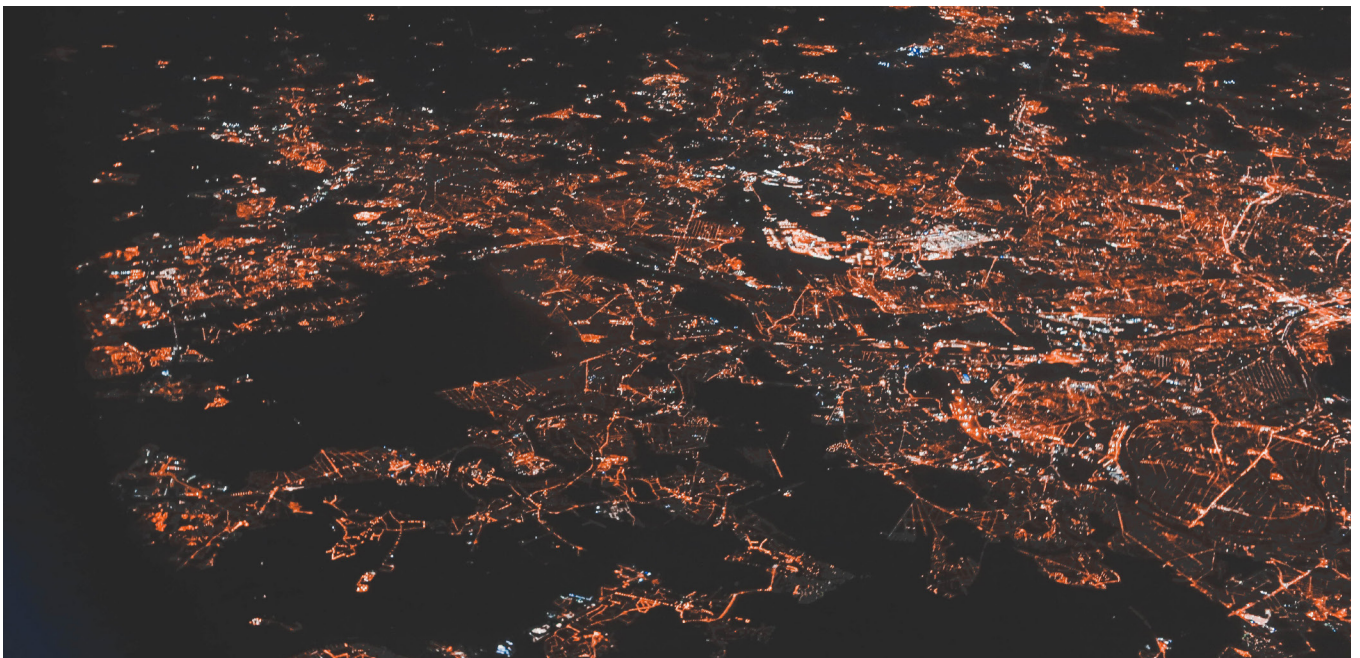
Vi har identifierat fyra aspekter som är kritiska för en långsiktig utveckling av verksamheten. För att säkerställa efterlevnad av dessa bedömer vi fem områden som nödvändiga. Dessa aspekter och områden har inkluderats i den strategiska planeringen för att vi både ska nå våra egna mål och bidra till att uppfylla de globala målen i Agenda 2030.

DETTA BEHÖVS FÖR EN LÅNGSIKTIG UTVECKLING AV VERKSAMHETEN:

- tillgänglighet och tillförlitlighet
- samverkan
- långsiktigt god kompetensförsörjning
- innovations- och utvecklingsfokus.

INOM DESSA OMRÅDEN BEHÖVER EFTERLEVNADE SÄKERSTÄLLAS:

- 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

Vi arbetar enligt en strategisk affärsplan som omfattar tre år. Planen beslutas och följs upp årligen i hela verksamheten och ytterst av koncernstyrelsen.

Utifrån SOS Alarms vision och mission finns mål och strategier för

- hur vi skapar en hållbar och framgångsrik verksamhet som bidrar till trygghet och säkerhet i samhället
- hur vi når de ekonomiska mål och uppdragsmål för det statliga alarmeringsavtalet som satts av våra ägare.

Den affärsplan som gällt för åren 2017-2019 utgick från tre strategiska målområden. SOS Alarm ska

- vara en attraktiv och effektiv verksamhet som bygger förtroende och tillit i samhället
- skapa värde för kund och långsiktiga relationer
- vara proaktiva i utvecklingen av tjänsteerbjudanden och teknologi.

Måluppfyllelse 2019

Mål ¹	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019
Rörelsemarginal (%)	7	3	2
Soliditet (%)	48	47	30
Allmänhetens förtroende (index) ²	82	86	>81
Hållbart företagande (index)	83	87	83
Svarstid 112 (sek) ²	11,6	8,6	9,8
Servicenivå, inom 15 sekunder 112 (%) ²	78	86	76
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 (%) ²	92	97	91
Tid till identifierat hjälpbehov (sek) ²	28	24	30
Nöjda kunder, Alarmering & Beredskap (index) ²	68	68	70
Nöjda kunder, totalt (index)	69	68	70
Ambassadörskap (eNPS)	-16	15	2
Personalomsättning (%)	15,5	11,1	14,0
Omsättning (MSEK)	1 214	1 257	1 253

¹ Avser uppdragsmål från ägarna, se vidare på sidan 15.

² Tidigare underfinansiering av grunduppdraget påverkar möjligheten att uppnå uppdragsmålen under planperioden, varför målnivåerna är något justerade jämfört uppdragsmålen.



2019 - ett framgångsrikt år

2019 var ett år av stabilisering och verksamheten lyckades överträffa de flesta av de uppsatta målen. Ekonomin är i balans vilket kommer att underlätta för kommande år och satsningarna på ny operativ teknisk plattform som skapar utrymme för utveckling och innovation. Verksamheten har tack vare, framför allt den ökade ersättningsnivån för det så kallade alarmeringsavtalet som gällt från 2018 och framåt, haft möjlighet att göra nödvändiga satsningar på såväl höjd bemanning och kompetensförstärkningar som att starta upp för verksamheten nödvändiga utvecklingsprojekt.

Under 2019 stärktes bemanningen, dels genom rekrytering, men också genom att personalomsättningen sänktes med hela 4,4 procentenheter som nu är nere på låga 11,1 procent.

Den förbättrade kompetensförsörjningen i kombination med satsningar på kultur och ledarskap har även medfört att tillgängligheten och kvaliteten i leveransen ökat. Det innebär kortare svarstider och högre servicegrad. Under 2019 minskade den genomsnittliga svarstiden för 112 med hela 26 procent, vilket ligger i nivå med uppdragsmålet om 8 sek. Det är en nivå som har varit omöjlig att upprätthålla under tidigare år som präglats av för låg ersättning kopplat till alarmeringsavtalet och därmed svårigheter att upprätthålla tillräcklig bemanning.

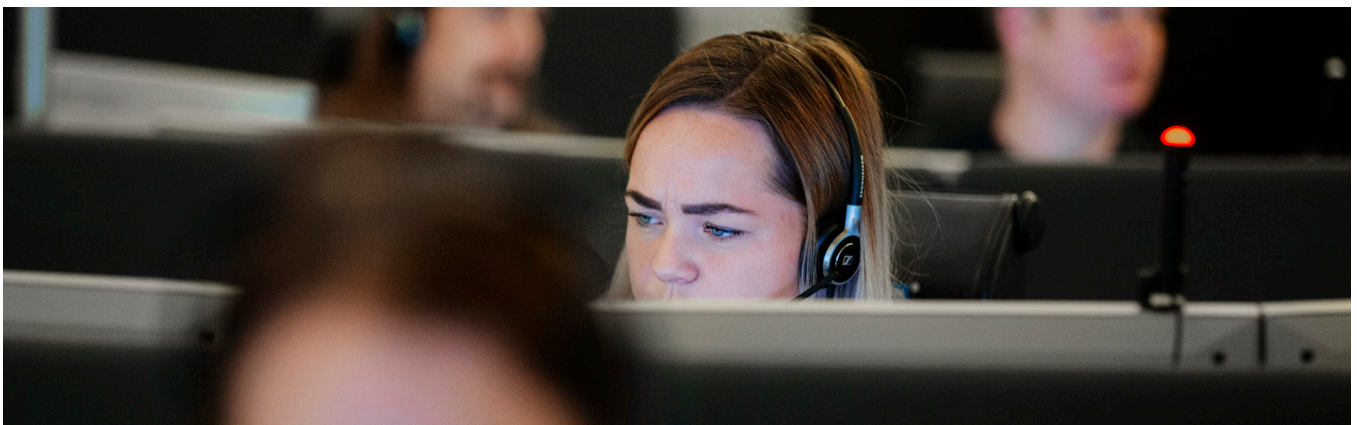
Totalt sett har detta även påverkat medarbetarna positivt och ambassadörskapet i form av eNPS (Employee Net Promotor Score) som ökat från senaste mätningen från -16 till +15. Målet var +2.

FORTSATT HÖGT FÖRTROENDE FRÅN ALLMÄNHETEN

Att uppfattas som en trovärdig och hållbar aktör är avgörande för att kunna bidra till att skapa trygghet i samhället. SOS Alarm har ett högt förtroende hos allmänheten, vilket förstärktes ytterligare under 2019. Målet om att uppnå index på mer än 81 överträffades och uppgår nu till 86. Detsamma gäller för hur allmänheten uppfattar SOS Alarm ur ett hållbarhetsperspektiv. Där ökade index från den senaste mätningen om index 83 till index 87.

FÖRSTÄRKT KUNDFOKUS

För 2019 var målsättningen om att kundnöjdheten skulle uppgå till index 70, index 68 uppnåddes. Förhoppningen är nu att de förbättringar som skett i form av svarstider och servicenivåer, samt satsningar på teknisk utveckling och nya innovativa lösningar ska bidra till en ökad kundnöjdhet. Även ett ökat fokus på samverkan och interna satsningar på en mer kundcentrerad verksamhet ska bidra till målet om kundnöjdhet. Dessutom pågår ett stort arbete om att skapa effektiva erbjudanden som matchar kundens behov.



SOS Alarm 2020-2022

Ett omfattande arbete byggt på hög involvering av intressenter och en fördjupad omvärlds- och väsentlighetsanalys har resulterat i en ny plan för perioden 2020-2022. En ny plan som är vägledande för hur vi ska bedriva en hållbar verksamhet i syfte att skapa ett tryggare Sverige för alla.

Fem mål med måttal ersätter de tre målområdena som gällde för 2017-2019.

AFFÄRSPLAN FÖR 2020-2022

Under året har affärsplanen uppdaterats och omarbetats till att gälla för 2020-2022. Grundläggande för den nya planen är att väsentlighetsanalysen har uppdaterats utifrån

omvärldsanalyser och dialoger med våra intressentgrupper. Därtill har fem strategiska mål inklusive måttal ersatt tidigare nämnda tre målområden.

Nya mål för verksamheten

Mål	Mäts via	Måttal 2022
Vi är stolta och kompetenta medarbetare	Ambassadörskap (eNPS)	≥ 20
Vi levererar med träffsäkerhet och kvalitet till våra kunder	Kundnöjdhet (index)	≥ 80
Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar mervärde för våra kunder	Kundnöjdhet (index)	≥ 80
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform	Leverablerna 2020-2025	Ja
Vi har ett högt förtroende hos allmänheten	Allmänhetens förtroende (index)	≥ 85

Utöver dessa mål finns av ägarna uppsatta ekonomiska mål och uppdragsmål kopplat till alameringsavtalet.

EKONOMISKA MÅL

Lönsamhet:

- Rörelsemarginalen i koncernen ska uppgå till minst 2 procent.

Kapitalstruktur:

- Soliditeten i koncernen ska uppgå till 25-35 procent med ett riktvärde om 30 procent.

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

UPPDRAGSMÅL

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 högst 30 sekunder.

Tid till identifierat hjälpbehov:

- Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskön för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet (identifierat hjälpbehov) ska inte överstiga 40 sekunder i genomsnitt.

Kundnöjdhet:

- Index för kundnöjdhet ska uppgå till lägst 71 inom området Alarmering & Beredskap.

Förtroendeindex:







- Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70.

Så bidrar SOS Alarm till en hållbar utveckling

SOS Alarms affärsplan är en sammanställning av hållbara mål och strategier vilket betyder att våra övergripande verksamhetsmål och ekonomiska mål också är våra hållbarhetsmål. Utöver detta mäter vi specifikt hur väl vår verksamhet uppfattas som hållbar.

Målet är att hållbarhetsindex ska uppgå till 88 år 2022.

En sammanfattning av affärsplanen och hur vi ser på vår verksamhet under åren 2020-2022 sammanfattas av bilden nedan.

<p>Vision</p>	<p>SOS Alarms viktigaste bidrag till ett hållbart samhälle är att göra Sverige tryggare för alla.</p>					
<p>Våra värderingar</p>	<p>Professionella och Empatiska Ansvarstagande och Samverkande</p>					
<p>Baskrav att säkerställa en hållbar verksamhet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etisk och rättvis verksamhet och affär • Ekonomisk och regulatorisk stabilitet 			<ul style="list-style-type: none"> • Ansvar för påverkan på miljö och klimat • Stabilitet och säkerhet • Öppenhet och transparens 		
<p>Kritiskt för en långsiktigt hållbar verksamhet</p>	<p>Tillgänglighet och tillförlitlighet</p> <p>Dygnet runt, året om, ser vi till att rätt hjälp finns på rätt plats i rätt tid. Vår verksamhet bygger på tillgänglighet och samarbete.</p> <p>På så sätt främjar vi hälsa och skapar värde för våra uppdragsgivare, kunder och den som är i behov av hjälp.</p>	<p>Samverkan</p> <p>Genom förmedling av lägesbilder och koordinering av resurser samverkar vi med kunder och samverkanspartner för att stärka den svenska trygghetskedjan. Vi delar vår unika kunskap och data med andra aktörer.</p>	<p>Kompetensförsörjning</p> <p>För att möta omvärldens krav rekryterar och utvecklar vi rätt kompetens. Vår verksamhet bygger på ett närvarande ledarskap, en god arbetsmiljö och engagerade medarbetare</p>	<p>Innovation och utveckling</p> <p>Genom vårt innovationsarbete bidrar vi tillsammans med kunder och samverkanspartner till att rädda liv och egendom samt att göra samhället mer motståndskraftigt mot kriser av olika slag.</p>		
<p>Mål för verksamheten 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vi är stolta och kompetenta medarbetare AMBASSADÖRSKAP (ENPS) ≥ 20 Vi levererar med träffsäkerhet och kvalitet till våra kunder KUNDNÖJDHET(INDEX) ≥ 80 Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar värde för våra kunder KUNDNÖJDHET(INDEX) ≥ 80 Vi utvecklar nästa generations IT-plattform LEVERABLERNA 2020-2025 uppfylls JA Vi har ett högt förtroende hos allmänheten (INDEX) ≥ 85 					
<p>Bidrar till de globala målen för en hållbar utveckling</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> 

Verksamheten bidrar främst till sex av de sjutton globala målen för en hållbar utveckling

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 upprätthå-

lande 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).



Fokus och utvecklingsområden 2020

SOS Alarms utveckling under 2019 har varit positiv. Verksamheten har stabiliserats gällande leverans såväl som personalomsättning.

Samtidigt har utvecklingstakten ökat markant under året och kommer att intensifieras än mer under 2020 med särskilt fokus på att

- implementera ett nytt medicinskt beslutstöd
- utveckla vår kundresa
- påbörja utvecklingen av en ny teknisk plattform.

Den höga utvecklingstakten är resurskrävande och innebär ökade kostnader och en sänkt rörelsemarginal. På längre sikt möjliggör den såväl ökade intäkter som ett mer effektivt resursutnyttjande och därmed en återgång till normal resultatnivå. En förutsättning för framtida satsningar är att ersättningen för det statliga alarmeringsavtalet säkerställs på en nivå som inkluderar finansiering av nödvändig utveckling.

TRE FOKUSOMRÅDEN UNDER 2020

Under 2020 kommer SOS Alarm att fokusera på en stärkt leverans, utveckling och en kulturförflyttning inom företaget.

Leverans

En pålitlig leverans är en förutsättning för att alla ska kunna få rätt hjälp på rätt plats i rätt tid, dygnet runt, årets alla dagar – oavsett vilken tjänst det handlar om. Vi har under flera år förbättrat vår leverans kvalitet och skapat förutsättningar för att leverera enligt avtalade nivåer. Genom nya tekniska lösningar i form av automatisering och digitalisering kan vi öka både vår kvalitet och effektivitet. Såväl vi själva som våra kunder har definierat det som väsentligt att vi gör ännu bättre bedömningar av händelser, vilket ytterligare stärker vår leverans kvalitet.

Utveckling

En ökad involvering av kunder och samverkansparter är avgörande för att öka förståelsen för kundernas behov. Den generella utvecklingstakten i samhället är så hög att inget företag på egen hand klarar av att

utvecklas i samma takt som omvärlden. Våra kunder önskar effektivare och mer flexibla lösningar. Vi satsar därför på att utveckla vår verksamhet på ett smartare och mer effektivt sätt tillsammans med leverantörer, kunder, samarbetspartners och andra aktörer.

Våra olika tjänster blir komponenter i ett unikt erbjudande att leverera trygghet till våra kunder och till allmänheten. Detta innebär bland annat att använda artificiell intelligens (AI) och utveckla förmågan att komplettera lägesbilder med prediktiva analyser.

Utifrån framtida utmaningar behöver vi också, tillsammans med våra kunder och samverkansparter, utveckla tjänster som gör det möjligt att effektivisera den prehospitäl vård. För att kunna ta tillvara möjligheterna med ny teknik behöver vi bland annat etablera en ny teknisk plattform och utveckla en lösning för self-service.

Kulturförflyttning

För att möta framtida behov och nå våra affärsmål måste vi kunna attrahera och behålla rätt kompetens. Nya tjänster ställer krav på ny kompetens samtidigt som konkurrensen på arbetsmarknaden ökar. Därför fokuserar vi på vårt värderingsarbete, kontinuerlig kompetensutveckling och ledarskap samt att skapa involvering och stärka vårt arbetsgivarvarumärke. En stabil medarbetarbas och långsiktigt god kompetensförsörjning är avgörande för att vi ska kunna leverera värdeskapande tjänster med högt kundvärde och kvalitet.

Våra medarbetare – ryggraden i vår verksamhet

Vår framgång bygger på våra medarbetare. Engagemang, ledarskap och kompetensförsörjning är några av de viktigaste faktorerna för att vi ska nå våra mål.

KULTURSTRATEGI OCH ARBETSGIVARVARUMÄRKE

För att möta framtida behov och nå våra affärs-mål är vi beroende av att behålla kompetens och attrahera de bästa talangerna. SOS Alarm har en stark företagskultur som vi behöver synliggöra ytterligare för att skapa intern stolthet och bygga ett ännu starkare arbetsgivarvarumärke. Genom att ta fram en kulturstrategi och kartlägga kompetensen i vår verksamhet har vi kunnat tydliggöra vägen framåt. Alla delar av verksamheten har involverats, vilket har gett en enad bild av hur SOS Alarm är som arbetsgivare.

