556159-5819

SOS Alarm

20230523074G3

SOS ALARM

Årsberättelse 2022

Fastställelseintyg

Undertecknad verkställande direktör i SOS Alarm Sverige AB intygar härmed att resultaträkningen och balansräkningen i årsredovisningen för moderbolaget samt koncernresultaträkningen och koncernbalansräkningen har fastställts på årsstämma den 26 april 2023. Årsstämman beslutade att godkänna styrelsens förslag till hur vinsten ska fördelas. Jag intygar också att innehållet i årsredovisningen och revisionsberättelsen stämmer överens med originalen.

Stockholm 2023-05-15

Madeleine Raukas
Vd och koncernchef

Innehåll

Om SOS Alarm 3
Ett tryggare Sverige för alla 3
SOS Alarm i korthet 2022 4

Vd har ordet 6

Omvärld, mål och strategier 8
Vi stärker den svenska trygghetskedjan 8
Mål för verksamheten 10
Medarbetarna är vår viktigaste resurs 16
Fokus och utvecklingsområden 2023 19
SOS Alarm och omvärlden 21

Året som gått 23
Jobbet som operatör kräver snabba beslut 23
SOS-sköterskan svarar på samtal när samhällets övriga alternativ uttömts 25
Samordnade insatser krävs för att minska icke-akuta vårdsamtal till 112 27
Sveriges nödnummer – vägen in till en bredd av hjälpinsatser 29
SOS Alarm växlar upp för stärkt civilt försvar 32
Obemannade butiker – en växande trend 34
Förvaltaren i Sundbyberg ökar tryggheten med Smart passage 36
Satellitdetektion av skogsbränder – nu en del av larmkedjan 37
YouCall förstärker SOS Alarms erbjudande 38
Säkerhetssystem med uppkoppling till SOS Alarm ger kunderna en helhetslösning 40

Årsredovisning och koncernredovisning 2022 41
Revisionsberättelse för år 2022 97

Hållbarhetsfakta 2022 103
Om hållbarhetsredovisningen 103
Styrning ooh uppföljning 104
Verksamhetens påverkan på mänskliga rättigheter; arbetsrätt; miljö; antikorruption 105
Våra intressenter och intressentdialog 106
Väsentlighetsanalys 107
Kritiska aspekter för en långsiktigt hållbar utveckling 107
Områden att säkerställa för en hållbar verksamhet 108
Revisors rapport och yttrande över hållbarhetsrapporten 112

GRI-index 114

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 2021. Redovisningen avser verksamhetsåret 2022 och belopp eller värden avser 2022 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 114–121. Den lagstadgade hållbarhetsredovisningen återfinns på sid 103–121.

SOS Alarm Sverige AB, Sveavägen 145, 113 46 Stockholm, 010-140 80 00, www.sosalarm.se

20230523073464

Ett tryggare Sverige för alla

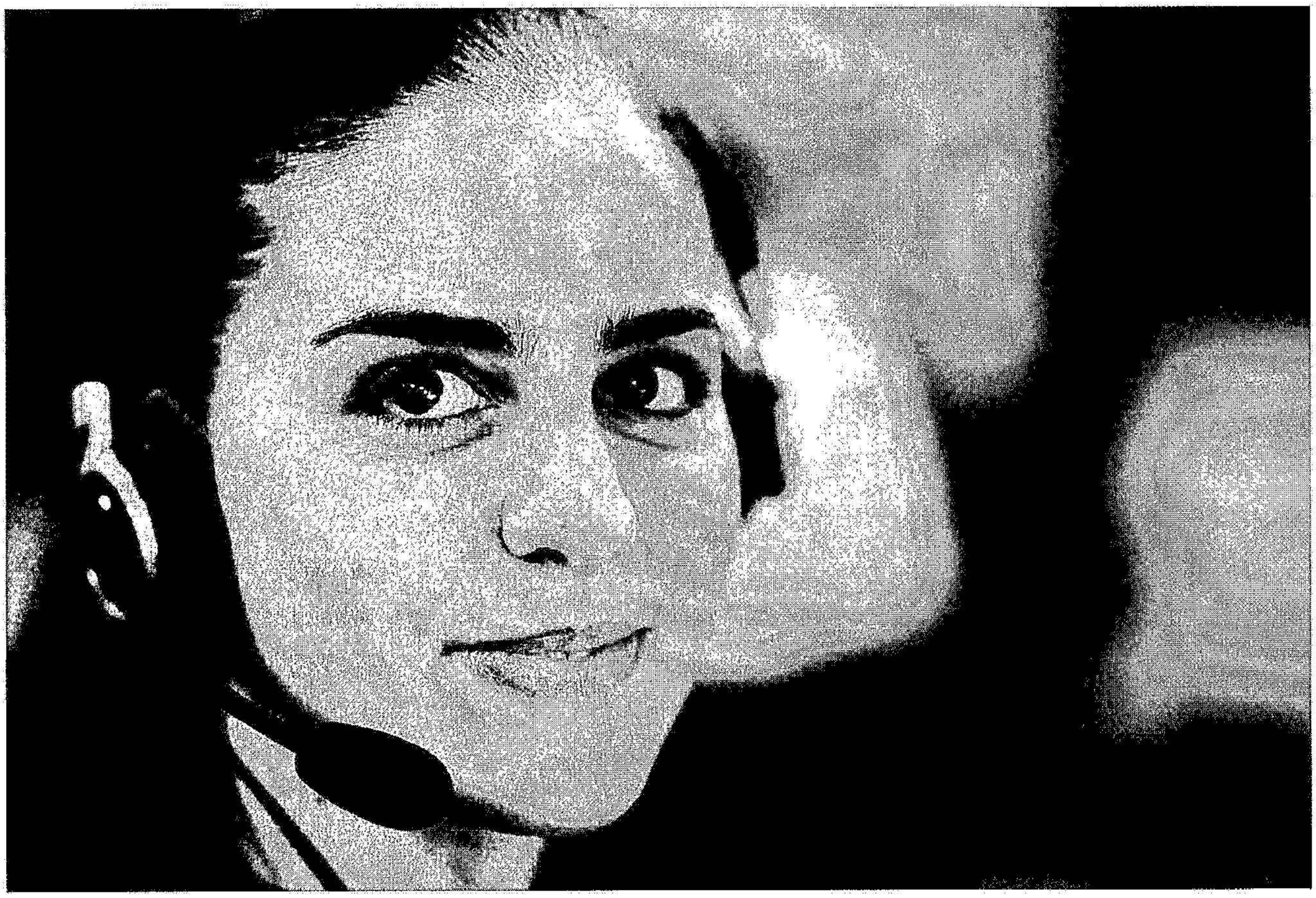
Vi har en vision om ett tryggare Sverige för alla. Dag som natt, året om, ser vi till att rätt hjälp finns på rätt plats i rätt tid.

