

SOS ALARM

# Årsberättelse 2020



# 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 2020 och belopp eller värden avser 2020 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 95-99. Den lagstadgade hållbarhetsredovisningen återfinns på sid 84-92.

<b>Om SOS Alarm</b>	Verksamhetsbeskrivning	3
SOS Alarm – ett tryggare Sverige för alla		3
SOS Alarm i korthet 2020		4
Finansiell utveckling i korthet		5
<b>2020 - ett år av omställning och utveckling</b>	VD-ord	6
<b>Mål och strategier</b>	Beskrivning av mål och strategier för en hållbar verksamhet liksom koppling till de globala målen	8
Vi stärker den svenska trygghetskedjan		8
Mål för verksamheten		10
Fokus och utvecklingsområden 2020		15
<b>Året som gått</b>		16
Våra medarbetare - ryggraden i vår verksamhet		16
SOS Alarm skapar trygghet i en oförutsägbar pandemi		19
YouCall ställde om snabbt när pandemin slog till		21
Nytt medicinskt beslutsstöd ska stärka patientsäkerheten		22
Nytt ledningssystem - såväl i vardag som i kris		24
Det ska vara enkelt att vara kund hos SOS Alarm		26
Digitaliseringen banar väg för innovationsutveckling		28
112-appen utvecklas och tillgänglighetsanpassas		30
Prediktiva analyser ska ge heltäckande lägesbilder		31
Teknik skapar förutsättningar för en starkare larmkedja		33
<b>Årsredovisning och koncernredovisning 2020</b>		34
Revisionsberättelse för år 2020		80
<b>Hållbarhetsfakta 2020</b>	Så arbetar vi ur ett hållbarhetsperspektiv vad gäller sociala förhållanden, miljö, medarbetare, respekt för mänskliga rättigheter, antikorruption samt vårt bidrag för att nå de globala målen för hållbar utveckling. Mål 3; 8; 9; 11; 16; 17	84
Om redovisningen	Förklaring av redovisningsprinciper, specifikationer etc.	84
Styrning ooh uppföljning		85
Avgränsningar och fokusområden		86
Våra intressenter och intressentdialog		87
Väsentlighetsanalys		88
Rapport över översiktlig granskning av hållbarhetsredovisningen		93
<b>GRI-index</b>		95

# 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 2020

15

SOS-centraler  
runt om i landet

687 994

anrop till 113 13

6,5

besvarade 112-samtal  
per minut

1 313

MSEK nettoomsättning

12 375

tolkade nödsamtal på 78 språk

15 000

kunder

42

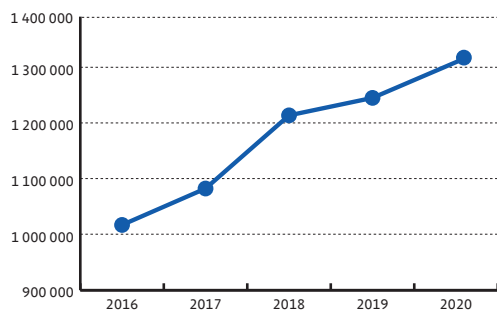
Viktigt meddelande  
till allmänheten (VMA)

3 442 805

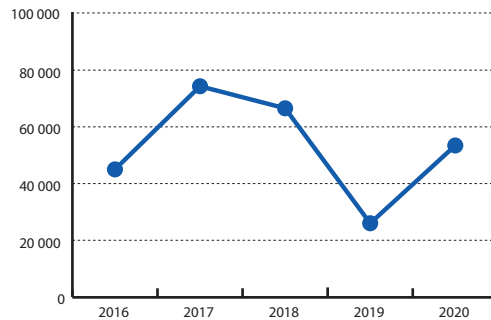
besvarade 112-samtal

# Finansiell utveckling i korthet

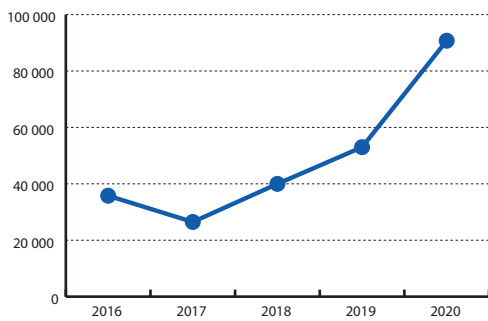
Omsättning (KSEK)



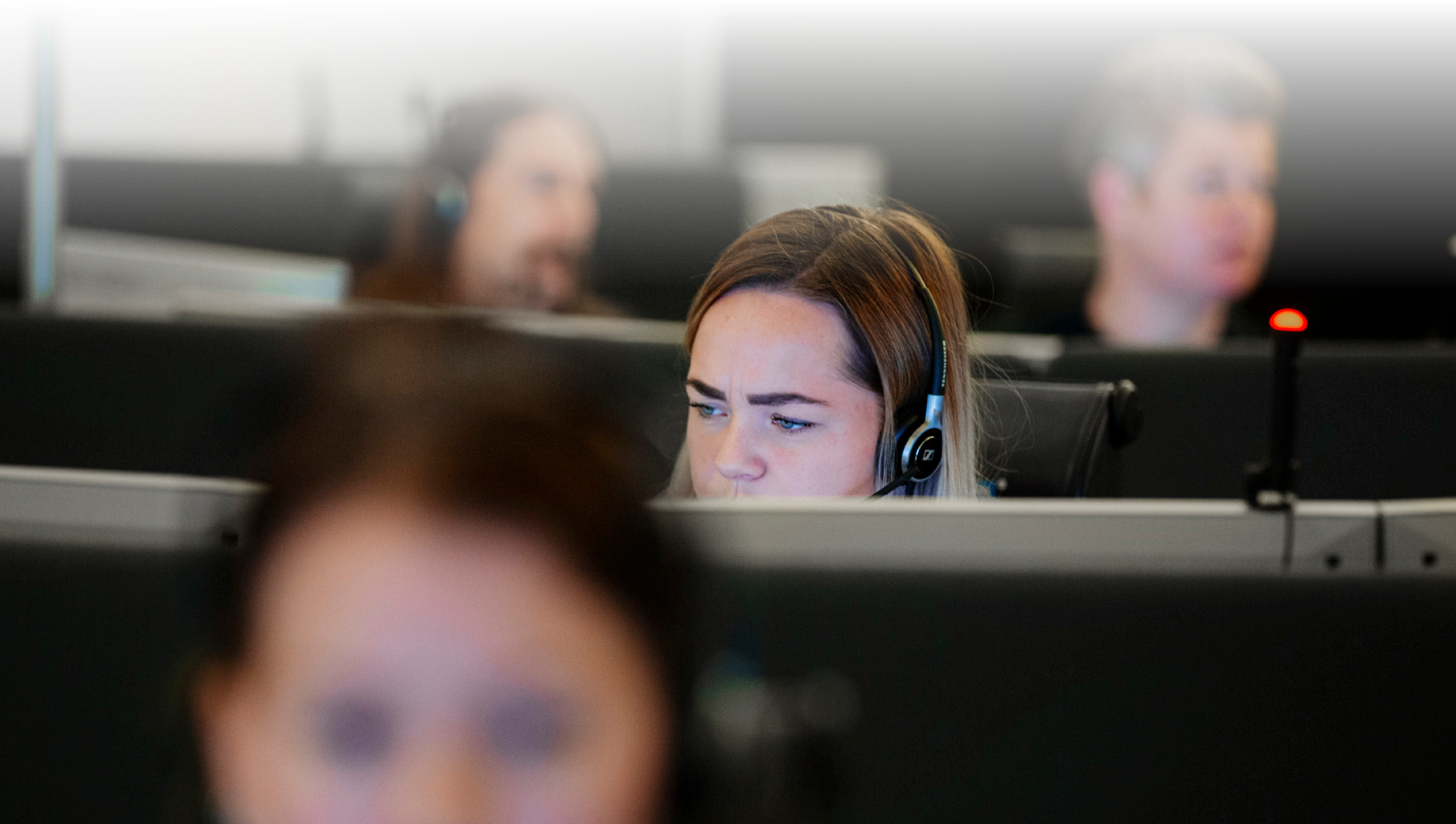
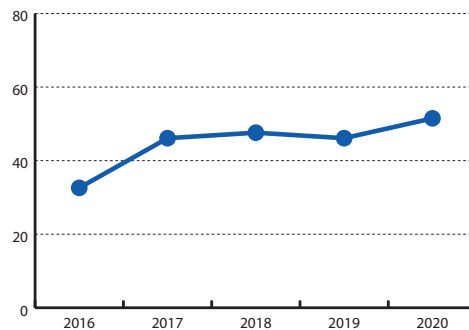
Årets resultat (KSEK)



Investeringar (KSEK)



Soliditet (PROCENT)





# 2020 - ett år av omställning och utveckling

**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. Även under särskilda omständigheter under 2020 har vi lyckats väl.**

**2020 VAR ETT ÅR** som inte liknade något annat. Pandemin har stängt ner samhällen, drivit saker till sin spets och försvårat mycket av det vardagliga. Trycket på SOS Alarm var under hela året högre än vanligt. Trots att smittspridningen minskade under sommaren ökade antalet nödsamtal till 112 som en effekt av att fler människor semestrade i Sverige. Vi såg fler drunkningstillbud, vattenolyckor och olycksfall. Midsommarafton 2020 blev den mest intensiva på tio år. Under året har även samtalen om psykisk ohälsa och suicid ökat kraftigt. Trycket på informationsnumret 113 13 har varit enormt – under hösten passerade vi 500 000 inkommande samtal, vilket kan jämföras med 10 000 samtal under hela 2019.

Det känns mycket bra att kunna konstatera att både vi på SOS Alarm och vårt dotterbolag YouCall snabbt kunnat ställa om verksamheten i takt med förändringarna i vår omvärld, att vi varit proaktiva och att vi fortlöpande kunnat leverera våra tjänster under dessa speciella omständigheter. Jag är oerhört stolt över att få leda en verksamhet där alla medarbetare har gjort

sitt yttersta för att skapa trygghet och säkerhet i vårt land. I alla delar av verksamheten har vi drivit SOS Alarm framåt och bibehållit den gemenskap, tillit och glädje som utgör vår kultur.

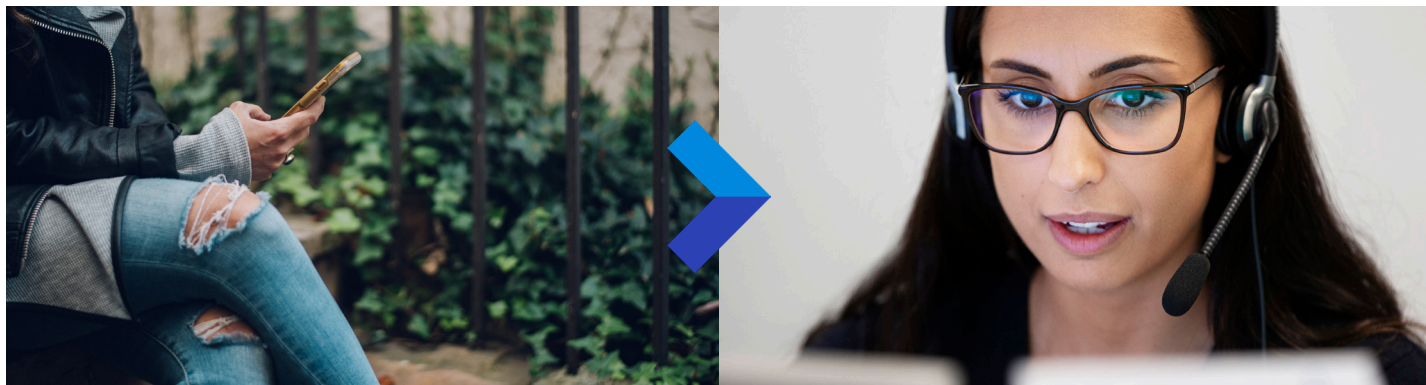
#### **NYTT ALARMERINGSAVTAL**

Vi är glada över att ha tecknat ett nytt långsiktigt alarmeringsavtal med staten. I och med det nya avtalet höjs även grundersättningen till SOS Alarm. Antalet nödsamtal till 112 fortsätter att stiga år efter år och har sedan 2015 ökat med nästan 20 procent. Genom det nya alarmeringsavtalet kan vi ytterligare stärka och utveckla 112-verksamheten och bidra till ett tryggare Sverige för alla.

#### **EN FÖRBÄTTRAD KUNDRESA**

Det ska vara enkelt att vara kund hos SOS Alarm. Därför har vi under året arbetat intensivt för att bättre förstå kundernas behov och att ta fram tydligare erbjudanden. Med förenklade processer, färre kontaktytor och kortare handläggningstider vill vi skapa en bättre kundresa och därmed öka kundnöjdheten.





### HÖGT FÖRTROENDE HOS ALLMÄNHETEN

Vi kan med glädje konstatera att förtroendet för SOS Alarm är fortsatt högt hos allmänheten – förtroendemätningen för 2020 visar ett index på 85. Det är mycket positivt att vi trots pågående pandemi lyckats bibehålla ett så högt förtroende.

### INNOVATIONER FÖR ETT TRYGGARE SVERIGE

SOS Alarm har under 2020 haft ett fortsatt fokus på innovation och utveckling av nya och befintliga tjänster. 112-appen – som ger snabb, relevant och pålitlig information om akuta händelser i ens närhet – har försetts med nya användbara funktioner och har nu över 2 miljoner användare. Tjänsten Smart passage, som sedan tidigare ger räddningstjänsten enklare tillträde till fastigheter med hjälp av digitala nycklar, har testats även för ambulans. Vid ambulansutryckningar kan varje sekund vara livsavgörande, och genom vår tjänst kan insatstiden minska avsevärt.

Vi har också befast vårt innovationsfokus med att i slutet av året bilda ett nytt dotterbolag – SOS Alarm Innovation AB. Genom detta kan vi skapa bättre struktur och förutsättningar för forskning och innovation samt stärka och accelerera vår innovations- och utvecklingsförmåga.

Under året har vi arbetat vidare med SOS Alarms nya medicinska beslutsstöd, som med hjälp av artificiell intelligens (AI) ska förbättra precisionen i medicinska bedömningar och därmed även patientsäkerheten. Implementeringen av beslutsstödet, som ska ske under 2021, kommer att medföra patientsäkra bedömningar av medicinska tillstånd, korrekta prioriteringar och en effektivare hantering. Vårt mål är att

det även ska ge en ökad kundnöjdhet och bättre arbetsmiljö för våra medarbetare.

Teknik och innovation är fantastiska verktyg som ger oss helt nya möjligheter att effektivt leverera tjänster inom trygghet och säkerhet. Men även fortsättningsvis har vi människan i fokus, och våra medarbetare – som jag brukar kalla vårt DNA – är direkt avgörande i vår verksamhet. Det mänskliga samspelet kommer alltid att vara grunden i vårt arbete för att skapa ett tryggare Sverige för alla.

Vi tackar våra kunder för ett gott samarbete och alla i vårt land för det höga förtroendet. Tillsammans ser vi fram emot ett ljus 2021.

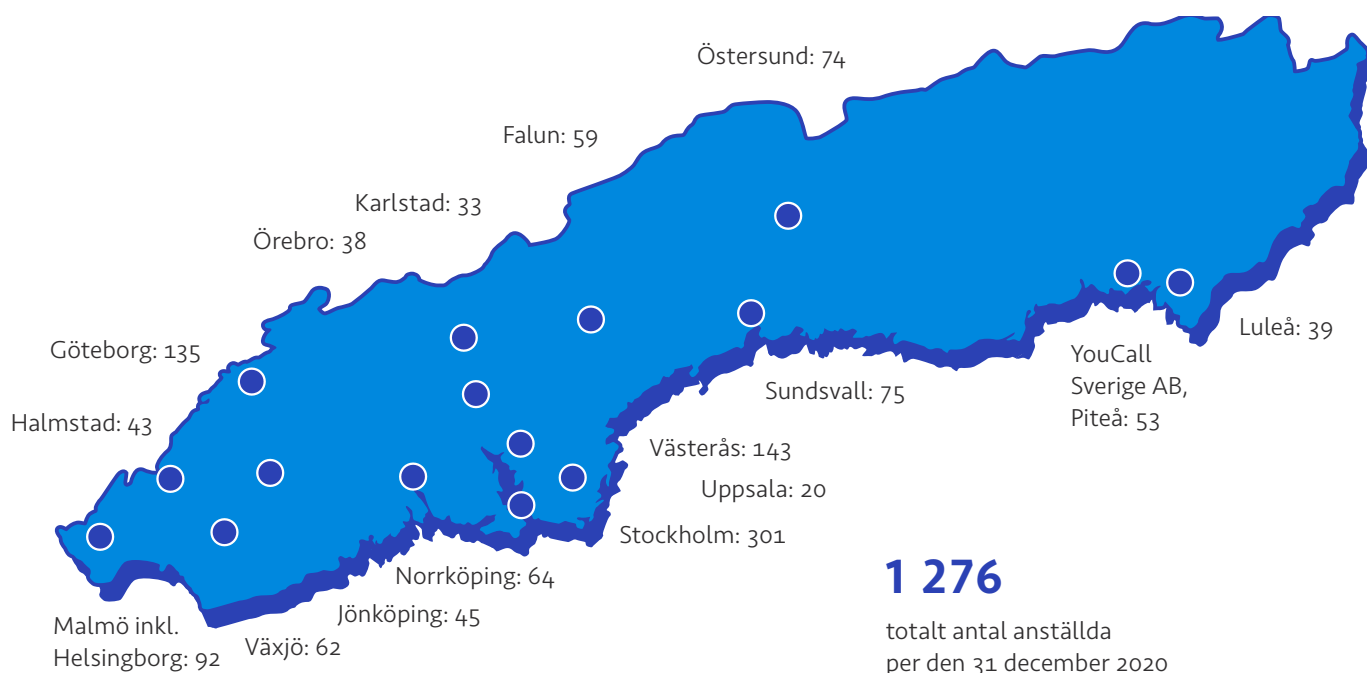
*Maria Khorsand*  
VD och koncernchef



**Medelantalet  
anställda i kon-  
cernen 2020  
var 1 171**



**Antalet  
besvarade  
samtal till 112  
2020 var  
3 442 805**



# 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.





## SOS Alarm bidrar till ett tryggare 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.



# Mål för verksamheten

## SOS Alarm arbetar enligt en strategisk affärsplan som omfattar åren 2020-2022.

Planen är vägledande för hur vi ska bedriva en hållbar verksamhet i syfte att skapa ett tryggare Sverige för alla och bygger på ett omfattande arbete med hög involvering av intressenter, samt en fördjupad omvärlds- och väsentlighetsanalys. Planen beslutas och följs löpande upp i hela verksamheten och av koncernstyrelsen. Beskrivning av intressentdialog och väsentlighetsanalys återfinns på sidan 87-88.

Affärsplanen och de strategiska målen för hur vi ska bedriva en hållbar verksamhet beslutas av styrelsen. Dessa kompletteras av uppdragsmålen enligt ägaravisningen och de ekonomiska målen som beslutas på bolagsstämman.

Strategiska mål	Mäts via	Måltal 2022
Vi är stolta och kompetenta medarbetare	Ambassadörskap (eNPS)	≥ 20
Vi levererar med träffsäkerhet och kvalitet	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

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
Utdelning	Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst 50 procent av resultat efter skatt

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 anropskän 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
Allmänhetens förtroende	Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70

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

I Affärsplanen framgår även hur verksamheten bidrar till att nå de Globala målen för hållbar utveckling enligt FN:s Agenda 2030. Verksamheten förväntas ha störst påverkan på följande sex mål.

Nedan följer exemplifiering av hur verksamheten bidrar till de olika målen.



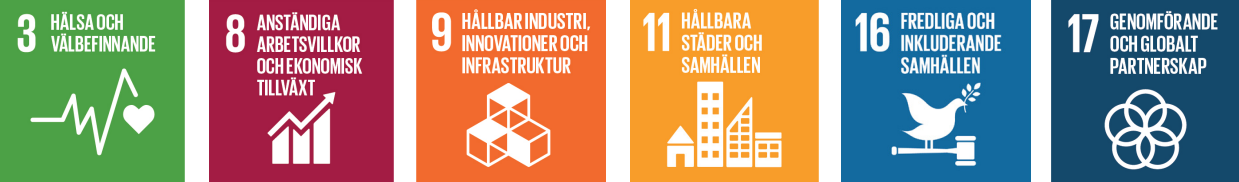
- Genom innovation och utveckling av tjänster och teknik (mål 9) kan tillgänglighet, snabbhet och precision öka vid hjälpinsatser (mål 3).
- Tillsammans med ökad samverkan med våra kunder och samverkansparter (mål 17) – via en stabil infrastruktur (mål 9) och förmåga att analysera händelser och sammanställa lägesbilder – förstärks samhällets möjligheter att förutse och hantera kriser (mål 11).
- En kontinuerlig satsning på ledarskap, medarbetarskap och på att vara en attraktiv arbetsgivare bidrar till förbättrade arbetsvillkor och en bättre arbetsmiljö vilket underlättar framtida kompetensförsörjning (mål 8).
- Genom att stärka vår förmåga ur ett totalförsvarsperspektiv ökar robustheten i verksamheten och underlättar ett upprätthållande av samhällsviktiga funktioner även vid kris (mål 11).
- Grundläggande för verksamheten är etiska och korrekta affärsmetoder (mål 16), ansvarsfulla inköp, miljöhänsyn och effektiv resurshantering för en långsiktig hållbar ekonomi (mål 8).



## Sammanfattning av hur verksamheten bidrar till en hållbar utveckling

SOS Alarms affärsplan för åren 2020 – 2022 beskriver strategier för hur de fem strategiska målen för en hållbar verksamhet ska uppnås år 2022. Utöver det mäts specifikt hur väl verksamheten uppfattas som hållbar. Målet är att hållbarhetsindex ska uppgå till 88 år 2022. Utfallet år 2020 blev index 86.

Affärsplanen för åren 2020-2022 sett ur ett hållbarhetsperspektiv sammanfattas av bilden nedan. Mer specifikt om SOS Alarms hållbarhetsarbete inklusive arbetet att stötta mänskliga rättigheter, antikorruption och de övergripande klimatmålen återfinns på sidorna 84-92.