PERSONALOMSÄTTNING, ARBETSMILJÖ OCH HÄLSA

Personalomsättningen är ett mått på hur organisationen mår och är beroende av att vi kontinuerligt utvecklar och säkrar den psykiska och fysiska arbetsmiljön. Vår personalomsättning för 2019 var 11,1 procent, att jämföra med 15,5 procent 2018 – alltså en minskning med drygt fyra procentenheter. Det innebär att vi överträffade det mycket ambitiösa målet på 14 procent för året. Detta beror på flera av insatserna under året, till exempel chefsutbildningar i arbetsmiljö och rehabilitering.

Genom att arbeta förebyggande med hälsa och arbetsmiljö kan våra chefer tidigt fånga upp signaler på ohälsa för att undvika långtidssjukfrånvaro. Sjukfrånvaron 2019 har minskat till 5,8 procent, att jämföra med 5,9 procent 2018.

Arbetsmiljöarbetet genomsyrar alla beslut vi fattar. En viktig del är ett tydligt och närvarande ledarskap som främjar hälsa och sunt beteende.

Vi accepterar ingen form av mobbning, trakasserier, diskriminering eller särbehandling – alla ska behandlas lika och med respekt. Vi har också uppdaterat och tydliggjort vår mångfaldspolicy. Den ska se till att våra arbetsplatser är jämställda och att alla medarbetare behandlas lika i fråga om arbete, lön, arbetsförhållanden, anställningsvillkor, utbildning samt kompetens- och karriärutveckling.

Våra hälsoinspiratörer runt om i landet gör en stor insats för både hälsa och teambuilding genom motionslopp, föreläsningar och andra gemensamma hälsofrämjande aktiviteter. Av det höjda friskvårdsbidraget utnyttjades 75 procent under 2019.

LEDARSKAP OCH UTVECKLING

Ledarskapet är avgörande för att vi ska nå våra mål. Under året har vi utbildat våra ledare med fokus på kommunikativt ledarskap – en heldagsutbildning som både har skapat engagemang och inspirerat våra chefer att utveckla medarbetarna.

För att kompetenssäkra inför framtiden behöver vi utbilda blivande ledare och specialister. Därför startades ett internt utvecklingsprogram. Flera av deltagarna har under programmets tid fått ta sig an en ledarroll och redan fått användning av sina nya kunskaper.



MEDARBETARUNDERSÖKNING

Utöver den mer omfattande årliga medarbetarundersökningen genomför vi varje kvartal så kallade pulsmätningar – korta undersökningar med 2-3 frågor. Genom dessa mätningar kan vi kontinuerligt ta reda på hur medarbetarna mår och vad de tycker. Att snabbt kunna agera på nya förutsättningar är ett måste för att tillhandahålla en god arbetsmiljö. Den senaste pulsmätningen genomfördes i oktober och visar på ett ökat ambassadörskap inom SOS Alarm enligt eNPS (Employee Net Promoter Score), ett mått på hur villiga våra medarbetare är att rekommendera SOS Alarm som arbetsgivare. Skalan går från -100 till +100. Vid den första mätningen, som gjordes i mars 2018, låg vårt eNPS på -16. Vid den senaste mätningen hade det ökat till +15. Det är en stor förflyttning som visar på en hållbar arbetsmiljö, bra ledarskap och lojala medarbetare.

VÅRA VÄRDERINGAR

Hela SOS Alarms verksamhet utgår från våra värderingar. De är avgörande för vem vi rekryterar, utgör grunden för hur vi är mot varandra och är alltid närvarande i vårt ledarskap. Våra värderingar genomsyrar allt vårt arbete och hjälper oss att nå de mål som är viktiga för att vi ska vara konkurrenskraftiga och hållbara på lång sikt. De inspirerar oss och kan vägleda oss i små och stora beslut, för egen del och tillsammans med kollegor, samarbetspartners, kunder och allmänhet.

Våra värderingar

Professionella & empatiska

Vi förenar yrkesskicklighet med ett stort hjärta. För oss betyder det att vi är trygga i vår kunskap och kompetens och att vi bemöter alla med lyhördhet och respekt. Vi ser vår del i helheten och försöker alltid vara proaktiva och öppna för initiativ. Vi är stolta över att göra skillnad varje dag, i det lilla och i det stora.

Ansvarstagande & samverkande

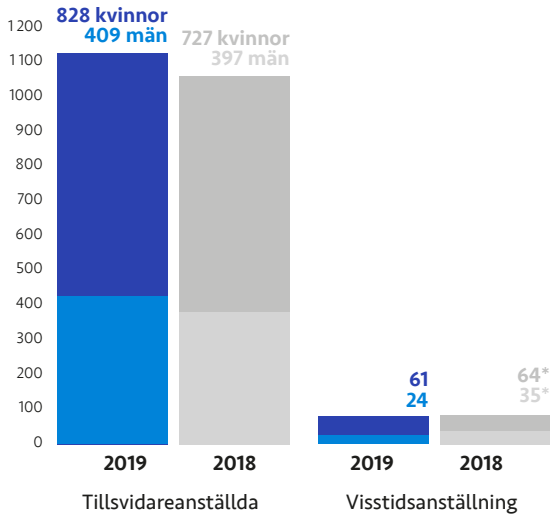
Vi har förtroende för varandra och litar på att alla gör sitt yttersta i varje situation. För oss är det lika självklart att dela kunskap och erfarenheter som att ta eget ansvar. Vi hjälper varandra och vi lyckas tillsammans, internt och externt. Vi delar alla drivkraften att utvecklas, göra saker bättre och hitta nya lösningar, nu och i framtiden.



Våra medarbetare

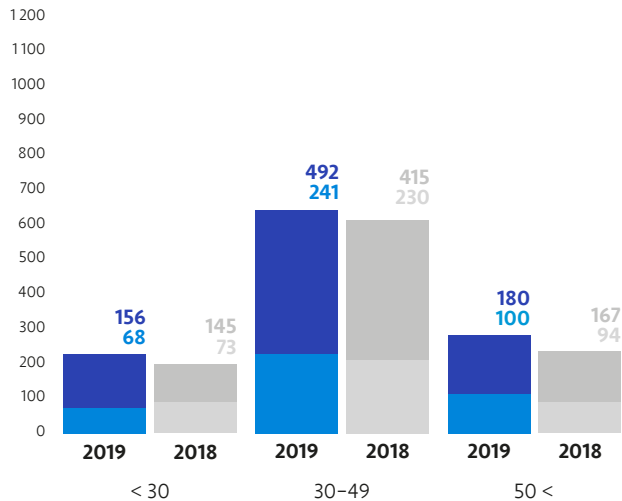


FÖRDELAT PER ANSTÄLLNINGSFORM

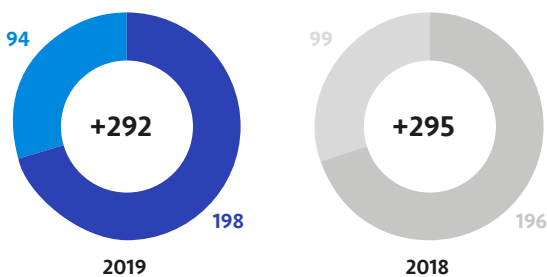


* 2018 års siffror är korrigerade

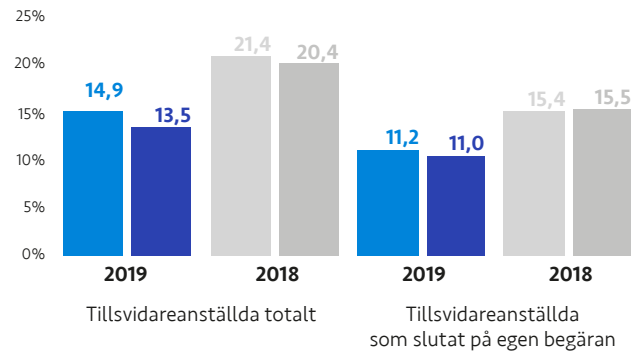
ÅLDSFÖRDELNING TILLSVIDAREANSTÄLLDA



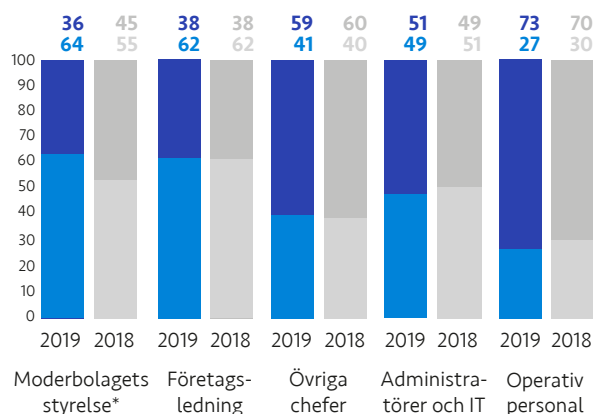
ANTALET NYANSTÄLLDA



PERSONALOMSÄTTNING

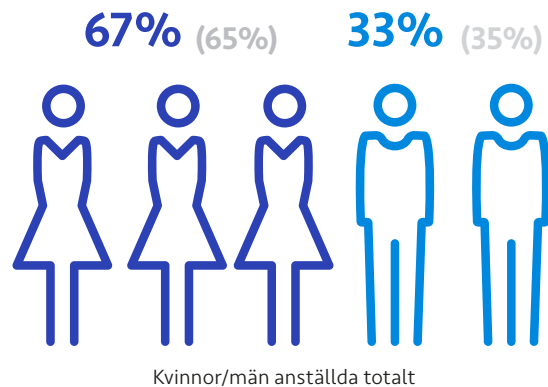


FÖRDELAT PER PERSONALKATEGORI



* Inklusivt personalrepresentanter

KÖNSFÖRDELNING



SOS Alarm som vårdgivare

Regionerna står inför stora utmaningar och ställer tydliga krav på SOS Alarm i hanteringen av vårdärenden. Det handlar ytterst om att leverera en vårdtjänst av hög kvalitet genom träffsäker prioritering, rätt kompetens för uppdraget och samverkan mellan många aktörer för att kunna följa patienten genom hela vårdkedjan.

ETT FRAMGÅNGSRIKT SAMARBETE

– Vi har ett gott samarbete med SOS Alarm som är en utmärkt arbetsgivare för sjuksköterskor, säger Ann Eva Askensten, avdelningschef på Region Stockholm. Det är viktigt att företaget löpande utvecklar sin teknik, fortsätter att leverera högkvalitativa tjänster och har utbildad sjukvårdspersonal i prioritering av vårdärenden.

SOS Alarm har under flera år fokuserat på förbättrade villkor för sjuksköterskor, vars kompetens är viktig för verksamheten. Även operatörernas kompetens behöver kartläggas och förstärkas. Specialiseringen är inte unik för sjukvården – räddningstjänstens och andra myndigheters verksamhet följer samma mönster. Och som larmcentral för dessa verksamheter måste vi självklart möta de olika behoven.

MEDICINSKT BESLUTSSTÖD SKA ÖKA TRÄFFSÄKERHETEN

Bedömningen av vårdärenden är komplex, samtidigt som medborgarna ställer allt högre krav på tillgänglighet och snabb hantering. Det enorma informationsflödet på internet gör att hjälpsökande själva kan ställa diagnoser och därmed ha en bestämd uppfattning om hur det egna vårdärendet ska bedömas i samtalet.

För att stötta våra operatörer, sjuksköterskor och läkare i deras bedömningar utvecklas ett nytt medicinskt beslutsstöd. Det handlar om att snabbt kunna identifiera behovet av ambulanser och med så hög precision som möjligt bestämma med vilken prioritet de ska larmas ut. Enligt Ann Eva Askensten behöver det medicinska beslutsstödet vara relevant så att SOS Alarm kan utvecklas som vårdgivare.

– SOS Alarm måste ta ansvar för att beslut baseras på rätt stöd så att ärendet hamnar på rätt vårdnivå. I Stockholm finns exempelvis vårdgivare med många olika vårdnivåer, då är det viktigt att SOS Alarm gör rätt bedömning.

Det är tätt sammankopplat med ambulansdirigeringen så att den hjälpsökande hamnar på rätt plats i rätt tid, säger Ann Eva Askensten.

BÄTTRE SAMVERKAN MED REGIONERNA

En annan utmaning som SOS Alarm står inför är att kunna differentiera hjälpsökandes symptom på ett bättre sätt. Prioriteringarna 1, 2 eller 3 är ibland inte rättvisande i verkligheten, inte heller den kompetens som ambulansen möter upp med. I varje prioritet finns en skala av akutgrader. Det handlar med andra ord om att kunna kombinera bedömning med rätt resurs som ska ut till rätt patient. SOS Alarm har i det arbetet en nära dialog med regionerna för att stödja dem med anpassad kompetens. I framtiden vill regionerna bland annat ha ambulanser med särskild specialistkompetens inom exempelvis förlossningsvård. Uppdraget från regionerna blir då att säkerställa att dessa kompetenser används på rätt sätt.

Trenden är att SOS Alarm går mot en mer strukturerad och målinriktad uppföljning i samarbetet med regionerna. Nu sker uppföljning två till fyra gånger om året samt flera andra möten mellan regionerna och olika funktioner inom SOS Alarm.

GÅR MOT EN SAMMANHÅLLEN VÅRDKEDJA

I framtiden kommer patientens väg att kunna följas genom hela vårdkedjan, som börjar med att en hjälpsökande ringer 112. För en sammanhållen vårdkedja är det viktigt att reda ut lagliga hinder och att SOS Alarm tillsammans med regionerna säkerställer patientens bästa.

– Det systematiska patientsäkerhetsarbetet måste sitta i ryggmärgen hos alla aktörer, säger Ann Eva Askensten.



Gemensamma lägesbilder möter framtida utmaningar

För att stärka samverkan och skapa ökat kundvärde för kommunerna har SOS Alarm under året utvecklat arbetet med att ta fram lägesbilder och lanserat webbplatsen SOS Inblick.

LIKNAVDE UTMANINGAR I KOMMUNERNA

– Kommunerna står inför i stort sett liknande utmaningar och kan inte fortsätta att titta inåt i den egna organisationen, säger Elina Bratt, säkerhetschef i Helsingborgs stad. Webbplatsen SOS Inblick beskriver dessa utmaningar, men även insikter. Vi har mycket att lära av varandra och ser positivt på att tillsammans med SOS Alarm arbeta med ett utvecklingsprojekt som bidrar till en ökad förståelse för hur allt hänger ihop.

ÖKAD DIALOG OCH SAMVERKAN

På SOS Inblick finns statistik och artiklar som riktar sig till ansvariga inom kommunal omsorg, säkerhet och räddningstjänst. Webbplatsen fungerar också som en informationsbas för allmänhet, media och andra aktörer.

SOS Inblick innehåller 112-statistik som uppdateras dagligen, analys av historisk 112-data, artiklar om aktuella ämnen samt statistik från exempelvis Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

Webbplatsen ger en snabb och överskådlig inblick i valfri kommun och möjlighet att jämföra med andra kommuner. Den innehåller också

information om vad SOS Alarm kan erbjuda. Förhoppningen är att inspiration och större kunskap leder till ökad dialog både inom flera kommunförvaltningar och över kommungränser samt skapar förutsättningar för en närmare samverkan med SOS Alarm.

STORT BEHOV AV GEMENSAM LÄGESBILD

Klimatförändringar, en osäker omvärld, ökad digitalisering, en åldrande befolkning, kompetensbrist och sämre ekonomi är utmaningar som hela världen brottas med – så även kommunerna.

Ett steg mot ökad trygghet och säkerhet är att SOS Alarm förser kommunerna med lägesbilder och analyser som hjälper dem att snabbt hantera uppkomna situationer, effektivisera sin krishantering och arbeta mer kostnadseffektivt.

– Det finns ett stort behov för kommunen att dela en gemensam lägesbild med andra aktörer. SOS Alarm är en värdefull samarbetspartner med all information om vad som händer. Tillsammans med stadens lägesbild – som vi delar med flera aktörer inom staden, polisen och vårt bevakningsbolag – kan vi göra analyser av läget och dra slutsatser för att vidta åtgärder som möter upp problembilden, säger Elina Bratt.



ETT ÄNNU BÄTTRE STÖD

Lägesbilderna vidareutvecklas ständigt för att ge kommuner och andra aktörer en ökad förståelse för vad som händer på en bestämd plats. Det handlar också om att paketera all information så att den kan delges flera aktörer samtidigt och per automatik samt att analysera händelser över tid.

SOS Alarm utvecklar även ett tätare samarbete med andra aktörer till gagn för kommunerna. Om det exempelvis inträffar många trafikolyckor på ett vägnitt på kommunal väg kan kommunen uppmärksammas på detta så att de kan förebygga olyckor med hjälp av trafiksignaler, skyltar eller belysning.

MINSKAR TRYCKET PÅ FÖRVALTNINGAR

SOS Alarms dotterbolag YouCall avlastar kommuner med allt från enklare växeltelefonitjänster till olika typer av felanmälningar. YouCall sköter även teknisk support för 1177 Vårdguidens tjänster och hanterar informationsnumret 113 13 som allmänheten ringer för att antingen få eller lämna information vid allvarliga olyckor och kriser i samhället. En av YouCalls styrkor är att kunna arbeta direkt i kundernas system.

YouCall har också medborgarservice för kommuner, vilket innebär att den inringande kan få hjälp med exempelvis beställning av blanketter och enklare frågor som öppettider. På så sätt minskas trycket på kommunernas förvaltningar.



SOS Alarm är lyhörda för räddningstjänstens behov

Efter flertalet utredningar står svensk räddningstjänst inför en rad utmaningar, främst vad gäller att stärka sin ledningsförmåga. Lösningen är i många fall att flera går samman och bildar större kluster. Det krävs även ett tätare samarbete med aktörer som SOS Alarm, vilket diskuterades livligt på företagets dialogmöten med räddningstjänsten under vintern 2019.

FÖBÄTTRAD LEDNINGSFÖRMÅGA

– Bränderna 2014 och 2015 tydliggjorde att vi måste förbättra vår ledningsförmåga och samarbeta på ett mer effektivt sätt, säger Per-Ove Staberyd, brandchef på Nerikes brandkår i Örebro. Det handlar till stor del om att räddningstjänster i flera kommuner måste gå ihop och bemanna på rätt sätt så att vi klarar av större händelser.

MIX AV KOMPETENS GER ÖKAD SLAGKRAFT

I Örebro/Bergslagen har man påbörjat ett arbete med att skapa en ledningsorganisation för ett femtiotal kommuner. I Örebro ska en gemensam ledningscentral för räddningstjänsten, SOS Alarm och polisen stå färdig senast 2022. Att sitta i samma lokaler medför en mängd fördelar.

– Mixen av kompetens i samma hus ökar vår slagkraft då vi kompletterar varandra på ett bra sätt. Vi kan få kännedom om risker och bistå varandra vid större händelser. Ett mer effektivt samarbete vid större händelser bidrar även till en bättre vardagssamverkan, säger Per-Ove Staberyd.

”INGEN GÅR TILL EN KIRURG SOM OPERERAR FYRA GÅNGER PER ÅR”

En mer samordnad verksamhet betyder förstås också fler händelser att hantera – upp emot 10 000 händelser per år enligt Per-Ove Staberyds beräkningar.