SOS ALARM HAR EN UNIK VERKSAMHET. Vi vet hur Sverige mår, i realtid. Dygnet runt, året om, hanterar vi 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.

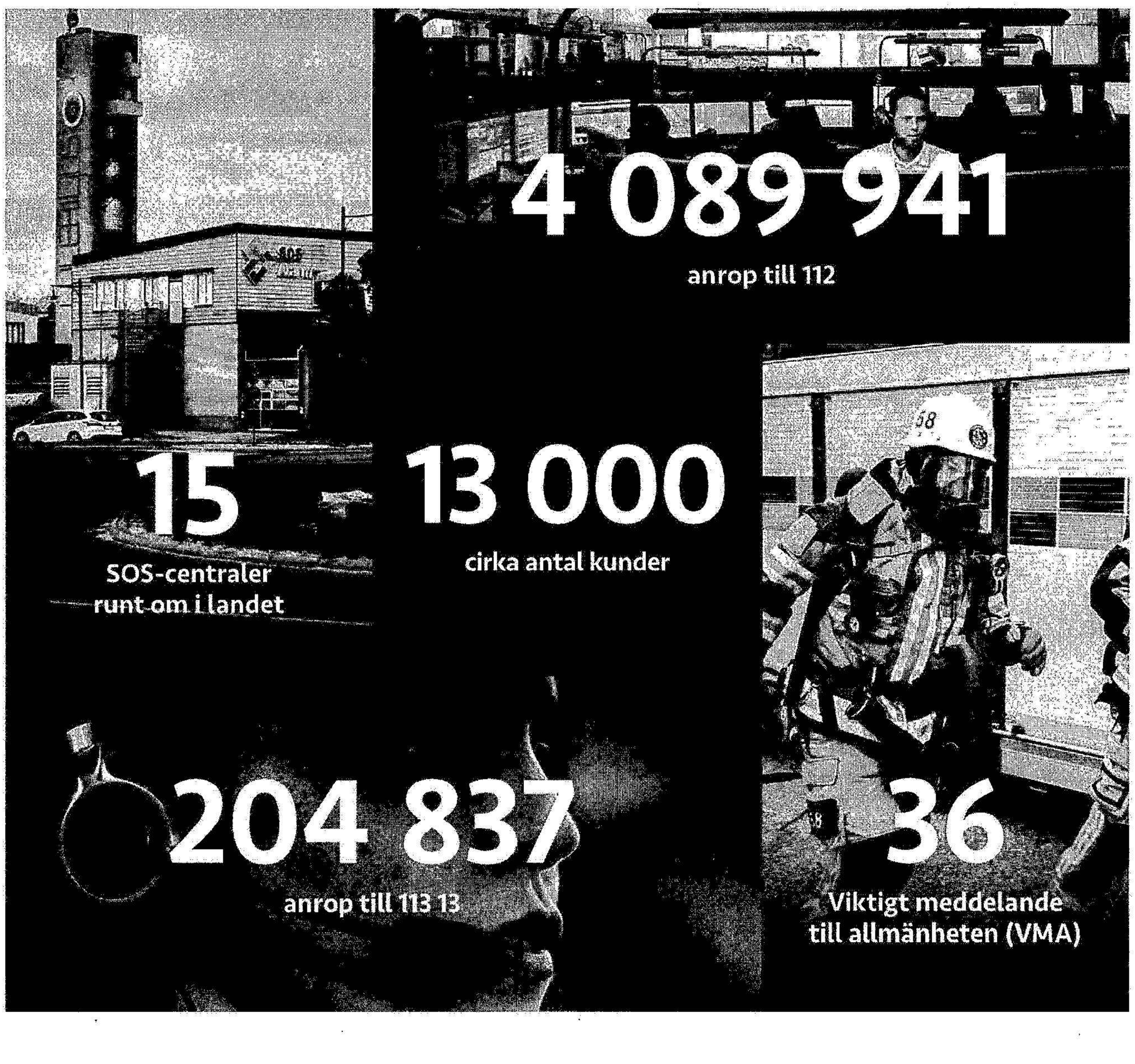
Med tillgång till lägesbilder, information och avancerad teknik kan vi erbjuda ett tjänsteutbud och ett helhetsperspektiv inom larmhantering som ingen annan har. I nära samverkan med våra kunder och partners stärker vi den svenska trygghetskedjan.

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 samarbetar och hjälps åt. Vi delar alla drivkraften att utvecklas och hitta nya lösningar.