<b>Vision</b>	<p><b>SOS Alarms viktigaste bidrag till ett hållbart samhälle är att göra Sverige tryggare för alla.</b></p>				
<b>Våra värderingar</b>	<p><b>Professionella och Empatiska Ansvarstagande och Samverkande</b></p>				
<b>Baskrav att säkerställa en hållbar verksamhet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etisk och rättvis verksamhet och affär</li> <li>• Ekonomisk och regulatorisk stabilitet</li> <li>• Ansvarsfulla inköp</li> <li>• Ansvar för påverkan på miljö och klimat</li> <li>• Stabilitet och säkerhet</li> <li>• Öppenhet och transparens</li> </ul>				
<b>Kritiskt för en långsiktigt hållbar verksamhet</b>	<p><b>Tillgänglighet och tillförlitlighet</b></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><b>Samverkan</b></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><b>Kompetensförsörjning</b></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><b>Innovation och utveckling</b></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>	
<b>Mål för verksamheten 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vi är stolta och kompetenta medarbetare <b>AMBASSADÖRSKAP (ENPS)</b> ≥ 20</li> <li>Vi levererar med träffsäkerhet och kvalitet till våra kunder <b>KUNDNÖJDHET (INDEX)</b> ≥ 80</li> <li>Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar värde för våra kunder <b>KUNDNÖJDHET (INDEX)</b> ≥ 80</li> <li>Vi utvecklar nästa generations IT-plattform <b>LEVERABLERNA 2020-2025 uppfylls</b> JA</li> <li>Vi har ett högt förtroende hos allmänheten <b>(INDEX)</b> ≥ 85</li> </ul>				
<b>Bidrar till de globala målen för en hållbar utveckling</b>					

## Måluppfyllelse 2020

SOS Alarms balanserade styrkort för 2020 baserar sig på Affärsplan 2020-2022 och dess strategiska mål. Utöver indikatorer som avser att mäta framdriften i affärsplanens mål innehåller styrkortet indikatorer för att följa den löpande verksamheten avseende kvalitet, hållbarhet och ekonomi.

Uppdragsmålen är i stort överensstämmande med SOS Alarms egna uppsatta mål för verksamheten sett över en period på tre år. Uppdragsmålen enligt ägaransvisningen och de ekonomiska målen beslutas på bolagsstämman medan bolagsstyrelsen ansvarar för att fastställa de strategiska hållbarhetsmålen.

### Styrkort

Mål	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020
Omsättning, MSEK	1 257	1 313	1 302
Rörelsemarginal, %	2,7	4,9	1
Allmänhetens förtroende, index	86	85	>83
Svarstid 112, sek	8,6	9,2	8,0
Servicenivå, inom 30 sek 112, %	97	95	>95
Tid till identifierat hjälpbehov, sek	24	24	25
Medelväntetid säkerhetstjänster, sek	-	20	20
Innovativa lösningar, index	-	72	75
Kundnöjdhet, index	68	75	75
Ambassadörsskap, eNPS	15	21	17
Personalomsättning, %	11,1	10,3	11

### Ekonomiska mål

Mål	Utfall 2019	Utfall 2020	Måltal
Lönsamhet - Rörelsemarginalen i koncernen, %	2,7	4,9	2
Kapitalstruktur - Soliditeten i koncernen, %	47	52	30
Utdelning - Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt, %	50	0	50

### Uppdragsmål

Mål	Utfall 2019	Utfall 2020	Måltal
Svarstid 112, sek	8,6	9,2	8,0
Servicenivå, inom 15 sekunder 112, %	86	83	92
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	97	95	100
Tid till identifierat hjälpbehov, sek	24	24	40
Kundnöjdhet, Alarmering och Beredskap, index	68	75	71
Allmänhetens förtroende, index	86	85	70

## 2020 - Ett framgångsrikt år trots stor påverkan av pågående pandemi

Verksamheten år 2020 är i allt väsentligt påverkad av pågående pandemi. Såväl 112-tjänsten och informationsnumret 113 13, som vårdtjänsterna har påverkats direkt genom kraftigt ökade volymer. Arbetet med att stärka och öka bemanningen, som pågått under flera år, har varit avgörande för att klara av den betydligt mer pressade situationen som covid-19 har inneburit. Trots det uppnås flertalet av verksamhetens mål och glädjande är att allmänhetens förtroende för verksamheten är fortsatt högt och uppgår till index 85 (86). Samtidigt har kundnöjdheten ökat markant och uppgår nu till index 75 (68). Även Hållbarhetsindex håller sig på en hög nivå och uppgår till 86 (87). Målet för året var index 87.

Trots att belastningen och trycket i verksamheten ökat har stoltheten och ambassadörskapet mätt i eNPS (Employee Net Promoter Score) förbättrats från 15 föregående år till 21 under år 2020. Även personalomsättningen har stabiliserats på en låg nivå vilket påverkar kvaliteten i verksamheten på ett positivt sätt.

Att utveckla tjänsteutbudet med innovativa tjänster i syfte att stärka leveransen av trygghetsskapande tjänster och öka kundvärdet är väsentligt för att möta framtida behov. Exempel på detta är 112-appen vilken lanserades under 2019 och nu har över två miljoner användare. En stor del av innovationsarbete bedrivs i samverkan med kunder. Ett exempel är tjänsten Smart Passage, en tjänst som innebär att räddningstjänsten använder digitala nycklar för smidigare tillträde till fastigheter. Nu pågår även tester med Region Kronoberg för att tillgängliggöra tjänsten även för ambulanser. Under 2021 kommer dessutom ett nytt AI baserat medicinskt beslutsstöd att implementeras. Kundernas uppfattning om SOS Alarms innovativa förmåga mättes för första gången under året och uppgår till index 75 (Mål 71).

För att öka kundvärde i leveransen, effektiviteten i verksamheten samt för att möjliggöra ökad samverkan och ta till vara på digitaliseringens fördelar pågår ett intensivt

utvecklingsarbete som bedrivs i två spår. Det handlar om att modernisera arbetssätt, processer och system för kundhantering samt modernisering och utbyte av delar i den operativa plattformen. Utveckling och investeringar följs nogsamt upp. Driftsättning av kundorienterade systemlösningar sker under andra och tredje kvartalet 2021 medan moderniseringen av den operativa plattformen sker stegvis under åren 2021-2025.

Utfallet för de ekonomiska målen ligger i linje med målsättningen. Omsättningen ökade med 4,4% jämfört med 2019 och uppgår till 1 313 MSEK. Ökningen är främst hänförlig till höjd ersättning för att täcka ökade kostnader för hantering av informationsnumret 113 13 under coronakrisen samt ökade intäkter avseende vårdtjänster. Rörelsemarginalen har förbättrats och uppgår 2020 till 4,9% (2,7%).

Utfallet för uppdragsmålen är positivt vad avser kundnöjdhet och ett fortsatt högt förtroende från allmänheten samt tid till identifierat hjälpbehov. Övriga uppdragsmål har påverkats av betydligt högre volymer av 112-anrop vilket delvis kan förklaras av pandemin, men också av att övriga händelsetyper såsom exempelvis bränder, drunkningstillbud och samtal kopplat till psykisk ohälsa ökat.

Svarstid 112 förlängdes med 0,6 sekunder jämfört med föregående år. Servicenivåerna inom 15 sekunder låg på 83 procent jämfört med 86 procent föregående år och servicenivåerna inom 30 sekunder låg på 95 procent jämfört med 97 procent föregående år.

# Fokus och utvecklingsområden 2021

**SOS Alarms utveckling under 2020 har fortsatt varit positiv trots ett år av pandemi och vi ser ljusst på framtiden. Verksamheten är fortsatt stabil gällande leverans såväl som personalomsättning.**

Samtidigt har utvecklingstakten ökat markant under året och kommer att intensifieras än mer under 2021 med särskilt fokus på att

- genomföra slutfasen av implementering av ett nytt medicinskt beslutstöd
- utveckla vår kundresa
- utveckla 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.

I december 2020 bildades SOS Innovation AB, ett helägt dotterföretag. Målsättningen är att stärka koncernens innovativa förmåga och driva arbetet med framtagande av nya tekniska och digitala trygghets- och säkerhetslösningar. Innovations- och utvecklingsarbetet intensifieras för att möta de samhällsutmaningar vi ser i vår vardag.

## TRE FOKUSOMRÅDEN UNDER 2021

Under 2021 kommer SOS Alarm att fokusera på en stärkt leverans, utveckling och att kulturlevla inom företaget.

### *Leverans*

En pålitlig leverans av våra tjänster är en förutsättning för att alla ska kunna få rätt hjälp, på rätt plats i rätt tid, dygnet runt, årets alla dagar – oavsett vilken av våra tjänster det rör. Vi förbättrar kontinuerligt vår leverans kvalitet och har genom långsiktigt och målmedvetet arbete skapat förutsättningar för en stabil leverans enligt avtalade nivåer. Genom att anamma de möjligheter som den tekniska utvecklingen erbjuder i form av automatisering och digitalisering skapas möjligheter att ytterligare utveckla kvaliteten och effektiviteten i våra leveranser. Både vi själva och våra

kunder har identifierat det som viktigt att vi gör ännu bättre och snabbare bedömningar av händelser, det vill säga stärker vår leverans kvalitet.

### *Utveckling*

Teknikutvecklingen är en central utgångspunkt där digitalisering och automatisering samt tillgång till data blir allt viktigare. Den generella utvecklingstakten i samhället är så hög att inget företag på egen hand klarar av att utvecklas i samma takt som omvärlden. Därför är det avgörande att SOS Alarm finner sätt att utveckla tjänster och verksamheten på ett smartare och mer effektivt sätt tillsammans med leverantörer, kunder, samarbetspartners och andra aktörer. Våra tjänster befinner sig i olika faser av tjänste- och produktlivscykeln. Vi ser stor potential i nya och paketerade tjänster inom bland annat säkerhet, jour och krisberedskap. Vi har haft och har i nuläget utmaningar med att implementera innovativa lösningar, vilket delvis beror på att vi har föråldrade tekniska systemstöd.

### *Kulturlevla*

SOS Alarms kultur är grundstenen för att vi tillsammans ska nå verksamhetens mål, för att vi ska attrahera och utveckla rätt kompetens och samtidigt skapa stolthet och engagemang hos varje SOS:are. Genom att kulturlevla ska vi utveckla och levandegöra våra värderingar och skapa involvering för att varje SOS:are ska förstå hur de bidrar till SOS Alarms måluppfyllnad. Genom vår kultur och med ett väl utvecklat affärsmannaskap kan vi fortsätta att leverera hög kvalitet och skapa mervärde till våra kunder och varandra. Det gör vi genom att kombinera tillit och hjärta med kostnadsmedvetenhet och ökad effektivitet och utifrån kundbehov.

# Våra medarbetare – ryggraden i vår verksamhet

**För att vi ska nå våra mål är det avgörande att alla medarbetare på SOS Alarm känner sig engagerade, stolta och får möjligheten att utvecklas både som människor och i sin karriär.**

## ARBETSGIVARVARUMÄRKE OCH KULTUR

Under året har SOS Alarm på flera olika sätt arbetat med att stärka arbetsgivarvarumärket och kulturen, vilket också har uppmärksammats externt. Utifrån det arbete som har gjorts med vår kulturstrategi togs en karriärsida fram som lanserades i februari. Syftet med karriärsidan är att attrahera rätt kandidater och stärka arbetsgivarvarumärket för att kunna kompetensförsörja verksamheten. På karriärsidan finns information och filmmaterial där medarbetare beskriver kulturen, företagets verksamhetsområden och olika roller. Denna satsning har bidragit till att SOS Alarm lyckats rekrytera 260 nya medarbetare under året. Redan i rekryteringsprocessen ger karriärsidan en rättvis bild av hur det är att arbeta på SOS Alarm, vilka värderingar vi står för och vilka framtida utmaningar vi har. För att ytterligare förstärka och kommunicera kulturen har en så kallad kulturbok tagits fram, som kommer att användas så väl internt som externt.

## PERSONALOMSÄTTNING OCH ARBETSMILJÖ

Personalomsättningen är ett mått på hur organisationen mår och är beroende av att vi kontinuerligt utvecklar den organisatoriska och fysiska arbetsmiljön. Personalomsättningen för 2020 var 10,3 procent, att jämföra med 11,1 procent 2019 – alltså en minskning med nästan en procentenhet. Det innebär att företaget överträffade det mycket ambitiösa målet på 11 procent för året. Det är resultatet av ett fantastiskt arbete och fina insatser från ledare runt om i verksamheten, samt med hjälp av riktade utbildningsinsatser

inom bland annat kulturstrategi, arbetsmiljö, hälsofrämjande ledarskap och rehabilitering.

En viktig del i arbetsmiljön är ett tydligt och närvarande ledarskap som främjar hälsa och sunt beteende. Med tanke på den rådande situationen med coronapandemin har flera delar av verksamheten haft hög arbetsbelastning och många har jobbat på distans. Det har ställt höga krav på ledarskapet och krävt omställning ur ett arbetsmiljöperspektiv på flera sätt, för att lyckas bedriva verksamheten i samma takt.

SOS Alarm har hälsoinspiratörer runt om i landet som gör stora insatser för både hälsa och teambuilding genom lagaktiviteter, föreläsningar och andra gemensamma hälsofrämjande aktiviteter. Trots särskilda omständigheter under året har aktiviteter genomförts utifrån de förutsättningar som funnits. Av friskvårdsbidraget nyttjades 77 procent under 2020.

## LEDARSKAP

SOS Alarm har fortsatt att genomföra stora satsningar på ledarskapsutveckling. För att bredda ledarskapskompetensen i företaget startades ett internt utvecklingsprogram för den som vill utveckla sitt ledarskap och programmet blev en succé. Programmet innehåller föreläsningar, workshops, grupparbeten och individuella uppgifter samt ett slutligt examensarbete på uppdrag av SOS Alarms ledning. Flertalet av deltagarna har både under och efter programmet fått möjligheten att ta sig an en ny roll och fått användning av sina nya kunskaper. Nästa utvecklingsprogram startar under 2021.





**MEDARBETARUNDERSÖKNING**

Utöver den mer omfattande årliga medarbetarundersökningen genomför SOS Alarm kvartalsvisa pulsmätningar, vilket är korta undersökningar med ett fåtal frågor. Genom dessa mätningar kan företaget kontinuerligt ha koll på hur medarbetarna mår och vad de tycker. Att snabbt kunna agera på nya förutsättningar är nödvändigt för att tillhandahålla en god arbetsmiljö. Under våren 2020 genomfördes den mer omfattande undersökningen. Resultaten visar på ett högt engagemang, goda medarbetarrelationer, hög nöjdhet kopplat till arbetsuppgifter samt höga resultat kring ledarskap. 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 medarbetarna är att rekommendera SOS Alarm som arbetsgivare.

Skalan går från -100 till +100. Vid den första mätningen, som gjordes 2018, låg eNPS på -16. Genomsnittet av årets mätningar har gett ett resultat på 21. Det är en stor förflyttning som visar på en hållbar arbetsmiljö, bra ledarskap och engagerade medarbetare.

**VI UTGÅR FRÅN VÄRDERINGAR**

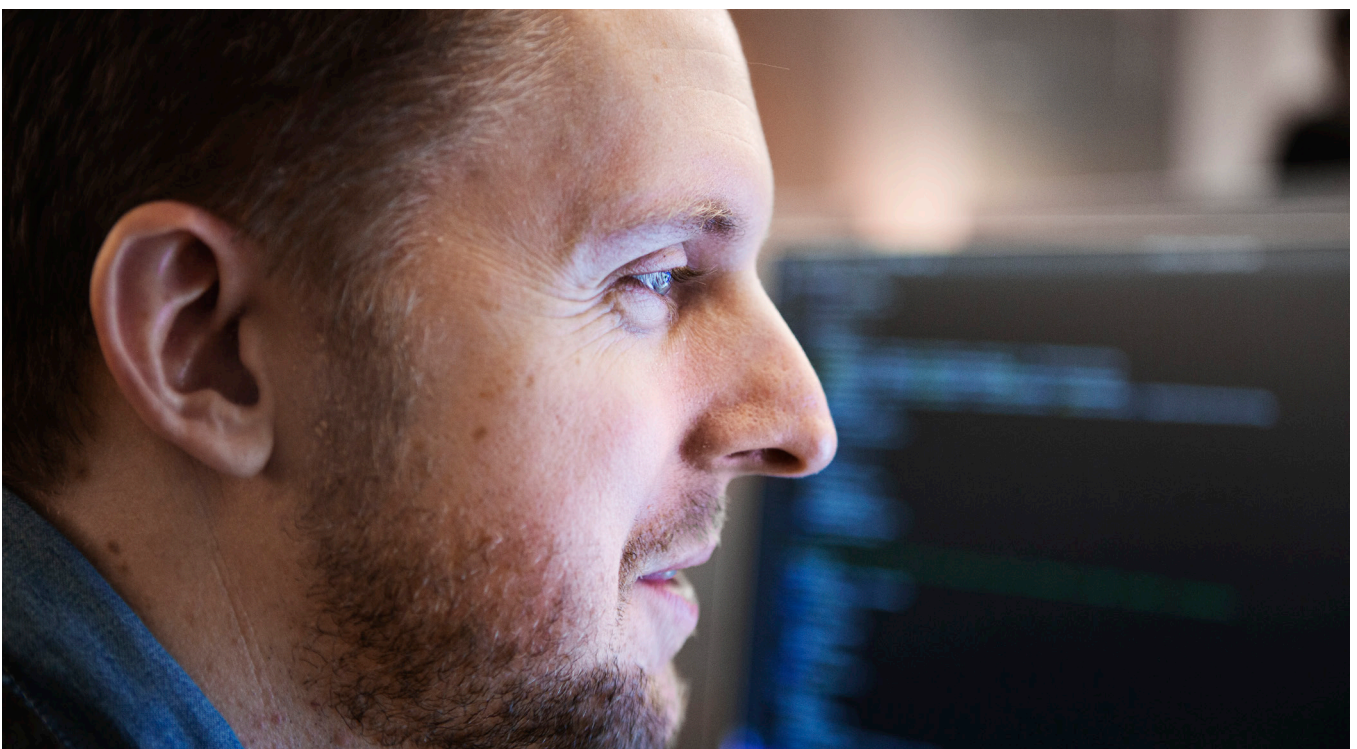
Hela SOS Alarms verksamhet utgår från våra värderingar. De utgör grunden för hur vi är mot varandra och i vårt ledarskap och är en viktig del i rekryteringen av medarbetare. Värderingarna genomsyrar allt arbete och stödjer företaget i att nå de uppsatta verksamhetsmålen. De är inspirerande och vägledande i små och stora beslut, både för den enskilda individen och i sammanhang med kollegor, samarbetspartners eller kunder.

**SOS Alarms 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**

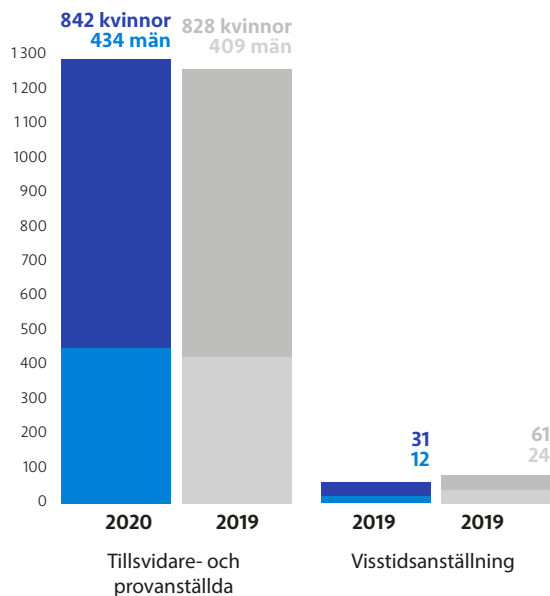
Vi har förtroende för varandra och litar på att alla gör sitt yttersta i varje situation. För oss är det lika självklart att dela kunskap och erfarenheter som att ta eget ansvar. Vi hjälper varandra och vi lyckas tillsammans, internt och externt. Vi delar alla drivkraften att utvecklas, göra saker bättre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



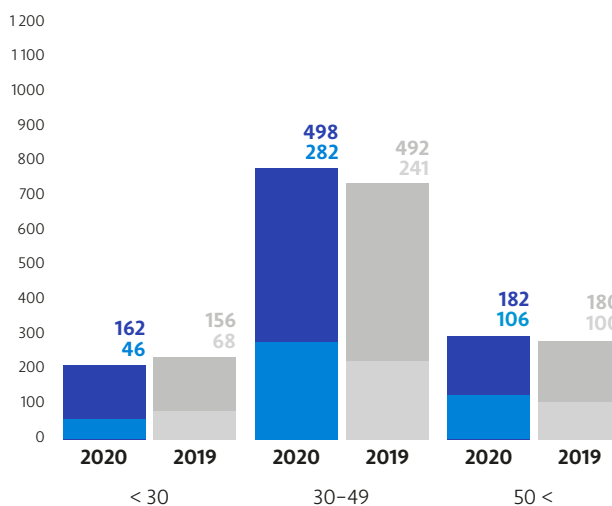
## Våra medarbetare



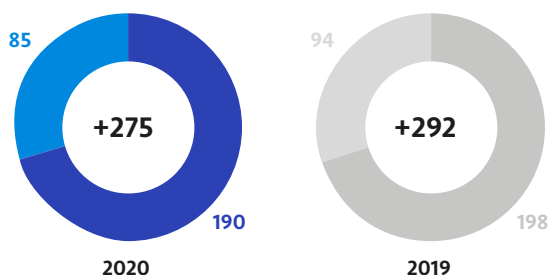
### FÖRDELAT PER ANSTÄLLNINGSFORM



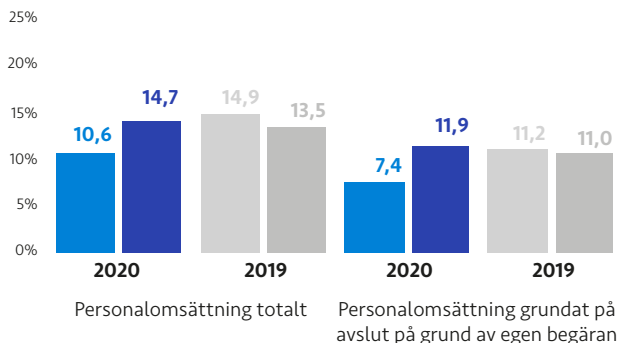
### ÅLDSFÖRDELNING TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



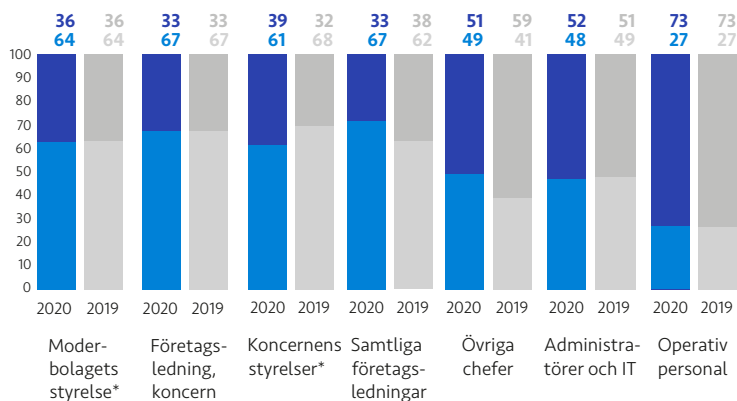
### ANTALET NYANSTÄLLDA



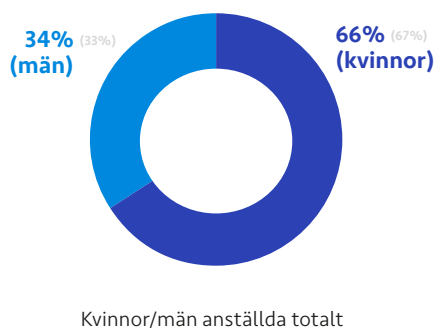
### PERSONALOMSÄTTNING FÖR TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



### FÖRDELAT PER PERSONALKATEGORI



### KÖNSFÖRDELNING



\* Inklusive personalrepresentanter

# SOS Alarm skapar trygghet i en oförutsägbar pandemi

**Tidigt under våren 2020 satte SOS Alarm snabbt in restriktioner och justerade våra arbetsätt, vilket bidrog till att antalet sjukdomsfall internt inte blev så stort.**

**VI BÖRjade TIDIGT** förbereda för ett sjukdomsbortfall precis som andra samhällsviktiga funktioner. Arbetet skedde stegvis – från slutet av februari då vi hade vetskap om tio smittade i Sverige i en sjukdom som kan yttra sig på många olika sätt, till sista maj när vi utvecklade vår särskilda organisation, säger Martin Lundblad, beredningsplanerare och Tjänsteman i Beredskap (TiB) på SOS Alarm.