– Det ligger en fara i att kluster blir så små att man inte får erfarenhet. Ingen går ju till en kirurg som opererar fyra gånger per år. Många händelser innebär att vi får större erfarenhet och kunskap vilket leder till ett ökat förtroende hos allmänheten och i förlängningen ett tryggare Sverige, säger Per-Ove Staberyd.

PROJEKT I JÖNKÖPING FÖR BÄTTRE HANTERING AV STÖRRE HÄNDELSE

I Jönköping har man påbörjat ett utvecklingsprojekt som innebär att SOS Alarms operatör bistår räddningstjänsten och det inre befälet med olika arbetsuppgifter såsom information om fordon och byggnader vid händelser samt mediestöd.

– Det handlar om att kunna växla upp med hjälp av SOS Alarms medarbetare för att hantera fler och större händelser, säger Jerker Sturedahl, biträdande operativ avdelningschef på räddningstjänsten i Jönköping.

Samarbetet innebär bland annat att SOS Alarms teamledare tillfälligt kan förstärka operatören och att de tillsammans kan hantera flera samtidiga händelser, vilket innebär en avlastning för räddningstjänsten.

– Båda parter är väldigt nöjda och SOS Alarms operatörer säger att de har fått roligare arbetsuppgifter. Man får en väldigt effektiv ledningscentral genom att jobba på det här sättet, säger Jerker Sturedahl.

Nästa steg är att dokumentera det nya arbets sättet, det vill säga resultatet från utvecklingsprojektet i Jönköping, så att det kommer andra centraler till del.

– Vi behöver också titta närmare på vilket tekniskt stöd vi behöver av SOS Alarm samt vilken utbildning och kompetens som krävs för att det nya gemensamma uppdraget ska lyckas fullt ut, säger Jerker Sturedahl.



DIALOGMÖTEN FÖR BÄTTRE SAMVERKAN

I början av 2019 genomförde SOS Alarm en rad dialogmöten med räddningstjänsten runt om i landet.

Räddningschefer, förbundschefer och annan personal från hälften av alla Sveriges räddningstjänster deltog. Syftet var att fånga upp räddningstjänstens behov, önskemål och syn på samverkan samt sprida kunskap om hur SOS Alarms utvecklar sina tjänster.

– Det är positivt att SOS Alarm är lyhörda för räddningstjänstens växande och nya behov i ett komplext samhälle, säger Jerker Sturedahl. Våra behov kommer att kräva mer dynamiska SOS-centraler.

Återkopplingen från dialogmötena används för att kunna möta framtida utmaningar såsom samverkan och systemledning samt rekrytering och bemanning.

– Det märks att både SOS Alarm och räddningstjänsten är inne i en ny fas där utvecklingen är stor. Det gör det ännu mer aktuellt att diskutera gemensamma frågor, säger Per-Ove Staberyd.

GEMENSAM FÄRDRIKTNING FÖR FRAMTIDEN

SOS Alarms dialogmöten med räddningstjänsten definierade en gemensam väg framåt. Alla var överens om att räddningstjänsterna måste slå sig ihop och samverka för att möta framtida utmaningar, men för ett framgångsrikt samarbete krävs även

- dialog för att utveckla samverkan till förmån för den hjälpsökande och för samhället
- flexibilitet att fungera i såväl vardag som i kris – att kunna anpassa sig i en
- föränderlig värld
- öppenhet och transparens – allt från att arbeta i samma system till att dela lägesbilder och lokaler
- ödmjukhet och en vilja till samverkan för helhetens bästa.



Ökad tillgänglighet i fokus under 2019

Arbetet med att synliggöra och skapa förtroende för 112-tjänsten hos allmänheten har fortsatt under året, inte minst genom lanseringen av 112-appen och tv-serien SOS Sverige.

UTÖKAD TRYGGHET MED 112-APPEN

I augusti släppte SOS Alarm 112-appen och kom därmed ett steg närmare visionen om ett tryggt Sverige för alla.

– Appen fungerar som en extra trygghet om något inträffar. Det är en app som du förhoppningsvis aldrig behöver använda men som kan rädda liv om olyckan är framme, säger Niclas Cholodov, produktägare på SOS Alarm.

112-appen är helt kostnadsfri och finns tillgänglig för alla mobilanvändare som bor eller vistas i Sverige. Den ger snabb, relevant och pålitlig information när till exempel en olycka eller en brand inträffar i ens närhet. Genom appen kan man också ta emot VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) och annan liknande krisinformation.

– Dessutom ger appen förebyggande tips och råd om förberedelser vid en kris samt information om vilka telefonnummer som gäller i olika situationer, säger Niclas Cholodov.

Med hjälp av appen skickas den hjälpsökandes position automatiskt till SOS Alarm, vilket gör det lättare för hjälpen att snabbt komma fram till rätt plats. Positioneringen via GPS är mycket mer exakt än tidigare – i vissa områden förbättras träffsäkerheten från hektaret ner till metern.

Appen har fått ett stort genomslag, både i media och hos allmänheten. Hela lanseringsdagen fylldes av intervjuer med SOS Alarm i såväl riks- som lokalmedia, och inom två månader hade över en miljon mobilanvändare laddat ner 112-appen.

Det första räddningsärendet som togs emot genom appen kunde man läsa om i media bara en dag efter lanseringen. En kvinna hade hastigt insjuknat under en fjällvandring.

– Tack vare 112-appens meterprecision kunde vi snabbt lokalisera den hjälpsökande och kort därefter var helikoptern på plats, säger Niclas Cholodov.



LÄTTARE ATT HITTA NÖDSTÄLLDA SOM RINGER 112

I november infördes Advanced Mobile Location (AML) som gör det möjligt att automatiskt positionera hjälpsökande i Sverige. Mobiltelefonens plats skickas per automatik till SOS Alarm via GPS när man ringer 112. Därigenom får vi en mycket bättre positionering av nödställda, en teknik som på allvar kan rädda liv. När en person nu larmar 112 med sin mobiltelefon kan SOS-operatören med stor träffsäkerhet se var den hjälpsökande befinner sig – AML ger en GPS-position med en radie på cirka fem till femton kvadratmeter. Därmed kan hjälpen komma fram snabbare.



SOS ALARM ÖPPNAR UPP

Att det finns en grundläggande kunskap om Sveriges nödnummer är livsviktigt. I vårt statliga avtal ingår därför även att på olika sätt informera om nödnumret 112, vilket vi gjort på flera sätt under året – bland annat genom tv-serien SOS Sverige och en ny VR-upplevelse.

Olika tv-serier om larmkedjan har gjorts i decennier där tittarna fått följa bland annat polis, ambulans och räddningstjänst. Men gränsen har gått vid SOS Alarms dörrar.

– När vi såg att antalet felringningar minskade kraftigt i samband med en liknande tv-serie i Belgien tyckte vi att det kunde vara värt att prova här också. Det är ett fantastiskt sätt att få visa upp vår viktiga verksamhet men också att påminna allmänheten om när man ska ringa 112 och hur komplex hanteringen av samtal kan vara för våra operatörer, säger Jenny Friberg, kommunikationsstrateg på SOS Alarm.

Responsen hos allmänheten har varit positiv, och många tittare upplever att de har fått en bättre förståelse för de utmaningar SOS Alarms operatörer ställs inför i vardagen.

Att få hälsa på i en SOS-central står högt på allmänhetens önskelista, men tyvärr är besöksmöjligheterna väldigt begränsade. För att ytterligare öppna upp vår verksamhet och skapa insyn tog vi under året fram en VR-upplevelse där användaren får kliva in i vår vardag på en SOS-central. I upplevelsen finns tre olika möjligheter: få en rundvandring på centralen, lyssna på fiktiva samtal som kommer in till 112 eller agera operatör genom att själv leda samtal till rätt hjälp. VR-upplevelsen har varit ett populärt inslag vid mässor och evenemang samt på SOS-centralerna.

112-STATISTIKEN

När vi summerar 2019 så landade medelsvarstiden över året på 8,6 sekunder, att jämföra med motsvarande medelsvarstid för 2018 som var 11,6 sekunder. Vi kan även konstatera att vi besvarade rekordmånga samtal på 112, drygt 3,3 miljoner stycken. Det finns flera bidragande orsaker som möjliggjort denna utveckling. Rätt ersättningsnivå från staten, förbättrade produktionsmodeller och arbete med kultur- och värderingsfrågor är några särskilt viktiga faktorer.

VMA

Under 2019 samordnade SOS Alarm 43 VMA. MSB och SOS Alarm har under året tagit fram ett förslag till överenskommelse om VMA-uppdraget som ska ligga inom ramen för den överenskommelse som finns mellan MSB och Sveriges Radio. Den nya överenskommelsen trädde i kraft under första kvartalet 2020.

SAMTAL TILL 113 13

Under 2019 har antalet samtal till det nationella informationsnumret 113 13 varit mindre än föregående år. Det beror på att bränderna under sommaren 2018 orsakade en stor mängd samtal. Trenden är dock fler samtal till informationsnumret. YouCall, SOS Alarms dotterbolag som hanterar alla samtal till 113 13, har märkt en ökning av samtal sedan 112-appen lanserades i augusti. Anledningen är att många användare fått ett meddelande i appen om någon händelse och ringt 113 13 för att höra om det finns mer information att få.

112-DAGENS SAMVERKANSFORUM

I samband med 112-dagen i februari 2019 arrangerade SOS Alarm för fjärde året i rad ett dialogforum för representanter inom såväl larm- och vårdkedjan som kommuner, regioner, organisationer och myndigheter.

Årets tema var ”Hur kan vi gemensamt skapa effektivare insatser för trygghet?”. Programmet bjöd på ett flertal intressanta talare, bland annat MSBs generaldirektör Dan Eliasson som pratade om beredskapen för kris och krig och vilka utmaningarna den medför, och kriskommunikationsexpert Lottie Knutson som gav handfasta råd om hur man kan förbereda sin egen verksamhet inför nästa kris.

Under dagen delades också 112-priset ut till Polisen, Försvarsmakten och Missing People för sökinsatsen efter 12-årige Dante i Falkenberg i november 2018.

PREMIÄR FÖR BLÅLJUSDAGEN OCH BLÅLJUSGALAN

SOS Alarm deltog i Blåljusdagen och Blåljusgalan som gick av stapeln för första gången i maj 2019. Syftet med dagen är att belysa och hedra blåljusyrkena och visa uppskattning till dem som kommer när nöden är som störst.

Media och allmänhet fick bland annat möjlighet att träffa medarbetare inom blåljuskåren och besöka en utställning med blåljusfordon.

SOS Alarm var på plats med aktiviteter för både barn och vuxna, bland annat VR-upplevelsen och frågespelet 112-utmaningen.

STORT INTRESSE FÖR SOS ALARM I ALMEDALEN

Liksom förra året var SOS Alarm på plats i Blåljusstället i Almedalen tillsammans med Räddningstjänsten Gotland, Storstockholms brandförsvaret och Riksföreningen för Ambulanssjukvårdare. Tillsammans bjöd vi in till fem seminarier om bland annat kemiska terrorattacker, allvarliga samhällskriser, civilturage samt storbränder i Kalifornien och hur de hanteras. Vi träffade hundratal besökare och informerade om hjärtlungräddning (HLR), SMS-livräddare och de fyra viktiga numren: 112, 113 13, 114 14 och 1177.

Vi genomförde också ett stort antal enskilda samtal med kunder, riksdags-, region- och kommunpolitiker, generaldirektörer samt företrädare för frivilligorganisationer. Vid dessa möten diskuterades främst SOS Alarms roll i krisberedskapssystemet och värdet av en sammanhållen larmkedja.

INFORMATION SOM KAN RÄDDA LIV

Varje dag möter SOS Alarm hjältar som vågat agera och på så sätt blivit livräddare åt någon som hamnat i nöd. Många människor upplever dock att de saknar den kunskap som krävs för att få modet att hjälpa till. Det vill vi ändra på. Därför har vi under året tagit fram webbplatsen *Rädda liv* med tips och instruktionsfilmer som kan göra skillnad för den som ställs inför en nödsituation eller vill göra mer.

BÄTTRE UTBILDNINGSMÖJLIGHETER

I början av 2019 invigdes SOS Alarm nya utbildningslokaler i Kista. De består av två stora trafikrum, föreläsningssalar, konferensrum och grupprum. Därmed finns det ännu bättre förutsättningar att utbilda en ny generation av ansvarstagande, professionella och empatiska medarbetare. Dessutom kan vi möta våra kunders behov av utbildning på ett betydligt bättre sätt.

ÅTERUPPTAGEN VERKSAMHET I UPPSALA

I samband med att utbildningsavdelningen flyttade till Kista återupptogs 112-verksamheten i Uppsala efter sju års uppehåll. På sikt ska arbetet på SOS-centralen utökas med kameratjänster.

Verksamheten i Uppsala ger oss regional närvaro i Uppland, Västmanland och Gästrikland. Även vårt ansvar inom totalförvarsplaneringen förväntas gynnas av att SOS-centralen i Uppsala åter är i skarp drift.



Trygga företag och ökad kundupplevelse

För att möta ett ökat behov av trygghets- och säkerhetstjänster har vi gjort en genomlysning av våra erbjudanden. Målet är att skapa konkurrenskraftiga tjänster anpassade till företagens behov.

MARKNADSANPASSADE ERBJUDANDEN

SOS Alarms kunder finns i nuläget huvudsakligen inom den offentliga sektorn. Hos den icke-offentliga företagsmarknaden är dock våra tjänster inom säkerhet, jour och krisberedskap mindre kända. För att skapa marknadsanpassade och konkurrenskraftiga erbjudanden pågår ett arbete med att paketera ett samlat erbjudande för företag.

AKTIV KAMERABEVAKNING MINSKAR BROTTSLIGHETEN

SOS Alarm erbjuder flera olika kameratjänster – en av dem är aktiv kamerabevakning. Till skillnad från passiv kamerabevakning, där kameror spelar in och lagrar bilder utan att någon hanterar bilderna under bevakningstiden, innebär aktiv kamerabevakning att någon följer bildmaterialet och kan välja att göra olika insatser. Våra operatörer ser händelseförloppet när det inträffar och kan via högtalare tala direkt till området och larma ut resurser.

Det finns fortfarande en stor okunskap om fördelarna med aktiv kamerabevakning, trots att BRÅ (Brottsförebyggande rådet) har visat att brottsligheten kan minska med 30 procent. En av utmaningarna är att företag kan ha svårt att få tillstånd att sätta upp kameror, eftersom en bild eller video av en person är att betrakta som en personuppgift.

BÄTTRE UNDERLAG FÖR ATT HANTERA EN KRIS

Genom tjänsten *Särskilt objekt* får våra kunder bättre underlag för att kunna hantera en kris. Särskilt objekt innebär att en specifik larmplan upprättas för ett visst geografiskt område. Allt från vatten- och skyddsområden till rallytävlingar kan läggas in i larmplanen. Vid ett larm eller 112-samtal ser operatören att en särskild larmplan är kopplad till området, och ett sms skickas automatiskt till kunden som snabbt kan initiera egna åtgärder eller starta upp sin krisorganisation.

SNABBARE TILLTRÄDE TILL FASTIGHETER VID LARM

Under hösten 2019 lanserades *Smart passage*, en digital inpasseringstjänst som initialt riktar sig till Sveriges räddningstjänster och till dem som har automatiska brandlarm (automatlarm) kopplade till SOS Alarm. Vid uttryckning på ett automatlarm aktiveras en tillfällig behörighet för inpassering på objektet så att räddningstjänsten kan ta sig in utan att behöva oroa sig för felaktiga nycklar.

Med *Smart passage* görs en förflyttning från hantering av fysiska nycklar till en digital nyckelhantering som är smidigare och säkrare för alla parter. Det sparar administrativ tid och gör att insatser kan ske på ett mer effektivt sätt.



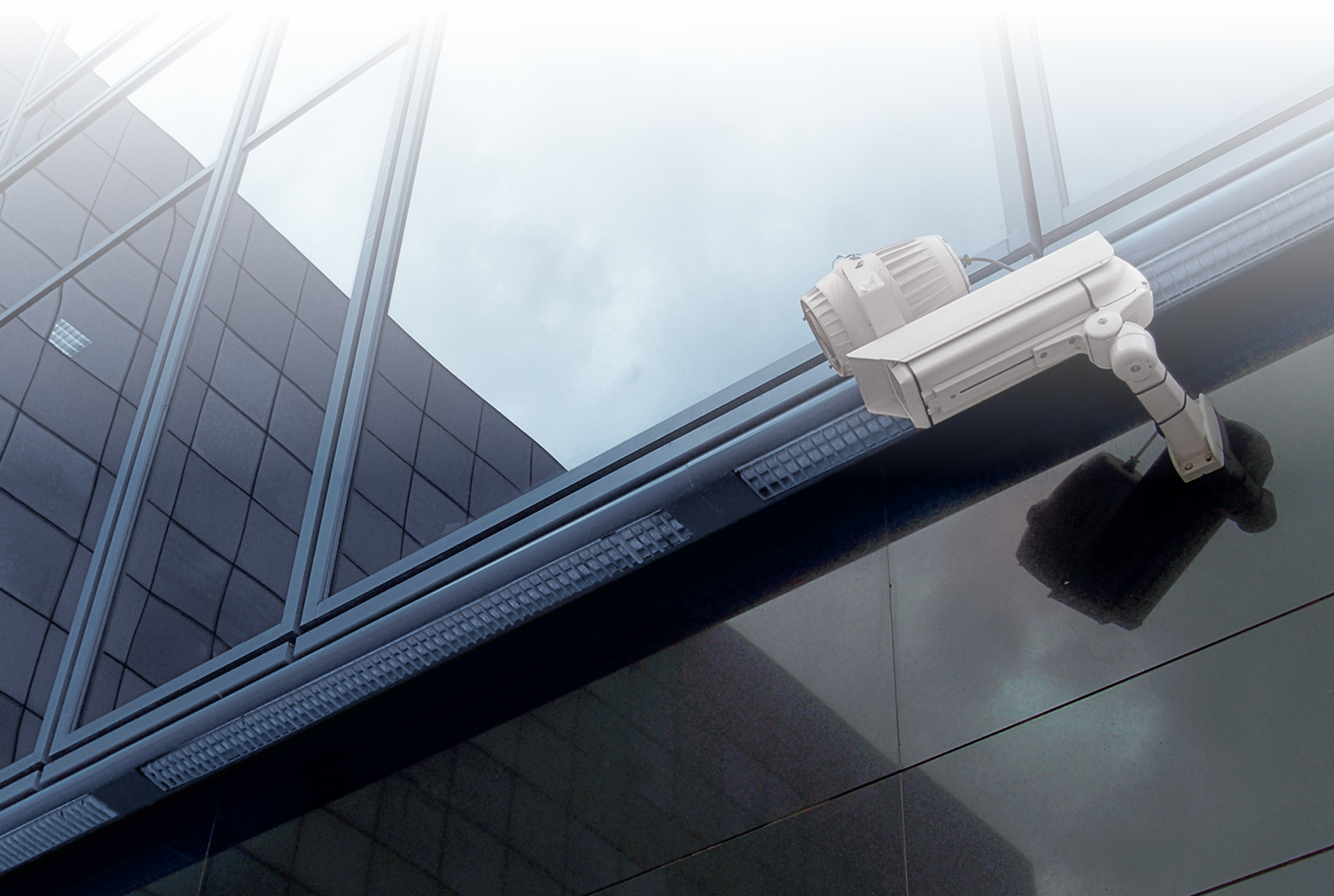
ANALYSER FÖR TRYGGHET

Under året har vi utökat vår förmåga att genom analyser ge kunderna bättre underlag och förståelse för hur de proaktivt kan arbeta med trygghetsskapande åtgärder som gör dem mer resurs- och kostnadseffektiva. Utifrån mängder av data skapar vi lägesbilder som i en snar framtid ska kunna bidra till att förutspå hur framtiden kan se ut. Därmed kan våra kunder vara mer proaktiva, både inom offentlig och privat sektor.