SOS Alarm ägs av oss alla gemensamt – genom staten och Sveriges kommuner och regioner. Tillsammans skapar vi ett tryggare Sverige för alla, nu och i framtiden.



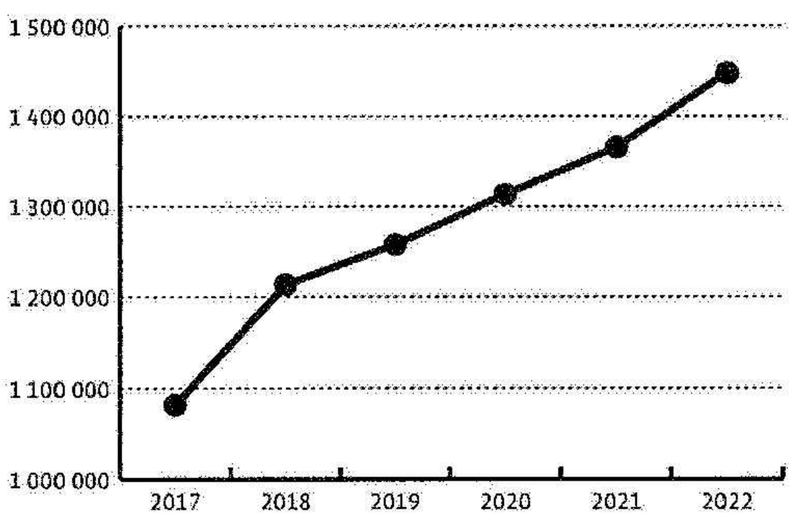
SOS Alarm i korthet 2022



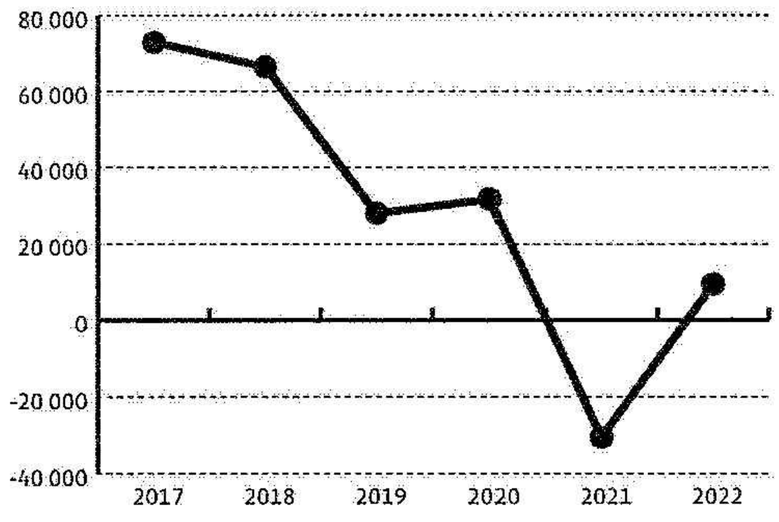
20230523073465

Finansiell utveckling i korthet

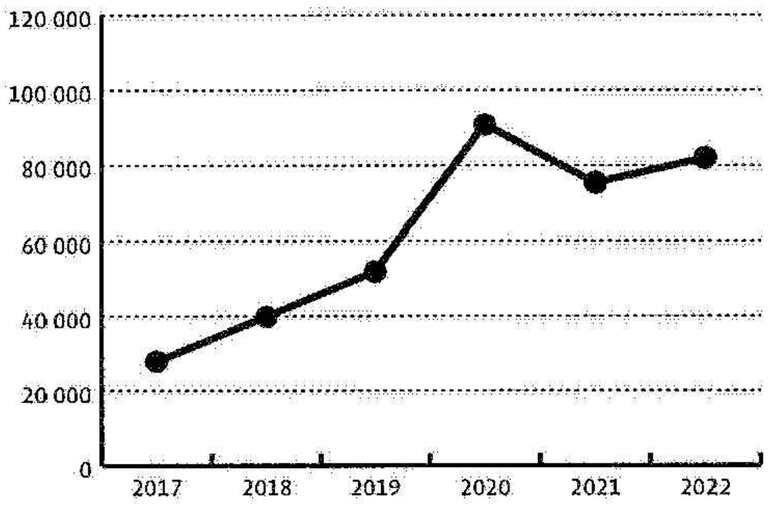
Omsättning (KSEK)



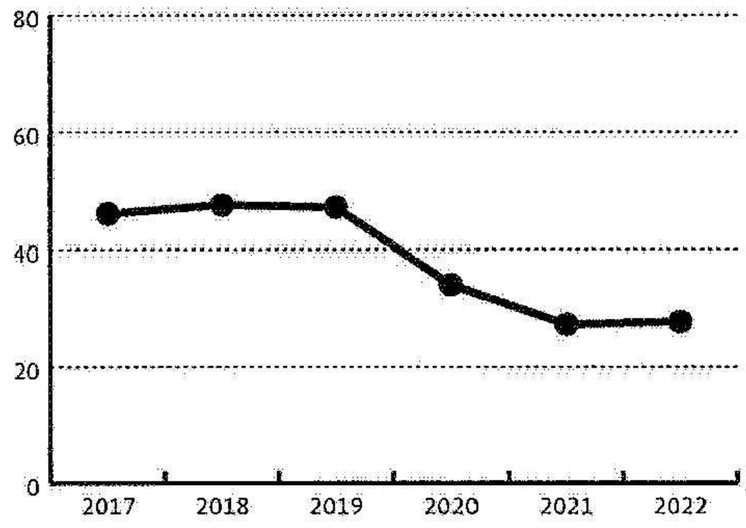
Årets resultat (KSEK)



Investeringar (KSEK)



Soliditet (PROCENT)



Beloppen för år 2017, 2018 och 2019 är beräknade enligt K3-regelverket. År 2020, 2021 och 2022 är beräknade enligt IFRS, vilket påverkar jämförbarheten mellan åren.