## **GÅR INTE ATT JÄMFÖRA MED ANDRA KRISER I MODERN TID**

Beredningsorganisationen på SOS Alarm insåg tidigt att covid-19 var ett annorlunda hot.

– I slutet av februari när Sverige fick det första bekräftade fallet, började vi fundera på möjliga konsekvenser. När det andra och tredje fallet blev känt inleddes en dialog internt om att covid-19 skulle kunna innebära fara för liv och hälsa, inte bara för oss själva utan för hela samhället. Vid den tidpunkten var det fortfarande ett okänt virus, exakt var eller hur det spreds var oklart, säger Martin Lundblad.

För egen del anser Martin Lundblad att Totalförsvarsövning 2020, som SOS Alarm var en del av, har gett insikter och kunskap om att snabbt agerande i vissa situationer är av största vikt för att kunna möta en överhängande fara. SOS Alarm var därför tidigt ute med rekommendationer om att stanna hemma för medarbetare som befunnit sig i norra Italien och Sydkorea.

– Men eftersom det snabbt blev en samhälls-utbredning begränsade vi även personer i grupp, tjänsteresor och besök från extern part, säger Martin Lundblad.

Han poängterar att pandemin inte går att jämföra med några andra kriser och katastrofer de senaste 20 åren.

– Bränder och stormar är helt annorlunda typ av händelser. Du kan se dem och förstå vad de medför. Dessutom är de snabbt över till skillnad från den situation vi befunnit oss i sedan början

av 2020 och som förmodligen kommer påverka samhället under en lång tid framöver, säger Martin Lundblad.

## **TIDIGT STABSLÄGE HANTERADE PERSONALBORTFALL OCH ÖKAD BELASTNING**

En framgångsfaktor var att SOS Alarm tidigt gick upp i stabsläge. Målen inom den särskilda organisationen var att planera för och hantera ett stort personalbortfall, klara av en ökad belastning på alla tjänster, att med rutiner skydda personalen och verksamheten, samt att vidta nödvändiga åtgärder mot smitta. SOS Alarm lyckades leverera mot målbilden under hela stabsperioden.

– Vi gjorde det som förväntas av oss som en samhällsviktig verksamhet, det vill säga att vi hanterade krisen i särskild organisation för att initialt omhänderta osäkerheter för att slutligen återgå till ett nytt normalläge. SOS Alarm har upparbetade rutiner, vilket innebär att vi hade gjort samma sak om det hade handlat om exempelvis översvämningar, säger Martin Lundblad.

## **KRÄVDES SAMVERKAN FÖR ATT TA FRAM LÄGESBILDER**

Under hela våren 2020 arbetade SOS Alarm med att ta fram lägesbilder utifrån virusets utbredning. Dessa användes som underlag i planeringen och valen av åtgärder. Men för att kunna ta fram nationella lägesbilder samt tolka och göra bedömningar av händelseutvecklingen, krävdes samverkan med andra samhällsviktiga verksamheter, såsom Folkhälsomyndigheten, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Socialstyrelsen.

– Samverkan är det verkligt fina i svensk krisberedskap. Fokus är genomgående på att samarbeta mellan myndigheter och organisationer för att stötta varandra, säger Kenny Lorentzon, chef för kundcenter och TiB på SOS Alarm.



**SAMTALEN TILL 112 ÄNDRADE KARAKTÄR**

Martin Lundblad berättar att inflödet av samtal till 112 ändrade karaktär under våren. Eftersom fler arbetade hemma sjönk exempelvis antalet trafikolyckor drastiskt, samtidigt som mängden samtal relaterade till covid-19 ökade snabbt.

– Faktum är att vi under ett dygn i juni fick lika många samtal som på nyårsafton, som vanligtvis är dygnet med klart störst belastning. Problemet var att många ringde 112 när de egentligen borde ha ringt 1177. Om det inte hade varit för alla informations- och rådgivande frågor som borde ha gått till Vårdguiden, hade nog samtalsnivån varit densamma som innan covid-19, säger Kenny Lorentzon.

**SOS ALARMS KUNDER HAR VARIT ANSVARSTAGANDE**

Kenny Lorentzon anser att kontakten med SOS Alarms kunder blev något mindre aktiv i samband med covid-19, men att de kunder som hörde av sig ville försäkra sig om att SOS Alarm kunde upprätthålla en hög servicenivå utan att det skedde på bekostnad av trygghet.

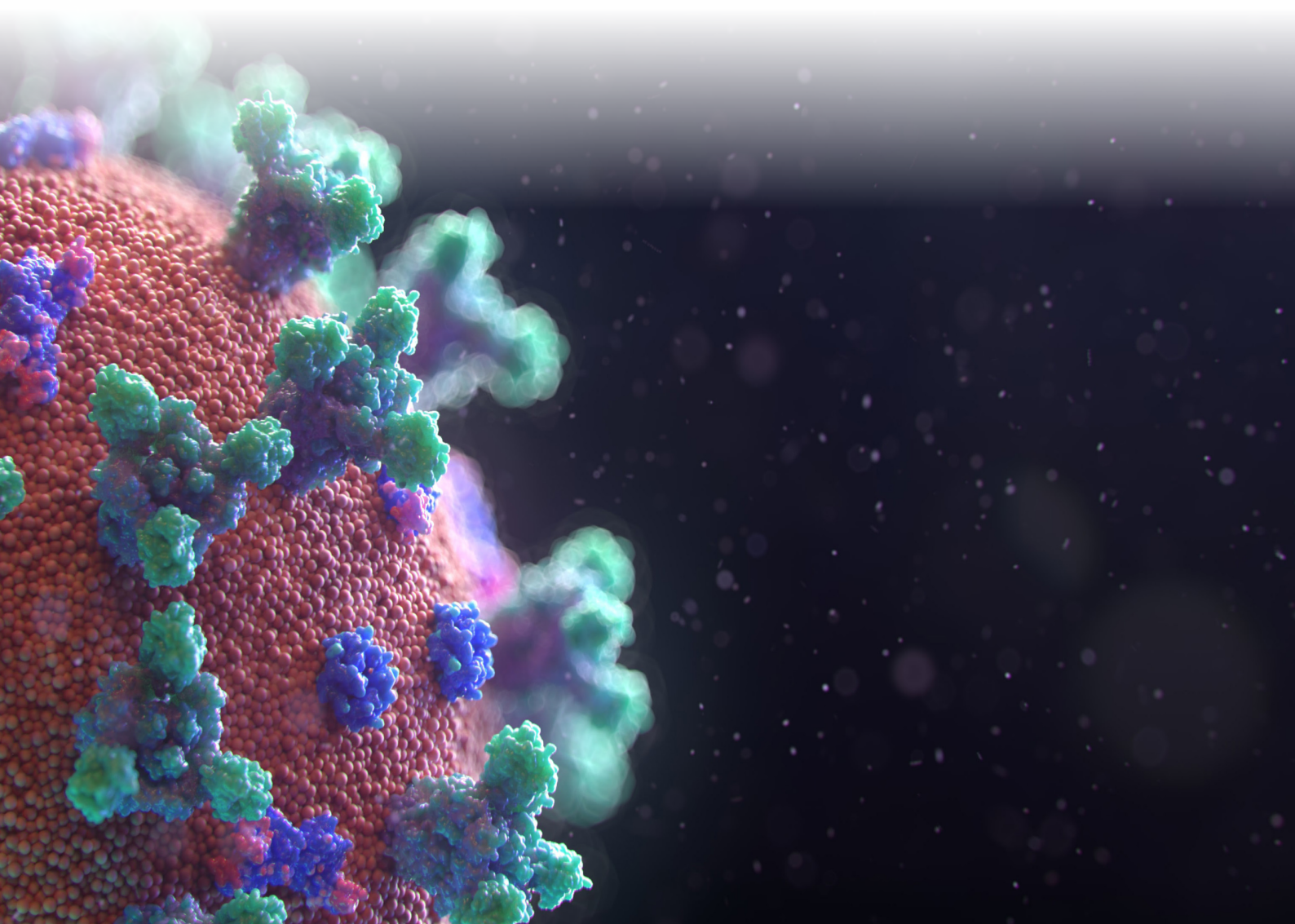
– Vi hade helt klart färre fysiska möten med våra kunder. Men vi kommunicerade på andra, digitala sätt. Frågorna var också lite annorlunda. Kunderna ställde frågor om hur vi hanterade

verksamheten. Ett exempel är fastighetsbolag som har jour hos SOS Alarm som ville veta att den jourperson vi skickade ut för att laga kylan inte var sjuk. Samtalen handlade också om hur vi klarar av att leverera och skydda våra larmcentraler, säger Kenny Lorentzon.

**LÄRDOMAR AV COVID-19**

Även om coronakrisen är långt ifrån över tror Martin Lundblad att SOS Alarm har lärt sig en hel del redan. Den mest positiva lärdomen är att SOS Alarm hade förmåga att ställa om snabbt och hantera många samtal om covid-19, trots osäkerhet om vad sjukdomen innebar initialt.

– Vi har visat stor flexibilitet i organisationen och att vi kan leverera våra tjänster på ett bra sätt trots pandemin. Det är bra inför framtiden, eftersom covid-19 är ett påtagligt och oförutsägbart hot som vi kommer att få leva med under en lång tid framöver, säger Martin Lundblad.



# YouCall ställde om snabbt när pandemin slog till

**Innan coronapandemin slog till har samtalsvolymen på Sveriges informationsnummer 113 13 legat på mellan 20 och 30 samtal per dygn. Belastningen på numret ökade drastiskt under våren och var under hela året väldigt hög.**

**UNDER MARS MÅNAD** var belastningen som högst, med drygt 230 000 inkomna samtal varav den högsta noteringen var på 35 000 samtal under ett dygn. Efter de enorma samtalsvolymerna i början på våren låg sedan samtalsmängden på i genomsnitt drygt 40 000 samtal per månad, med en gradvis minskning fram till augusti för att sedan öka igen under hösten. Totalt har det inkommit 687 994 samtal till 113 13 under 2020, vilket kan jämföras med 2019 när det inkom drygt 10 000 samtal.

På grund av den snabbt eskalerande belastningen ställdes YouCall i Piteå, SOS Alarms dotterbolag som hanterar 113 13, inför helt nya utmaningar. Rekrytering av medarbetare blev direkt en viktig faktor för att kunna ha en så hög servicenivå som möjligt.

## SVÅRT ATT FÖRUTSPÅ BELASTNING

Den främsta utmaningen under året har varit att bemanna 113 13, eftersom samtalsvolymen har varierat mycket och snabbt. Det har varit ett omfattande arbete att i tillräckligt snabb takt rekrytera och utbilda personal och att sedan skala ned vid rätt tidpunkt utifrån volymer, säger Mona Engström, projektledare på YouCall.

Personal har anställts på tidsbegränsade anställningar utifrån aktuellt behov. Under året har närmare 120 personer utbildats för att arbeta med 113 13. Ny utrustning köptes också till nya arbetsstationer för att kunna möta de stora samtalsvolymerna.

## FRÅGESTÄLLNINGARNA HAR VARIERAT

Under året har typen av frågor varierat på 113 13, framför allt har det funnits tydliga kopplingar till Folkhälsomyndighetens senaste rekommendationer och restriktioner. När samtalen började öka under våren handlade frågorna

främst om huruvida man skulle sitta i karantän när man kommit hem efter resa utomlands, vilka symtomen är för covid-19 samt när tester skulle bli tillgängliga. Närmare sommaren blev det mer frågor om reseintyg för att resa till annat land, hur man bäst skyddar sig från att bli smittad samt frågor om statistik över antal drabbade.

När smittspridningen tog ny fart under hösten gällde de vanligaste frågorna hur man bokar test, hur länge man ska stanna hemma från arbete och vad som gäller om någon i hushållet har covid-19.

## MEDARBETARNA HAR STÄLLT UPP

En viktig framgångsfaktor under året är att medarbetarna hela tiden ställt upp och anpassat sig efter verksamhetens behov. Personalen har visat på hög flexibilitet och en vilja att hjälpa till där det behövs.

– Det bygger på en vilja att lösa uppkomna situationer på bästa sätt. Exempelvis har all administrativ personal hjälpt till att besvara samtal på 113 13 vid behov, främst under eskaleringsfasen, säger Mona Engström.

Att YouCall sitter i stora lokaler med utrymme för expansion var avgörande för att snabbt kunna anställa fler och utöka med fler arbetsstationer utan att oroa sig för platsbrist. Rekryteringen har också varit en framgångsfaktor, delvis tack vare goda samarbeten med bemanningsföretag och att det funnits många kompetenta arbetstagare eftersom andra företag varit tvungna att minska på personalstyrkan, men framför allt tack vare ett hårt internt arbete med många inblandade.



# Nytt medicinskt beslutsstöd ska stärka patientsäkerheten

**Under 2020 har arbetet med SOS Alarms nya medicinska beslutsstöd för medarbetare som jobbar operativt fortsatt. Ny teknik ska, tillsammans med en tydlig och effektiv struktur och metodik som följer larmhanteringsprocessen, ge bättre förutsättningar för patientsäkra bedömningar.**

**GENOM SAMARBETE** kring maskininlärning och AI med det danska företaget Corti, blir Sverige det första landet i världen som implementerar världsledande teknik på nationell nivå.

– Vi kommer att göra stora effektivitetsvinster eftersom alla operativa medarbetare kan fatta snabbare och mer korrekta beslut med hjälp av AI, säger Andreas Leviné, produktägare på SOS Alarm.

SOS Alarms effektmål är att det nya medicinska beslutsstödet inte bara ska resultera i patientsäkra bedömningar av medicinska tillstånd, korrekta prioriteringar och en effektivare hantering. Det ska också ge ökad kundnöjdhet och en bättre arbetsmiljö för SOS Alarms medarbetare.

## LIKVÄRDIGHET GER EFFEKTIVITET

Stödet och vägledningen som medarbetaren får under nödsamtalet är den största skillnaden jämfört med det nuvarande medicinska beslutsstödet.

– Våra operativa medarbetare kommer att få vägledning i vilken information som ska säkerställas och när den ska hämtas in under samtalet. För att minska den kognitiva belastningen synliggör vi bara det som är viktigast och det som operatören bör ha mest fokus för stunden. Samtidigt ska övrig information finnas lättillgänglig. Detta medför att intervjuerna blir mer likställda avseende kvalitet, säger Andreas Leviné.

Beslutsstödet ska hjälpa operatören att inte glömma att ställa väsentliga frågor i nödsamtalet, samtidigt som mer tid kommer frigöras till att hjälpa flera patienter.

## UTGÅR FRÅN DEN ENSKILDA PATIENTENS BEHOV

Även värdet för patienten ökar med det nya beslutsstödet.

– Målet med det medicinska beslutsstödet är att öka precisionen avseende prioritering samt de medicinska beslut vi tar under samtalet. Det leder till bättre och snabbare hjälp till den enskilda patienten, säger Andreas Leviné.

Camilla Nylén, verksamhetschef vård på SOS Alarm, menar att en av de stora fördelarna med det nya medicinska beslutsstödet är att det, i större utsträckning än det nuvarande stödet, utgår från en mer personcentrerad vård. Det nya beslutsstödet behandlar kontaktorsaker istället för stora symtomgrupper (så kallade indexnoder). Patienten ska med andra ord uppleva att frågorna som ställs är relevanta utifrån orsaken till att den har ringt.

– De operativa medarbetarna ställer inte bara frågor om varför patienten ringt, utan tar även hänsyn till omständighetsfaktorer som påverkar bedömningen och den vidare hanteringen av ärendet. Det kan exempelvis handla om miljöfaktorer såsom väder och vind, eller individuella faktorer såsom ålder och multisjukdomar. På så vis gör vi rätt tolkningar utifrån patientens svar och minskar risken för subjektiva analyser, säger Camilla Nylén.

## KRÄVS LÅNG PLANERING OCH GRUNDLIG RISKANALYS

Det nya medicinska beslutsstödet skulle ha implementerats under 2020, men har nu flyttats fram. En av SOS Alarms centraler produktions-



sätter beslutsstödet under våren, följt av resterande centraler under hösten 2021. Orsakerna till framflyttningen är många, men framför allt handlar det om att säkra en kvalitativ produkt. Det är många roller och funktioner som ska utbildas i olika utsträckning. Förankringen är bred, men den operativa verksamheten är självklart den som kräver mest utbildning, menar Camilla Nylén. Samtidigt pekar hon på att 112-verksamheten ska fungera som vanligt och lagkrav som semester och föräldradedighet måste mötas.

– Ett nytt medicinskt beslutsstöd tar tid att utveckla. Vi lär oss hela tiden och det dyker ständigt upp nya saker att hantera under tiden – trots en gedigen erfarenhet av larmmottagning och ett befintligt medicinskt beslutsstöd att utgå ifrån. Vi har under året också varit mitt uppe i en pandemi som inneburit hög belastning för våra medarbetare. Det måste vi väga in när vi planerar för utrustning av ett helt nytt medicinskt beslutsstöd, säger Camilla Nylén.

#### **ANDRA INSATSER SOM STÄRKER SOS ALARM SOM VÅRDGIVARE**

Camilla Nylén trycker även på andra förbättringar under året för att stärka SOS Alarm som vårdgivare.

– Att vidta åtgärder i form av förändringar i medicinska beslutsstöd och processer är en väsentlig del, men det är viktigt att samtidigt

jobba med det löpande förbättringsarbetet ute på den lokala centralen. För att stärka den lokala ledningens arbete och vår säkerhetskultur inom SOS Alarm genomförs utbildningar kring vårdgivaransvar samt riktade utbildningar för handläggare och ansvariga av medicinska avvikelser på lokal nivå. Vi har lagt stort fokus på väl genomförda orsaksanalyser och åtgärder på både kort och lång sikt, samt effekthämtning av dessa, säger Camilla Nylén.

SOS Alarms ledningssystem styr, leder och följer upp vårdverksamheten.

– Som vårdgivare arbetar SOS Alarm aktivt med många olika frågor kring patientsäkerhet. Vårt systematiska arbete med att identifiera vårdhändelser, genomföra händelse- och riskanalyser samt följa upp vårdverksamheten inom SOS Alarm, utvecklar vårdkompetensen och säkerställer patientsäkerheten. Precis som vårt nya medicinska beslutsstöd, säger Camilla Nylén.





# Nytt ledningssystem - såväl i vardag som i kris

**Lagen om skydd mot olyckor (LSO) justeras efter ett riksdagsbeslut i oktober 2020 för att skapa bättre förutsättningar att bland annat minska skador till följd av olyckor.**

**ETT LED I DETTA** är att räddningstjänsten ska ha en ständigt aktiv övergripande ledning. Under året har denna uppbyggnad påbörjats i form av bland annat samlokalisering av räddningstjänstens övergripande ledning och SOS Alarm i Räddningsregion Bergslagen (RRB).

– På senare år har det blivit allt svårare att sja om framtiden. Några exempel är klimatförändringen som ökar risken för extrema väderförhållanden och en allt osäkrare omvärld med en större hotbild mot vårt land. Det ställer också högre krav på flexibilitet och samverkan för bättre beredskap vid stora händelser, säger Göran Bertilsson, brandingenjör och affärsutvecklare på SOS Alarm.

Orsaken till att LSO uppdaterades var räddningstjänstutredningen 2018 och skogsbrandsutredningen 2019, som i kölvattnet av de senaste årens skogsbränder pekade på att räddningstjänsten inte har varit tillräckligt bra på att leda stora räddningsinsatser. Räddningstjänstutredningens förslag var att alla räddningstjänster ska ha ett ledningssystem och dygnet runt ha förmågan att utöva övergripande ledning (systemledning).

## LÖSNINGEN VAR STÖRRE ÄN ETT LÄN

Skogsbränderna sommaren 2018 visade på stora brister i form av bland annat sena upptäckter och röriga inledande insatser. Räddningstjänsterna ingick inte heller i systemledning med ledningscentral och ledningspersonal i jour, vilket försenade insatserna.

– Som ett resultat har ledningskluster i olika konstellationer av räddningstjänsten stärkts och i många fall har flera kommuner gått ihop. När räddningstjänsten nu skapar större områden med gemensamma rutiner och gemensamma ledningssystem så måste vi på SOS Alarm också utveckla vår verksamhet och se till att vi arbetar på ett likartat sätt i dessa områden, säger Göran Bertilsson.

Mattias Larsson, räddningschef i Arvika, Eda och Säffle kommuner, berättar att Räddningsregion Bergslagen påbörjade en process efter 2018 för att se hur de kunde effektivisera verksamheten.

– Vi diskuterade om vi kunde ha en fungerande systemledning i varje enskilt län men landade i att det inte var lämpligt för oss. Det är varken tillräckligt kostnadseffektivt eller





resursstarkt och vi har inte befäl så att det räcker. Därför övergick vi till att titta på en lösning som var större än så med kommuner från fem län och en samlokalisering med SOS Alarm. Att leda räddningsinsatser handlar till stor del om att komma in i matchen så fort som möjligt och det är ju till 112 hjälpsökande först vänder sig, säger Mattias Larsson.

#### **GEMENSAM LEDNINGSGRUPP I BERGSLAGEN**

I maj 2020 startade Räddningsregion Bergslagen en ny gemensam operativ ledningsorganisation för räddningstjänsterna i Värmlands län, Örebro län och delar av Dalarna, Västra Götaland och Västmanland. RRB består av 42 kommuner, 17 räddningstjänster och cirka 110 brandstationer. Varje räddningstjänst finns kvar som egen organisation.

Övergripande ledning bedrivs med utgångspunkt i en gemensam larm- och ledningscentral i Örebro som är samlokaliserad med SOS Alarm. Centralen är bemannad dygnet runt med befäl som fördelar sin arbetstid mellan Räddningsregion Bergslagen och den egna räddningstjänsten.