Vi behöver fortsatt vara lyhörda för kundernas behov genom att fråga oss vilket värde som finns i ett visst material och om det stämmer överens med kundernas önskemål.

EN RESA MOT STARKARE KUNDUPPLEVELSER

Under året har vi arbetat med att stärka kundens upplevelse i varje del av kundresan, från att definiera ett behov och köpa en tjänst till att driftsätta och utvärdera den. Man ska förstå SOS Alarms erbjudande och kunna skapa en smidig hantering av ärenden och larmplaner. Framför allt ska det vara enkelt att vara kund hos oss.



Innovationer för ett tryggare Sverige

Under 2019 har SOS Alarm deltagit i innovationskluster och samarbeten för att främja den innovativa förmågan. Det handlar om allt från olika innovationstävlingar till förbättring av vår tekniska plattform och arbetsätt som stöttar våra SOS-operatörer.

Det pågår en rad innovationsprojekt på SOS Alarm, däribland en uppgradering av vår teknikplattform så att vi kan möta såväl framtidens möjligheter och utmaningar som våra kunders behov. Vi ser över hur vårt arbetsätt kan förbättras genom att öka flexibiliteten, dra fördel av den ökande tillgången till data samt underlätta vardagen för våra operatörer genom exempelvis AI, beslutsstöd och automation.

– Det handlar bland annat om att kartlägga vilka kompetenser vi behöver, vilka processer som måste förändras och vilken teknik vi ska köpa, utveckla eller lägga ned, säger Martin Thell, IT-chef på SOS Alarm.

HUR MYCKET KLARAR DEN MÄNSKLIGA HJÄRNAN?

En viktig del i utvecklingen av en ny teknikplattform är ett projekt som SOS Alarm bedriver tillsammans med Cardiff University och som handlar om hur maskiner på bästa sätt kan stödja oss i 112-verksamheten. Arbetsgruppen från Cardiff har fokuserat på att förstå den komplexa larmcentralmiljön för våra operatörer och sjuksköterskor utifrån den forskning som finns på detta och närliggande områden.

– Vi har fått mycket värdefull återkoppling om vilka fokusområden vi bör lägga kraft på, säger Freddy Hansson, gruppchef inom SOS Alarms verksamhetsutveckling.

Nästa steg är att titta på hur mycket information en operatör kan hantera, eller kanske rättare sagt vad den mänskliga hjärnan klarar av när det gäller exempelvis mängden information och vad som ska visualiseras på skärmen.

– Hur mycket kan man ha fokus på och samtidigt utföra ett professionellt arbete? Den stress våra operatörer utsätts för kan vara påfrestande

och vi vill därför hitta en bra nivå så att inte mängden information går ut över kvaliteten i vår verksamhet, säger Freddy Hansson.

ELEVER HJÄLPER TILL ATT UTVECKLA TEKNIKEN

Under året har SOS Alarm varit partner till Digit, ett skolprojekt som startats på initiativ av Västra Götalandsregionen under ledning av Universeum. I projektet får elever i årskurs 5 och 6 lösa ett verkligt problem med hjälp av teknik och IT. Tävligen ska inspirera unga att arbeta med digitalisering av hälso- och sjukvården.

– Projektet är relevant för vår verksamhet med sitt fokus på utmaningar som hela sektorn står inför, säger Daniel Storey, tjänsteutvecklare på SOS Alarm. Genom partnerskapet med Digit hoppas vi kunna stärka SOS Alarms anseende hos ungdomar som i framtiden kanske kommer att jobba här eller samverka med oss.

SOS Alarm arbetade under våren med en skolklass i Göteborg vars uppdrag var att hitta en lösning för hur SOS Alarm kan få reda på att en person är i nöd. Det resulterade i idén om en ”SOS Watch” – en digital klocka med inbyggda sensorer som mäter EKG, puls och blodsocker och som känner av när användarens värden blir farliga och kan larma SOS Alarm.

– Klassen hade också tanken att det skulle gå att larma med hjälp av tumavtryck. Förinställd bakgrundsinformation med hälsodata samt information om var man befinner sig skulle skickas automatiskt till SOS Alarm för att vi snabbare skulle kunna skicka rätt hjälp till rätt plats, säger Daniel Storey.



KREATIVA LÖSNINGAR FÖR BRANDSÄKERHET

SOS Alarm har under året även inlett ett samarbete med Brinnovation, Sveriges största innovationstävling inom brandsäkerhet. Målet är att öka medvetenheten om bränder i allmänhet och samla bra idéer för att minska skador som orsakas av bränder.

Innovatörer från hela landet fick chansen att tävla om en prispott på 500 000 kronor med lösningar på temat Brandsäkerhet i boendemiljö. Första pris gick till Flamman & Lågan – ett utbildningsmaterial för skolbarn som ger tips och råd om hur de kan förebygga brand och vad de ska göra om det ändå börjar brinna.

– Vi vill arbeta proaktivt för att förebygga uppkomsten av nödsituationer. Med hjälp av innovativa lösningar och ny teknik kan vi motverka bränder och utveckla system för att varna snabbare när olyckan väl är framme, säger Göran Bertilsson, brandingenjör och affärsutvecklare på SOS Alarm.



Årsredovisning & koncernredovisning 2019

RÄKENSKAPSÅRET 2019-01-01–2019-12-31

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 2019. Förvaltningsberättelsen omfattar koncernen och moderföretaget.

1. Förvaltningsberättelse	35
Bolagsstyrningsrapport	43
2. Koncernen	
Resultaträkning	54
Balansräkning	55
Rapport över förändringar i eget kapital	57
Kassaflödesanalys	58
3. Moderföretaget	
Resultaträkning	59
Balansräkning	60
Rapport över förändringar i eget kapital	62
Kassaflödesanalys	63
4. Noter	64

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

1. Förvaltningsberättelse

SOS ALARMS VERKSAMHET

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 av samhällets hjälpresurser med ett enda samtal.

Genom de 15 SOS-centralerna lokaliserade från Luleå i norr till Malmö i söder sköter SOS Alarm larmmottagning och åtgärdsstyrning i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl. SOS Alarm ansvarar dessutom för prioritering och dirigering av flertalet av landets akutambulanser samt i vissa fall samordning av liggande sjuktransporter.

Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundanpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är företrädesvis mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtjänster samt trygghetslarm.

Dotterföretaget YouCalls verksamhet omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderföretagets verksamhet.

SOS ALARMS ÄGARFÖRHÅLLANDEN OCH KONCERNSTRUKTUR

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av SKR Företag AB. Koncernen består av moderföretaget SOS Alarm Sverige AB samt det till 70 procent ägda dotterföretaget YouCall Sverige AB.

VISION OCH MISSION

SOS Alarms vision är ”Ett tryggare Sverige för alla” och vår mission är ”Rätt hjälp på rätt plats i rätt tid – dygnet runt, årets alla dagar”.

VÄRDERINGAR

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

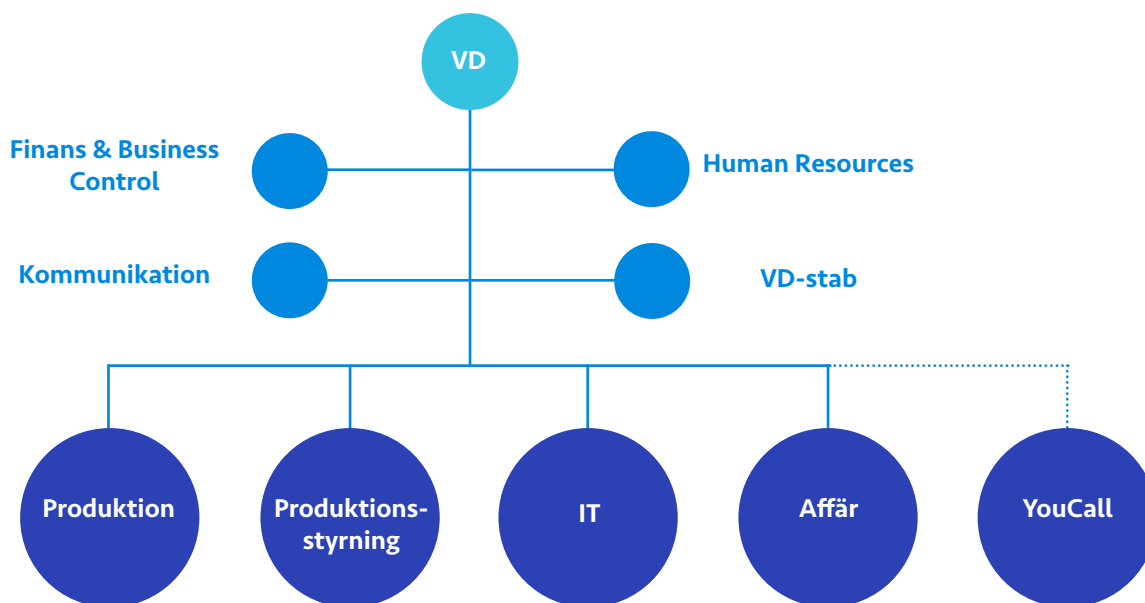
Hållbarhet genomsyrar hela SOS Alarms verksamhet – att bidra till en hållbar samhällsutveckling. Det täcker hela kedjan från allmänheten, kunder och medarbetare till miljö och långsiktig utveckling av tjänster.

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.

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

Baserat på företagets beslutade mål 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 en samhällsviktig funktion ska förstärkas och utvecklas. Koncernen arbetar utifrån en väl förankrad affärsplan för att säkerställa en framgångsrik och långsiktigt hållbar verksamhet. Måluppsättningen innefattar uppdragsmål, nedbrutna och beslutade av våra ägare, samt strategiska hållbarhetsmål och övriga verksamhetsmål som är beslutade av styrelsen.



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 polis. SOS Alarm har avtal med svenska staten avseende 112-tjänsten.

2019 omsatte tjänsteområdet totalt 295,5 MSEK (295,5). Av tjänsteområdets omsättning utgör 266,2 MSEK (266,2) 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, regioner, 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.

2019 omsatte tjänsteområdet totalt 59,7 MSEK (58,3).

Räddning

Kommunerna 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

2019 omsatte tjänsteområdet totalt 131,6 MSEK (125,8).

Vård

Tjänsteområdet Vård omfattar tjänster kopplade till ambulanssjukvården, prioritering,

utlarmning och dirigerings av ambulanser. SOS Alarm har avtal med samtliga landets regioner förutom Uppsala och Västmanland.

2019 omsatte tjänsteområdet 384,6 MSEK (364,6).

Säkerhetstjänster

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera samhällsnära, trygghetsskapande säkerhetstjänster. Tjänsteområdet Säkerhet omfattar egendomsalarm (till exempel inbrotts-, brand- och driftalarm) och personalarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamstående.

2019 omsatte tjänsteområdet totalt 308,2 MSEK (290,6).

Jourtjänster

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

2019 omsatte tjänsteområdet totalt 38,1 MSEK (37,0).

Trygghetsjour

Trygghetsjour utgörs i dag av trygghetslarmtjänster.

2019 omsatte tjänsteområdet totalt 4,9 MSEK (2,9).

SOS ALARMS DOTTERFÖRETAG

YouCall Sverige AB

Dotterföretaget YouCall 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.

2019 omsatte YouCall 41,7 MSEK (44,5).

VIKTIGA HÄNDELSE UNDER ÅRET

Närmare en och en halv miljon har laddat ner 112-appen

112-appen som lanserades i augusti har fått stor spridning hos allmänheten och mycket positiv respons, både i media och i sociala kanaler. Vid årsskiftet hade drygt 1,4 miljoner användare laddat ner den.

Appen ger snabb, relevant och pålitlig information om akuta händelser i ens närhet, till exempel en brand eller en bilolycka. Den som ringer 112 via appen skickar automatiskt sin position till SOS Alarm, vilket förbättrar möjligheten för rätt hjälp, i rätt tid till rätt plats. På det här sättet har vi ökat tryggheten och spridningen av viktig information till allmänheten på ett snabbt och effektivt sätt.

Nu tar vi utvecklingen vidare och ser över hur 112-appen ytterligare kan förbättras och kompletteras med användbara funktioner som skapar trygghet och säkerhet.

Stort intresse för SOS Alarm i Almedalen

Liksom förra året var SOS Alarm på plats i Blåljusstället i Almedalen tillsammans med Räddningstjänsten Gotland, Storstockholms brandförsvaret och Riksföreningen för Ambulanssjuksköterskor. Tillsammans bjöd vi in till fem seminarier om bland annat kemiska terroristattacker, allvarliga samhällskriser, civilkurage samt storbränder i Kalifornien och hur de hanteras. Vi träffade hundratals besökare och pratade om hjärt- och lungräddning, SMS-livräddare och de fyra viktiga numren: 112, 113 13, 114 14 och 1177. Vi visade vår VR-upplevelse, med ett virtuellt besök på en SOS-central, som fascinerade de flesta – oavsett ålder. Under onsdagen hade vi hela 850 besökare i Blåljusstället. Dessutom medverkade vi i flera andra arrangörers seminarier och genomförde ett stort antal enskilda samtal med kunder, riksdags-, region- och kommunpolitiker, generaldirektörer samt företrädare för frivilligorganisationer. Vid dessa möten diskuterade vi främst vår roll i krisberedskapssystemet och värdet av en sammanhållen larmkedja.

Ny affärsplan

I juni godkändes SOS Alarms affärsplan 2020-2022 av styrelsen. Många har varit involverade i arbetet med att ta fram affärsplanen – medarbetare, kunder och samarbetspartners. Den nya affärsplanen träder i kraft vid årsskiftet 2020, och under hösten 2019 har den konkretiserats i verksamhetsplaner, aktiviteter och styrkort.

SOS Inblick

Under kvartal två lanserade vi SOS Inblick – en webbplats med dagsaktuell 112-statistik och information om händelser i Sveriges kommuner. Den innehåller bland annat noga utvald 112-data, relevanta artiklar för våra intressenter samt statistik från SOS Alarm och andra aktörer såsom SKR och MSB. Informationen riktar sig främst till ansvariga inom kommunal omsorg, säkerhet och räddningstjänst, men är också en informationsbas för andra aktörer, allmänhet och media. SOS Inblick ska ge Sveriges kom-

muner en större förståelse för hur SOS Alarms tjänster och information kan bidra till ökad trygghet.

Sensorlarm för MC

Under året har ett nationellt pilotprojekt pågått för sensorlarm vid MC-olyckor, där motorcyklister använder en app i sin smartphone som med hjälp av sensorer kan identifiera när en allvarlig olycka inträffar och skicka ett automatiskt larm till SOS Alarm. Projektet ska bidra till att upptäcka fler MC-olyckor snabbare och kan likställas med eCall som idag finns i nyproducerade bilar. Larmet, som är i form av en app, har laddats ner av drygt 18 000 användare, vilket överstiger målet på 15 000 nedladdningar.

Smart passage

Under hösten 2019 lanserade vi Smart Passage, en digital inpasseringstjänst som riktar sig till Sveriges räddningstjänster och till de som har automatiska brandlarm, så kallade automatlarm, kopplade till SOS Alarm. Vid uttryckning på ett automatlarm aktiveras en tillfällig behörighet för inpassering på en viss plats så att räddningstjänsten kan ta sig in utan att behöva oroa sig för felaktiga nycklar.

Med Smart passage görs en förflyttning från hantering av fysiska nycklar till en digital nyckelhantering som är smidigare och säkrare för alla parter. Det sparar administrativ tid och skapar förutsättningar för effektivare insatser.

Träffsäker positionering av hjälpsökande med AML

I slutet av året lanserade vi AML (Advanced Mobile Location) i Sverige. Genom att mobiltelefonernas operativsystem förändras kan vi, när den hjälpsökande larmar 112 via sin mobil, mycket mer exakt bestämma var personen befinner sig. Med AML kan man mer eller mindre direkt få en GPS-position med en exakthet på fem till femton meter. Detta ger en ökad trygghet för den hjälpsökande som får snabbare hjälp till rätt plats.

Tv-serien

Under 2019 började TV-serien SOS Sverige att sändas i Kanal 5. Serien skildrar SOS-operatörernas vardag och under två säsonger har vi nu fått följa de hjältar som årets alla dagar och dygnets alla timmar svarar när nödställda människor från hela landet ringer. Serien har fått stor uppmärksamhet och nominerades till Kristallenpriset.

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.

Avtal under året skall uppdateras

Utöver det statliga alarmeringsavtalet har vi tecknat eller förnyat avtal med ett flertal kunder bl.a.

- Region Halland
- Region Gävleborg
- Storstockholms Brandförsvär
- Region Skåne.

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 85-90 i SOS Alarms årsberättelse för 2019. 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 93-97 i SOS Alarms årsberättelse för 2019.

VERKSAMHETENS MÅL

Verksamhetens mål omfattar ekonomiska mål och uppdragsmål.

Ekonomiska mål

Består av lönsamhetsmål och kapitalstruktur-mål.

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 kapitalstruktur mål 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.

Kundnöjdhet:

- Kundnöjdhet ska uppgå till lägst 71 inom området Alarmering & Beredskap enligt bolagets kundundersökning.

Förtroendeindex:

- Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70 enligt bolagets mätmetod.

För perioden uppnår koncernen de ekonomiska målen och två av uppdragsmålen.

MÅLUPPFYLLELSE 2019

Mål	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019 ¹
Rörelsemarginal (%)	7	3	2
Soliditet (%)	48	47	30
Allmänhetens förtroende (index) ²	82	86	>81
Hållbart företagande (index)	83	87	83
Svarstid 112 (sek) ²	11,6	8,6	9,8
Servicenivå, inom 15 sekunder 112 (%) ²	78	86	76
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 (%) ²	92	97	91
Tid till identifierat hjälpbehov (sek) ²	28	24	30
Nöjda kunder, Alarmering & Beredskap (index) ²	68	68	70
Nöjda kunder, totalt (index)	69	68	70
Ambassadörskap (eNPS)	-16	15	2
Personalomsättning (%)	15,5	11,1	14,0
Omsättning (MSEK)	1 214	1 257	1 253

¹ Av styrelsen fastställda mål.

² Tidigare underfinansiering av grunduppdraget påverkar möjligheten att uppnå uppdragsmålen under planperioden, varav målnivåerna är något justerade jämfört uppdragsmålen.

Svarstid 112 förbättras med tre sekunder jämfört föregående år och även servicenivåerna inom 15 sekunder för 112 förbättras. Detta ligger i linje med bolagets definierade treårsplan för att uppnå uppdragsmålen.

Vi uppnådde våra mål som gäller allmänhetens förtroende och får stadigt ett bättre resultat i de undersökningar vi genomför.