VD HAR ORDET

Ett intensivt år – med den hjälpsökande i fokus

Året som gått har varit händelserikt och intensivt – och omvärlden har präglats av oro, krig och en stigande inflation. Rysslands invasion av Ukraina har aktualiserat säkerhetspolitiken såväl internationellt som lokalt.

SOS Alarm har en bärande uppgift i totalförsvaret – vi spelar en viktig roll i det civila försvaret. Sveriges nödnummer ska alltid fungera, i fredstid, höjd beredskap och krig. Vi arbetar aktivt för att utveckla vår förmåga – inte minst inom ramen för den nya beredskapsförordningen där
vi har särskilt fokus på beredskapssektorn räddningstjänst och skydd av den civila befolkningen.

SOS Alarm har ett tydligt uppdrag från våra ägare – att ta emot och förmedla larm på nödnumret 112 och erbjuda kommuner och regioner dirigering och prioritering av till exempel ambulanser och räddningstjänst. SOS Alarm är regionernas, kommunernas och statens bolag – det förpliktigar och vi kravställs på alla nivåer.

HÅRT TRYCK PÅ 112

Vi kan konstatera att den ihållande trenden med ett nytt normalläge på 112 som vi sett under flera år fortsätter. Under 2022 ringdes över fyra miljoner samtal till 112. Av de ärenden som behandlades var över en miljon samtal vårdrelaterade. Det innebär att vi är en stor vårdgivare nationellt. Akuta vårdärenden hanteras skyndsamt. Utöver dessa är det många hjälpsökande vars vårdärenden är mer svårbedömda, detta handlar i grunden om att fler vänder sig till oss i ärenden som kräver en längre vårdintervju för att kunna reda ut vilken prioritet vi ska ge ärendet.

Hela Vårdsverige är mitt i ett förändringsarbete. Här arbetar vi i tät dialog med regionerna för att finna skräddarsydda lösningar utifrån det lokala behovet. Ett exempel är samverkan i Kronoberg, Kalmar och Blekinge där regionerna har så kallade inre befäl på SOS-centralen i syfte att få ett tätare samarbete och samverka kring resurstillsättning samt strategisk och operativ ledning. Under året har ett flertal avtal med regioner runt om i Sverige förnyats, bland annat regionerna i Skåne, Norrbotten, Västerbotten, Västernorrland och Jämtland Härjedalen.

Det hårda trycket på nödnumret i kombination med interna utmaningar kring personalomsättning och sjukfrånvaro har dessvärre påverkat medelsvarstiden negativt. Medelsvarstiden för 2022 låg på 25,6 sekunder, vilket är långt ifrån målet på åtta sekunder. Det är inget annat än ett misslyckande – här arbetar vi med åtgärder för att komma till bukt med situationen. Det handlar bland annat om att bibehålla medarbetare, satsa aktivt på rekrytering samt åtgärder för att förbättra arbetssituationen.

MED HÅLLBARHET SOM GRUND

Vi är ett bolag som dygnet runt och under årets alla dagar arbetar direkt med Agenda 2030-målen. Som statligt bolag har vi ett krav på oss att vara ett föredöme inom hållbarhet. I vår affärsplan har vi ringat in de mål som vi bidrar till.

20230523307466

De tjänster vi levererar syftar till att trygga människors liv och hälsa, förhindra eller begränsa skador på egendom och miljö samt att stödja samhällsviktiga funktioner. Därmed bidrar själva affärsverksamheten främst till god hälsa och välbefinnande (mål 3) samt hållbara städer och samhällen (mål 11). I övrigt påverkar SOS Alarm via utförandet av sin verksamhet främst målen 8, 9, 16 och 17.

SÅ GICK ÅRET FÖR SOS ALARM FINANSIELLT

SOS Alarm har ett rörelseresultat på 16,7 MSEK och bolaget står stabilt inför framtiden. Vi når detta år upp till en rörelsemarginal om 1,2 procent vilket är lägre än ägarnas ekonomiska mål om 2 procent. Omsättningen ökade med 82,4 MSEK till 1 447,6 MSEK.

TJÄNSTER FÖR ETT TRYGGARE SVERIGE

SOS Alarm erbjuder en bred palett av tjänster i syfte att skapa ett tryggare Sverige för alla som bor och vistas här. Under året som gått har vi bland annat fokuserat på den växande trenden med obemannade butiker och kopplat den till de kameratjänster vi erbjuder. Vi har också fortsatt arbeta med tjänsten Smart passage, ett system för digital inpassering som automatiskt ger räddningstjänsten tillfällig tillgång till anslutna fastigheter vid larm.

Under året har YouCall blivit ett helägt dotterföretag till SOS Alarm. YouCall ägdes tidigare till 70 procent av SOS Alarm och till 30 procent av Piteå kommun genom Piteå Näringsfastigheter AB. Vi har under en längre tid bedrivit verksamhet via YouCall, som bland annat hanterar samtal till informationsnumret 113 13. Nu finns hela tjänsteutbudet inom koncernen, vilket förstärker SOS Alarms erbjudande och leverans.

FOKUS FRAMÅT

Under 2023 har SOS Alarm fem fokusområden som utgår utifrån de utmaningar vi ser framgent.