– I det nya ledningssystemet har vi samlat alla resurser och räddningsschef i beredskap har ett mandat att disponera dessa utifrån ledningssystemets behov. Tillsammans med ett vakthavande befäl och ett larmbefäl utgör dessa ledningsfunktioner den övergripande ledningen i vardagen, säger Mattias Larsson.

#### **NY LEDNINGSCENTRAL I ÖREBRO**

Mattias Larsson menar att det har varit nödvändigt att organisera om sig för att motsvara samhällets krav och förväntningar och för att vara förberedda på stora händelser framöver.

– Att flera aktörer sitter tillsammans i SOS-centralen – allt från sjuksköterskor till räddningsåtgörare och räddningstjänstens befäl, är mycket positivt. Det är viktigt att det gemensamma ledningssystemet fungerar i alla situationer, såväl i vardag som i kris och på sikt vill vi samlokalisera oss med fler aktörer, säger Mattias Larsson.

Det första spadtaget för en ny ledningscentral i Örebro där flera samhällsviktiga funktioner ska vara samlade togs i december 2020 och inflyttningen är beräknad till 2023. Tills dess används de befintliga lokalerna.

#### **SOS ALARM - EN VIKTIG DEL I DET NYA LEDNINGSSYSTEMET**

Mattias Larsson menar att SOS Alarm är en viktig del i det nya ledningssystemet med utlarmning som bidrar till att rätt resurser snabbt larmas till varje insats.

– Vi ställdes inför valet att ha egna operatörer eller att jobba tätt ihop med SOS Alarm. Det var ett lätt val för oss utifrån vår situation. SOS Alarm har en förmåga att klara hög belastning och har stor förståelse för sin egen roll och andra aktörers ansvar i helheten, vilket är en förutsättning för att hjälpsökande ska få snabb och rätt hjälp. Dessutom delar vi ambitionen att hela tiden förbättra oss, säger Mattias Larsson.



# Det ska vara enkelt att vara kund hos SOS Alarm

**Under 2020 har SOS Alarm fortsatt med genomlysningen av kundupplevelsen för att bättre förstå kundernas behov. Det har bland annat lett till färre kontaktytor och kortare handläggningstider. Programmet heter Kundresan och ska öka kundvärdet i alla faser som kunden genomgår och resultatet syns redan i form av ökad kundnöjdhet.**

**FOKUS ÄR ATT** komma närmare våra kunder genom att lära känna deras behov bättre och sätta dem ännu mer i centrum för vårt arbete. Det ska vara enkelt att vara kund hos oss, säger Lena Hansson, marketing automation manager på SOS Alarm.

## **RESAN MOT EN BÄTTRE KUNDUPPLEVELSE**

Under 2019 inleddes programmet Kundresan med en genomgång av kundens kontaktytor med SOS Alarm.

– Vi visualiserade hur den perfekta kundresan skulle kunna se ut. Därefter gjorde vi en självskattning på var vi internt upplevde att vi var starka respektive svaga och validerade den med hjälp av en kundundersökning. För att få så bra underlag som möjligt utökade vi kundundersökningen med fler frågeområden och utifrån resultatet kunde vi sätta prioriteringar för att förbättra kundupplevelsen, säger Lena Hansson.

## **FRÅN TJÄNSTEOMRÅDEN TILL KUNDSEGMENT**

En del som blev tydlig i genomlysningen av kundupplevelsen var att det idag är otydligt vilka tjänster som SOS Alarm erbjuder. Det har lett till att företaget under året fokuserat på att förstå kundens behov och att ta fram tydligare erbjudanden för olika målgrupper.

– Vårt tjänsteutbud har upplevts krångligt och svårt att förstå. Efter att ha lyssnat på kunderna har vi istället segmenterat våra tjänster baserat på behov, snarare än tjänstekategorier. Det ska förhoppningsvis innebära att kunderna ska uppleva högre relevans i tjänsteutbudet och att vi är attraktiva i det vi erbjuder, säger Lena Hansson.

För varje kundsegment har SOS Alarm skapat ett tillväxtteam som med nyvunna insikter utvecklar och paketerar erbjudanden.

– Tillväxtteamerna arbetar efter en gemensam metodik. Den går ut på att skapa insikter för att sedan kunna möta de behoven med rätt erbjudande i rätt kanal, testa av och försäkra oss om att vi har förstått utmaningarna som våra kunder står inför, säger Lena Hansson.

## **UTVECKLAT SYSTEMSTÖD BÅDE FÖR MEDARBETARE OCH KUNDER**

I arbetet med kundresan ingår också att säkerställa att SOS Alarm arbetar enhetligt med kunden inom hela företaget, oavsett vem som har kontakt med kunden.

– Det handlar i stort om att förenkla komplicerade processer och att ge större utrymme för medarbetaren att hjälpa kunden vid första kontakten genom rätt verktyg, information och kunskap. Målbilden är att vårt kundhanteringssystem (CRM) ska vara det primära systemstödet för SOS Alarms medarbetare i arbetet med kunder. Resultatet av vår fördjupade kundinsikt och förbättrade möjligheter till intern samverkan ska i längden bidra till en ökad kundnöjdhet, säger Danielle Grapne, chef CRM & portal på SOS Alarm.

SOS Alarm integrerar även sitt telefonistöd med CRM, vilket möjliggör uppslag av kunden i CRM då kunden ringer in. Utrullning pågår med målbild att vara klar under 2021.



**NY KUNDPORTAL BLIR "ANSIKTET UTÅT"**

En ny kundportal är också på gång som en del i utvecklingen av systemstödet. Kundportalen bygger på samma plattform som CRM.

– Kundportalen ger en sammanhållen sälj- och kundhanteringsprocess, understödd av ett intelligent och enkelt verktyg. Den blir till stor del vårt ansikte utåt, en möjlighet att rikta erbjudanden, få nya kunder och förmedla våra tjänster på ett tillgängligt sätt. Kundportalen bidrar också till digitalisering och automatisering, vilket kommer att förenkla för kunden att bli kund hos oss och minska driftsättnings-tiderna, säger Danielle Grapne.

Dessutom kommer kunden i den nya kundportalen ha möjlighet att hantera sin egen information, vilket frigör tid för oss på SOS Alarm

att arbeta mer med komplicerade kundärenden och att utveckla kunderbjudanden. Målet är att öka kundnöjdheten, avlasta och stötta interna användare samt ge förbättrade möjligheter till samverkan.

– Faktum är att vi redan nu kan se en ökad kundnöjdhet hos våra kunder som har många ärenden hos vårt kundcenter. Det är ett kvitto på att vi är på rätt väg, säger Lena Hansson.



# Digitaliseringen banar väg för innovationsutveckling

Under året har digitaliseringen fortsatt hålla hög fart. För SOS Alarm har det möjliggjort att produkter och tjänster kan kombineras med nya lösningar.

**ETT EXEMPEL ÄR** Smart passage, en digital inpasseringstjänst som möjliggör smidigare inpassering till fastigheter för räddningstjänsten och ambulansverksamheten. Med Smart passage har SOS Alarm gjort en förflyttning från hantering av fysiska nycklar vid larm, till en digital nyckelhantering som resulterat i en smidigare och säkrare kundupplevelse för alla parter. Det sparar tid och skapar förutsättningar för effektivare insatser. Under året har SOS Alarm vidareutvecklat Smart passage, för att även ambulansverksamhet ska kunna ansluta till tjänsten. Tester för ambulans har pågått under hösten och tjänsten kommer bli tillgänglig under nästa år.

– Smart passage är ett mycket bra exempel på när arbetssätt, teknik och partnerskap kombinerats för att rädda liv, säger Jonas Lind, chef tjänsteutveckling på SOS Alarm.

## MISSTÄNKTA HJÄRTSTOPP SKA UPPTÄCKAS MED AI

Mattias Regnell, innovationsledare på SOS Alarm, berättar att det pågår ett antal långsiktiga innovationsprojekt som vidareutvecklats under året.

– Våra mer långsiktiga innovationsprojekt handlar bland annat om att med hjälp av AI identifiera misstänkta hjärtstopp i nödsamtal och därmed kunna ge rätt råd och skicka ut hjälp snabbare. Vi bedriver även projekt där

drönare utför akutmedicinska transporter, säger Mattias Regnell.

## INNOVATIONSFORUM SAMLAR ALLA VERKSAMHETSOMRÅDEN

SOS Alarm har sedan 2019 ett så kallat innovationsforum, vars syfte är att övergripande samordna och bedöma idéer och förslag till innovationer, för att därefter driva på arbetet för prioriterade uppdrag.

– I innovationsforumet tar vi upp allt från interna och externa innovationsförslag till forskningsförfrågningar. SOS Alarm får löpande förfrågningar av olika aktörer gällande samarbeten, ofta på grund av vår möjlighet till samverkan och att den data vi besitter kan vara värdefull i forskningsstudier, säger Mattias Regnell.

I innovationsforum finns SOS Alarms olika verksamhetsområden samlade.

– Det är en styrka då vi snabbt får en inblick i vad som pågår i alla delar av företaget och även kan besluta inom vilket område som innovationsarbetet ska bedrivas, säger Mattias Regnell.

Varje månad kommer det in en mängd innovationsförslag som bedöms och prioriteras utifrån hur rimliga de är och verksamhetens möjlighet att genomföra dem. En bedömning görs också huruvida de ska hanteras av innovationsforum eller som en del av den ordinarie verksamheten.



**”VI MÅSTE TILLÅTA OSS ATT MISSLYCKAS”**

Innovationsarbetet på SOS Alarm går ut på att identifiera nya behov och idéer och experimentera och testa nya möjligheter som kanske inte alltid varit självklara.

– En naturlig del av den innovativa processen är att testa och tillåta sig att misslyckas. Det är bättre än att försöka arbeta fram något utan löpande testning för att i slutändan inse att man gjort något som kostat en massa pengar helt i onödan, säger Mattias Regnell.

**TRE TIDSHORISONTER GER EN ÖVERBLICK AV INNOVATIONSARBETET**

SOS Alarm har satt upp tre tidshorisonter för att skapa en överblick av företagets innovationsarbete och i vilken del av verksamheten arbetet ska bedrivas. De tre horisonterna är:

- *Ettårigt perspektiv.* Det vill säga innovationer som sker här och nu. Det handlar om att använda existerande lösningar på nya sätt. Här arbetar verksamhetsutveckling och tjänsteutveckling tätt ihop.
- *Två till treårigt perspektiv.* Här arbetar tjänsteutveckling och affärsutveckling med lösningar som är nya för kund och marknad.
- *Längre än ett treårigt perspektiv.* Här handlar det om forskning och innovation. Arbetet går ut på att skapa nya tjänster och en ny marknad med nya lösningar och ny teknik.

– Tack vare att vi jobbar mer systematiserat och strukturerat har vi idag betydligt fler innovationsinitiativ som ligger inom de två mer långsiktiga tidshorisonterna än vad vi någonsin haft tidigare, säger Jonas Lind.

**SOS ALARM HAR BILDAT DOTTERBOLAGET SOS ALARM INNOVATION AB**

I slutet av 2020 beslutade SOS Alarm om att bilda dotterbolaget SOS Alarm Innovation AB. Det nya bolaget kommer att stärka och accelerera innovation- och utvecklingsförmågan hos SOS Alarm. Målet är att utveckla nya tekniska och digitala trygghets- och säkerhetslösningar inom alla SOS Alarms verksamhetsområden, såväl inom vård- och räddningstjänster som krisberedskap, trygghet och säkerhets- och jourtjänster.

Bolaget kommer att stå nära SOS Alarms ordinarie verksamhet för att kunna driva utvecklingen utifrån de utmaningar som finns i samhället och som SOS Alarms medarbetare möter i vardagen. Den främsta fördelen med ett dotterbolaget är att innovation kan drivas mer fritt utan att konkurrera med SOS Alarms basuppdrag och tjänster.



# 112-appen utvecklas och tillgänglighetsanpassas

I augusti 2019 lanserade SOS Alarm 112-appen, en app som finns tillgänglig för alla mobilanvändare som bor eller vistas i Sverige. 112-appen kan kortfattat förklaras som en extra trygghet när något inträffar och kan hjälpa till att rädda liv om olyckan är framme.

**APPEN GER SNABB** och pålitlig information när en trafikolycka eller en brand inträffar i ens när-område. Det är också möjligt att via appen ta emot VMA (viktigt meddelande till allmänheten) och annan krisinformation.

Niclas Cholodov, produktägare för 112-appen, förklarar att intresset för appen visade sig vara mycket större än vad man räknat med och redan första veckan hade målet på 300 000 nedladdningar överträffats. Idag har 112-appen över två miljoner nedladdningar.

– Vi är glada över att det är många som förstår 112-appens viktiga funktion och därför väljer att ladda ner den. Vår förhoppning är att ännu fler ska förstå vikten av att använda appen framöver, säger Niclas Cholodov.

## ÖKAD TILLGÄNGLIGHET FÖR SYNSKADADE

Under året har SOS Alarm vidareutvecklat 112-appen, bland annat har användbarheten för synskadade utvecklats. Kartstödet har förbättrats och tydligare information presenteras i appen huruvida användaren rör sig närmre eller längre bort från en olycksplats. Funktionerna gör det enklare för en användare med nedsatt syn att använda appen och har utvecklats i ett samarbete med Synskadades Riksförbund.

– Den här typen av funktioner är mycket viktiga för att tillgängliggöra för fler människor att snabbt ta del av viktig information via appen. De är användbara framför allt för de som

har nedsatt synförmåga, men kan också vara användbara för barn eller andra som behöver lite extra hjälp med att läsa kartan, säger Niclas Cholodov.

Under sommaren adderade SOS Alarm en funktion för att kunna skicka ut information även gällande båtolyckor i appen. Även om det till antalet inte handlar om lika många olyckor med båt, jämfört med trafikolyckor och bränder, så blev funktionen väldigt uppskattad av användarna under båtsäsongen, säger Niclas Cholodov.

## STORT INTRESSE FRÅN ANDRA ORGANISATIONER ATT NYTTJA 112-APPEN

Intresset från andra samhällsaktörer att kunna använda 112-appen för att kommunicera viktig information har också varit stort, något som också allmänheten har efterfrågat. 112-appen har under året visat sig vara en otroligt bra kommunikationskanal för viktiga budskap, som mycket väl kan komma att användas för kommunikation utöver information om olyckor och VMA. Det kommer bli spännande att följa utvecklingen av appen under 2021.



# Prediktiva analyser ska ge heltäckande lägesbilder

**Under året har SOS Alarm arbetat aktivt med att gå från reaktiva till prediktiva/proaktiva analyser genom faktainsamling och data. På så vis kan beredskapen anpassas till vad som förväntas hända i framtiden.**

**BASERAT PÅ TIDIGARE** händelser ska det bli enklare för både kunder och SOS Alarm att fatta beslut. Idag upptäcker vi händelser, verifierar dem och informerar våra kunder om aktuella lägesbilder. Målet är att vi inte bara ska kunna göra analyser på saker som sker här och nu, utan också kunna göra analyser av trendbrott, säger Christian Moussa, avdelningschef på Krisberedskapsavdelningen (KBA) på SOS Alarm.

## **MÅSTE SE TILLBAKA FÖR ATT KUNNA ANALYSERA FRAMÅT**

SOS Alarm ska exempelvis kunna informera en länsstyrelse eller en myndighet om vad som har hänt under en specifik tidsperiod och utifrån dessa data presentera en analys som ska underlätta för kunden att fatta beslut.

– Vi har väldigt mycket bra data på SOS Alarm, men vi måste börja använda den på ett bättre sätt. Det handlar inte bara om att berätta för kunden att det inträffar fler händelser i ett område, utan att även kunna jämföra med tidigare år. På så vis kan vi hitta förklaringsmodeller till varför det kan bli trendbrott, säger Christian Moussa.

## **TEKNIKUTVECKLING PÅVERKAR BETEENDEN OCH SKAPAR TRENDER**

Christian Moussa nämner bland annat att uppkomsten av tekniska tillbehör i samhället kan ge upphov till förändrade beteenden som skapar trendbrott.

– Ett exempel är ökningen av antalet stölder i samband med att mobiltelefonen gjorde entré och att skilsmässostatistiken steg i höjden i USA under 2007. En förklaring av det senare var att Facebook slog igenom stort det året, vilket synliggjorde saker utanför relationer som tidigare varit dolt, säger Christian Moussa.

## **ANALYSER GER UNDERSTÖD I KAPACITETSPLANERING**

Det finns flera appliceringsområden för prediktiva analyser av SOS Alarms ärendedata, men de kanske mest självklara är kapacitetsplanering och andra beredskapshöjande åtgärder.

– Vi kan hjälpa både interna och externa beslutsfattare i exempelvis frågor om hur många ambulanser som behövs, var de ska placeras och vilket antal SOS-operatörer vi bör ha. För att ge svar på dessa frågor behöver beslutsfattaren ha förståelse för hur många ärenden som förväntas inträffa och var de förväntas inträffa. Detta är något som prediktiv analys och AI kan hjälpa beslutsfattaren med, säger Klas Gustavsson, BI-analytiker på SOS Alarm.

Klas Gustavsson understryker att SOS Alarm redan idag har sofistikerade modeller och personbunden expertis, men att AI kan hjälpa till att skapa bättre förutsägelser om framtiden genom att titta på fler underliggande faktorer.

– Under året har vi till exempel analyserat hur vissa vädervariabler och folkflöden påverkar förekomsten av vissa ärendetyper. Att inkludera väderprognoser kan bland annat indikera förhöjd risk för trafikolyckor vid extremhalka och fånga in beteendeförändringar vid varma dagar, säger Klas Gustavsson.

## **DATA SKAPAR VÄRDE – BÅDE INTERNT OCH EXTERNT**

I korthet bidrar data till att förstå verksamheter och kan ge svar på varför utfallet blev på ett visst sätt. SOS Alarm har data som inte bara är värdefull för verksamheten utan även för kunderna.

– Vi är många myndigheters öron och ögon utåt avseende blåljusverksamheten, eftersom vi är den första aktören som larmar. Det gäller att



vi förädlar den informationen så att vi kan förmedla en bättre kvalitativ bild i allt från större händelser som terrorattentat och bränder till mindre händelser, säger Christian Moussa.

SOS Alarm kan också skapa värde genom att använda data internt.

– Under 2020 har de dagliga lägesbilderna om utvecklingen av covid-19 bland annat gett oss beslutsunderlag till beviljande av semester och hur vi ska ställa oss till fortsatt distansarbete, tjänsteresor och besök på SOS-centralen. Det hade inte varit optimalt om halva styrkan gått på semester när smittspridningen ökade som mest i samhället, säger Christian Moussa.

#### **INDEXERING I 112-SAMTAL GER SNABBARE HJÄLP TILL NÖDSTÄLLDA**

Under året har SOS Alarm utvecklat indexeringar, som möjliggör framtagande av statistik. När någon ringer 112 indexerar SOS Alarm alltid ärendet. Gäller det exempelvis ”brand i byggnad” så gäller en viss kod. Den är i sin tur indelad i undernoder.

– Det är viktigt att titta på bakomliggande faktorer i statistiken, exempelvis när vi har angett brand i byggnad. Då kan det vara viktigt att analysera om det enbart handlar om materiella skador eller om människor har drabbats. Det kan i sin tur påverka intensivvårdsplatser. Följden blir med andra ord så mycket större än en enkel rubrik i statistiken, säger Christian Moussa.

Ett exempel är att SOS Alarm med hjälp av symptomindexeringar kunnat visa på en potentiell smittspridning.

– Under året adderades noder på många av de medicinska indexen som indikerar om det finns misstanke om covid-19 i ärendet. Denna snabba åtgärd från verksamheten har möjliggjort analyser och lägesbilder kring den ungefärliga smittspridningen i landet som inte hade varit möjlig annars, säger Klas Gustavsson.

#### **KVANTITATIVA OCH KVALITATIVA ANALYSER KOMMER SYNKAS**

Att BI-analytiker och Krisberedskapsavdelningen kommer att arbeta tätare framöver är Klas Gustavsson, som jobbar med de kvantitativa analyserna, och Christian Moussa, som representerar de kvalitativa analyserna, övertygade om.

– I framtiden kommer vi att applicera mer AI i våra analyser, samtidigt som vi kommer att lägga mer tid och resurser på utvärderande kunskap. Det gäller att vi lär av varandra så att vi får ut maximal effekt av all data som vi besitter, säger Klas Gustavsson.





# Teknik skapar förutsättningar för en starkare larmkedja

En förutsättning för att ytterligare stärka larmkedjan är att kunna följa med i, och i vissa fall leda, den tekniska utvecklingen. För att göra det behöver SOS Alarm fortsatt fokusera på att uppdatera sin teknik.

**BEHOVET AV UPPDATERAD** teknik är bakgrunden till uppstarten av Teknisk Operativ Plattform (TOP), ett verksamhetsöverskridande program med flera delprojekt.

– Vi tittar på allt från befintliga samarbeten med partners och kunder, till vilka tjänster de efterfrågar om 5–10 år. Dessutom kartlägger vi våra förmågor – vad vi kan göra idag och vad vi borde göra i morgon utifrån kompetenser, processer och teknik. Syftet med programmet är att skapa förutsättningar för att kunna leverera världens bästa larmkedja, säger Martin Thell, CIO på SOS Alarm.

## MÅSTE LEDA DEN TEKNISKA UTVECKLINGEN

I takt med snabba tekniska framsteg i samhället, ställer kunder, samarbetspartners och allmänheten högre krav på SOS Alarm som leverantör och nationell mottagare på nödnumret 112.

– Vi konkurrerar även med andra leverantörer för tjänster inom vår bransch. Allt detta kräver att vi inte bara hänger med i den tekniska utvecklingen utan att vi också leder den. Framtidens larmcentral kommer att behöva agera på fler larmtyper än inkommande samtal. Med stöd av exempelvis drönare och strömmad video ska vi kunna agera innan nödsituationen ens har inträffat, säger Martin Thell.

## MÖJLIGGÖR NYA TJÄNSTER OCH AFFÄRER

SOS Alarm har idag en äldre plattform som baseras på gammal arkitektur, vilket gör det svårt att på ett modernt sätt dela data med partners och kunder.

– Vi behöver upgradera arkitekturen för att möjliggöra nya tjänster. Med nya tekniska förutsättningar kan vi ta klivet in i nästa generations alarmeringstjänst, säger Martin Thell.

Flera system kommer att uppdateras, bytas ut eller tas bort.

– Vi ska modularisera vår plattform, vilket innebär att vi bygger eller bryter ut mindre funktionsspecifika moduler som vi integrerar med varandra istället för att bygga en stor lösning med all funktionalitet i samma system. På så sätt möjliggör vi en snabbare utvecklingstakt, högre tillgänglighet och robusthet samt en högre flexibilitet så att vi kan erbjuda bättre och effektivare tjänster till våra kunder och allmänheten, säger Martin Thell.

Delleveranser kommer att ske löpande fram till 2025 då projektet ska vara i hamn. Martin Thell är övertygad om att TOP kommer att öka SOS Alarms konkurrenskraft.