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 2019 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 regioner 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 Alarm har genomfört en analys för att identifiera vilka av de globala målen i Agenda 2030 som vår verksamhet påverkar och bidrar till. Analysen påvisade sex mål där vi har särskilt stor inverkan. De sex målen som har inkluderats i affärsplanen är:

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

MEDARBETARE

Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 1 096 (1 023). Antalet anställda i koncernen vid årets utgång var 1 237 (1 124). Av dessa var 67 procent (65) kvinnor och 33 procent (35) män, personalrepresentanter inräknade. I moderföretagets styrelse är 36 procent (45) kvinnor och 64 procent (55) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 32 procent (37) kvinnor och 68 procent (63) män. I koncernledningen innehas 33 procent (33) av posterna av kvinnor och 67 procent (67) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 38 procent (38) av kvinnor och 62 procent (62) 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. Utsläpp till följd av tjänsteresor, energiförbrukning och inköp är de faktorer som påverkar miljön mest, men verksamhetens direkta miljöpåverkan är generellt låg. SOS Alarm har valt att klimatkompensera för tjänsteresorna genom att bidra till det FN och Gold Standard-certifierade projektet, Life Straw, i Kenya.

FORSKNING OCH UTVECKLING

I syfte att utveckla och säkerställa en långsiktighet i vår verksamhet togs det i december 2019 beslut om att upprätta en Forsknings- och Innovationsavdelning. Sedan september 2019 är en doktorand anställd hos SOS Alarm vars forskning är riktad mot artificiell intelligens och hjärtstopp. SOS Alarm tar en aktiv del i flertalet forskningsprojekt kopplade mot prehospitäl sjukvård genom att bland annat undersöka effekten av akutmedicinska transporter med drönare. Under året har även arbete tillsammans med Research Institute of Sweden, gällande användbarheten i SOS Alarms data gentemot utveckling inom artificiell intelligens, och Cardiff University bedrivits. Syftet har varit att granska SOS-operatörens tekniska arbetsmiljö och belysa förbättringsområden samt ge förslag på åtgärder. Den nyupprättade Forsknings- och Innovationsavdelningen har i uppgift att upprätta och samordna SOS Alarms forsknings- och innovationsportfölj som kommer att skapa mervärde för såväl kunder som medarbetare inom samtliga SOS Alarms verksamhetsområden.

OMSÄTTNING OCH RESULTAT

Nettoomsättningen för 2019 uppgick till 1 257,4 MSEK (1 213,6), vilket är en ökning med 3,6 procent och ligger helt i linje med förväntan. Ökningen är till största del hänförlig till ökade intäkter avseende vård- och säkerhetstjänsterna. Koncernens rörelseresultat uppgick 2019 till 33,5 MSEK (83,5), vilket är en minskning med 59,9 procent. Det lägre resultatet beror på utvecklingsåtgärder på teknik och personalfrämjande åtgärder som genomförts.

Dessa satsningar är genomförda i enlighet med företagsledningens plan att långsiktigt höja kvaliteten i verksamheten. Personalläget går mot fulltalighet, vilket resulterar i att personalkostnaden har ökat med 5,6 procent jämfört med föregående år och uppgick 2019 till 736,9 MSEK (697,7). Dock har rekryterings-takten varit något långsammare än förväntat varför personalkostnaderna är lägre än den förväntade kostnaden om 772,1 MSEK.

Resultatet från finansiella investeringar för perioden januari-december 2019 uppgick till 2,4 MSEK (1,5). Resultat efter finansiella poster blev därmed 35,9 MSEK (85,0). Koncernens resultat efter skatt uppgick till 27,9 MSEK (66,5).

2019 års nettoresultat om 27,9 MSEK (66,5) innebär en avkastning på eget kapital om 8,4 procent (21,6). Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 16,9 procent.

Personalandelsstiftelsen SOS miNova infördes år 2000 för samtliga anställda i koncernen förutom ledande befattningshavare. Detta mål- och incitamentsprogram, baseras dels på ekonomiskt resultat, dels på om vissa uppsatta verksamhets-

mål uppnås. Under 2019 uppfylldes 80 procent av målen vilket ledde till beslut om en avsättning om 6,8 MSEK inklusive löneskatt.

KONCERNEN – FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE

Koncernens likvida medel har minskat med 3,7 MSEK, vilket framförallt beror på investeringar om 65,5 MSEK. Per den 31 december 2019 uppgick likvida medel till 122,1 MSEK (125,8). Soliditeten uppgick till 47,2 procent (47,6) och koncernens egna kapital till 333,3 MSEK (340,4). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för perioden januari-december 2019 till -3,7 MSEK (-30,2). Den löpande verksamheten bidrog med 96,3 MSEK (56,5). Investeringar gjordes med 65,5 MSEK (84,9) varav 13,4 MSEK (44,9) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Finansieringsverksamheten bidrog med -34,5 MSEK (-1,8). Koncernens finansiella anläggningstillgångar uppgår till 256,4 MSEK (243,3).

FLERÅRSÖVERSIKT KONCERNEN¹

	2019	2018	2017	2016	2015
Nettoomsättning (TSEK)	1 257 394	1 213 589	1 082 108	1 016 655	970 276
Resultat efter finansiella poster (TSEK)	35 923	85 006	95 902	58 808	1 515
Rörelsemarginal (%)	2,7	6,9	8,8	5,7	0,1
Balansomslutning (TSEK)	705 636	714 968	596 780	620 778	577 986
Soliditet (%)	47,2	47,6	46,1	32,6	27,3
Avkastning på eget kapital efter skatt (%)	8,4	21,6	31,1	25,1	-1,5
Medelantalet anställda	1 096	1 023	1 003	947	909

FLERÅRSÖVERSIKT MODERFÖRETAGET¹

	2019	2018	2017	2016	2015
Nettoomsättning (TSEK)	1 223 716	1 176 528	1 056 870	994 503	949 002
Resultat efter finansiella poster (TSEK)	34 624	80 499	94 865	58 920	4 516
Rörelsemarginal (%)	2,4	6,5	8,6	5,5	-0,1
Balansomslutning (TSEK)	686 468	691 330	576 420	597 810	551 892
Soliditet (%)	46,5	47,0	45,4	31,4	25,7
Avkastning på eget kapital efter skatt (%)	8,4	19,9	24,1	28,6	13,8
Medelantalet anställda	1 043	973	968	911	875

¹ Se not 26 – Nyckeltalsdefinitioner.

MODERFÖRETAGET – FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE

Moderföretaget omsättning uppgick till 1 223,7 MSEK (1 176,5). Rörelseresultatet uppgick till 28,8 MSEK (76,1). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 34,6 MSEK (80,5). Resultatförbättringen i moderföretaget är kopplade till koncernen.

Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 238,8 MSEK (246,9).

Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 91,8 MSEK (47,7), för investeringsverksamheten till -60,7 MSEK (-81,6) och för finansieringsverksamheten -33,0 MSEK (0), som avser investeringar i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Förändring av likvida medel uppgick till -1,8 MSEK (-33,9). Moderbolagets finansiella anläggningstillgångar uppgår till 256,7 MSEK (243,6).

UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR

För 2020 kommer vi fortsätta driva en hög takt av våra investeringar samtidigt som bolaget arbetar med att uppnå de mål som verksamheten styr mot. Verksamheten förväntas fortsätta att utvecklas mot ett långsiktigt hållbart bolag som skapar trygghet och säkerhet för alla. Detta återspeglas i allt från arbete med att stärka kultur och värderingar till att utveckla vår innovativa och digitala förmåga.

VINSTDISPOSITION**Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:**

Balanserat resultat	203 914 669
Årets resultat	24 944 450
	228 859 119
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:	
i ny räkning överföres	228 859 119
Summa	228 859 119

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. Statens ägarpolicy¹ 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 nedanstående figur.

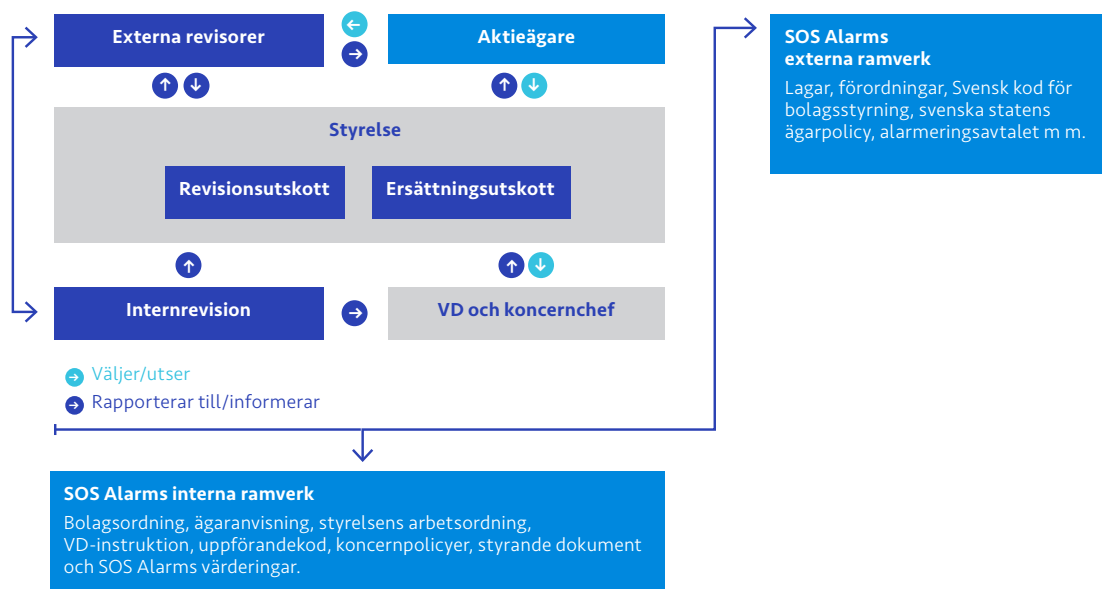
TILLÄMPNING OCH AVSTEG FRÅN KODEN

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 SKR som ägare. Principerna för nomineringsprocessen för styrelse och revisorer beskrivs under rubrikerna nedan.

Styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och SKR som 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 ägarpolicys som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy.

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



NOMINERING AV STYRELSE

SOS Alarm har, på grund av den begränsade ägarkretsen, inte någon valberedning. Aktieägarna nominerar styrelseledamöter och föreslår arvode. Enligt konsortialavtal mellan ägarna och enligt bolagets bolagsordning utser staten och SKR 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. SKR Företag AB följer principerna för det breda nomineringsförfarande som tillämpas i Sveriges Kommuner och Regioner. 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 revisorsförordningen

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 bolagsstämموald 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. SKR 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 2019 sker den 29 april 2020. Protokoll från årsstämman den 15 maj 2019 finns på www.sosalarm.se.

Vid ordinarie årsstämma 2019 som avhölls i Stockholm den 15 maj 2019 invaldes de nya styrelseledamöterna Peter Olofsson och Hampus Magnusson att ersätta de avgående styrelseledamöterna Johnny Magnusson och Ingrid Lennerwald. Till styrelsens ordförande valdes Ulrika Messing som ersätter Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes. Den 4 december hölls en extra bolagsstämma där Lena Dahl valdes in som ersättare för Vesna Jovics som lämnade sitt uppdrag den 16 oktober 2019. Protokoll från extra bolagsstämma 4 december 2019 finns på www.sosalarm.se.

STYRELSE

Styrelsens sammansättning

SOS Alarms styrelse ska enligt bolagsordningen, till den del den utses av bolagsstämman, bestå av lägst fem och högst nio ledamöter utan suppleanter. Bolagsstämman ska utse styrelseordföranden. Styrelsen består av nio ledamöter varav fyra utses av staten och fyra av SKR Företag AB. Den nionde ledamoten som också är styrelseordförande utses av ägarna gemensamt. Styrelsens ordförande leder arbetet i styrelsen och följer löpande utvecklingen i SOS Alarm genom kontinuerlig kontakt med verkställande direktören i strategiska frågor. Två arbetstagarledamöter och två suppleanter för dessa utses av arbetstagarorganisationerna. Av

styrelsens nio stämموvalda ledamöter är fyra kvinnor.

Styrelsen har under året haft nio ordinarie ledamöter, samt två arbetstagarledamöter och två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsålder är 52 år. Verkställande direktören ingår inte i styrelsen, men är föredragande vid styrelsens sammanträden. Övriga befattningshavare i SOS Alarm deltar i styrelsens sammanträden såsom föredragande av särskilda frågor.

Styrelsens arbete

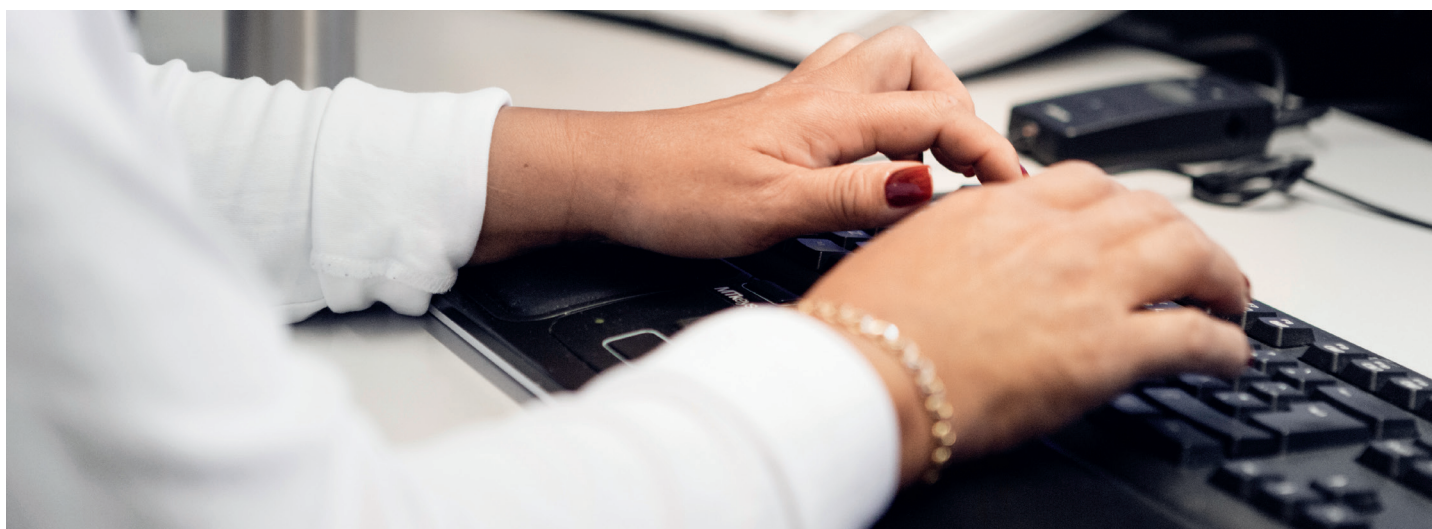
Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och dess ekonomiska situation. Det ingår i styrelsens arbete att fastställa verksamhetens strategiska inriktning, godkänna större investeringar, förvärv, försäljningar, större organisationsförändringar samt fastställa policy. 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 2019 genomfördes via enkät under perioden 8 januari 2020 till 22 januari 2020 och presenterades på styrelsemötet den 12 februari 2020.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordning för ett år i taget.

Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat denna bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2019 har styrelsen haft 8 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har en dagkonferens anordnats med tema uppstart affärsplan 2020-2022.

Huvudpunkter i 2019 års styrelsemöten var:

- bokslutskommuniké 2018
- beslut om avsättning till personalandelsstiftelse
- finansiering av alarmeringsavtalet inför budgetpropositionen
- analys angående utdelning 2018
- fastställande av arbetsordning, VD-instruktion, rapportinstruktion, olika policydokument.
- delårsrapport januari-mars 2019
- beslut om affärsplan 2020-2022
- statusuppdatering kring aktuella avtalsdialoger
- beslut om kundavtal
- delårsrapport januari-juni 2019
- delårsrapport januari-september 2019
- HR-tema (inkl nyckeltal, amassadörsskap eNPS, kultur och employer branding)
- beslut om verksamhetsplan 2020, inkl budget och investeringsplan
- beslut om investeringsram och tidsplan för ny teknisk plattform
- beslut om ledamöter till revisions- och ersättningsutskott.



SOS ALARMS STYRELSE

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Ulrica Messing	Samhällsvetenskaplig linje	2019	1968	Företagare.	Styrelseledamot Länsförsäkringar, styrelseordförande Wallenstam, styrelseledamot PostNord, styrelseordförande Astrid Lindgrens värld, Almi.	Riksdagsledamot, statsråd, styrelseordförande Göteborgs hamn, styrelseledamot Bergvik Skog AB.
Lena Dahl	Civilekonom	2019	1966	VD SKR Företag.	Styrelseordförande SKL Fastigheter och Service, styrelseordförande SKR Kapitalförvaltning och SKR Pensionsstiftelse, ledamot i KPA Pensionsförsäkring, SKR Kommentus, Inera.	Ledamot i Dagens Samhälle, Administrativ direktör SKR, Vice VD SKR Företag, tf VD Pacta, tf VD SKR.
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).
Peter Olofsson	Gymnasieutbildning	2019	1967	Regionstyrelsens ordförande Västerbotten.	Styrelseledamot Sveriges Kommuner och Regioner, ledamot kommunalförbundet Svenskt Ambulansflyg, ledamot kommunalförbundet Skandikon, ledamot kommunalförbundet Svensk Luftambulans.	Styrelseledamot Inera AB.
Inge Lindberg	Civilekonom, Uppsala universitet	2016	1965	CFO Lernia-koncernen.	Styrelseledamot i AMU-gruppens pensionsstiftelse, styrelseledamot Skilio Sweden AB, VD och 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.
Hampus Magnusson	Civilekonom	2019	1983	Kommunalråd.		
Maria Nilsson	Högre Personaladministrativ Utbildning	2013	1957	Egen konsultverksamhet med fokus på tjänste- och affärsutveckling i tillväxtföretag.	Styrelseordförande Cereb AB, styrelseordförande Cereb Holding AB, styrelseledamot Konsultfirma Maria Nilsson AB.	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. Tidigare verksam hos Citigroup, Société Générale, Deutsche Bank.
Marie Ygge	Bergsingenjör, Kungliga Tekniska Högskolan	2018	1958	Konsult.	Styrelseledamot i TCO Utveckling, Teknik 200 AB, Alcadon AB.	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 förtroendemän sedan 2008.

NÄRVARO VID STYRELSEMÖTEN

Namn	Närvaro vid styrelsemöten 2019	Närvaro vid revisionsutskottsmöten 2019	Närvaro vid ersättningsutskottsmöten 2019
Antal styrelsemöten:	8	6	2
Eva Fernvall ¹	2		1
Ulrica Messing ²	6		1
Vesna Jovic ³	4	4	
Lena Dahl ⁴	2		
Alf Jönsson	5		2
Ingrid Lennerwald ¹	2		
Inge Lindberg	7	6	
Hampus Magnusson ²	4		
Johnny Magnusson ¹	1		
Maria Nilsson	7		
Peter Olofsson ²	6		
Erik Tranaeus	8	6	2
Marie Ygge	8		
Lars Thomsen	8		
Mats Lundgren	7		
Eva Lundmark	8		
Johan Magnusson	8		

¹) Lämnade i samband med årsstämma 2019-05-15.

²) Tillträdde i samband med årsstämma 2019-05-15.

³) Frånträdde 2019-10-16.

⁴) Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2019-12-04.