Vår leveransförmåga

Att minska svarstiderna till nödnumret 112 har högsta prioritet för att möta kraven i alarmeringsavtalet. Därför utvecklas en ny produktionsmodell och nya vårdmodeller för att i högre grad kunna prioritera samtal och därmed bidra till kortare svarstider. Under 2023 rekryteras cirka 270 nya medarbetare. Med denna rekryteringstakt är vårt ledarskap ett prioriterat område. Likväl är det viktigt att bibehålla våra befintliga medarbetare. För att göra detta utvecklar vi det systematiska arbetsmiljöarbetet genom ledarskaps- och arbetsmiljöutbildningar, samt genom hälsofrämjande insatser så som hållbara scheman för att öka frisknärvaron.

Våra kunder

Den oroliga omvärlden innebär en närmare dialog med offentliga verksamheter och myndigheter för att bistå med vår expertis inom larm- och krishantering. Vi fokuserar på nära dialog för att skapa insikt och därefter kunna förädla och utveckla vår leverans för att följa deras behov.

Sjukvårdens struktur och arbetssätt i Sverige är under förändring. Här ska vi tillsammans med regionerna följa arbetet med god och nära vård och den decentralisering av vården som sker. I omställningen ska vi vara anpassningsbara, verka nära regionerna, utveckla nya modeller i partnerskap och hjälpa dem att genomföra förändringar som samtidigt bygger på samverkan med oss.

Vår teknik

Utvecklingen av vår nya tekniska plattform pågår. Teknikutveckling och en ökad digitalisering krävs för att hantera den ökade komplexiteten och de allt snabbare förändringarna i samhället. Det är därför avgörande att SOS Alarm finner sätt att utveckla verksamhet och tjänster tillsammans och i samverkan med andra aktörer.

Vårt deltagande i totalförsvaret

Förstärkningen av Sveriges totalförsvar och försvarsförmåga pågår. Den nya organisationen för krisberedskap och civilt försvar får långtgående konsekvenser för SOS Alarm och vår roll i det civila försvaret. SOS Alarm ska kunna agera i hela hotskalan. Att bibehålla 112-förmågan, att leverera på andra uppdrag samt att kunna skydda och säkra systemen blir dimensionerande för verksamheten som kraftigt måste utökas. Detta omfattar ökad samverkan för civilförsvarsplaneringen.

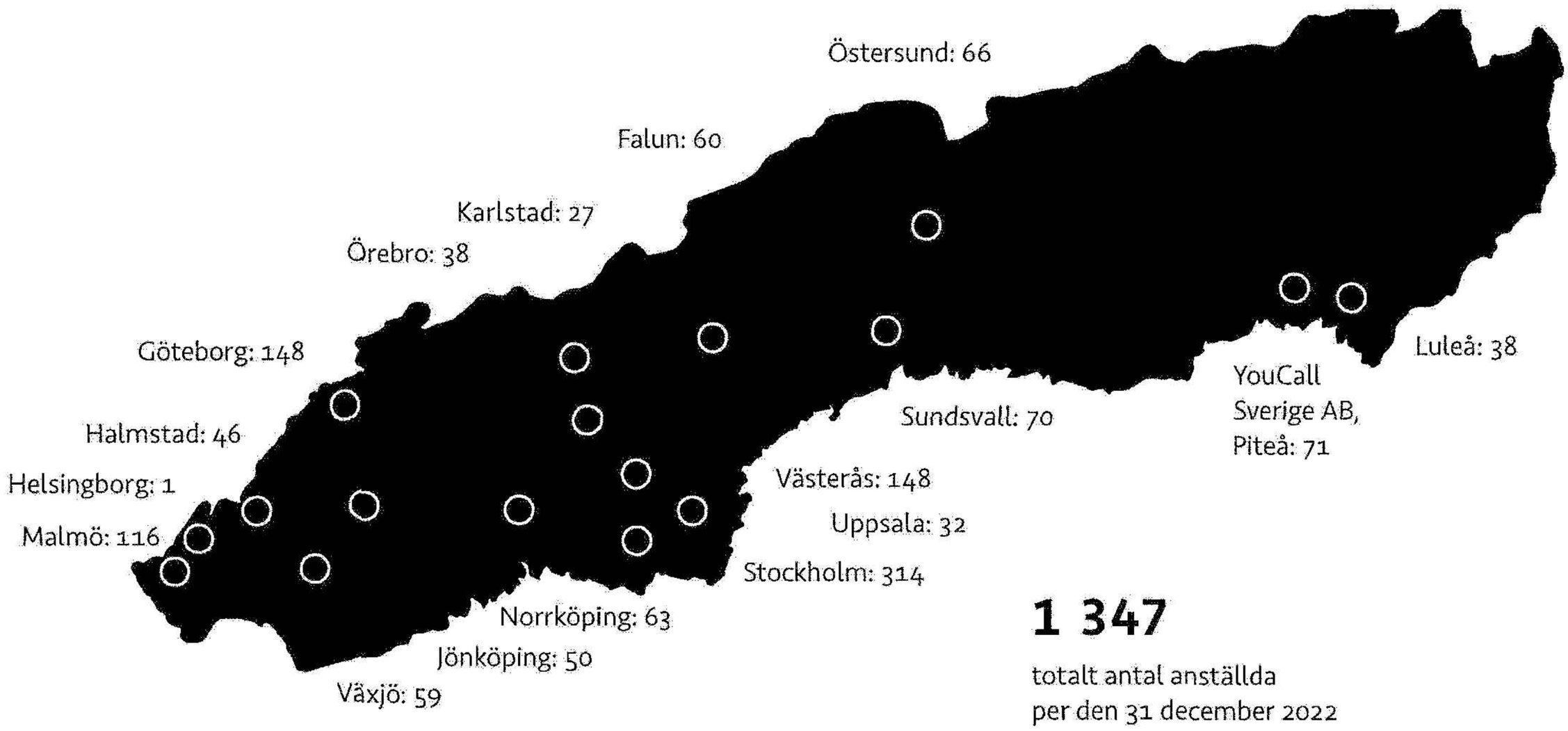
Vår Ekonomi

Tillväxten är god där nya avtal har tecknats under perioden. Det generellt högre kostnadsläget kopplat till inflation och stigande energipriser leder till att vi anpassar våra kostnader. Bolagets fortsatta goda kostnadskontroll är en förutsättning för trygga leveranser och en kontinuerlig utveckling av nya tjänster.