– Dels genom att vi drar fördel av den ökade datamängden, dels genom att vi underlättar för våra operatörer med modern teknik, såsom AI och beslutsstöd. Vi kommer även att öka vår flexibilitet genom modularisering och modern säkerhet, liksom genom förbättrad robusthet och tillgänglighet. Dessa förbättringar är till nytta för många: hjälpsökande, medarbetare, partners, kunder, och inte minst samhället i stort, säger Martin Thell.



# Årsredovisning & koncernredovisning 2020

## RÄKENSKAPSÅRET 2020-01-01-2020-12-31

Styrelsen och verkställande direktören för SOS Alarm Sverige AB, organisationsnummer 556159-5819, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för verksamhetsåret 2020.

<b>1. Förvaltningsberättelse</b>	35
Bolagsstyrningsrapport	42
<b>2. Koncernen</b>	
Resultaträkning	53
Balansräkning	54
Rapport över förändringar i eget kapital	56
Kassaflödesanalys	57
<b>3. Moderföretaget</b>	
Resultaträkning	58
Balansräkning	59
Rapport över förändringar i eget kapital	61
Kassaflödesanalys	62
<b>4. Noter</b>	63

Styrelsens säte: Stockholm

Företagets redovisningsvaluta: svenska kronor (SEK).

Alla belopp redovisas, om inte annat anges,  
i tusental kronor (KSEK).

# 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 kundpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är företrädesvis mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtjänster samt trygghetslarm.

Dotterföretaget 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, det till 70 procent ägda dotterföretaget YouCall Sverige AB samt det nystartade helägda dotterföretaget SOS Alarm Innovation 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 och ekonomiska mål som beslutas på bolagsstämman, samt strategiska hållbarhetsmål och övriga verksamhetsmål som är beslutade av styrelsen.

## ORGANISATION

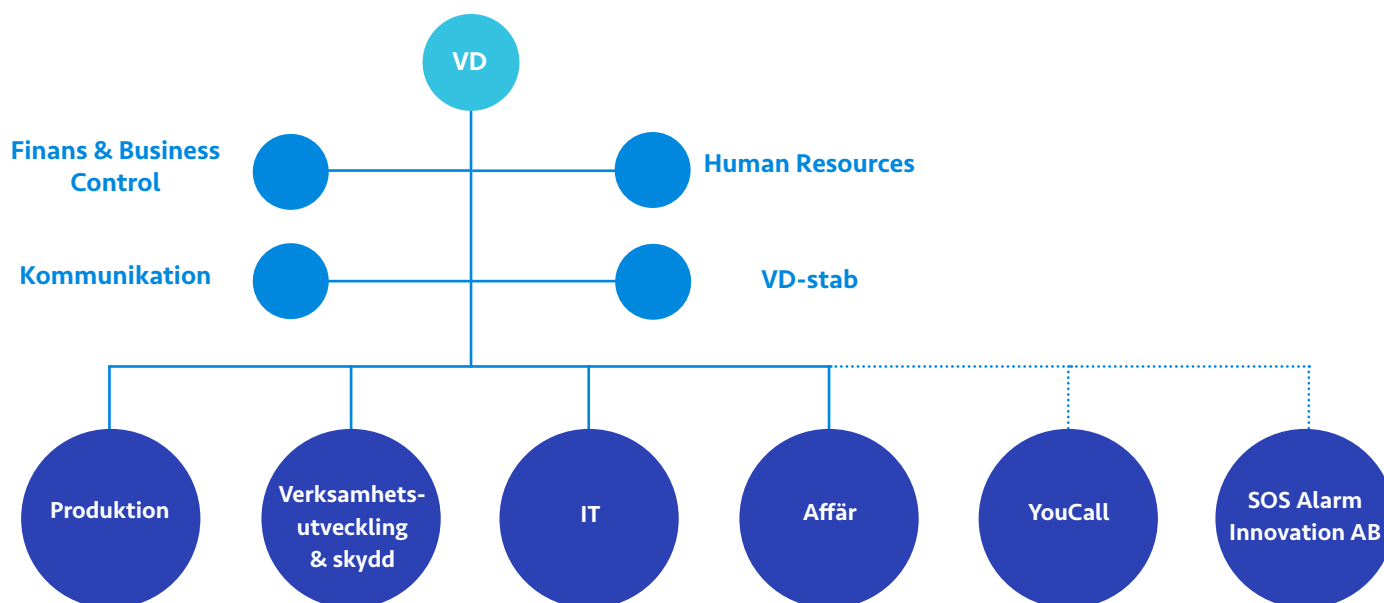
Organisationsstrukturen utgörs av fyra verksamhetsområden; Produktion, Verksamhetsutveckling & skydd, IT och Affär. Till stöd för verksamheten finns koncerngemensamma funktioner i form av VD-stab, HR, Kommunikation och Finans & Business Control. Vårt tjänsteutbud är indelat i sju tjänsteområden som löper 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. Uppdraget innebär samarbete med sjö-, flyg- och fjällräddning samt polis. SOS Alarm har avtal med svenska staten avseende 112-tjänsten.

2020 omsatte tjänsteområdet totalt 297,4 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.

2020 omsatte tjänsteområdet totalt 73,8 MSEK (59,7).

### 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.

2020 omsatte tjänsteområdet totalt 139,5 MSEK (131,6).

### 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.

2020 omsatte tjänsteområdet 406,2 MSEK (384,6).

### Säkerhetstjänster

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

2020 omsatte tjänsteområdet totalt 316,6 MSEK (308,2).

### Jourttjänster

Jourttjänster omfattar fastighets-, el-, entreprenörs-, försäkrings-, samhälls- och krisjour. Behovet av jourttjänster 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 företag eller samhället.

2020 omsatte tjänsteområdet totalt 70,4 MSEK (71,8) därav SOS Alarm 38,8 MSEK (38,1).

### Trygghetsjour

Trygghetsjour utgörs i dag av trygghetslarmtjänster.

2020 omsatte tjänsteområdet totalt 6,0 MSEK (4,9).

**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.

Nettoomsättningen uppgick till 53,0 MSEK (41,7).

*SOS Alarm Innovation AB*

SOS Innovation är ett helägt dotterföretag som bildats under året i syfte att skapa bättre struktur och förutsättningar för forskning och innovation samt stärka och accelerera koncernens innovations- och utvecklingsförmåga.

Någon verksamhet har ännu inte bedrivits i bolaget under året.

**VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET***Nytt långsiktigt alarmeringsavtal tecknat*

Den 17 december 2020 tecknades det nya alarmeringsavtalet mellan staten och SOS Alarm. Avtalet är långsiktigt och kommer ej att behöva omförhandlas på årsbasis som tidigare.

*SOS Alarm startar nytt innovationsbolag*

Målsättningen är att stärka koncernens innovativa förmåga och kultur och utveckla nya tekniska och digitala trygghets- och säkerhetslösningar.

*SOS Alarm ny leverantör av trygghetslarm till Luleå kommun*

Under perioden har Luleå kommun ingått avtal med SOS Alarm som ny leverantör av hantering av kommunens trygghetslarm. Tjänsten avser hela den digitala larmkedjan avseende hård- och mjukvara, kommunikation, kundportal, larmmottagning samt utalarmering av resurser.

*SOS Alarm aktiverade stabsläge*

I och med spridningen av covid-19 hamnade Sverige i en situation som saknar motstycke i modern tid. För att skapa handlingsberedskap för denna situation aktiverade SOS Alarm sin stabsorganisation i slutet av februari 2020. Organisationen var därefter aktiverad till och med den sista maj då den kunde avvecklas och situationen kunde hanteras på ett säkert sätt i ordinarie verksamhet.

*Högt tryck på informationsnumret 113 13 i pandemitider*

Covid-19 innebar ett ökat tryck på hela SOS Alarms verksamhet. Speciellt hårt belastat var informationsnumret 113 13 då många sökte korrekt information under rådande omständigheter. Informationsnumret hanteras av dotterbolaget YouCall som har behövt öka sin resurskapacitet väsentligt under perioden.

*Skoltrygghet*

Under året har SOS Alarm arbetat med att utveckla en tjänst avseende skolsäkerhet. Som ett led i utvecklingen har man genomfört ett pilotprojekt tillsammans med Helsingborgs kommun som syftar till att öka tryggheten i grund- och gymnasieskolor.

*Smart passage*

Smart passage SOS Alarms tjänst som ger blåljusaktörer tillträde till fastigheter via digitala nycklar. Under året har tjänsten vidareutvecklats från att primärt erbjudas räddningstjänster till att även erbjudas ambulanspersonal och en pilot har initierats med Region Kronoberg.

*Avtal under året*

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

- Region Östergötland
- Region Stockholm
- Räddningsregion Bergslagen
- Luleå kommun

**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 84-92 i SOS Alarms årsberättelse för 2020. 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 95-99 i SOS Alarms årsberättelse för 2020.

**MÅL FÖR VERKSAMHETEN**

Planen är vägledande för hur koncernen ska bedriva en hållbar verksamhet i syfte att skapa ett tryggare Sverige för alla och bygger på ett omfattande arbete med hög involvering av intressenter, samt en fördjupad omvärlds- och väsentlighetsanalys. Planen beslutas och följs löpande upp i hela verksamheten och av koncernstyrelsen. Beskrivning av intressentdialog och väsentlighetsanalys återfinns på sidan 87-88.

Affärsplanen och de strategiska målen för hur koncernen ska bedriva en hållbar verksamhet beslutas av styrelsen. Dessa kompletteras av uppdragsmålen enligt ägaravisningen och de ekonomiska målen som beslutas på bolagsstämman.

**Styrkort**

Mål	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020
Omsättning, MSEK	1 257	1 313	1 302
Rörelsemarginal, %	2,7	4,9	1
Allmänhetens förtroende, index	86	85	>83
Svarstid 112, sek	8,6	9,2	8,0
Servicenivå, inom 30 sek 112, %	97	95	>95
Tid till identifierat hjälpbehov, sek	24	24	25
Medelväntetid säkerhetstjänster, sek	-	20	20
Innovativa lösningar, index	-	72	75
Kundnöjdhet, index	68	75	75
Ambassadörsskap, eNPS	15	21	17
Personalomsättning, %	11,1	10,3	11

**Ekonomiska mål**

Mål	Utfall 2019	Utfall 2020	Måltal
Lönsamhet - Rörelsemarginalen i koncernen, %	2,7	4,9	2
Kapitalstruktur - Soliditeten i koncernen, %	47	52	30
Utdelning - Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt, %	50	0	50

**Uppdragsmål**

Mål	Utfall 2019	Utfall 2020	Måltal
Svarstid 112, sek	8,6	9,2	8,0
Servicenivå, inom 15 sekunder 112, %	86	83	92
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	97	95	100
Tid till identifierat hjälpbehov, sek	24	24	40
Kundnöjdhet, Alarmering och Beredskap, index	68	75	71
Allmänhetens förtroende, index	86	85	70

## MEDARBETARE

Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 1 171 (1 096). Antalet anställda i koncernen vid årets utgång var 1 276 (1 237). Av dessa var 66 procent (67) kvinnor och 34 procent (33) män. I moderföretagets styrelse är liksom föregående år 44 procent (44) kvinnor och 56 procent (56) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 42 procent (47) kvinnor och 58 procent (53) män. I koncernledningen innehas 33 procent (33) av posterna av kvinnor och 67 procent (67) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 33 procent (38) av kvinnor och 67 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. Via samverkan med Swedavia upphandlade SOS Alarm under 2020 förnybart flygbränsle motsvarande 50% av den volym flygbränsle som förbrukades för tjänsteresor med flyg under 2018. Detta i kombination med den kraftiga minskningen av tjänsteresor till följd av pandemin medför att koldioxidutsäpp kopplat till tjänsteresor reduceras till 0 för år 2020.

## FORSKNING OCH UTVECKLING

Sedan den första januari 2020 har SOS Alarm haft en forsknings- och innovationsavdelning. Forskningen gällande artificiell intelligens och hjärtstopp har under året fortskridit och en

första studie är nu skickad för publikation. Under sommaren 2020 genomfördes med hjälp av SOS Alarm ett världsunik drönarprojekt, där en drönare larmades till platsen för misstänkt hjärtstopp för att leverera en hjärtstartare innan övriga räddningsresurser hunnit till platsen. Det unika i projektet är att utalarmeringen är en fullt integrerad i SOS Alarms system och att flygningen genomförs med autonoma drönare.

I december 2020 tog SOS Alarm beslutet att upprätta ett dotterbolag, SOS Alarm Innovation AB, med målet att ytterligare stärka SOS Alarms innovativa förmåga och kultur samt utveckla nya tekniska och digitala trygghets- och säkerhetslösningar.

## RESULTAT OCH OMSÄTTNING

Resultatet för året blev bättre än föregående år, vilket förklaras av både ökade intäkter och en lägre kostnadsutveckling än förväntat. Koncernens rörelseresultatet uppgick till 65,3 MSEK (33,5). Omsättningen uppgick till 1 312,6 MSEK (1 257,4), vilket är en ökning med 4,4 procent. Ökningen är hänförlig till nya avtal och höjda ersättningar för covid-19. Kostnader totalt sett blev högre än föregående år beroende på bland annat ökade personalkostnader.

Kostnader som blev lägre till följd av covid-19 avser resor, konferenser och marknadsaktiviteter.

Utvecklingsåtgärder på teknik och personalfrämjande åtgärder har kunnat genomföras i enlighet med företagsledningens plan för att långsiktigt höja kvaliteten i verksamheten. Det har varit fokus på genomförande av tekniskt strategiskt viktiga satsningar kopplat till utveckling av vår tekniska operativa plattform.

Dessa satsningar är viktiga steg för att säkerställa SOS Alarms ställning även i framtiden.

Resultatet från finansiella investeringar uppgick till 3,1 MSEK (2,4). Resultat efter finansiella poster uppgick till 68,4 MSEK (35,9) och koncernens resultat efter skatt uppgick till 53,4 MSEK (27,9).

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 verksamhetsmål uppnås. Under 2020 uppfylldes 83 procent av målen, vilket ledde till beslut om en avsättning om 12,6 MSEK inklusive löneskatt.

### FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE

Likvida medel har ökat med 93,3 MSEK (-3,7). Per den 31 december 2020 uppgick likvida medel till 215,4 MSEK (122,1).

Den löpande verksamheten bidrog med 138,2 MSEK (96,3). Investeringar netto gjordes med -42,8 MSEK (-65,5) varav 47,7 MSEK (-13,4) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år.

Finansieringsverksamheten bidrog med -2,3 MSEK (-34,5). Långfristiga placeringar uppgår till 204,6 MSEK (253,6) och kortfristiga placeringar ingår i likvida medel.

Soliditeten uppgick till 51,6 procent (47,2) och koncernens egna kapital till 384,8 MSEK (333,3).

### UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR

Under 2021 kommer koncernen att fortsätta driva en hög investeringstakt samtidigt som koncernen arbetar med att uppnå de mål som verksamheten styr mot. SOS Alarm 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 en innovativ och digital förmåga.

### MODERFÖRETAGET – FINANSIELL STÄLLNING, INVESTERINGAR SAMT KASSAFLÖDE

Moderföretagets nettoomsättning uppgick till 1 281,0 MSEK (1 223,7). Rörelseresultatet uppgick till 58,1 MSEK (28,8). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 65,4 MSEK (34,6).

Resultatförbättringen är hänförlig till nya avtal och höjda ersättningar avseende covid-19, kostnaderna för personal har ökat men kostnaderna för resor, konferenser och marknadsaktiviteter har minskat.

Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 283,8 MSEK (238,8).

Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 133,8 MSEK (91,8), för investeringsverksamheten till -42,1 MSEK (-60,7) och för finansieringsverksamheten 0 MSEK (-33,0), som avser investeringar i räntebärande instrument med längre löptid än ett år. Förändring av likvida medel uppgick till 91,7 MSEK (-1,9). Moderbolagets finansiella anläggningstillgångar uppgår till 207,8 MSEK (256,8).





FLERÅRSÖVERSIKT KONCERNEN<sup>1</sup>

	2020	2019	2018	2017	2016
Nettoomsättning (KSEK)	1 312 616	1 257 394	1 213 589	1 082 108	1 016 655
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	68 441	35 923	85 006	95 902	58 808
Rörelsemarginal (%)	4,9	2,7	6,9	8,8	5,7
Balansomslutning (KSEK)	746 283	705 636	714 968	596 780	620 778
Soliditet (%)	51,6	47,2	47,6	46,1	32,6
Avkastning på eget kapital efter skatt (%)	15,9	8,4	21,6	31,1	25,1
Medelantalet anställda	1 171	1 096	1 023	1 003	947

FLERÅRSÖVERSIKT MODERFÖRETAGET<sup>1</sup>

	2020	2019	2018	2017	2016
Nettoomsättning (KSEK)	1 280 996	1 223 716	1 176 528	1 056 870	994 503
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	65 437	34 624	80 499	94 865	58 920
Rörelsemarginal (%)	4,5	2,4	6,5	8,6	5,5
Balansomslutning (KSEK)	725 262	686 468	691 330	576 420	597 810
Soliditet (%)	51,6	46,5	47,0	45,4	31,4
Avkastning på eget kapital efter skatt (%)	17,2	8,4	19,9	24,1	28,6
Medelantalet anställda	1 102	1 043	973	968	911

<sup>1</sup> Se not 26 – Nyckeltalsdefinitioner.

## VINSTDISPOSITION

Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:	
Balanserat resultat	230 504 511
Årets resultat	45 043 488
	<b>275 547 999</b>
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:	
till aktieägare utdelas	27 300 000
i ny räkning överföres	248 247 999
<b>Summa</b>	<b>275 547 999</b>

# Bolagsstyrningsrapport enligt årsredovisningslagen och Svensk kod för bolagsstyrning

## ALLMÄNT

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

## ÖVERGRIPANDE STYRNING

Till grund för styrningen av SOS Alarm ligger den svenska aktiebolagslagen, företagets bolagsordning, Koden samt ägarnas principer och ägarpolicyer. Statens ägarpolicy<sup>1</sup> 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.

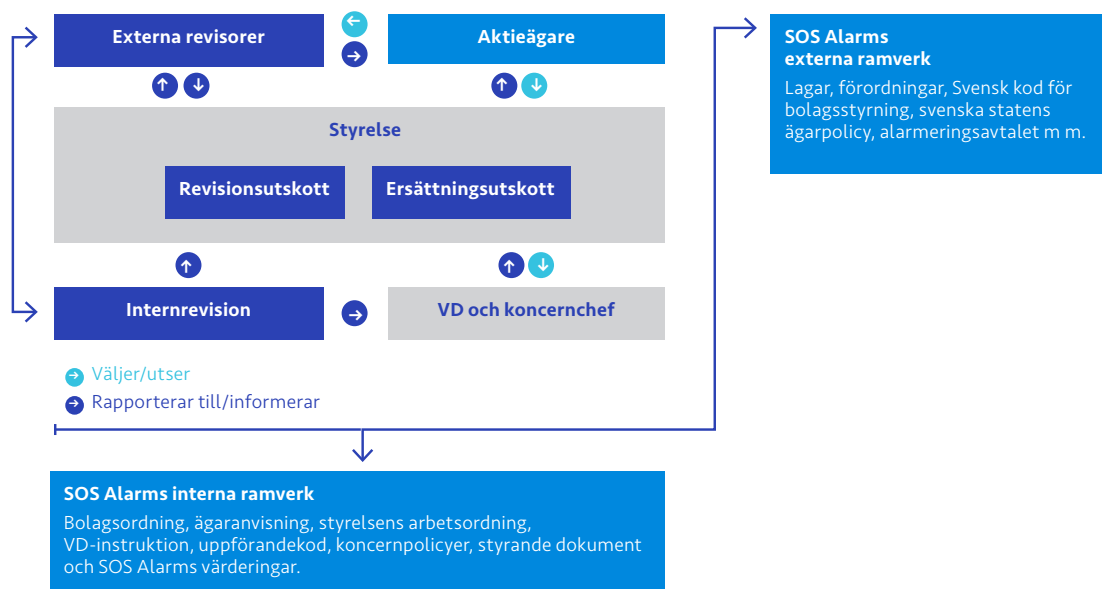
## TILLÄMPNING OCH AVSTEG FRÅN KODEN

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.

<sup>1</sup>) <https://www.regeringen.se/rapporter/2020/03/statens-agarpolicy-och-principer-for-bolag-med-statligt-agande-2020/>



## 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

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

En revisor som väljs av årsstämman ska utses för en mandatperiod om ett år. I bolag med statligt ägande ska även revisorsförordningens regler om rotation av revisionsbolag tillämpas, vilket innebär att ett revisionsbolag som huvudregel inte får väljas om för en längre tidsperiod

än 20 år samt att fullständig upphandling av revisor måste ske minst vart tionde år. I tillägg till en 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 bolagsstäm-mobeslut.

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 2020 sker den 28 april 2021. Protokoll från årsstämman den 29 april 2020 finns på [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

Vid årsstämman 2020 som avhölls i Stockholm den 29 april 2020 invaldes den nya styrelseledamoten Ann Persson Grivas att ersätta den avgående styrelseledamoten Maria Nilsson. Övriga styrelseledamöter och ordförande omvaldes.

## 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 stämموald ledamöter är fyra kvinnor.

Styrelsen har under året haft nio ordinarie ledamöter, samt två arbetstagarledamöter och två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsalder är 53 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.