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

- säkerställa att övergripande policy och riktlinjer beträffande löner, ersättningar och övriga anställningsvillkor för ledande befattningshavare i bolaget följs. 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

- föra dialog avseende planerna för en strategisk långsiktig kompetensförsörjning inom bolaget samt dialog om ledande befattningshavares ersättningar och övriga anställningsvillkor. I speciella fall kan beslut om dessa löner och andra ersättningar istället fattas av ersättningsutskottet eller av dess ordförande. Om ordföranden använder sig av denna rätt så ska beslutet snarast möjligt meddelas till övriga ledamöter i utskottet
- 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 Ulrica Messing, styrelseordförande och ersättningsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Erik Tranaeus och Lena Dahl.

Revisionsutskott

Revisionsutskottet har till uppgift att bland annat svara för beredningen av styrelsens arbete för att kvalitetssäkra företagets finansiella rapportering och för att hålla en löpande dialog med bolagets revisorer. Revisionsutskottet utses av styrelsen och ska bestå av två ledamöter och en ordförande. Bolagets VD och CFO är föredragande. Rapportering avseende revisionsutskottets arbete avges till styrelsen vid närmast följande styrelsemöte. Revisionsutskottet har haft sex protokollförda möten under 2019.

I utskottet ingår på balansdagen Inge Lindberg, styrelseledamot och revisionsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Erik Tranaeus och Alf Jönsson.

Revisorer

Revisorerna har till uppgift att på aktieägarnas vägnar granska Bolagets årsredovisning, hållbarhetsredovisning och bokföring samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning. Delårsrapporten för perioden januari-september är föremål för översiktlig granskning.

Styrelsen kommunicerar med revisorerna genom att den auktoriserade revisorn deltar vid minst ett styrelsesammanträde. Revisionsbolaget KPMG valdes på årsstämman 2019 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2020.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2019 varit Ingrid Hornberg Román. Lekmannarevisorer är Anders Röhfors och Kenneth Strömberg.

Verkställande direktör och ledning

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

Styrelsen har delegerat det operativa ansvaret för bolagets förvaltning till verkställande direktören, som leder arbetet inom de ramar som styrelsen fastställt.

Instruktioner för arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktör har fastställts av styrelsen och uppdateras årligen.

Personalandelsstiftelse

Personalandelstiftelsen SOS miNova infördes år 2000 och gäller för samtliga anställda i koncernen förutom ledande befattningshavare. 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 bolagsstyrningsrapport 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 verksamhetsplanarbete. Detta innebär en årlig sammanställning av risker uppdelat på följande 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 koncernledningen 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.

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.

Uppförandekod

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.

Mångfaldspolicy

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 47/53, koncernledning 38/62 och anställda totalt 67/33 per den 31 december.

Policyer finns avseende: arbetsmiljö, mångfald, miljö, skatter, finans, uppförandekod (dessa sex förstnämnda är beslutade av styrelsen), droger, rekrytering, lönesättning, rehabilitering,

BESKRIVNING AV SOS ALARMS RISKEXPONERING

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

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 säkerhet- 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 för att skapa en modularbar 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.	Upprätta och årligen revidera 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 värdbildning för operativ personal, förbättrat beslutsstöd och delaktighet i forskningsprojekt.
6	O	Ökande 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.	Ständigt arbeta 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.

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:

- Resultat, ackumulerat resultat jämfört med budget samt kvartalsvisa prognoser följs upp månadsvis.
- Controllerfunktionen stödjer respektive verksamhetsdel med analys av verksamheten inklusive resultatuppföljning, budgetarbete samt analys av risker.
- Alla resultatansvariga har tillgång till verktyg för resultatuppföljning och analys.
- Ständig utveckling sker av det IT-baserade uppföljningsverktyget, vilket möjliggör att fler dimensioner av verksamheten kan analyseras, vilket i sin tur ökar kontrollen och stärker beslutsfattandet.
- Uppföljning av utestående fordringar sker löpande inklusive påminnelser och kravhantering.

Uppföljning sker vid minst ett tillfälle per år med de externa revisorerna enligt en modell där genomgång sker av de områden som är mest väsentliga ur ett 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 de 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 medarbetare 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.

Kostnadmässigt 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 certifie-

rade. 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.

Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare

SOS Alarms styrelse har under 2019 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 2019 framgår av not 5.

IFRS

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

KOMMANDE RAPPORTERINGSTILLFÄLLEN

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mar	2020-04-30
Delårsrapport jan-jun	2020-08-15
Delårsrapport jan-sep	2020-10-31
Bokslutskommuniké	2021-02-15

ÅRSSTÄMMA

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma onsdagen den 29 april 2020 kl 10:00 på Rådmansgatan 38 i Stockholm. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.

2. Koncernen

KONCERNENS RESULTATRÄKNING

	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Nettoomsättning	2, 6	1 257 394	1 213 589
<i>Summa rörelseintäkter</i>		1 257 394	1 213 589
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-448 981	-404 729
Personalkostnader	5	-736 886	-697 690
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-38 037	-27 634
<i>Summa rörelsekostnader</i>		-1 223 904	-1 130 053
Rörelseresultat		33 490	83 536
Resultat från finansiella investeringar			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	1 739	1 036
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter		855	734
Räntekostnader och liknande resultatposter		-162	-300
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>		2 433	1 470
Resultat efter finansiella poster		35 923	85 006
Skatt på årets resultat	9	-7 977	-18 459
Årets resultat		27 945	66 547
<i>Hänförligt till:</i>			
<i>Moderföretagets aktieägare</i>		26 822	64 863
<i>Innehav utan bestämmande inflytande</i>		1 123	1 684

KONCERNENS BALANSRÄKNING

	Not	2019-12-31	2018-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	10	60 702	57 314
		60 702	57 314
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	11	99	99
Inventarier och maskiner	13	456	1 143
Kommunikationsutrustning och datorer	12	40 931	29 593
		41 486	30 836
Finansiella anläggningstillgångar			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	15	253 631	240 249
Uppskjuten skattefordran	9	607	853
Andra långfristiga fordringar	16	2 163	2 163
		256 401	243 265
Summa anläggningstillgångar		358 589	331 415
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		160 062	175 129
Övriga fordringar	17	9 415	26 650
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	18	55 428	55 947
		224 905	257 726
Kortfristiga placeringar	19	111 160	59 076
Kassa och bank	19	10 981	66 750
Summa omsättningstillgångar		347 046	383 552
Summa tillgångar		705 636	714 968

KONCERNENS BALANSRÄKNING

	Not	2019-12-31	2018-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Aktiekapital		2 000	2 000
Annat eget kapital inklusive årets resultat		331 262	338 362
		333 262	340 362
<i>Hänförligt till:</i>			
Moderföretagets aktieägare		329 036	335 766
Innehav utan bestämmande inflytande		4 226	4 596
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner	21	2 986	2 897
Avsättningar för hyror	21	20 156	21 126
Uppskjuten skatteskuld	21	22 704	22 782
		45 846	46 806
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		77 590	74 034
Aktuella skatteskulder		-	9 365
Checkräkningskredit	23	5 769	-
Skulder till kreditinstitut	22	456	1 145
Övriga skulder		30 108	29 826
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	24	212 605	213 430
		326 528	327 800
Summa eget kapital och skulder		705 636	714 968

RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I KONCERNENS EGET KAPITAL

	Aktie- kapital	Övrigt tillskjutet kapital	Reserver	Balanserat resultat inkl. årets resultat	Innehav utan bestämmande inflytande	Totalt
Ingående balans 2018-01-01	2 000	400	-	268 744	4 112	275 256
Förändring av skattesats				-241		-241
Årets resultat				64 863	1 684	66 547
Utdelning innehav utan bestämmande inflytande					-1 200	-1 200
Utgående balans 2018-12-31	2 000	400	-	333 366	4 596	340 362
Förändring av skattesats				-545		-545
Årets resultat				26 822	1 123	27 945
Utdelning				-33 000		-33 000
Utdelning innehav utan bestämmande inflytande					-1 500	-1 500
Omföring till utvecklingsfond			7 541	-7 541		-
Utgående balans 2019-12-31	2 000	400	7 541	319 102	4 219	333 262

KONCERNENS KASSAFLÖDESANALYS

	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		33 490	83 536
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	10, 12	38 036	27 634
Realisationsresultat		54	25
Förändring avsättning	21	-882	21 336
		70 698	132 531
Erhållen ränta		4 289	1 770
Erlagd ränta		-2 545	-300
Betald inkomstskatt		-23 415	-21 940
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		49 027	112 061
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		38 516	-91 905
Förändring av rörelseskulder		8 781	36 317
Kassaflöde från den löpande verksamheten		96 324	56 473
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	10, 12	- 52 128	-39 982
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	15	- 13 381	-44 906
Kassaflöde från investeringsverksamheten		- 65 509	-84 888
Finansieringsverksamheten			
Amortering av skuld		-	-633
Utbetald utdelning		- 34 500	-1200
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		- 34 500	-1 833
Årets kassaflöde		- 3 685	-30 248
Likvida medel vid årets början		125 826	156 074
Likvida medel vid årets slut		122 141	125 826

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

3. Moderföretaget

MODERFÖRETAGETS RESULTATRÄKNING

	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Nettoomsättning	2, 6	1 223 716	1 176 528
<i>Summa rörelseintäkter</i>		1 223 716	1 176 528
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-446 284	-400 593
Personalkostnader	5	-711 796	-673 371
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	10, 12	-36 859	-26 475
<i>Summa rörelsekostnader</i>		-1 194 939	-1 100 439
Rörelseresultat		28 777	76 089
Resultat från finansiella poster			
Resultat från andelar i koncernföretag		3 500	2 800
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	1 739	1 036
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter		770	729
Räntekostnader och liknande resultatposter		-162	-155
<i>Summa resultat från finansiella poster</i>		5 847	4 410
Resultat efter finansiella poster		34 624	80 499
Bokslutsdispositioner	8	-1 975	-23 961
Resultat före skatt		32 649	56 538
Skatt på årets resultat	9	-7 705	-11 916
Årets resultat		24 944	44 622

MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

	Not	2019-12-31	2018-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	10	60 702	57 240
		60 702	57 240
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	11	99	99
Kommunikationsutrustning och datorer	12	36 804	26 355
		36 903	26 454
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i koncernföretag	14	350	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	15	253 631	240 249
Uppskjuten skattefordran	9	607	853
Andra långfristiga fordringar	16	2 163	2 163
		256 751	243 615
Summa anläggningstillgångar		354 356	327 310
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		157 052	169 871
Övriga fordringar	17	9 921	26 004
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	18	53 830	54 969
		220 803	250 844
Kortfristiga placeringar	19	111 160	59 076
Kassa och bank	19	149	54 100
Summa omsättningstillgångar		332 112	364 020
Summa tillgångar		686 468	691 330

MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

	Not	2019-12-31	2018-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000
Reservfond		400	400
Fond för utvecklingsutgifter		7 541	-
		9 941	2 400
Fritt eget kapital			
Balanserat resultat		203 915	199 834
Årets resultat		24 944	44 622
		228 859	244 456
Summa eget kapital		238 801	246 856
Obeskattade reserver	20	102 392	100 418
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner	21	2 985	2 897
Avsättning för hyror	21	20 156	21 126
		23 142	24 023
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder	6	76 786	72 463
Aktuella skatteskulder		-	8 436
Checkräkningskredit	23	5 769	-
Övriga skulder		29 170	28 453
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	24	210 408	210 681
		322 133	320 033
Summa eget kapital och skulder		686 468	691 330

RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I MODERFÖRETAGETS EGET KAPITAL

	Aktie- kapital	Reservfond	Fond för utveck- lingsutgifter	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Ingående balans 2018- 01-01	2 000	400		145 629	54 204	202 234
Omföring resultat föregående år				54 204	-54 204	-
Årets resultat					44 622	44 622
Utgående balans 2018- 12-31	2 000	400		199 833	44 623	246 856
Omföring resultat föregående år				44 622	-44 622	-
Utdelning				-33 000		-33 000
Omföring till utvecklingsfond			7 541	-7 541		-
Årets resultat					24 944	24 944
Utgående balans 2019-12-31	2 000	400	7 541	203 914	24 944	238 801

MODERFÖRETAGETS KASSAFLÖDESANALYS

	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		28 777	76 089
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	10, 12	36 858	26 475
Realisationsresultat		54	25
Förändring avsättning	21	- 882	21 336
		64 807	123 925
Erhållen ränta	7	4 203	1 765
Erlagd ränta		-1 856	-155
Betald inkomstskatt		- 22 535	-21 252
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		44 619	104 283
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		36 680	-90 706
Förändring av rörelseskulder		10 537	34 108
Kassaflöde från den löpande verksamheten		91 836	47 685
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	10, 12	- 50 820	-39 460
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	15	- 13 382	-44 907
Erhållen utdelning dotterbolag		3 500	2 800
Kassaflöde från investeringsverksamheten		- 60 702	-81 567
Utbetald utdelning		-33 000	-
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		-33 000	0
Årets kassaflöde		-1 866	-33 882
Likvida medel vid årets början		113 175	147 057
Likvida medel vid årets slut		111 309	113 176

4. Noter

Innehållsförteckning

Not 1	Redovisningsprinciper	65
Not 2	Nettoomsättningens fördelning	67
Not 3	Arvode till revisorer	67
Not 4	Operationella leasingavtal	68
Not 5	Löner, andra ersättningar och sociala kostnader	68
Not 6	Inköp försäljning och ränta mellan koncernföretag	72
Not 7	Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	72
Not 8	Bokslutsdispositioner	72
Not 9	Skatt på årets resultat	73
Not 10	Licenser och datorprogram	74
Not 11	Byggnader och mark	74
Not 12	Kommunikationsutrustning och datorer	75
Not 13	Finansiella leasingavtal	75
Not 14	Andelar i koncernföretag	75
Not 15	Andra långfristiga värdepappersinnehav	76
Not 16	Andra långfristiga fordringar/kapitalförsäkring	76
Not 17	Övriga fordringar	76
Not 18	Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	77
Not 19	Kassa och bank	77
Not 20	Obeskattade reserver	77
Not 21	Avsättningar	77
Not 22	Skulder, leasingbilar	78
Not 23	Checkräkningskredit	78
Not 24	Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	78
Not 25	Upplysning om vissa transaktioner med närstående	79
Not 26	Nyckeltalsdefinitioner	79
Not 27	Eget kapital och vinstdisposition	79
Not 28	Händelser efter balansdagen	79

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 UPPSKATTNINGAR

Vid upprättande av finansiella rapporter krävs det att företagsledningen gör antaganden och bedömningar samt uppskattningar som påverkar tillämpningen av redovisningsprinciperna och de redovisade beloppen. Verkligt utfall kan avvika från detta.

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 intäkten kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

SOS Alarm erhåller ersättning från staten för alarmeringstjänsten. Uppdraget omfattar ansvar för nödnumret 112 i Sverige. Ersättningen är inte kopplad med några villkor om återbetalningsskyldighet.

Koncernen tillhandahåller tjänster till både fast och rörligt pris. Merparten av avtalen utgörs av fastpris över en tidsperiod och intäktsredovisning sker linjärt över avtalsperioden. I de fall priset är rörligt sker intäktsredovisning i den period tjänsten är utförd.

FINANSIELLA INTÄKTER OCH KOSTNADER

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. Beräkningen sker på basis av underliggande tillgångs avkastning enligt effektivräntemetoden.

FINANSIELLA INSTRUMENT

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

Finansiella tillgångar värderas vid första redovisningstillfället till anskaffningsvärde inklusive 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 det belopp som beräknas bli betalat.

Räntebärande finansiella tillgångar värderas till upplupet anskaffningsvärde med tillämpning av 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 till 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.

ERSÄTTNING TILL ANSTÄLLDA

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

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

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

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

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

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

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

ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

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

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

Följande avskrivningstider tillämpas:

Immateriella anläggningstillgångar	
Licenser och datorprogram	3-5 år
Materiella anläggningstillgångar	
Byggnader	33 år
Inventarier	3-10 år
Datorer	3-5 år
Kommunikationsutrustning	3-5 år

FORDRINGAR, SKULDER OCH AVSÄTTNINGAR

Om inget annat anges värderas kortfristiga fordringar till det lägsta av anskaffningsvärde och det belopp varmed de beräknas bli reglerade. Övriga skulder och avsättningar värderas till det belopp varmed de beräknas bli reglerade. Övriga fordringar redovisas till anskaffningsvärde.

KASSA OCH BANK

Omfattar kassa och tillgodohavande hos banker och kreditinstitut.

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 skillnader.

Uppskjutna skattefordringar redovisas för alla avdragsgilla temporära skillnader och utnyttjade underskottsavdrag i den utsträckning det är sannolikt att framtida skattepliktiga vinster kommer att finnas tillgängliga och mot vilka de temporära skillnaderna eller utnyttjade underskottsavdrag kan komma att utnyttjas.

Detta gäller utom i de fall den uppskjutna skattefordran hänför sig till en avdragsgill temporär skillnad för en tillgång eller skuld, som vid tidpunkten för transaktionen varken påverkar redovisat eller skattepliktigt resultat.

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

Uppskjutna skattefordringar och skatteskulder beräknas utifrån de skattesatser som förväntas gälla för den period då fordringarna avräknas eller skulderna regleras, baserat på de skattesatser som 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 i utländska valutor redovisas i balansräkningen omräknade till den kurs som gällde på balansdagen.

TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄENDE

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

NOT 2. NETTOOMSÄTTNINGENS FÖRDELNING

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

Nettoomsättning per tjänsteområde	Koncernen 2019	Moderföretaget 2019	Koncernen 2018	Moderföretaget 2018
112	295 504	295 504	295 548	295 548
Krisberedskap	59 724	59 724	58 330	58 330
Räddning	131 632	131 632	125 776	125 776
Vård	384 636	384 636	364 612	364 612
Säkerhet	308 176	308 176	290 562	290 562
Jour	71 800	38 122	74 088	37 027
Trygghet	4 930	4 930	2 925	2 925
Övrigt	992	992	1 748	1 748
Totalt	1 257 394	1 223 716	1 213 589	1 176 528

NOT 3. ARVODE TILL REVISORER

	Koncernen 2019	Koncernen 2018	Moderföretaget 2019	Moderföretaget 2018
Revisionsuppdraget KPMG	1 082	905	1 000	870
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag KPMG	100	-	100	-
Övriga tjänster	66	-	61	-
	1 248	905	1 161	870

NOT 4. OPERATIONELLA LEASINGAVTAL

	Koncernen 2019	Koncernen 2018	Moderföretaget 2019	Moderföretaget 2018
Årets leasingavgifter	60 205	55 438	58 301	55 032
Leasingavtal:				
Ska betalas inom 1 år	67 320	64 219	65 443	62 119
Ska betalas senare än 1 år men inom 5 år	129 027	146 335	121 518	137 507
Ska betalas efter 5 år	133 210	24 833	131 333	22 468

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

NOT 5. LÖNER, ANDRA ERSÄTTNINGAR OCH SOCIALA KOSTNADER

	Koncernen 2019	Koncernen 2018	Moderföretaget 2019	Moderföretaget 2018
Löner och andra ersättningar				
Styrelse och VD	5 281	4 932	4 281	3 961
Övriga anställda	478 995	446 789	462 579	431 385
Summa löner och andra ersättningar	484 276	551 721	466 860	435 346
Sociala kostnader	205 244	192 139	198 019	185 429
Varav pensionskostnader	42 289	40 007	41 049	39 000
Summa löner, andra ersättningar och sociala kostnader	717 497	643 860	664 880	620 775

Av Moderföretagets pensionskostnader avser 869 (918) gruppen styrelse och VD. Företagets utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (0).