Investeringstakten är fortsatt hög då vi bygger för framtiden. Särskilt satsar vi på utveckling av vår tekniska operativa plattform för att möta ökade krav och omvärldens behov.

Avslutningsvis vill jag rikta ett stort tack till alla kunder och partners för gott samarbete under året som gått. Och – till alla medarbetare – tack för allt arbete ni gör för ett tryggare Sverige för alla, dygnet runt under årets alla dagar.

Madeleine Raukas
Vd och koncernchef



1 347

totalt antal anställda
per den 31 december 2022

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.

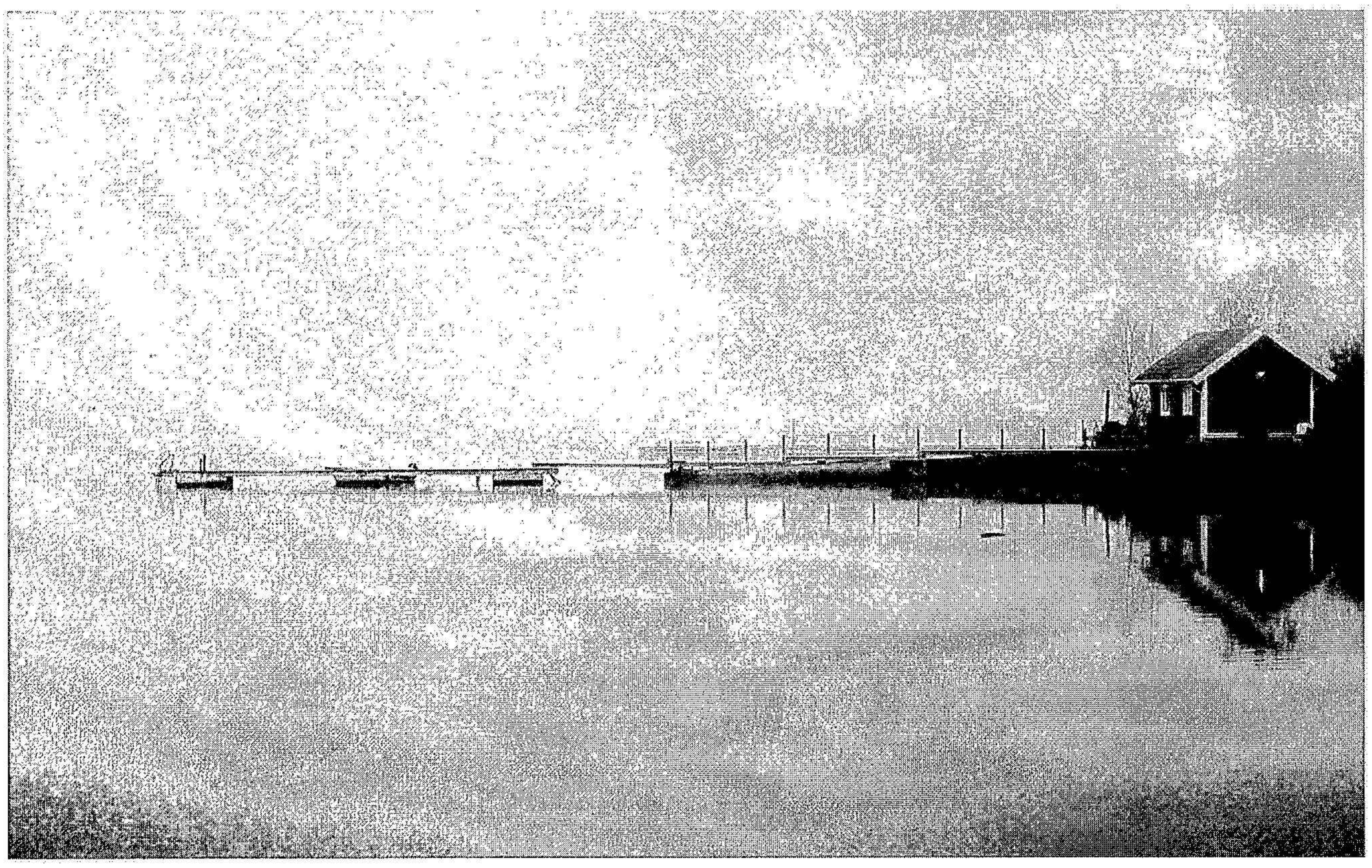
MED TILLGÅNG TILL lägesbilder, information och avancerad teknik kan vi erbjuda ett helhetsperspektiv inom larmhantering som ingen annan aktör har. Vi har väl beprövade system och utvecklar ständigt nya tjänster utifrån de behov som finns i samhället. I nära samverkan med våra kunder och samverkansparter 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.