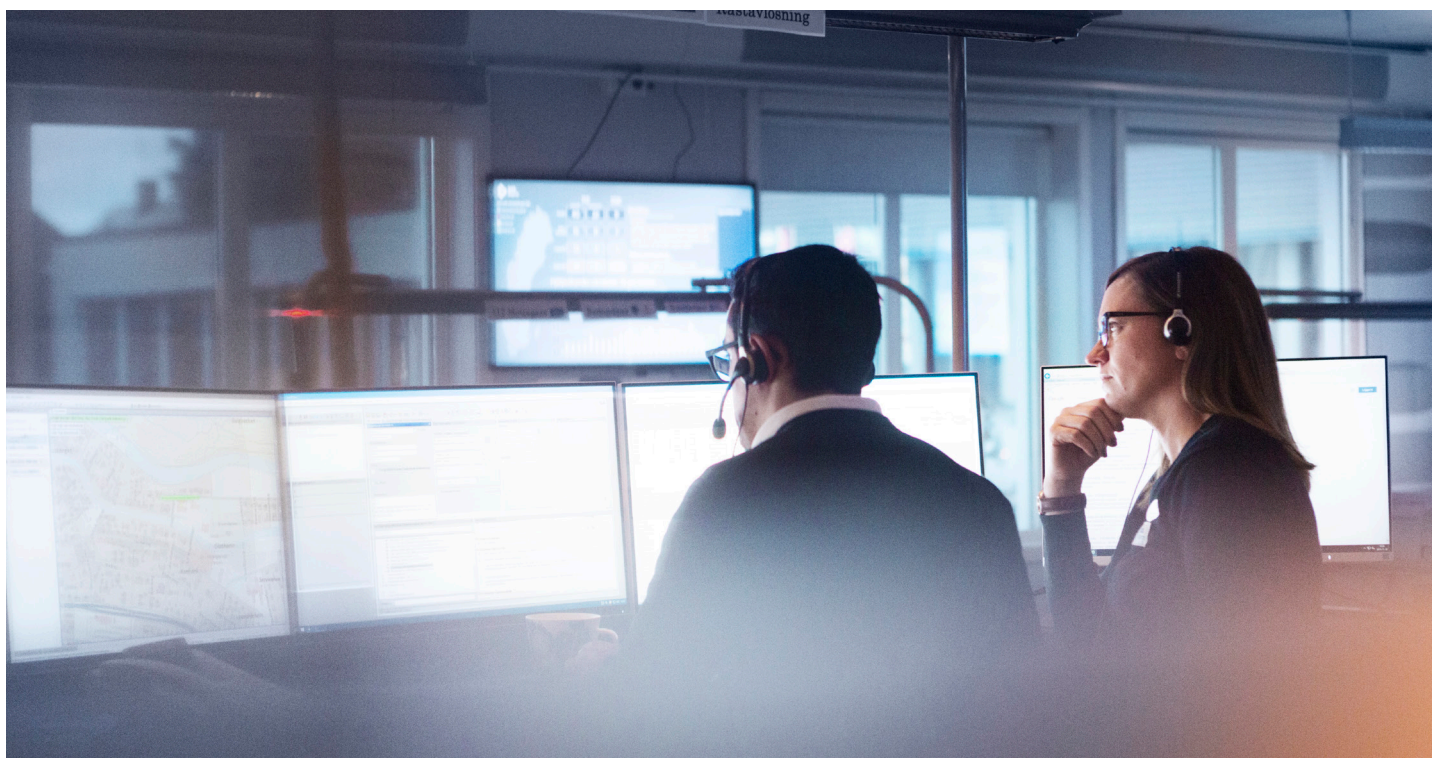
### Styrelsens arbete

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 omvärld ger en korrekt och fullständig bild av dess utveckling, finansiella ställning och risker. Styrelsen har genomgått med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Utvärdering av styrelse och verkställande direktör gällande 2020 genomfördes via enkät under perioden 26 oktober till 20 november och presenterades på styrelsemötet den 10 december.

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 2020 har styrelsen haft 7 styrelsemöten.

Huvudpunkter i 2020 års styrelsemöten var:

- bokslutskommuniké 2019
- beslut om avsättning till personalandelsstiftelse
- analys och beslut angående utdelning 2019
- delårsrapport januari-mars 2020
- delårsrapport januari-juni 2020
- delårsrapport januari-september 2020
- finansiering av alarmeringsavtalet inför budgetpropositionen
- beslut om verksamhetsplan 2021, inklusive budget och investeringsplan
- statusuppdatering och beslut rörande aktuella avtal
- riktlinjer för ersättningar och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare
- fastställande av arbetsordning, VD-instruktion, ekonomisk rapportering, olika policydokument
- arbetsordning för Revisions- respektive Ersättningsutskottet
- genomgång av HR-rapport (nyckeltal, ambassadörsskap, eNPS, kultur och employer branding)
- beslut om bildande av innovationsbolag
- beslut om kundavtal.



## SOS ALARMS STYRELSE

Namn	Utbildning	Invald år	Född	Befattning	Övriga uppdrag	Tidigare erfarenhet
Ulrica Messing	Samhälls- vetenskaplig linje	2019	1968	Företagare.	Styrelseledamot Länsförsäkringsringar fondbolag, styrelseledamot Rikshem AB, styrelseordförande Astrid Lindgrens värld, styrelseordförande Business Sweden, styrelseledamot PostNord, styrelseledamot Kosta Boda Art Hotel AB, Kosta Food & Beverage AB, Kosta förlag AB, Orrefors Kosta Event AB, Porthouse Interior AB.	Riksdagsledamot, statsråd, styrelseordförande Göteborgs hamn, styrelseledamot Bergvik Skog AB, ordförande Wallenstam fastighetsbolag, vice ordförande Rädda Barnen.
Lena Dahl	Civilekonom	2019	1966	VD SKR Företag.	Styrelseordförande Slussgården AB, styrelseordförande SKR Pensionsstiftelse, styrelseordförande SKR Kapitalförvaltning AB, styrelseledamot SKL Kommentus styrelseledamot Inera AB, styrelseledamot K-Konsults Fastighets Aktiebolag .	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	Gymnasie- utbildning	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 AMU-gruppens pensionsstiftelse, styrelseledamot Skilio Sweden AB, VD och styrelseledamot i Lindberg och Partners Consulting, styrelseledamot dotterbolag inom Lernia-koncernen, styrelseledamot i Persson Consulting AB.	CFO Telenor Sverige, Ekonomidirektör Teracom, Senior Manager Deloitte Consulting, Ekonomidirektör Telia Megacom, Revisor PwC.
Hampus Magnusson	Civilekonom	2019	1983	Kommunalråd.	Suppleant Contrario Aktiebolag, suppleant i GDA Sverige 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.
Ann Persson Grivas	Högskoleexamen humanistisk fakultet, Uppsala Universitet	2020	1961	Generaldirektör Luftfartsverket	Styrelseordförande Entry Point North AB, styrelseordförande Aviseq Critical Communication AB, styrelseordförande LFV Holding AB, styrelseordförande LFV Aviation Consulting AB, vice styrelseordförande Luleå Tekniska Universitet/LTU, styrelseledamot Luftfartsverket/LFV, ledamot insynsrådet Institutet för rymdfysik.	Ledande befattningar inom Försäkringskassan, Sony Ericsson, Vattenfall, 3 och SAS
Marie Ygge	Bergsingenjör, Kungliga Tekniska Högskolan	2018	1958	Konsult.	Styrelseledamot TCO Utveckling, styrelseledamot Alcadon AB, styrelseledamot Appreciator AB, styrelseledamot Bostadsrättsföreningen Väduren nr 15	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 förtroendeman sedan 2008.

## NÄRVARO VID STYRELSEMÖTEN

Namn	Närvaro vid styrelsemöten 2020	Närvaro vid revisionsutskottsmöten 2020	Närvaro vid ersättningsutskottsmöten 2020
Antal styrelsemöten:	7	6	2
Ulrica Messing	7		2
Lena Dahl	7		2
Alf Jönsson	6	5	
Inge Lindberg	7	6	
Hampus Magnusson	6		
Maria Nilsson <sup>1</sup>	2		
Peter Olofsson	7		
Erik Tranaeus	7	6	1
Marie Ygge	7		1
Ann Persson Grivas <sup>2</sup>	5		
Lars Thomsen	6		
Mats Lundgren	7		
Eva Lundmark	7		
Johan Magnusson	7		

<sup>1)</sup> Lämnade i samband med årsstämma 2020-04-29. <sup>2)</sup> Tillträdde i samband med årsstämma 2020-04-29.

*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 Marie Ygge 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 2020.

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 2020 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2021.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2020 varit Ingrid Hornberg Román. Leksmanrevisorer har varit 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 företaget som bolaget har betydande affärsförbindelser med. Verkställande direktören har inga väsentliga uppdrag utanför bolaget, vilket i så fall ska godkännas av styrelsen.

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

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

### 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 styrelsen 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 kvartalsvis 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 prioriteras 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 42/58, koncernledning 33/67 och anställda totalt 66/34 per den 31 december.

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

BESKRIVNING AV SOS ALARMS RISKEXPONERING

Konsekvens	Mycket allvarlig			1 4	
	Allvarlig				2
	Kännbar		3 5 6	7	
	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 modulerbar och dynamisk teknisk plattform.
4	F	Svårighet att bibehålla en långsiktigt hållbar ekonomi.	SOS Alarm står inför stora tekniska utvecklingar vilket kommer kräva utökade investeringsbehov de kommande åren. Risker finns att medel saknas för att finansiera dessa investeringar.	Upprätta och årligen revidera långsiktiga planer för att säkerställa att bolaget har en långsiktigt hållbar ekonomi.
5	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.
6	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.
7	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.

### 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 certifierade. Internrevisionen rapporterar till ledningen. Bolagets externa revisorer avrapporterar årligen sina iakttagelser av intern kontroll.

*Information och kommunikation*

SOS Alarms samtliga policyer och riktlinjer finns tillgängliga på företagets intranät. Kommunikation sker även via chefsmöten eller andra möten inom organisationen. Delårsrapporter, bokslutskommuniké, årsredovisning, hållbarhetsredovisning, bolagsstyrningsrapport samt redovisning av finansiella förbindelser enligt transparenslagen redovisas på bolagets hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

*Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare*

På årsstämman 2020 beslutades om riktlinjer som överensstämmer med statens ”Riktlinjer för ersättning och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare i bolag med statligt ägande”, beslutade 27 februari 2020. Bolaget och dotterföretagen YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB tillämpar ovan riktlinjer.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2020 framgår av not 5.

**KOMMANDE RAPPORTERINGSTILLFÄLLEN**

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mar	2021-04-30
Delårsrapport jan-jun	2021-08-15
Delårsrapport jan-sep	2021-10-31
Bokslutskommuniké	2022-02-15

**ÅRSSTÄMMA**

SOS Alarm Sverige AB håller digital årsstämma onsdagen den 28 april 2021 kl 10:00. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.



## 2. Koncernen

### KONCERNENS RESULTATRÄKNING

KSEK	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
Nettoomsättning	2, 6	1 312 616	1 257 394
Övriga rörelseintäkter		11 456	-
<i>Summa rörelseintäkter</i>		<b>1 324 072</b>	<b>1 257 394</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-450 705	-448 981
Personalkostnader	5	-779 497	-736 886
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-28 528	-38 037
<i>Summa rörelsekostnader</i>		<b>-1 258 731</b>	<b>-1 223 904</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>65 341</b>	<b>33 490</b>
<b>Resultat från finansiella investeringar</b>			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	1 660	1 739
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter		2 164	855
Räntekostnader och liknande resultatposter		-725	-162
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>		<b>3 099</b>	<b>2 433</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>68 441</b>	<b>35 923</b>
Skatt på årets resultat	9	-15 086	-7 977
<b>Årets resultat</b>		<b>53 355</b>	<b>27 945</b>
<i>Hänförligt till:</i>			
Moderföretagets aktieägare		51 664	26 822
Innehav utan bestämmande inflytande		1 691	1 123

## KONCERNENS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	10	123 973	60 702
		<b>123 973</b>	<b>60 702</b>
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	11	99	99
Inventarier och maskiner	13	-	456
Kommunikationsutrustning och datorer	12	39 611	40 931
		<b>39 711</b>	<b>41 486</b>
Finansiella anläggningstillgångar			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	15	204 611	253 631
Uppskjuten skattefordran	9	617	607
Andra långfristiga fordringar	16	2 163	2 163
		<b>207 391</b>	<b>256 401</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>371 075</b>	<b>358 589</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		91 162	160 062
Övriga fordringar	17	4 500	9 415
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	18	64 164	55 428
		<b>159 826</b>	<b>224 905</b>
Kortfristiga placeringar	19	131 370	111 160
Kassa och bank	19	84 013	10 981
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>375 209</b>	<b>347 046</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>746 283</b>	<b>705 636</b>

## KONCERNENS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Aktiekapital		2 000	2 000
Annat eget kapital inklusive årets resultat		382 817	331 262
		<b>384 817</b>	<b>333 262</b>
<i>Hänförligt till:</i>			
<i>Moderföretagets aktieägare</i>		380 700	329 036
<i>Innehav utan bestämmande inflytande</i>		4 117	4 226
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner	21	2 994	2 986
Avsättningar för hyror	21	20 206	20 156
Uppskjuten skatteskuld	21	23 749	22 704
		<b>46 949</b>	<b>45 846</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder		82 934	77 590
Aktuella skatteskulder		482	-
Checkräkningskredit	23	-	5 769
Skulder till kreditinstitut	22	-	456
Övriga skulder		22 845	30 108
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	24	208 257	212 605
		<b>314 518</b>	<b>326 528</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>746 283</b>	<b>705 636</b>

## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I KONCERNENS EGET KAPITAL

KSEK	Aktie- kapital	Övrigt tillskjutet kapital	Reserver	Balanserat resultat inkl. årets resultat	Innehav utan bestämmande inflytande	Totalt
Ingående balans 2019-01-01	2 000	400	-	333 359	4 603	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		
<b>Utgående balans 2019-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>7 541</b>	<b>319 095</b>	<b>4 226</b>	<b>333 262</b>
Årets resultat				51 664	1 691	53 355
Omföring utvecklingsfond			-1 645	1 645	-	-
Utdelning innehav utan bestämmande inflytande					-1 800	-1 800
<b>Utgående balans 2020-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>5 896</b>	<b>372 404</b>	<b>4 117</b>	<b>384 817</b>



## KONCERNENS KASSAFLÖDESANALYS

KSEK	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		65 341	33 490
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	10, 12	29 071	38 036
Realisationsresultat		1 194	54
Förändring avsättning	21	59	-882
		<b>95 665</b>	<b>70 698</b>
Erhållen ränta		3 824	4 289
Erlagd ränta		-725	-2 545
Betald inkomstskatt		-9 624	-23 415
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>		<b>89 140</b>	<b>49 027</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		60 652	38 516
Förändring av rörelseskulder		-11 554	8 781
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>138 238</b>	<b>96 324</b>
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	10, 12	- 90 480	- 52 128
Förvärv och försäljning av finansiella anläggningstillgångar	15	47 740	- 13 381
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>- 42 740</b>	<b>- 65 509</b>
Finansieringsverksamheten			
Amortering av skuld		-456	-
Utbetald utdelning		-1 800	- 34 500
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>- 2 256</b>	<b>- 34 500</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>93 242</b>	<b>- 3 685</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>122 141</b>	<b>125 826</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>215 383</b>	<b>122 141</b>

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

# 3. Moderföretaget

## MODERFÖRETAGETS RESULTATRÄKNING

KSEK	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
Nettoomsättning	2, 6	1 280 996	1 223 716
Övriga rörelseintäkter		10 556	-
<i>Summa rörelseintäkter</i>		<b>1 291 552</b>	<b>1 223 716</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-459 437	-446 284
Personalkostnader	5	-746 571	-711 796
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	10, 12	-27 396	-36 859
<i>Summa rörelsekostnader</i>		<b>-1 233 403</b>	<b>-1 194 939</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>58 149</b>	<b>28 777</b>
<b>Resultat från finansiella poster</b>			
Resultat från andelar i koncernföretag		4 200	3 500
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	1 660	1 739
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter		2 143	770
Räntekostnader och liknande resultatposter		-715	-162
<i>Summa resultat från finansiella poster</i>		<b>7 288</b>	<b>5 847</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>65 437</b>	<b>34 624</b>
Bokslutsdispositioner	8	-7 626	-1 975
<b>Resultat före skatt</b>		<b>57 812</b>	<b>32 649</b>
Skatt på årets resultat	9	-12 768	-7 705
<b>Årets resultat</b>		<b>45 043</b>	<b>24 944</b>

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	10	123 973	60 702
		<b>123 973</b>	<b>60 702</b>
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	11	99	99
Kommunikationsutrustning och datorer	12	35 990	36 804
		<b>36 089</b>	<b>36 903</b>
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i koncernföretag	14	450	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	15	204 611	253 631
Uppskjuten skattefordran	9	617	607
Andra långfristiga fordringar	16	2 163	2 163
		<b>207 841</b>	<b>256 751</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>367 903</b>	<b>354 356</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		87 499	157 052
Övriga fordringar	17	4 416	9 921
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	18	62 444	53 830
		<b>154 359</b>	<b>220 803</b>
Kortfristiga placeringar	19	131 370	111 160
Kassa och bank	19	71 630	149
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>357 359</b>	<b>332 112</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>725 262</b>	<b>686 468</b>

## MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000
Reservfond		400	400
Fond för utvecklingsutgifter		5 896	7 541
		<b>8 296</b>	<b>9 941</b>
Fritt eget kapital			
Balanserat resultat		230 505	203 915
Årets resultat		45 043	24 944
		<b>275 548</b>	<b>228 859</b>
<b>Summa eget kapital</b>		<b>283 844</b>	<b>238 801</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	20	<b>110 018</b>	<b>102 392</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner	21	2 994	2 985
Avsättning för hyror	21	20 206	20 156
		<b>23 200</b>	<b>23 142</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder	6	82 751	76 786
Checkräkningskredit	23	-	5 769
Övriga skulder	22	20 513	29 170
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	24	204 935	210 408
		<b>308 200</b>	<b>322 133</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>725 262</b>	<b>686 468</b>

## RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I MODERFÖRETAGETS EGET KAPITAL

KSEK	Aktie- kapital	Reservfond	Fond för utveck- lingsutgifter	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
<b>Ingående balans 2019-01-01</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>-</b>	<b>199 833</b>	<b>44 623</b>	<b>246 856</b>
Omföring resultat föregående år				44 623	-44 623	-
Utdelning				-33 000		-33 000
Omföring till utvecklingsfond			7 541	-7 541		-
Årets resultat					24 944	24 944
<b>Utgående balans 2019-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>7 541</b>	<b>203 915</b>	<b>24 944</b>	<b>238 801</b>
Omföring resultat föregående år				24 944	-24 944	-
Omföring utvecklingsfond			-1 645	1 645		
Årets resultat					45 043	45 043
<b>Utgående balans 2020-12-31</b>	<b>2 000</b>	<b>400</b>	<b>5 896</b>	<b>230 505</b>	<b>45 043</b>	<b>283 844</b>

## MODERFÖRETAGETS KASSAFLÖDESANALYS

KSEK	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		58 149	28 777
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	10, 12	27 936	36 858
Realisationsresultat		740	54
Förändring avsättning	21	-40	- 882
		<b>86 785</b>	<b>64 807</b>
Erhållen ränta	7	8 004	4 203
Erlagd ränta		-716	-1 856
Betald inkomstskatt		-7 367	- 22 535
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</b>		<b>86 706</b>	<b>44 619</b>
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		61 033	36 680
Förändring av rörelseskulder		-13 934	10 537
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>133 805</b>	<b>91 836</b>
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	10, 12	- 89 854	- 50 820
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	15	47 740	- 13 382
Erhållen utdelning dotterbolag		-	3 500
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>- 42 114</b>	<b>- 60 702</b>
Utbetald utdelning		-	-33 000
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>-</b>	<b>-33 000</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>91 691</b>	<b>-1 866</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>111 309</b>	<b>113 175</b>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>203 000</b>	<b>111 309</b>

# 4. Noter

## Innehållsförteckning

<b>Not 1</b>	Redovisningsprinciper	64
<b>Not 2</b>	Nettoomsättningens fördelning	66
<b>Not 3</b>	Arvode till revisorer	66
<b>Not 4</b>	Operationella leasingavtal	67
<b>Not 5</b>	Löner, andra ersättningar och sociala kostnader	67
<b>Not 6</b>	Inköp försäljning och ränta mellan koncernföretag	71
<b>Not 7</b>	Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	71
<b>Not 8</b>	Bokslutsdispositioner	71
<b>Not 9</b>	Skatt på årets resultat	72
<b>Not 10</b>	Licenser och datorprogram	73
<b>Not 11</b>	Byggnader och mark	73
<b>Not 12</b>	Kommunikationsutrustning och datorer	74
<b>Not 13</b>	Finansiella leasingavtal	74
<b>Not 14</b>	Andelar i koncernföretag	74
<b>Not 15</b>	Andra långfristiga värdepappersinnehav	75
<b>Not 16</b>	Andra långfristiga fordringar/kapitalförsäkring	75
<b>Not 17</b>	Övriga fordringar	75
<b>Not 18</b>	Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	75
<b>Not 19</b>	Kassa och bank	76
<b>Not 20</b>	Obeskattade reserver	76
<b>Not 21</b>	Avsättningar	76
<b>Not 22</b>	Skulder till kreditinstitut	77
<b>Not 23</b>	Checkräkningskredit	77
<b>Not 24</b>	Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	77
<b>Not 25</b>	Upplysning om vissa transaktioner med närstående	77
<b>Not 26</b>	Nyckeltalsdefinitioner	78
<b>Not 27</b>	Eget kapital och vinstdisposition	78
<b>Not 28</b>	Händelser efter balansdagen	78

# Redovisningsprinciper

## NOT 1. REDOVISNINGSPRINCIPER

### ALLMÄNT

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

### BEDÖMNINGAR OCH UPSKATTNINGAR

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 av 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.

**OFFENTLIGA BIDRAG**

Bidrag från staten redovisas till verkligt värde när det är rimligt och säkert att bidraget kommer att erhållas och företaget kommer uppfylla de villkor som är förknippade med bidraget.

Ett offentligt bidrag som inte är förknippat med krav på framtida prestation redovisas som intäkt när villkoren för att få bidraget uppfyllts. Ett offentligt bidrag som är förenat med krav på framtida prestation redovisas som intäkt när prestationen utförs. Ett bidrag som tagits emot innan villkoren för att redovisa det som intäkt har uppfyllts, redovisas bidraget som skuld. Erhållna bidrag avser sjuklönebidrag och redovisas som övriga intäkter 11 456 KSEK (0).

Bidrag som erhållits är redovisat som intäkt det räkenskapsår som stödet hänförs till i enlighet med BFNAR 2020:1.

**FORSKNINGS- OCH UTVECKLINGSUTGIFTER**

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

**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.

**KASSAFLÖDESANALYS**

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

**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.

KSEK	Koncernen 2020	Koncernen 2019	Moderföretaget 2020	Moderföretaget 2019
112	297 422	295 504	297 422	295 504
Krisberedskap	73 750	59 724	73 750	59 724
Räddning	139 495	131 632	139 495	131 632
Vård	406 150	384 636	406 150	384 636
Säkerhet	316 635	308 176	316 635	308 176
Jour	70 409	71 800	38 789	38 122
Trygghet	6 017	4 930	6 017	4 930
Övrigt	2 738	992	2 738	992
<b>Totalt</b>	<b>1 312 616</b>	<b>1 257 394</b>	<b>1 280 996</b>	<b>1 223 716</b>

**NOT 3. ARVODE TILL REVISORER**

KSEK	Koncernen 2020	Koncernen 2019	Moderföretaget 2020	Moderföretaget 2019
Revisionsuppdraget KPMG	762	1 082	697	1 000
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag KPMG	100	100	100	100
Övriga tjänster	67	66	67	61
	<b>929</b>	<b>1 248</b>	<b>864</b>	<b>1 161</b>

## NOT 4. OPERATIONELLA LEASINGAVTAL

KSEK	Koncernen 2020	Koncernen 2019	Moderföretaget 2020	Moderföretaget 2019
Årets leasingavgifter	58 006	60 205	56 022	58 301
Leasingavtal:				
Ska betalas inom 1 år	65 289	67 320	63 358	65 443
Ska betalas senare än 1 år men inom 5 år	164 475	129 027	160 844	121 518
Ska betalas efter 5 år	244 801	133 210	244 801	131 333

Hyseskontrakt för lokaler, datorer och tjänstebilar. Hyrorna för lokaler och datorer räknas upp med konsumentprisindex. Hyseskontrakt avseende lokaler löper generellt med en avtalsperiod på tre till tjugo år. Hyran fördelas som en kostnad linjärt över avtalets löptid, utan framtida prisuppräkning.