Av Koncernens pensionskostnader avser 1 160 (1 198) gruppen styrelse och VD. Koncernens utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (0).

Koncernens anställda exklusive VD 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 16,5 MSEK (17,0) för koncernen och 16,1 MSEK (16,6) för moderföretaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2019 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 142 procent (142). 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 moderföretagets ledande befattningshavare på balansdagen, 8 st (9) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 11 382 TSEK (9 751). 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 2 624 TSEK (2 867). För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning. Uppsägningstiden är tre till sex månader. Inget avgångsvederlag utgår till ledande befattningshavare.

Vid ordinarie årsstämma 2019 som avhölls i Stockholm den 15 maj 2019 invaldes de nya styrelseledamöterna Peter Olofsson och Hampus Magnusson att ersätta de avgående styrelseledamöterna Ingrid Lennerwald och Johnny Magnusson. Till styrelsens ordförande valdes Ulrica Messing att ersätta Eva Fernvall. Övriga styrelseledamöter omvaldes.

Styrelsens ordförande Ulrica Messing, erhöll ett totalt arvode om 129 TSEK (0), varav 0 (0) avser arvode för ordförandeskap i ersättningsutskottet. De övriga bolagsstämموالدا ledamöterna erhöll ett styrelsearvode om 92 TSEK (83) per ledamot för helt år och ersättningen för revisionsutskottet är 20 TSEK per år. Ingen ersättning har utgått för ersättningsutskottet 2019.

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 VD 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 VD om motsvarande anställningsvillkor, vilka ska följa de riktlinjer som har beslutats av bolagsstämman. VD 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 2019

Namn		Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	Summa
Styrelsens ordförande					
Ulrica Messing	2	129	-	-	129
Eva Fernvall	1	67	-	-	67
Styrelseledamöter					
Ingrid Lennerwald	1	32	-	-	32
Johnny Magnusson	1	32	-	-	32
Alf Jönsson		92	-	-	92
Vesna Jovic	3	72	16	-	88
Inge Lindberg		92	33	-	125
Maria Nilsson		92	-	-	92
Maria Ygge		92	-	-	92
Peter Olofsson	2	60	-	-	60
Hampus Magnusson	2	60	-	-	60
Lena Dahl	4	-	-	-	-
Erik Tranaeus		-	-	-	-
Personalrepresentanter					
Mats Lundgren		-	-	-	-
Lars Thomsen		-	-	-	-
Eva Lundmark		-	-	-	-
Johan Magnusson		-	-	-	-

¹⁾Lämnade i samband med årsstämma 2019-05-15. ²⁾Tillträdde i samband med årsstämma 2019-05-15. ³⁾Lämnade uppdraget 2019-10-16.

⁴⁾Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2019-12-04.

ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2018

Namn	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	Summa
Styrelsens ordförande				
Eva Fernvall	174	-	-	174
Styrelseledamöter				
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 Stålldal	1	25	-	25
Erik Tranaeus	2	-	-	-
Marie Ygge	2	58	-	58
Personalrepresentanter				
Mats Lundgren	-	-	-	-
Lars Thomsen	-	-	-	-
Eva Lundmark	-	-	-	-
Johan Magnusson	-	-	-	-

¹⁾ Lämnade i samband med årsstämma 2018-04-25. ²⁾ Tillträdde i samband med årsstämma 2018-04-25.

ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2019

	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	Summa
VD och koncernchef	Maria Khorsand	3 336	76	869	4 281
Chef HR	Amina Berg Wadsten	1 273	99	390	1 762
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	1 245	74	324	1 643
Chef Produktionsstyrning	Anders Fredriksson	1 123	87	213	1 423
Chef Affär	Thomas Nohre	1 739	79	408	2 226
Chef Kommunikation	Thomas Johansson	1 129	82	366	1 577
Chef Produktion	Jannice Mattson	934	79	156	1 169
Chef IT	Martin Thell	1 857	-	403	2 260
Chefsjurist	Rickard Gustafsson	1 582	-	364	1 946

ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 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.

MEDELANTALET ANSTÄLLDA

	2019		2018	
	Medelantal anställda	Varav män	Medelantal anställda	Varav män
Moderföretaget	1 043	33%	973	35%
Dotterföretag	53	55%	50	51%
Totalt	1 096	378	1023	35%

Antalet anställda i moderföretaget per den 31 december 2019 var 1 179.

ANDEL MÄN OCH KVINNOR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	47%	44%	44%	60%
Andel män i styrelsen	53%	56%	56%	40%
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	38%	38%	33%	33%
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	62%	62%	67%	67%

Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen.

NOT 6. INKÖP FÖRSÄLJNING OCH RÄNTA MELLAN KONCERNFÖRETAG

	MODERFÖRETAGET	
	2019	2018
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 till koncernföretag	449	205
Räntor erlagda mellan koncernföretag	-	-

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

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019	2018	2019	2018
Ränteintäkter mm från placering i företagsobligationer	1 739	1 036	1 739	1 036
	1 739	1 036	1 739	1 036

NOT 8. BOKSLUTSDISPOSITIONER

	MODERFÖRETAGET	
	2019	2018
Återföring av periodiseringsfond	6 765	-
Årets avsättning till periodiseringsfond	-6 000	-18 500
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	-2 740	-5 461
	-1 975	-23 961

NOT 9. SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019	2018	2019	2018
Aktuell skatt	-8 354	-13 373	-7 459	-12 248
Uppskjuten skatt	377	-5 198	-246	219
Justeringar avseende tidigare år	-	113	-	113
Redovisad skatt	-7 977	-18 459	-7 705	-11 916
Avstämning av effektiv skattesats				
Redovisat resultat före skatt	35 923	85 006	32 649	56 538
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats	-7 688	-18 701	-6 987	-12 438
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-1 226	-559	-1 199	-524
Schablonränta på periodiseringsfonder	-94	-52	-91	-51
Ej skattepliktiga intäkter	748	28	748	644
Avdragsgilla ej bokförda kostnader	119	122	119	122
Omvärdering av uppskjuten skattefordran	164	592	-295	219
Förändring av redovisad skatt föregående år	-	113	-	113
Redovisad skatt	-7 977	-18 459	-7 705	-11 916

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2018 22,0 procent, för år 2019 21,4% och från år 2021 20,6 procent.

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

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019	2018	2019	2018
Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt				
Uppskjuten skatt hänförligt till kapitalförsäkring	-15	-37	-15	-37
Uppskjuten skatt hänförligt till anläggningstillgångar	-231	256	-231	256
Uppskjuten skatt hänförligt till ändrad skattesats	-	241	-	-
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	623	-5 658	-	-
Total förändring av uppskjuten skatt	377	-5 198	-246	219

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Uppskjuten skattefordran				
Ingående saldo	853	634	853	634
Tillkommande skattefordringar	-246	219	-246	219
Utbetald kapitalförsäkring	-	-	-	-
	607	853	607	853

NOT 10. LICENSER OCH DATORPROGRAM

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärden	531 367	510 677	525 581	504 891
Årets anskaffningar	26 878	25 817	26 878	25 817
Försäljningar/utrangeringar	-205 417	-5 131	-205 417	-5 131
Omklassificeringar	-5 786	3	-	3
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	347 042	531 367	347 042	525 581
Ingående avskrivningar	-449 269	-437 775	-443 557	-432 402
Försäljningar/utrangeringar	205 417	5 130	205 417	5 131
Omklassificeringar	5 786	-	-	-
Årets avskrivningar	-16 836	-16 624	-16 762	-16 286
Utgående ackumulerade avskrivningar	-254 902	-449 269	-254 902	-443 557
Ingående nedskrivningar	-24 784	-24 784	-24 784	-24 784
Årets nedskrivningar	-6 654	-	-6 654	-
Utgående ackumulerade nedskrivningar	-31 438	-24 784	-31 438	-24 784
Utgående redovisat värde	60 702	57 314	60 702	57 240

NOT 11. BYGGNADER OCH MARK

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärden byggnad och mark	407	407	407	407
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	407	407	407	407
Ingående avskrivningar byggnad	-308	-308	-308	-308
Utgående ackumulerade avskrivningar	-308	-308	-308	-308
Utgående redovisat värde¹	99	99	99	99

¹) Avser mark, varför avskrivningar ej görs.

NOT 12. KOMMUNIKATIONSUTRUSTNING OCH DATORER

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärden	118 382	130 842	100 035	113 485
Årets anskaffningar	25 765	14 630	23 945	13 640
Försäljningar/utrangeringar	-15 301	-23 990	-10 116	-23 990
Omklassificeringar	-9 495	-3 100	-	-3 100
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	119 351	118 382	113 864	100 035
Ingående avskrivningar	-88 789	-102 316	-73 680	-90 555
Försäljningar/utrangeringar	24 657	20 866	10 061	23 965
Omklassificeringar		3 100		3 100
Årets avskrivningar	-14 288	-10 439	-13 443	-10 190
Utgående ackumulerade avskrivningar	-78 420	-88 789	-77 062	-73 680
Utgående redovisat värde	40 931	29 593	36 803	26 355

NOT 13. FINANSIELLA LEASINGAVTAL

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

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Billeasing	456	1 143	-	-

NOT 14. ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

	MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärden	350	350
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	350	350
Utgående redovisat värde	350	350

SPECIFIKATION AV ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

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

350

Resultat för YouCall Sverige AB 2019: 3 152 KSEK (3 822)

Eget kapital i YouCall Sverige AB 2019: 10 278 KSEK (12 126)

NOT 15. ANDRA LÅNGFRISTIGA VÄRDEPAPPERSINNEHAV

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärden	240 249	195 343	240 249	195 343
Årets anskaffningar	70 000	113 738	70 000	113 738
Försäljningar	-	-52 407	-	-52 407
Omklassificeringar, kortfristig placering	-56 618	-16 425	-56 618	-16 425
Utgående redovisat värde	253 631	240 249	253 631	240 249

NOT 16. ANDRA LÅNGFRISTIGA FORDRINGAR/KAPITALFÖRSÄKRING

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärden kapitalförsäkring	2 163	2 163	2 163	2 163
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 163	2 163	2 163	2 163
Utgående redovisat värde	2 163	2 163	2 163	2 163

Marknadsvärde på balansdagen överstiger redovisat värde.

NOT 17. ÖVRIGA FORDRINGAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Skattekonto	3 632	25 959	3 240	25 959
Uppskjuten skattefordran	5 695	-	6 640	-
Övriga kortfristiga fordringar	88	691	42	45
Utgående redovisat värde	9 415	26 650	9 921	26 004

NOT 18. FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Upplupna intäkter	18 908	20 039	18 900	20 031
Förutbetalda hyreskostnader	11 216	9 903	10 707	9 497
Förutbetalda räntekostnader	1 717	1 506	1 717	1 506
Förutbetalda licenskostnader	7 920	10 145	7 920	10 145
Övriga förutbetalda kostnader	15 667	14 354	14 586	13 790
	55 428	55 947	53 830	54 969

NOT 19. KASSA OCH BANK

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Kassamedel	10 981	66 750	149	54 100
Kortfristiga likvida placeringar	111 160	59 076	111 160	59 076
	122 141	125 826	111 309	113 176

NOT 20. OBESKATTADE RESERVER

	MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2013	-	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	18 500
Periodiseringsfond avsatt 2019	6 000	
Akkumulerade överavskrivningar	20 000	17 260
	102 393	100 418

NOT 21. AVSÄTTNINGAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Avsättning för pension	2 898	2 687	2 898	2 687
Årets avsättningar, löneskatt pension	88	210	88	210
Årets avsättningar, hyror	20 156	21 126	20 156	21 126
Utgående redovisat värde	23 142	24 023	23 142	24 023
Uppskjuten skatteskuld avseende obeskattade reserver				
Belopp vid årets ingång	22 782	17 123	-	-
Under året återförda belopp	-78	5 659	-	-
	22 704	22 782	-	-

NOT 22. SKULDER, LEASINGBILAR

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Långfristiga skulder till kreditinstitut				
Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen	-	-	-	-
	-	-	-	-
Kortfristiga skulder till kreditinstitut				
Förfaller inom 1 år efter balansdagen				
Skulder till kreditinstitut	456	1 145	-	-
	456	1 145	-	-

NOT 23. CHECKRÄKNINGSKREDIT

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Checkräkningskredit (limit 14 000)	5 769	-	5 769	-
	5 769	-	5 769	-

NOT 24. UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER

	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2019-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Upplupna semesterlöner inkl soc	36 762	36 268	35 869	35 037
Upplupna kostnader avseende personalandelsstiftelse inkl soc	6 795	10 087	6 530	10 087
Upplupna konsultkostnader	8 625	9 808	8 625	9 808
Övriga upplupna kostnader	25 450	28 030	24 323	27 033
Övriga förutbetalda intäkter	135 238	129 238	135 061	128 717
	212 605	213 430	210 408	210 681

NOT 25. UPPLYSNING OM VISSA TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄENDE

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

Till denna grupp har under 2019 fakturering skett med 358,4 MSEK (353,4). Från samma grupp och under samma period har fakturor erhållits till ett värde av 5,2 MSEK (2,9).

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

NOT 26. 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 27. 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

	2019	2018
Balanserat resultat	203 915	199 834
Årets resultat	24 944	44 622
	228 859	244 456
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:		
till aktieägarna utdelas	-	33 000
i ny räkning överföres	228 859	211 456
	228 859	244 456

NOT 28. HÄNDELSER EFTER BALANSDAGEN

Från och med den 28 februari 2020 har SOS Alarm haft stort fokus på att hantera situationen kring spridningen av Covid-19. Virusspridningen har inneburit en ökad belastning på ordinarie verksamhet i allmänhet och på informationsnumret 113 13 i synnerhet. Vår bedömning är att påverkan på verksamheten kommer att vara tydlig under 2020 och att det kommer att krävas ytterligare åtgärder och resurser för att säkra SOS Alarms samhällsviktiga verksamhet för att öka individens trygghet. Detta kommer att få ekonomiska konsekvenser, vilka i dagsläget är svåra att överblicka men bedöms som hanterbara.

UNDERTECKNANDE FÖRSÄKRAR att Koncern- och årsredovisning har upprättats enligt årsredovisningslagen och BFNAR 2012:1 (K3) och den 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 31 mars 2020

Ulrica Messing
Ordförande

Lena Dahl

Maria Nilsson

Alf Jönsson

Erik Tranaeus

Inge Lindberg

Marie Ygge

Hampus Magnusson

Lars Thomsen
Personalrepresentant

Peter Olofsson

Mats Lundgren
Personalrepresentant

Maria Khorsand
VD och koncernchef

Vår revisionsberättelse har lämnats den 31 mars 2020.

KPMG AB

Ingrid Hornberg Román
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse för år 2019

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 2019. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 34-80 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 2019 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 revisionsd i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1-33, 85-90 och 93-97. 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 redovis-

ningsprinciper 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 2019 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

GRUND FÖR UTTALANDEN

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

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

STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

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

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

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 revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaper. 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 31 mars 2020

KPMG AB

Ingrid Hornberg Román
Auktoriserad revisor

Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB Organisationsnummer 556159-5819

Granskningsrapport för år 2019

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 31 mars 2020

Anders Röhfors

Kenneth Strömberg



Hållbarhetsfakta 2019

Om redovisningen

SOS ALARMS hållbarhetsredovisning utgår från de hållbarhetsaspekter som identifierats som mest väsentliga utifrån dialogen med organisationens intressenter. Hållbarhetsredovisningen har upprättats sedan 2008 och publiceras tillsammans med ordinarie årsredovisning. Den senaste redovisningen publicerades den 31 mars 2019 för räkenskapsåret 2018. Redovisningen omfattar hela SOS Alarms verksamhet och inkluderar även kraven på hållbarhetsrapport enligt årsredovisningslagens 6 kap 11§, vilken återfinns på sidorna 85-90. Rapporten granskas översiktligt av bolagets externa revisorer.

TILLÄMPNING AV REDOVISNINGSRAMVERK

Redovisningen för 2019 är liksom föregående år upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) Standards (Core) ramverk för hållbarhetsredovisning. Hållbarhetsredovisningen upprättad enligt GRI:s riktlinjer definieras på sidorna 93-97.

FÖRÄNDRINGAR I REDOVISNINGEN

Inga väsentliga förändringar har skett av principer eller metoder för redovisningen.

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 företagets olika intressenter identifieras de områden som är mest kritiska för SOS Alarms bidrag till ett tryggare Sverige ska stärkas och utvecklas. Tillsammans med en kontinuerlig omvärldsbevakning och en process för riskhantering utgör detta grunden för att sätta hållbara mål och strategier, vilket framgår av affärsplanen. Affärsplanen beslutas för tre år i taget och följs upp av styrelsen. Företagsledningen ansvarar för att verksamheten arbetar mot målen och avrapporterar löpande progress samt avvikelser till styrelsen. Vissa av målen i affärsplanen är förutbestämda av ägarna såsom mål för samhällsuppdraget enligt alarmeringsavtalet och de ekonomiska målen. Resterande mål bestäms av styrelsen.

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 ledningssystem för kvalitet, miljö och informationssäkerhet samt 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. Detta ingår som en del i ledningssystemet 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 på sida 43-53.

UPPFÖRANDEKOD

För verksamheten finns en av styrelsen beslutad uppförandekod. Den utgår från SOS Alarms uppdrag och grundar sig på den gemensamma värdegrunden och principerna i FNs Global Compact. Uppförandekoden innefattar områdena miljö, sociala och affärsetiska frågor inklusive antikorrupktion. Koderna har dessutom anpassats för att ställa krav på att även leverantörer arbetar systematiskt med efterlevnad.

POLICYER

Utöver uppförandekoden beslutar styrelsen om policyer avseende arbetsmiljö, jämställdhet, mångfald, icke-diskriminering, miljö, finans och skatter. Därutöver har verksamheten policyer som beslutats av koncernledningen och som bland annat avser alkohol och droger, inköp, kvalitet, lönesättning och 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 ISO 14001:2015 avseende miljö. Arbetet kring mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korrupktion utgår från principerna i FNs Global Compact. Utöver detta regleras verksamheten av en rad lagar, förordningar och föreskrifter som bland annat rör alarmeringscentraler och bevakningsföretag, hälsa och sjukvård, elektronisk kommunikation, skydd mot olyckor, säkerhetsskydd, skyddslagstiftning, totalförsvaret och höjd beredskap. Verksamheten regleras dessutom – som alla svenska företag – av miljö- och arbetsmiljölagstiftning samt den svenska bolags- och skattelagstiftningen. Vi följer också statens ägarpolicy och riktlinjer för bolag med statligt ägande.

EXTERNA KONTROLLORGAN OCH TILLSYNSMYNDIGHETER

De revisorer som valts av årsstämman reviderar bolagsstyrning, internkontroll och finansiell rapportering samt granskar hållbarhetsredovisningen översiktligt. Extern tillsyn utövas dessutom av lekmannarevisorer som tillsatts av SKR (Sveriges Kommuner och Regioner) och som granskar verksamheten ur ett medborgarperspektiv samt av Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) som är tillsynsmyndighet för det statliga uppdraget, av Socialstyrelsen via Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och av 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 2019.