20230523073467

SOS Alarm bidrar till ett tryggare Sverige

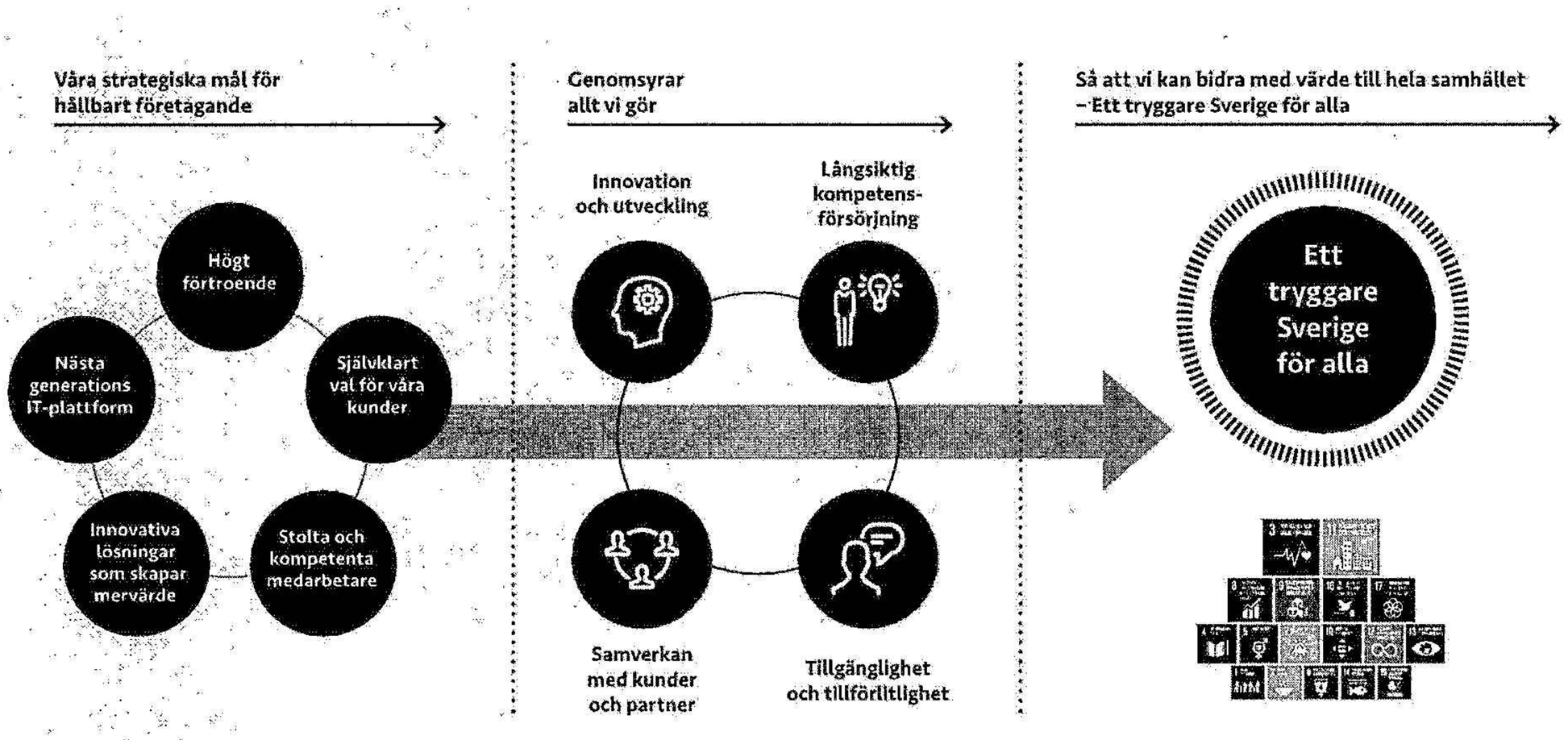
- Via nödnumret 112 nås samtliga hjälpresurser i samhället med ett enda samtal. Vi ser till att du får rätt hjälp när du behöver den – vem du än är och och var än i Sverige du befinner dig.
- Vi ansvarar för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) och det nationella informationsnumret 113 13 som används för att samla in och delge information vid större olyckor och samhällskriser. SOS Alarm är också en betydelsefull länk i samhällets krisberedskap vid nödsituationer i samverkan med ambulanssjukvård, räddningstjänst, polis, sjörädning, 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 samtidigt som de skyddar kundens fastigheter och egendom. Våra personlarm och trygghetslarm skapar trygghet för individer och ger en närhet till flera samhällsresurser med hjälp av samverkande teknik och väl etablerade rutiner.
- Våra jourtjänster underlättar hantering av akuta fel och begränsar skadeeffekter där vi vidarebefordrar ärenden till rätt instans för åtgärd av 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 och strategier för verksamheten

SOS Alarms verksamhet skapar trygghet för alla som bor och vistas i Sverige – det är vårt största bidrag till ett hållbart samhälle. Därmed är också hållbarhetsarbetet helt integrerat i verksamheten och i den strategiska planeringen.



Områden att säkerställa för ett hållbart företagande

- Ansvarsfulla inköp
- Etiska och rättvisa verksamheter och affärer
- Långsiktig ekonomisk och regulatorisk stabilitet
- Mindre negativ miljöpåverkan
- Öppenhet och transparens
- Stabilitet och säkerhet – Säkerställande av samhällsviktiga funktioner

Våra värderingar

- PROFESSIONELLA OCH EMPATISKA
- ANSVARSTAGANDE OCH SAMVERKANDE

Vår mission

- RÄTT HJÄLP PÅ RÄTT PLATS I RÄTT TID

20230523307468

Vår affärsplan

SOS ALARMS AFFÄRSPLAN grundar sig i en fördjupad omvärlds- och väsentlighetsanalys och en kontinuerlig dialog med verksamhetens intressenter. Planen och de strategiska målen för hur vi ska bedriva en hållbar verksamhet omarbetas var tredje år och beslutas och följs upp av koncernstyrelsen. Målen kompletteras med uppdragsmålen enligt ägaranvisningen och de ekonomiska målen som beslutas på bolagsstämman. Utöver detta följs ett antal övriga indikatorer upp på koncernens styrkort. År 2022 utgjorde det sista året i föregående plan.