## NOT 5. LÖNER, ANDRA ERSÄTTNINGAR OCH SOCIALA KOSTNADER

KSEK	Koncernen 2020	Koncernen 2019	Moderföretaget 2020	Moderföretaget 2019
<b>Löner och andra ersättningar</b>				
Styrelse och VD	4 658	5 281	4 485	4 281
Övriga anställda	515 595	478 995	492 410	462 579
<b>Summa löner och andra ersättningar</b>	<b>520 253</b>	<b>484 276</b>	<b>496 895</b>	<b>466 860</b>
Sociala kostnader	216 861	205 244	208 421	198 019
Varav pensionskostnader	43 924	42 289	42 483	41 049
<b>Summa löner, andra ersättningar och sociala kostnader</b>	<b>737 115</b>	<b>717 497</b>	<b>705 317</b>	<b>664 880</b>

Av Moderföretagets pensionskostnader avser 930 (869) gruppen styrelse och VD. Företagets utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (0).

Av Koncernens pensionskostnader avser 963 (1 160) 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 15,6 MSEK (16,5) för koncernen och 15,1 MSEK (16,1) för moderföretaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2020 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 148 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 (8) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 11 504 KSEK (11 382). 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 2 648 KSEK (2 624). För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning. Uppsägningstiden är tre till sex månader. Inget avgångsvederlag utgår till ledande befattningshavare.

Vid årsstämman 2020 som avhölls i Stockholm den 29 april 2020 invaldes de nya styrelseledamöterna Ann Persson Grivas att ersätta den avgående styrelseledamoten Maria Nilsson. Övriga styrelseledamöter omvaldes.

Styrelsens ordförande Ulrica Messing, erhöll ett totalt arvode om 205 KSEK (129), varav 0 (0) avser arvode för ordförandeskap i ersättningsutskottet. De övriga bolagsstämmovalda ledamöterna erhöll ett styrelsearvode om 96 KSEK (92) per ledamot för helt år och ersättningen för revisionsutskottet är 30 KSEK per år för ordförande och 20 KSEK för ledamot. Ingen ersättning har utgått för ersättningsutskottet 2020.

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 2020

KSEK	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	Summa
<b>Styrelsens ordförande</b>				
Ulrica Messing	205	-	-	205
<b>Styrelseledamöter</b>				
Alf Jönsson	96	20	-	116
Ann Persson Grivas <sup>1</sup>	64	-	-	64
Inge Lindberg	96	30	-	126
Maria Nilsson <sup>2</sup>	32	-	-	32
Marie Ygge	96	-	-	96
Peter Olofsson	96	-	-	96
Hampus Magnusson	96	-	-	96
Lena Dahl	96	-	-	96
Erik Tranaeus	-	-	-	-
<b>Personalrepresentanter</b>				
Mats Lundgren	-	-	-	-
Lars Thomsen	-	-	-	-
Eva Lundmark	-	-	-	-
Johan Magnusson	-	-	-	-

<sup>1</sup>Tillträdde i samband med årsstämma 2020-04-29. <sup>2</sup>Lämnade i samband med årsstämma 2020-04-29.

## ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2019

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

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

<sup>4)</sup> Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2019-12-04.

## ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2020

KSEK	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	Summa
VD och koncernchef	Maria Khorsand	3 553	5	929	4 488
Chef HR	Amina Berg Wadsten	1 325	103	413	1 841
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	1 316	89	318	1 723
Chef Produktionsstyrning	Anders Fredriksson	1 082	81	194	1 358
Chef Affär	Thomas Nohre	1 840	94	452	2 386
Chef Kommunikation	Thomas Johansson <sup>1</sup>	494	27	100	620
Chef Kommunikation, tf	Jenny Friberg <sup>2</sup>	231	0	16	246
Chef Kommunikation	Staffan Ekengren <sup>3</sup>	466	23	96	585
Chef Produktion	Jannice Mattson	1 239	88	241	1 568
Chef IT	Martin Thell	1 869	40	416	2 325
Chefsjurist	Rickard Gustafsson	1 644	-	402	2 046

<sup>1)</sup> Slutat 20 april. <sup>2)</sup> 21 april till 16 augusti. <sup>3)</sup> Tillträdde 17 augusti.

## ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2019

KSEK	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

## MEDELANTALET ANSTÄLLDA

	2020		2019	
	Medelantal anställda	Varav män	Medelantal anställda	Varav män
Moderföretaget	1 102	33%	1 043	33%
Dotterföretag	69	49%	53	55%
<b>Totalt</b>	<b>1 171</b>		<b>1 096</b>	

Antalet anställda i moderföretaget per den 31 december 2020 var 1 223.

## ANDEL MÄN OCH KVINNOR

PROCENT	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	42	47	44	44
Andel män i styrelsen	58	53	56	56
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	33	38	33	33
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	67	62	67	67

Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen.

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

	MODERFÖRETAGET	
	2020	2019
Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen (%)	5	2
Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen (%)	-	-
Skulder till koncernföretag (KSEK)	1192	449
Räntor erlagda mellan koncernföretag (KSEK)	-	-

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

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020	2019	2020	2019
Ränteintäkter mm från placering i företagsobligationer	1 660	1 739	1 660	1 739
	<b>1 660</b>	<b>1 739</b>	<b>1 660</b>	<b>1 739</b>

**NOT 8. BOKSLUTSDISPOSITIONER**

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2020	2019
Återföring av periodiseringsfond	7 374	6 765
Årets avsättning till periodiseringsfond	-15 000	-6 000
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	-	-2 740
	<b>-7 626</b>	<b>-1 975</b>

## NOT 9. SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020	2019	2020	2019
Aktuell skatt	-13 771	-8 354	-12 538	-7 459
Uppskjuten skatt	-1 035	377	10	-246
Justeringar avseende tidigare år	-280	-	-240	-
<b>Redovisad skatt</b>	<b>-15 086</b>	<b>-7 977</b>	<b>-12 768</b>	<b>-7 705</b>
<b>Avstämning av effektiv skattesats</b>				
<b>Redovisat resultat före skatt</b>	<b>68 441</b>	<b>35 923</b>	<b>57 812</b>	<b>32 649</b>
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats	-14 646	-7 688	-12 372	-6 987
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-926	-1 226	-967	-1 199
Schablonränta på periodiseringsfonder	-92	-94	-88	-91
Ej skattepliktiga intäkter	-	748	899	748
Avdragsgilla ej bokförda kostnader	-	119	-	119
Effekt av ändrad skattesats	858	-	-	-
Omvärdering av uppskjuten skattefordran	-	164	-	-295
Förändring av redovisad skatt föregående år	-280	-	-240	-
<b>Redovisad skatt</b>	<b>-15 086</b>	<b>-7 977</b>	<b>-12 768</b>	<b>-7 705</b>

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2019 och 2020 21,4 procent och från år 2021 20,6 procent.

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020	2019	2020	2019
<b>Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt</b>				
Uppskjuten skatt hänförligt till kapitalförsäkring	10	-246	10	-246
Uppskjuten skatt hänförligt till ändrad skattesats	858	-	-	-
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	-1 903	623	-	-
<b>Total förändring av uppskjuten skatt</b>	<b>-1 035</b>	<b>377</b>	<b>10</b>	<b>-246</b>

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
<b>Uppskjuten skattefordran</b>				
Ingående saldo	607	853	607	853
Tillkommande skattefordringar	10	-246	10	-246
	<b>617</b>	<b>607</b>	<b>617</b>	<b>607</b>



## NOT 10. LICENSER OCH DATORPROGRAM

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärden	347 042	531 367	347 042	525 581
Årets anskaffningar	98 660	26 878	98 660	26 878
Försäljningar/utrangeringar	-139 096	-205 417	-139 096	-205 417
Omklassificeringar	-20 875	-5 786	-20 875	-
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>285 731</b>	<b>347 042</b>	<b>285 731</b>	<b>347 042</b>
Ingående avskrivningar	-254 902	-449 269	-254 902	-443 557
Försäljningar/utrangeringar	138 356	205 417	138 356	205 417
Omklassificeringar	-	5 786	-	-
Årets avskrivningar	-13 774	-16 836	-13 774	-16 762
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-130 320</b>	<b>-254 902</b>	<b>-130 320</b>	<b>-254 902</b>
Ingående nedskrivningar	-31 438	-24 784	-31 438	-24 784
Årets nedskrivningar	-	-6 654	-	-6 654
<b>Utgående ackumulerade nedskrivningar</b>	<b>-31 438</b>	<b>-31 438</b>	<b>-31 438</b>	<b>-31 438</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>123 973</b>	<b>60 702</b>	<b>123 973</b>	<b>60 702</b>

## NOT 11. BYGGNADER OCH MARK

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärden byggnad och mark	407	407	407	407
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>407</b>
Ingående avskrivningar byggnad	-308	-308	-308	-308
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>	<b>-308</b>
<b>Utgående redovisat värde<sup>1</sup></b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>

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

## NOT 12. KOMMUNIKATIONSUTRUSTNING OCH DATORER

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärden	119 351	118 382	113 864	100 035
Årets anskaffningar	12 695	25 765	12 069	23 945
Försäljningar/utrangeringar	-15 223	-15 301	-15 223	-10 116
Omklassificeringar	-	-9 495	-	-
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>116 823</b>	<b>119 351</b>	<b>110 710</b>	<b>113 864</b>
Ingående avskrivningar	-78 420	-88 789	-77 062	-73 680
Försäljningar/utrangeringar	15 223	24 657	15 223	10 061
Omklassificeringar	-	-	-	-
Årets avskrivningar	-14 015	-14 288	-12 882	-13 443
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-77 212</b>	<b>-78 420</b>	<b>-74 721</b>	<b>-77 062</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>39 612</b>	<b>40 931</b>	<b>35 989</b>	<b>36 803</b>

## NOT 13. FINANSIELLA LEASINGAVTAL

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

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Billeasing	-	456	-	-
	<b>0</b>	<b>456</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## NOT 14. ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärden	350	350
Årets inköp	100	-
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>450</b>	<b>350</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>450</b>	<b>350</b>

## SPECIFIKATION AV ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

	Kapitalandel	Rösträttsandel	Antal aktier	Bokfört värde
YouCall Sverige AB, Org nr. 556535-9501, Säte: Piteå	70%	70%	3 500	350 (KSEK)
SOS Alarm Innovation AB, org nr 559291-3148, Säte Stockholm. Bolaget bildat 2020-12-04	100%	100%	5 000	100 (KSEK)

450

Resultat för YouCall Sverige AB 2020: 4 320 KSEK (3 152)  
 Eget kapital i YouCall Sverige AB 2020: 8 600 KSEK (10 278)  
 SOS Alarm Innovation AB har förlängt räkenskapsår

## NOT 15. ANDRA LÅNGFRISTIGA VÄRDEPAPPERSINNEHAV

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärden	253 631	240 249	253 631	240 249
Årets anskaffningar	96 129	70 000	96 129	70 000
Försäljningar	-27 298	-	-27 298	-
Omklassificeringar, kortfristig placering	-117 851	-56 618	-117 851	-56 618
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>204 611</b>	<b>253 631</b>	<b>204 611</b>	<b>253 631</b>

## NOT 16. ANDRA LÅNGFRISTIGA FORDRINGAR/KAPITALFÖRSÄKRING

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärden kapitalförsäkring	2 163	2 163	2 163	2 163
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>	<b>2 163</b>

Marknadsvärde på balansdagen överstiger redovisat värde.

## NOT 17. ÖVRIGA FORDRINGAR

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Skattekonto	3 196	3 632	3 151	3 240
Uppskjuten skattefordran	1 268	5 695	1 229	6 640
Övriga kortfristiga fordringar	36	88	36	42
<b>Utgående redovisat värde</b>	<b>4 500</b>	<b>9 415</b>	<b>4 416</b>	<b>9 921</b>

## NOT 18. FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Upplupna intäkter	25 191	18 908	24 591	18 900
Förutbetalda hyreskostnader	11 644	11 216	11 122	10 707
Upplupna ränteintäkter	1 444	1 717	1 444	1 717
Förutbetalda licenskostnader	9 412	7 920	9 304	7 920
Övriga förutbetalda kostnader	16 472	15 667	15 983	14 586
	<b>64 163</b>	<b>55 428</b>	<b>62 444</b>	<b>53 830</b>

## NOT 19. KASSA OCH BANK

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Kassamedel	84 013	10 981	71 630	149
Kortfristiga likvida placeringar	131 370	111 160	131 370	111 160
	<b>215 383</b>	<b>122 141</b>	<b>203 000</b>	<b>111 309</b>

## NOT 20. OBESKATTADE RESERVER

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2014	-	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	6 000
Periodiseringsfond avsatt 2020	15 000	-
Ackumulerade överavskrivningar	20 000	20 000
	<b>110 019</b>	<b>102 393</b>

## NOT 21. AVSÄTTNINGAR

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Ingående värde avsättning pension inkl löneskatt	2 985	2 898	2 985	2 898
Årets avsättning	9	88	9	88
<b>Utgående värde avsättning pension inkl löneskatt</b>	<b>2 994</b>	<b>2 985</b>	<b>2 994</b>	<b>2 985</b>
Ingående värde avsättning hyror	20 156	20 156	20 156	20 156
Årets avsättning	50	-	50	-
<b>Utgående värde avsättning hyror</b>	<b>20 206</b>	<b>20 156</b>	<b>20 206</b>	<b>20 156</b>
Ingående värde uppskjuten skatteskuld	22 704	22 782	-	-
Årets avsättning	1 045	-	-	-
Årets upplösning	-	-78	-	-
<b>Utgående värde uppskjuten skatteskuld</b>	<b>23 749</b>	<b>22 704</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Utgående redovisat värde avsättningar</b>	<b>46 949</b>	<b>45 845</b>	<b>23 200</b>	<b>23 141</b>

## NOT 22. SKULDER TILL KREDITINSTITUT

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
<b>Långfristiga skulder till kreditinstitut</b> <b>Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen</b>	-	-	-	-
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kortfristiga skulder till kreditinstitut</b> <b>Förfaller inom 1 år efter balansdagen</b>				
Skulder till kreditinstitut	-	456	-	-
	<b>0</b>	<b>456</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## NOT 23. CHECKRÄKNINGSKREDIT

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Checkräkningskredit (limit 14 000)	-	5 769	-	5 769
	<b>0</b>	<b>5 769</b>	<b>0</b>	<b>5 769</b>

## NOT 24. UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
Upplupna semesterlöner inkl soc	38 718	36 762	37 563	35 869
Upplupna kostnader avseende personalandelsstiftelse inkl soc	12 600	6 795	12 100	6 530
Upplupna konsultkostnader	8 211	8 625	8 062	8 625
Övriga upplupna kostnader	25 020	25 450	23 520	24 323
Övriga förutbetalda intäkter	123 708	135 238	123 690	135 061
	<b>208 257</b>	<b>212 605</b>	<b>204 935</b>	<b>210 408</b>

## 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 2020 fakturering skett med 370,0 MSEK (358,4). Från samma grupp och under samma period har fakturor erhållits till ett värde av 5,2 MSEK (5,2).

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 - eget kapital plus obeskattade reserver med avdrag för uppskjuten skatteskuld

Avkastning på eget kapital - resultat efter finansnetto minskat med skatt i procent av genomsnittligt justerat eget kapital. Resultatet är uppräknat till 12 mån för att ange årstakt

Medelantalet anställda- antalet anställda omräknat till heltidstjänster

**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

KSEK	2020	2019
Balanserat resultat	230 505	203 915
Årets resultat	45 043	24 944
	<b>275 548</b>	<b>228 859</b>
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:		
till aktieägarna utdelas	27 300	-
i ny räkning överföres	248 248	228 859
	<b>275 548</b>	<b>228 859</b>

**NOT 28. HÄNDELSER EFTER BALANSDAGEN**

Inga väsentliga händelser har inträffat efter balansdagen.

**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 24 mars 2021

Ulrica Messing  
*Ordförande*

Lena Dahl

Ann Persson Grivas

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 24 mars 2021.

KPMG AB

Ingrid Hornberg Román  
*Auktoriserad revisor*

# Revisionsberättelse för år 2020

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 2020. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 34-79 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 2020 och av dessas finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen.

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

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

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

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

### ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1-33, 84-92 och 95-99. Den andra informationen består också av ersättningsrapporten som vi

inhämtade före datumet för denna revisionsberättelse. 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 till-



lämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

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

#### REVISORNS ANSVAR

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

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

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

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

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

## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### UTTALANDEN

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för SOS Alarm Sverige AB för år 2020 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 revisionsssed 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 ersättningskyldighet 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 revisionsssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningskyldighet 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 revisionsssed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat styrelsens motiverade yttrande samt ett urval av underlagen för detta för att kunna bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Stockholm den 24 mars 2021

KPMG AB  
Ingrid Hornberg Román  
Auktoriserad revisor

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

# Granskningsrapport för år 2020

### 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 revisions sed.

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 24 mars 2021

Anders Röhfors

Kenneth Strömberg



# Hållbarhetsfakta 2020

## Om redovisningen

SOS ALARMS hållbarhetsredovisning utgår från de mest väsentliga hållbarhetsaspekterna som identifierats utifrån dialogen med organisationens intressenter. Hållbarhetsredovisningen har upprättats sedan 2008 och publiceras tillsammans med årsredovisningen. Den senaste redovisningen publicerades den 31 mars 2020 för räkenskapsåret 2019. Redovisningen omfattar hela koncernens verksamhet och inkluderar även kraven på hållbarhetsrapportering enligt årsredovisningslagens 6 kap 11§, vilken återfinns på sidorna 84-92. Rapporten granskas översiktligt av bolagets externa revisorer.

### TILLÄMPNING AV REDOVISNINGSRAMVERK

Redovisningen för 2020 är liksom föregående år upprättad enligt Global Reporting Initiatives (GRI) Standards (Core) ramverk för hållbarhetsredovisning. Hållbarhetsredovisningen upprättad enligt GRI:s riktlinjer definieras på sidorna 95-99.

### 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, samt hur de 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 baseras på treårsperioder 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 samhällsupdraget 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. För 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 42-52.

### 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, samt den kod mot korruption i näringslivet (Näringslivskoden) som Institutet mot mutor har tagit fram. Uppförandekoden innefattar områdena miljö, sociala och affäretiska frågor. Koderna är dessutom anpassad för att kunna 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 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 korruption utgår från principerna i FNs Global Compact och IMM:s kod mot korruption i näringslivet. Utöver detta regleras verksamheten av flera 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. Dessutom följer verksamheten 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). De granskar verksamheten ur ett medborgarperspektiv. Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) 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).

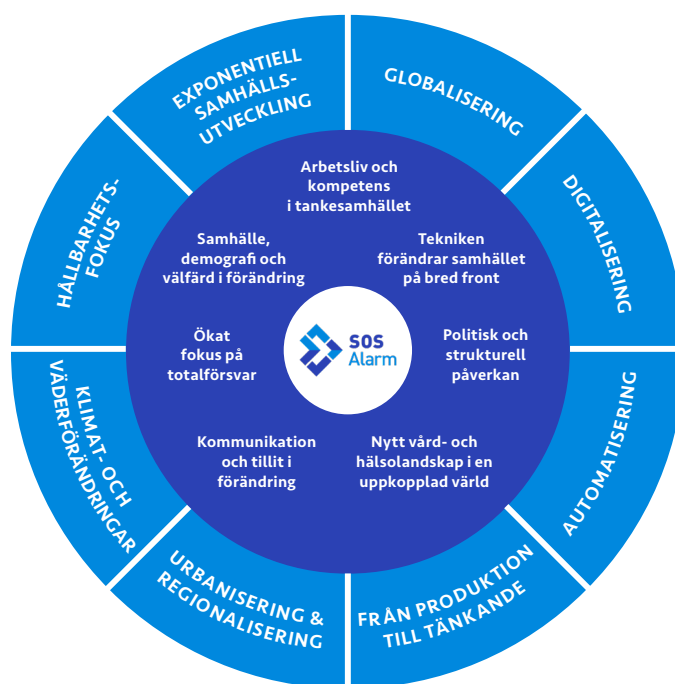
Liksom föregående år har inga böter eller ickemonetära sanktioner till följd av verksamheten förekommit under 2020.

## Avgränsningar och fokusområden

SOS Alarms hållbarhetsarbete och strategiska planering utgår från en kontinuerlig omvärldsbevakning, dialog med intressenterna och den kunskap som verksamheten besitter internt. Det utgör grunden för analysen av vad som är väsentligt för SOS Alarm för att bedriva en hållbar verksamhet.

### OMVÄRLDSANALYS

Följande omvärldsfaktorer, inklusive generella externa trender (yttre delen av illustrationen nedan), har stor betydelse för förutsättningarna att bedriva och utveckla vår verksamhet.



### MÅNGA FAKTORER BIDRAR TILL OMFATTANDE UTVECKLING

Teknik, arbetssätt och nya former av 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 befästa funktionen 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. 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. Samhällets svagheter och sårbarhet tydliggjordes 2020 av pandemin vilket med största sannolikhet kommer att få stor påverkan på den framtida samhällsutvecklingen inte minst inom vårdsektorn. Behovet av målgruppsanpassad kommunikation blir allt större. Konkurrensen om rätt kompetens hårdnar, vilket innebär att det blir allt viktigare att vara en attraktiv arbetsgivare, där gott ledarskap är en väsentlig faktor.

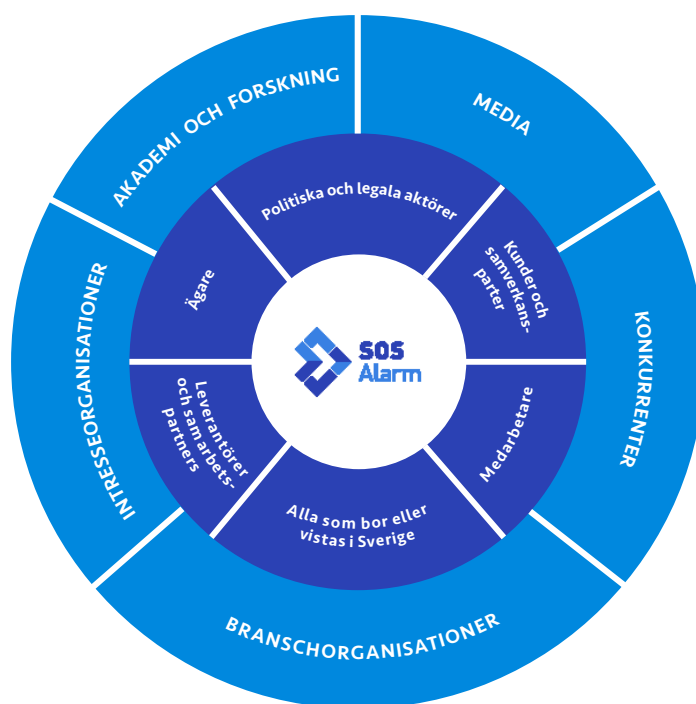
Pågående klimatförändringar till följd av den globala uppvärmningen får stor påverkan i form av kriser och katastrofer orsakade av exempelvis stormar, skogsbränder, översvämningar och vattenbrist. Verksamhetens uthållighet och robusthet för att klara ett ökat tryck är centralt för att säkerställa de samhällsviktiga funktioner SOS Alarm upprätthåller. Att utveckla tjänster inriktade på att öka samhällets motståndskraft kopplade till framförallt klimatrelaterade händelser är en möjlighet att stärka och bredda SOS Alarms erbjudande.