Avgränsningar och fokusområden

INTRESSENTDIALOGER

SOS Alarm har sedan länge flera upparbetade forum för kontinuerlig dialog med olika intressentgrupper. Under 2018 och 2019 förstärktes dialogen genom djupintervjuer med framför allt kunder och samverkansparter samt via involvering av såväl interna som externa intressenter i samband med ett strategiskt arbete med en ny affärsplan för åren 2020-2022.

En sammanfattning av intressentdialogerna finns på sidan 11.

VÄSENTLIGHETSANALYS

Grundat på omvärldsanalys och dialoger med intressenter har en analys genomförts för att identifiera risker och aspekter, samt utvecklingsområden och utmaningar som är viktiga för att vara en hållbar aktör och bidra till ett tryggare Sverige för alla.

Aspekterna har prioriterats av SOS Alarms företagsledning, strategigrupp och utvalda intressenter. Analysen ligger till grund för SOS Alarms affärsplan för åren 2020-2022 och har dessutom varit en bra avstämning mot tidigare genomförd analys och mot de mål och strategier som gällt fram till 2019. Se nedan sammanfattning av analysen samt på sidan 12.

EN ATTRAKTIV OCH EFFEKTIV VERKSAMHET SOM BYGGER FÖRTROENDE

För att kunna bidra till ett tryggare Sverige för alla är det väsentligt att SOS Alarm bibehåller eller ökar sitt starka förtroende. För detta krävs leverans av tjänster med hög tillgänglighet och tillförlitlighet, oberoende av vem den hjälpsökande är eller var personen befinner sig. Det betyder till exempel att tjänsterna 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 nödställda kan positioneras så att hjälp snabbt kan skickas till rätt plats. Samtidigt måste information samlas in och verifieras för att skapa goda lägesbilder för kunder och samverkansparter. På så vis bidrar detta till proaktivitet och effektivare hjälpinsatser.

Målet är att långsiktigt leverera enligt uppdragsmålen vad gäller allmänhetens förtroende, svarstider, servicenivå och tid till identifiera hjälpbehov.

En förstklassig leverans av tjänster kräver

kompetenta och engagerade medarbetare.

För SOS Alarm är det av största vikt att vara attraktiv som arbetsgivare, att kunna anställa människor med rätt kompetens och att medarbetarna känner stolthet för verksamheten. Det kräver ett närvarande engagerat ledarskap, en god arbetsmiljö, bra arbetsvillkor och schemamodeller samt möjlighet till kompetens- och karriärsutveckling. Medarbetarnas delaktighet och engagemang stärks dessutom av SOS Alarms mål- och incitamentsprogram som ger möjlighet till en andel av företagets ekonomiska resultat under förutsättning att övriga verksamhetsmål uppnås.

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

LÅNGSIKTIGA RELATIONER OCH VÄRDESKAPANDE FÖR KUNDER

SOS Alarm är ett viktigt nav som stärker trygghetskedjan genom att ge förutsättningar för uppdragsgivare, kunder och samverkansparter att lösa sina respektive uppdrag. Därför är det av oerhörd vikt att tjänster utvecklas i samverkan med övriga samhällsaktörer.

Målet är ett långsiktigt högt förtroende från kunder och samverkansparter, vilket mäts årligen genom en kundnöjdhetsundersökning.

PROAKTIV UTVECKLING AV TJÄNSTER OCH TEKNOLOGI

Grundläggande för en långsiktigt hållbar verksamhet är att tjänster, processer och teknik utvecklas över tiden. SOS Alarm behöver ständigt utveckla tjänster och arbetsmetoder i takt med vad tekniken möjliggör. Det kräver en innovativ affärs- och tjänsteutveckling samt utveckling av IT- och infrastruktur.

Detta målområde är omarbetad i den nya affärsplanen och kommer att följas upp baserat på kundernas nöjdhet och hur väl företaget taktar utvecklings- och investeringsplaner.

STABILA EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

För att leverera trygghet över tid krävs långsiktigt stabila förutsättningar för att kunna såväl bemanna som utveckla verksamheten. Det innebär en stabil ekonomi som möjliggör en



långsiktig finansiering av verksamheten. Utöver en långsiktig planering av verksamheten krävs dessutom såväl kostnadstäckta kundavtal som ett effektivt resursutnyttjande.

Målet är att verksamheten över tid utvecklas och ökar i omsättning samt att SOS Alarm lever upp till ägarnas krav avseende rörelsemarginal och soliditet.

ETISK OCH RÄTTVIS VERKSAMHET OCH AFFÄR

Alla medarbetare förväntas agera utifrån verksamhetens värdegrund, uppförandekod och policyer för att upprätthålla mänskliga rättigheter, god etik samt undvika korruption.

Hela verksamheten har en stark koppling till mänskliga rättigheter och bottnar i allas rätt till hjälp, oavsett vem du är eller var du befinner dig. Det är vägledande och genomsyrar

hela verksamheten. Det gäller såväl i kontakten med hjälpsökande som kollegor emellan. SOS Alarm arbetar aktivt för att stärka en öppen och inkluderande kultur via ett engagerat ledarskap, arbetsplatsträffar och genom att lyfta goda exempel.

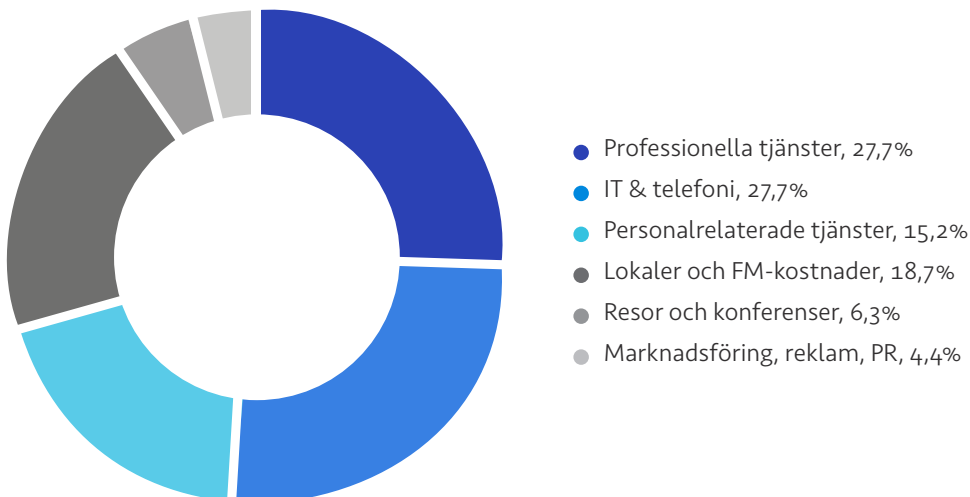
Det finns en visselblåsarfunktion som gör att medarbetarna utan risk för repressalier kan rapportera misstankar om avvikelser från värderingar, affärsprinciper och tillämplig lagstiftning. Syftet är också att säkerställa en korrekt hantering och utredning av denna typ av ärenden samt att bevara allmänhetens förtroende.

Under 2019 finns, liksom under 2018, inga anmälda fall av diskriminering.

ANSVARSFULLA INKÖP

Under 2019 genomförde SOS Alarm inköp för cirka 484 MSEK. Dessa fördelar sig på omkring

1 000 leverantörer varav cirka 10 procent står för cirka 90 procent av inköpen. Inköpen fördelar sig på kategorierna enligt diagrammet.



CENTRALISERAD INKÖPSFUNKTION

SOS Alarms arbete med att utveckla och centralisera inköpsfunktionen har fortlöpt under 2019 som innebär en enklare hantering av hållbarhetsrisker och att undvika riskfyllda inköp.

Vid all upphandling av produkter och tjänster bedöms såväl nya som etablerade leverantörer utifrån hållbarhetsrisker. För detta används ett frågeformulär vid upphandling. Alla nya leverantörer måste dessutom acceptera SOS Alarms uppförandekod. Under 2019 togs en process och rutiner fram för uppföljning av leverantörskedjan. Med utgångspunkt från den årliga riskanalysen gällande hållbarhet har SOS Alarm under året fördjupat uppföljningen inom ett utvalt riskområde. Målet 2019 var att följa upp efterlevnad hos de leverantörer som är kopplade till inköpskategorin Lokaler och FM.

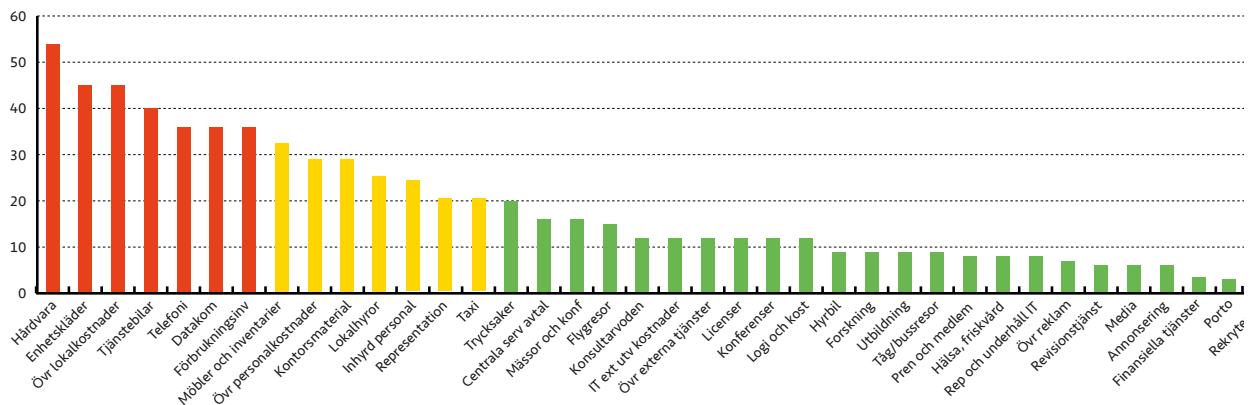
I december 2018 genomfördes en riskanalys

för att kategorisera inköpen utifrån hållbarhetsrisker, det vill säga risker kopplade till miljö, mänskliga rättigheter och affärsetik. Urvalet baseras på parametrarna inköpsvolym, landrisker och risker kopplade till tjänsten/produkten/inköpskategorin.

Riskanalysen ligger till grund för det fortsatta arbetet, dels för att identifiera risker vid upphandling, men också för att identifiera var de största riskerna finns bland befintliga leverantörer.

Nedanstående diagram visar en uppdaterad bedömning av vilka kategorier av inköp som är mest riskfyllda.

RISKPOÄNG



MOTVERKANDE AV KORRUPTION

Regler och riktlinjer för att motverka korruption återfinns i SOS Alarms uppförandekod, riktlinjerna för representation, och i inköspolicyn. Risken för korruption i verksamheten har inventerats och bedömts som relativt låg generellt, men något högre kopplat till inköp. Denna risk är omhändertagen via utformning av inköpsorganisation och rutiner.

Liksom tidigare år har inga bekräftade korruptionsincidenter inträffat under 2019.

STABILITET OCH SÄKERHET SÄKERSTÄLLER SAMHÄLLSVIKTIGA FUNKTIONER

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

En risk- och sårbarhetsanalys av den fysiska säkerheten på samtliga arbetsplatser har genomförts. Denna har kompletterats med en säkerhetsskyddsanalys för hela verksamheten vilken omfattar allt från personsäkerhet och fysisk säkerhet till IT- och informationssäkerhet. Dessa är viktiga komponenter för att säkerställa verksamheten även under tider av höjd beredskap eller ofred. De olika analyserna har resulterat i ett åtgärdsprogram som leds av koncernens säkerhetsfunktion.

EN TRANSPARENT VERKSAMHET

SOS Alarm har ett ansvar att upprätthålla en resultatnivå som säkerställer fortsatt utveckling och att verksamheten lever upp till målen avseende uppdrag, finansiella resultat och ett 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. Risker kopplade till affärs- och verksamhetsplaner följs löpande upp. Det innebär att verksamheten

- 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 verksamheten och den finansiella ställningen.

ANSVAR FÖR MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN

SOS Alarm har en miljöpolicy beslutad av styrelsen vilken utgör grunden för miljöarbetet. Verksamheten är certifierat enligt ISO 14001:2015, vilket medför att försiktighetsprincipen beaktas via ledningssystemet. En årlig bedömning görs av vilka miljöaspekter som är mest väsentliga att bevaka och påverka. Den direkta miljöpåverkan bedöms generellt som relativt låg. På övergripande nivå bedöms dock inköp, tjänsteresor och energiförbrukning kopplad till IT vara de områden som orsakar störst direkt miljöpåverkan.

Under 2019 har den interna hållbarhetskommunikationen utökats för att stärka medvetenheten om SOS Alarms miljöpåverkan och om varje persons möjlighet att påverka via sitt eget beteende. Bland annat har flera goda exempel lyfts på hur detta kan göras.

SOS Alarm har som mål att minska utsläppen av koldioxid till följd av tjänsteresor med 5 procent per år och medarbetare. Det finns en utmaning i att verksamheten är spridd över hela landet vilket i sig kräver resande. Genom att utveckla en förmåga att mötas virtuellt, samt att försöka undvika flygresor i största möjliga mån, minskade utsläppen per anställd med 11,5 procent, vilket innebär att målet infriades.

Tillsammans med Swedavia, Systembolaget och 2030-sekretariatet genomfördes en gemensam upphandling av bioflygbränsle vilket för SOS Alarms del under 2020 kommer att innebära en minskning med nära hälften av koldioxidutsläppen kopplade till flygresor. Utöver det uppmannas verksamheten att tanka tjänstebilar med förnybart bränsle.

För att effektivisera energianvändningen inom IT finns en strategi att samnyttja serverparken mer effektivt via virtualisering. Idag uppnås en nivå om 71 procent, vilket är nära den högsta nivån som säkerhetskraven ställer.

Hur inköp hanteras kan läsas ovan.

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 2019. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens och den lagstadgade hållbarhetsrapportens omfattningar på sidan 85 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 85 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 misstag.

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 31 mars 2020
KPMG AB

Ingrid Hornberg Román
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		8-9
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Stockholm	9
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		9, 35
102-6	Marknader där organisationen är verksam		9
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, 21
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja		88
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	Inga väsentliga förändringar	88
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 deklarerationer, 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		3, 50, 86
Styrning			Sida
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	Beskrivs dels ur ett hållbarhetsperspektiv, dels i ordinarie bolagsstyrningsrapport	43-53, 86
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, 87
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	Se exempel	11

102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen	Se sammanställning	11
Tillvägagångssätt för redovisning		Kommentar	Sida
102-45	Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	SOS Alarm Sverige AB och YouCall Sverige AB	35
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar		10-16, 87
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats		11-12, 87-92
102-48	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar	Ingen förändring mot föregående år	
102-49	Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod	Ingen förändring mot föregående år	85
102-50	Redovisningsperiod	2019-01-01–2019-12-31	2, 85
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	2019-03-31 www.sosalarm.se	85
102-52	Redovisningscykel	Kalenderår, följer bolagets räkenskapsår	85
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		85
102-55	GRI-index		93
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande		91-92

ÄMNESPECIFIKA UPPLYSNINGAR

GRI 200 Ekonomisk påverkan		Kommentar	Sida
201 (2016)	Ekonomiskt resultat		
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.	13-16, 87
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
201-3	Incitamentsprogram och pensionsplaner	Begränsas till beskrivning av incitamentsprogrammet miNova. (Koncernen tillämpar i övrigt ITP – tjänstepension)	19, 41, 49, 66, 87
Företagsspecifikt nyckeltal	Rörelsemarginal		13
Företagsspecifikt nyckeltal	Soliditet		13
Företagsspecifikt nyckeltal	Omsättning		13
205 (2016)	Anti-korruption		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		90
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.	88-90
205-3	Korruptionsincidenter och vidtagna åtgärder		90

GRI 300 Miljö			
305 (2016)	Utsläpp		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		90
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
Företagsspecifikt nyckeltal	Co ₂ -utsläpp till följd av tjänsteresor		90
308	Miljöbedömning av leverantörer		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		89
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
308-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån miljökriterier	Nya leverantörer utvärderas utifrån frågeformulär	89
308-2	Miljöpåverkan i leverantörskedjan och vidtagna åtgärder	Nya leverantörer utvärderas ur miljöhänsyn. Utveckling av process och rutin för uppföljning pågår.	89
GRI 400 Social påverkan			
401 (2016)	Anställning		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		13-15, 19,
103-2	Styrning av frågan		87
103-3	Utvärdering av styrningen		
401-1	Nyanställningar och personalomsättning		13, 19-21, 87
Företagsspecifikt nyckeltal	eNPS – employees Net Promotor Score		13, 15 19-20, 87
403 (2016)	Arbetsmiljö och säkerhet		
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 skyddsronnd mm. IDEA används även för dokumentation i rehabiliteringsärenden vid eventuella arbetsskador.	87
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
403-1	Arbetsgärrrepresentation 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 arbetsgärrrepresentanter).	
404 (2016)	Kompetensutveckling		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	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.	
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		

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"> • utveckling, målsättning • uppföljning av prestation • lönesamtal. 	
405 (2016)	Mångfald och jämställdhet		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Utgår från jämställdhets- och mångfalds-policy. Jämställdhet eftersträvas så långt möjligt liksom mångfald. Till viss del begränsas mångfalden av krav på svenska språkkunskaper och tidigare krav på svenskt medborgarskap.	54, 86
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
405-1	Köns- och åldersfördelning (samt ev. uppdelning i andra mångfaldskriterier) i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorier		21
406 (2016)	Icke-diskriminering		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Regleras via uppförandekod och policy mot diskriminering och kränkande särbehandling, Visselblåspolicy. Följs upp av HR samt via medarbetarundersökningar.	52, 86, 88
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder.	Inga fall av diskriminering finns rapporterade.	88
407 (2016)	Föreningsfrihet och rätt till kollektiva förhandlingar		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	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.	89
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
407-1	Verksamhetsgrenar och leverantörer där föreningsfrihet och rätt till kollektiv förhandlingsrätt riskerar att inte uppfyllas	Se riskbedömning av inköpskategorier.	89
408 (2016)	Barnarbete		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	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.	89
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
408-1	Verksamhetsgrenar och leverantörer där det finns betydande risk för barnarbete	Se riskbedömning av inköpskategorier.	89
409 (2016)	Tvångsarbete		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	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.	89
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
409-1	Verksamhetsgrenar och leverantörer där det finns betydande risk för tvångsarbete	Se riskbedömning av inköpskategorier.	89
416 (2016)	Kunders hälsa och säkerhet		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	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.	87
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
Företagsspecifikt nyckeltal	Allmänhetens förtroende – index	Följs upp via kvartalsvisa mätningar.	13, 15, 87

Företagsspecifikt nyckeltal	Kundnöjdhet (Index)	Följs upp via årlig kundundersökning.	13, 15, 87
Företagsspecifikt nyckeltal	Svarstid 112 (SEK)	Daglig kontinuerlig uppföljning.	13, 87
Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 15 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	13, 87
Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 30 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	13, 87
Företagsspecifikt nyckeltal	Tid till identifierat hjälpbehov	Kontinuerlig uppföljning.	13, 87