## Våra intressenter

### INTRESSENTDIALOGER

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

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

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

## 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.

### KRITISKA ASPEKTER FÖR EN LÅNGSIKTIG UTVECKLING:

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

## Kritiska aspekter för en långsiktig utveckling

### TILLGÄNGLIGHET OCH TILLFÖRLITLIGHET

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 exempelvis 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 för att hjälp kan skickas snabbt 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 identifierat hjälpbehov.

### LÅNGSIKTIGT GOD KOMPETENSFÖRSÖRJNING

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

Fyra aspekter identifierades som kritiska för en långsiktig utveckling av verksamheten. Ytterligare sex aspekter bedömdes som nödvändiga för att säkerställa en hållbar verksamhet. Dessa aspekter och områden har inkluderats i den strategiska planeringen. Se beskrivning av den strategiska processen och SOS Alarms mål samt måluppfyllnad på sid 10-13.

### OMRÅDEN ATT SÄKERSTÄLLA FÖR EN HÅLLBAR VERKSAMHET:

- långsiktig ekonomisk och regulatorisk stabilitet
- etiska och rättvisa affärsmetoder
- ansvarsfulla inköp
- stabilitet och säkerhet – säkerställande av samhällsviktiga funktioner
- öppenhet och transparens
- minimal negativ miljöpåverkan.

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 karriärutveckling. 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 därmed ska vilja rekommendera SOS Alarm som arbetsgivare och att personalomsättningen långsiktigt stabiliseras på en låg nivå.

### SAMVERKAN

Samverkan och partnerskap är avgörande för att SOS Alarm ska kunna utvecklas, skapa värde och bygga långsiktiga relationer med kunder. Genom förmedling av lägesbilder och koordinering av resurser samverkar SOS Alarm med kunder och samverkansparter för att stärka den svenska trygghetskedjan. För att proaktivt bidra till en bättre krisberedskap och ett säkrare samhälle delas verksamhetens unika kunskap och



data med andra aktörer. På så sätt bidrar verksamheten till ett hållbart och kostnadseffektivt nyttjande av samhällets resurser, vilket gynnar alla som bor eller vistas i Sverige. Målet är att kunderna ska känna sig nöjda med träffsäkerhet och kvalitet i leveransen av SOS Alarms tjänster.

#### **INNOVATION- OCH UTVECKLINGSFOKUS**

Genom SOS Alarms innovationsarbete bidrar verksamheten, tillsammans med kunder och samverkansparter, till att rädda liv och egendom samt att göra samhället mer motståndskraftigt

## **Områden att säkerställa för en hållbar verksamhet**

### **LÅNGSIKTIG EKONOMISK OCH REGULATORISK STABILITET**

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.

### **ETISKA OCH RÄTTVISA AFFÄRSMETODER**

#### *Mänskliga rättigheter*

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 för hela verksamheten och påverkar allt från den dagliga kontakten med hjälpsökande till hur verksamheten och tjänster utformas och utvecklas. 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 represalier 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. Läs nedan om hur SOS Alarm hanterar inköp och mänskliga rättigheter kopplat till leverantörsledet.

mot kriser av olika slag. Grundläggande för en långsiktigt hållbar verksamhet är att tjänster, processer och teknik utvecklas över tid. 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. Målet är att takta utvecklings- och investeringsplaner och att kundnöjdheten avseende innovationskraften är hög.

Liksom föregående år finns inga konstaterade fall av diskriminering. Under 2020 gjordes en utredning avseende diskriminering och fem avseende kränkande särbehandling. Samtliga lades ned då vare sig diskriminering eller särbehandling visade sig föreligga

#### *Motverkande av korruption*

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

SOS Alarms arbete för motverkande av korruption grundar sig på IMM:s Kod för att undvika korruption i näringslivet och består av:

- riskanalys för att identifiera korruptionsrisker
- regelverken Uppförandekod, Inköspolicy och Representationsregler
- processer och rutiner utformade för att säkerställa kontroll och möjlighet till uppföljning
- utbildning av medarbetare
- visselblåsarfunktion.

Liksom tidigare år har inga bekräftade korruptionsincidenter inträffat under 2020.

### **ANSVARSFULLA INKÖP**

Under 2020 genomförde SOS Alarm inköp för cirka 474 MSEK. Dessa fördelar sig på omkring 1 000 leverantörer varav cirka 10 procent av leverantörerna står för cirka 90 procent av inköpsvolymen. Inköpen fördelar sig på kategorierna enligt diagrammet på sida 90.

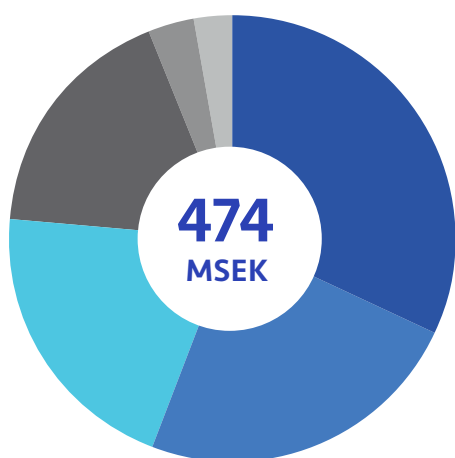
#### *Centraliserad inköpsfunktion*

SOS Alarm har en centraliserad inköpsfunktion. Centraliseringen innebär en större kontroll på

inköpsprocessen och 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, bedöms för varje inköpskategori hållbarhetsrisker, det vill säga risker kopplade till miljö, mänskliga rättigheter och affärsetik. Urvalet baseras på parametrarna inköpsvolym, landrisker och

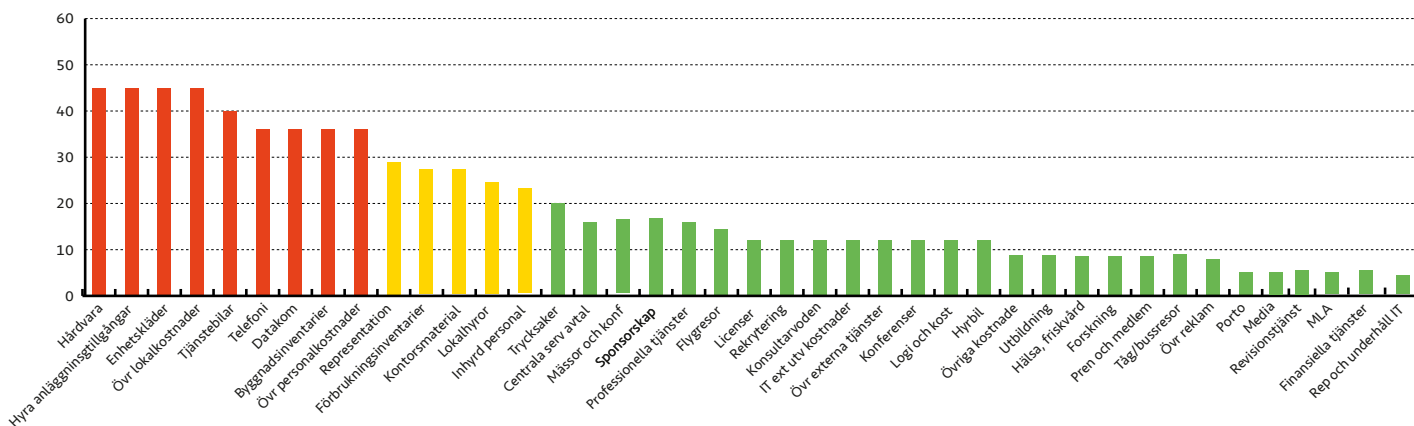
risker kopplade till tjänsten/produkten/inköpskategorin. Riskanalysen ligger till grund för det fortsatta arbetet, dels för att identifiera risker vid upphandling, men också för att identifiera var de största riskerna finns bland befintliga leverantörer. Utifrån riskanalysen prioriteras varje år vilka leverantörer som ska följas upp med en fördjupad analys av efterlevnad. 2019 följdes leverantörerna avseende Lokaler och FM-tjänster upp och 2020 har uppföljning av leverantören av tjänstekläder granskats specifikt för att följa upp efterlevnaden av uppförandekoden. Nedanstående diagram visar en uppdaterad bedömning av vilka kategorier av inköp som är mest riskfyllda.



**FÖRDELNING AV INKÖP**

- Professionella tjänster, 32,1%
- IT & telefoni, 23,8%
- Personalrelaterade tjänster, 20,5%
- Lokaler och FM-kostnader, 17,7%
- Marknadsföring, reklam, PR, 3,2%
- Resor och konferenser, 2,7%

**RISKPOÄNG**



## STABILITET OCH SÄKERHET - SÄKERSTÄLLANDE AV SAMHÄLLSVIKTIGA FUNKTIONER

SOS Alarm har alltid haft fokus på stabilitet och säkerhet. En hög säkerhetsnivå är nödvändig för att verksamheten ska kunna bedrivas hållbart och fungera 24/7/365 i princip oberoende av vad som händer inom verksamheten eller i omvärlden. 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. Nedan beskrivs delar av de funktioner som finns för att säkerställa kontinuitet och säkerhet:

- certifierat ledningssystem ISO 9001
- säkerhetskontroll av medarbetare samt konsulter och andra med tillgång till verksamheten
- årlig kompetenscertifiering av SOS-operatörer
- certifierade larmcentraler SSF:136
- Särskilt upprättad funktion för säkerställande av säkerhet och kontinuitet i verksamheten
- NOS (Nationell operativ samordning) – övervakning av och stöd till den operativa verksamheten
- KBA (Krisberedskapsavdelningen) – omvärldsbevakning 24/7.

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.

## ÖPPENHET OCH TRANSPARENS

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 via:
  - den finansiella rapporteringen
  - hållbarhetsredovisning
  - 112-rapport, patientsäkerhetsrapport
  - webb och sociala kanaler
  - kund- och samverkansforum.

## MINIMAL NEGATIV MILJÖPÅVERKAN

SOS Alarm har en miljöpolicy beslutad av styrelsen som 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.

### *Verksamhetens direkta miljöpåverkan*

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. Nedan följer en beskrivning av hur vi arbetar för ständig förbättring inom dessa områden.

### Inköp:

Målet för 2020 är att effektuera handlingsplanen som togs fram 2019. Samtliga leverantörer som står för 80% av inköpsvolymen (2018) ska ha godkänt vår uppförandekod. Uppdatera intern kompetens på området.

I december 2020 kvarstår endast ett fåtal äldre leverantörer som inte godkänt uppförandekoden. Samtliga nya leverantörer har godkänt koden. Se även beskrivning ovan av hur vi arbetar med inköp.

### Tjänsteresor:

Målet för 2020 är att de totala utsläppen från 2019 till 2020 ska minska med 30 % per anställd.

Resandet under 2020 minskade drastiskt på grund av pandemin och förändrade former för att mötas. I kombination med upphandling av förnybart flygbränsle, vilken grundade sig på 2018 års förbrukning, ledde detta till att koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor reducerades till 0.

Följande åtgärder genomförs för att reducera koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor:

- ifrågasätta om resa nödvändig eller om den kan ersättas med digitalt möte
- införande av bra verktyg för digitala möte samt att utbilda medarbetarna att använda verktygen
- välja tåg före flyg om möjligt
- 2020 har SOS Alarm tillsammans med

Swedavia, 2030-sekretariatet och Systembolaget upphandlat förnybart flygbränsle att ersätta fossilt bränsle. SOS Alarm upphandlade en volym motsvarande 50% av den volym som förbrukades för flygresor 2018

- uppmaning att tanka tjänstebilar med hög inblandning av förnybart bränsle.

Energiförbrukning kopplat till IT:

Målet för 2020 är att andelen virtualiserade servrar ska vara minst 72 % jämfört med senaste mätning.

För att effektivisera energiförbrukning inom IT området så finns en strategi att i så hög grad som möjligt samnyttja serverparken. Vid senaste mätning uppnåddes ett samnyttjande/virtualisering av servrarna till 81 %. Det vill säga att målet uppnåddes mer än väl.

Därutöver så återvinner SOS Alarm i det närmaste all IT-utrustning. 2020 ökade denna återvinning med 12,5%. 617 kg utrustning återvanns vilket motsvarar en miljöbesparing om 14,4 ton koldioxidutsläpp och är en energibesparing motsvarande att driva 1 382 kylskåp eller att värma upp 58 lägenheter under ett år.

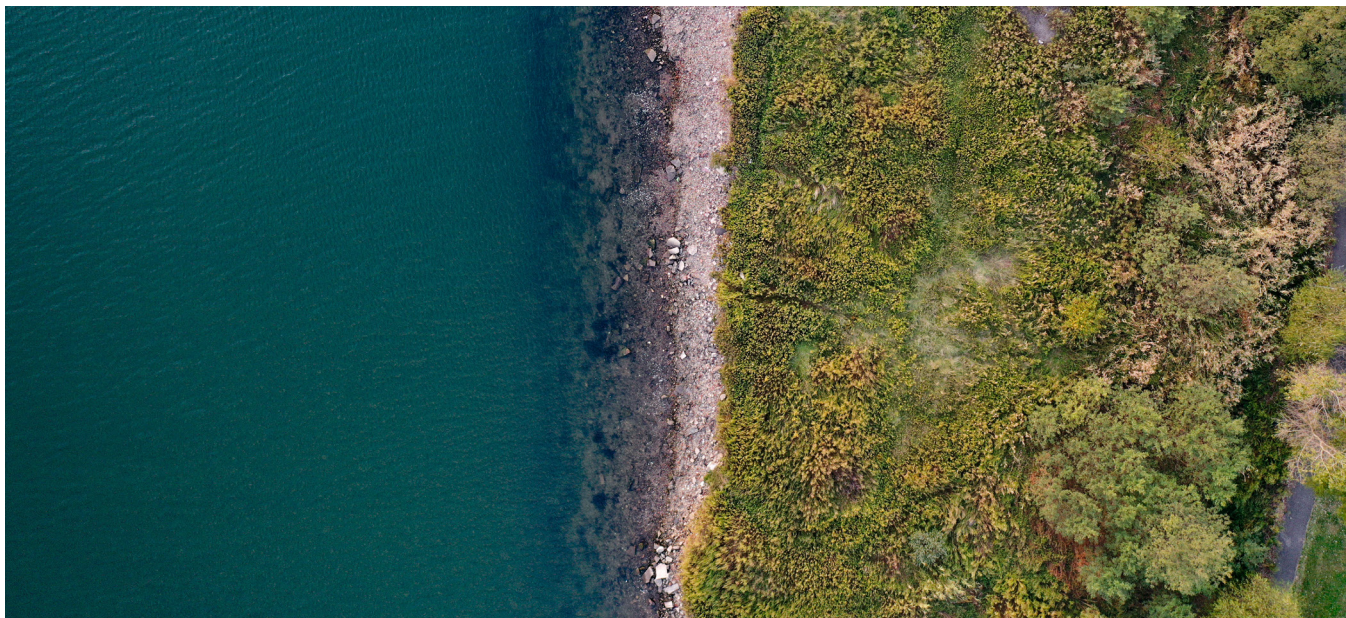
*Förstärkt fokus på att nå de globala och nationella klimatmålen*

Världen har tio år på sig att halvera utsläppen av koldioxid till 2030, enligt ”Carbon Law” (där en halvering av utsläppen ska ske vart tionde år), för att den globala uppvärmningen ska kunna begränsas till 1,5 grader år 2050. Sverige ska ha netto nollutsläpp 2045.

SOS Alarms verksamhet har relativt låg klimatpåverkan som beskrivits ovan, men måste likväl som alla andra organisationer sträva efter

att bidra till de globala och nationella målen. Dessutom kommer, som tidigare beskrivits, extremväder, översvämningar, skogsbränder och andra typer av kriser och katastrofer få direkt påverkan på verksamheten. Det handlar i första hand om ökad belastning kopplat till 112, jourtjänster, driftlarm och krisberedskapstjänster, men också om risken för eventuella driftstörningar kopplade till elnät och kommunikation av olika slag. I det kortsiktiga perspektivet är detta sådant som verksamheten är van vid och tränad för att hantera. Dock kan en ökad frekvens av händelser och längre händelseförlöpp riskera att påverka verksamhetens uthållighet, både ur ett finansiellt samt medarbetarperspektiv. I förlängningen kan detta få konsekvenser för såväl hjälpsökande som för kunder och samverkanspartner.

Beslut har tagits att inleda ett arbete med att beräkna verksamhetens klimatpåverkan. I arbetet ingår att mer i detalj identifiera klimatrelaterade risker, både fysiska och övergångsrisker. SOS Alarm ska upprätta tydliga mål och skapa en handlingsplan för att nå netto nollmålet 2045. Målet med arbetet är att ge verksamheten bättre förutsättningar till att ta mer informerade beslut, att hantera kommande lagar och andra krav, att upprätthålla robustheten i verksamheten och att samtidigt utveckla verksamheten och våra tjänster. Det ska bidra till att stärka samhällets motståndskraft kopplade till klimatrelaterade händelser.



# 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 2020. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens och den lagstadgade hållbarhetsrapportens omfattningar på sidan 84 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 84 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 revisions sed 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 revisors sed 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 24 mars 2021  
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 4-5
102-8	Information om personalstyrka och annan arbetskraft, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	Region, se karta 8, 18
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja	90
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	Inga väsentliga förändringar 90
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, 17, 35
Styrning		Sida
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	Beskrivs dels ur ett hållbarhetsperspektiv, dels i ordinarie bolagsstyrningsrapport 42-52, 85
Kommunikation och intressenter		Sida
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	Se illustration 87
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 87
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	Se exempel 87

102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen	Se sammanställning	44
Tillvägagångssätt för redovisning		Kommentar	Sida
102-45	Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	SOS Alarm Sverige AB, YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB	35
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar		88
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats		88
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	84
102-50	Redovisningsperiod	2020-01-01–2020-12-31	2, 84
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	2020-03-31 www.sosalarm.se	84
102-52	Redovisningscykel	Kalenderår, följer bolagets räkenskapsår	84
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		84
102-55	GRI-index		95
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande		93-94
ÄMNESPECIFIKA UPPLYSNINGAR			
GRI 200 Ekonomisk påverkan		Kommentar	Sida
<b>201 (2016)</b>	<b>Ekonomiskt resultat</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Styrs via ägarmål och utgör grunden för affärsplan, verksamhetsplan och budget. Följs upp löpande via styrkort.	10, 13, 89
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)	39, 48, 88
Företagsspecifikt nyckeltal	Rörelsemarginal		13, 38
Företagsspecifikt nyckeltal	Soliditet		13, 38
Företagsspecifikt nyckeltal	Omsättning		13, 38
<b>205 (2016)</b>	<b>Anti-korruption</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		89
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.	89-90
205-3	Korruptionsincidenter och vidtagna åtgärder		89



GRI 300 Miljö		
<b>305 (2016)</b>	<b>Utsläpp</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	91-92
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
Företagsspecifikt nyckeltal	Co <sub>2</sub> -utsläpp till följd av tjänsteresor per anställd	91
<b>308</b>	<b>Miljöbedömning av leverantörer</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	89-90
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
308-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån miljökriterier	Nya leverantörer utvärderas utifrån frågeformulär 90
308-2	Miljöpåverkan i leverantörskedjan och vidtagna åtgärder	Nya leverantörer utvärderas ur miljöhänsyn. Utveckling av process och rutin för uppföljning pågår. 90, 91
GRI 400 Social påverkan		
<b>401 (2016)</b>	<b>Anställning</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	10, 13, 15-18
103-2	Styrning av frågan	
103-3	Utvärdering av styrningen	
401-1	Nyanställningar och personalomsättning	10, 13, 15-18
Företagsspecifikt nyckeltal	eNPS – employees Net Promotor Score	10, 13, 15-18, 38
<b>403 (2016)</b>	<b>Arbetsmiljö och säkerhet</b>	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	SOS Alarm bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samtliga chefer och medarbetare utbildas. Anställda ska ha kunskap om risker i arbetet och hur de kan förebyggas, och chefer ska ha tillräcklig kunskap om arbetsmiljöarbete. På SOS Alarm använder vi arbetsmiljöledningssystemet IDEA. Här finns information, aktuella lagar, checklistor för skyddsrondd mm. IDEA används även för dokumentation i rehabiliteringsärenden vid eventuella arbetsskador.
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).
<b>404 (2016)</b>	<b>Kompetensutveckling</b>	
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.
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"> <li>• utveckling, målsättning</li> <li>• uppföljning av prestation</li> <li>• lönesamtal.</li> </ul>

<b>405 (2016)</b>	<b>Mångfald och jämställdhet</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Utgår från jämställdhets- och mångfalds-policy. Jämställdhet eftersträvas så långt möjligt liksom mångfald.	49, 85
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		18
<b>406 (2016)</b>	<b>Icke-diskriminering</b>		
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Regleras via uppförandekod och policy mot diskriminering och kränkande särbehandling, Visselblåsarpolicy. Följs upp av HR samt via medarbetarundersökningar.	49, 85, 89
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder.	Inga fall av diskriminering finns rapporterade.	89
<b>407 (2016)</b>	<b>Föreningsfrihet och rätt till kollektiva förhandlingar</b>		
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.	90
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.	90
<b>408 (2016)</b>	<b>Barnarbete</b>		
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.	90
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.	90
<b>409 (2016)</b>	<b>Tvångsarbete</b>		
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.	90
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.	90
<b>416 (2016)</b>	<b>Kunders hälsa och säkerhet</b>		
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.	88
103-2	Styrning av frågan		
103-3	Utvärdering av styrningen		
Företagsspecifikt nyckeltal	Allmänhetens förtroende – index	Följs upp via kvartalsvisa mätningar.	10, 13, 38, 88
Företagsspecifikt nyckeltal	Kundnöjdhet (Index)	Följs upp via årlig kundundersökning.	10, 13, 38, 88
Företagsspecifikt nyckeltal	Svarstid 112 (SEK)	Daglig kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 38, 88
Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 15 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 38, 88

Företagsspecifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 30 sek	Daglig kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 38, 88
Företagsspecifikt nyckeltal	Tid till identifierat hjälpbehov	Kontinuerlig uppföljning.	10, 13, 38, 88