Strategiska mål för ett hållbart företagande	Mäts via	Måltal 2022
Vi har ett högt förtroende hos allmänheten	Allmänhetens förtroende (Index)	≥85
Vi är stolta och kompetenta medarbetare	Ambassadörskap (eNPS)	≥7
Vi levererar med träffsäkerhet och kvalitet	Kundnöjdhet (index)	≥77
Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar mervärde för våra intressenter	Innovativa lösningar (index)	≥70
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform	Leverablerna 2020-2025	100

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 anropskön för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet (identifierat hjälpbehov) ska inte överstiga 40 sekunder i genomsnitt
Kundnöjdhet	Index för kundnöjdhet ska uppgå till lägst 71 inom området Alarmering & Beredskap
Allmänhetens förtroende	Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70

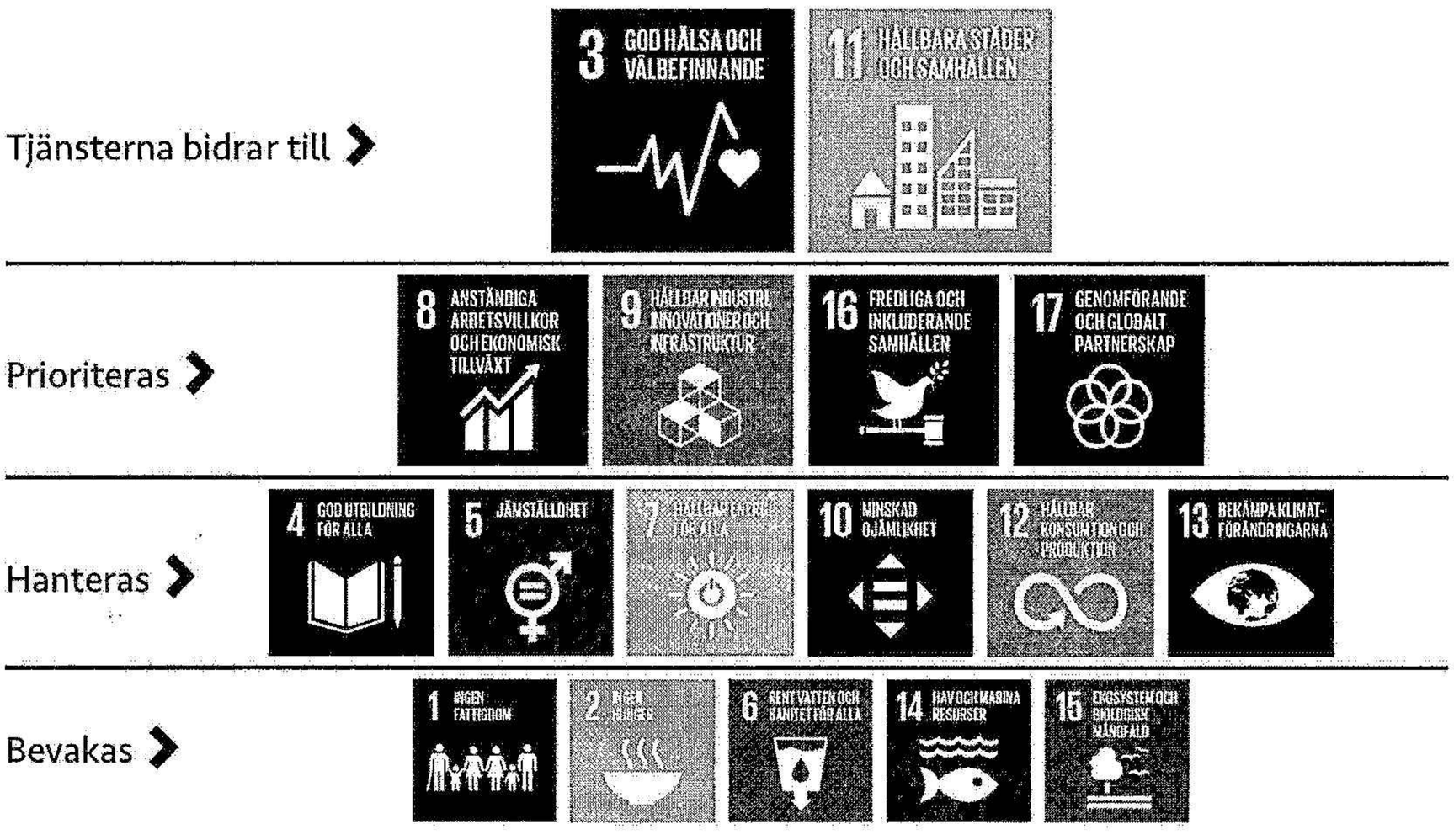
Vår påverkan och vårt bidrag till de globala målen i Agenda 2030

I affärsplanen framgår hur SOS Alarm förväntas bidra till de globala målen för hållbar utveckling i FN:s Agenda 2030. De tjänster vi levererar syftar till att trygga människors liv och hälsa, förhindra eller begränsa skador på egendom och miljö samt att stödja samhällsviktiga funktioner.

Därmed bidrar själva affärsverksamheten främst till målen 3 och 11. I övrigt påverkar SOS Alarm via utförandet av sin verksamhet främst målen 8, 9, 16 och 17.

Exempel:

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



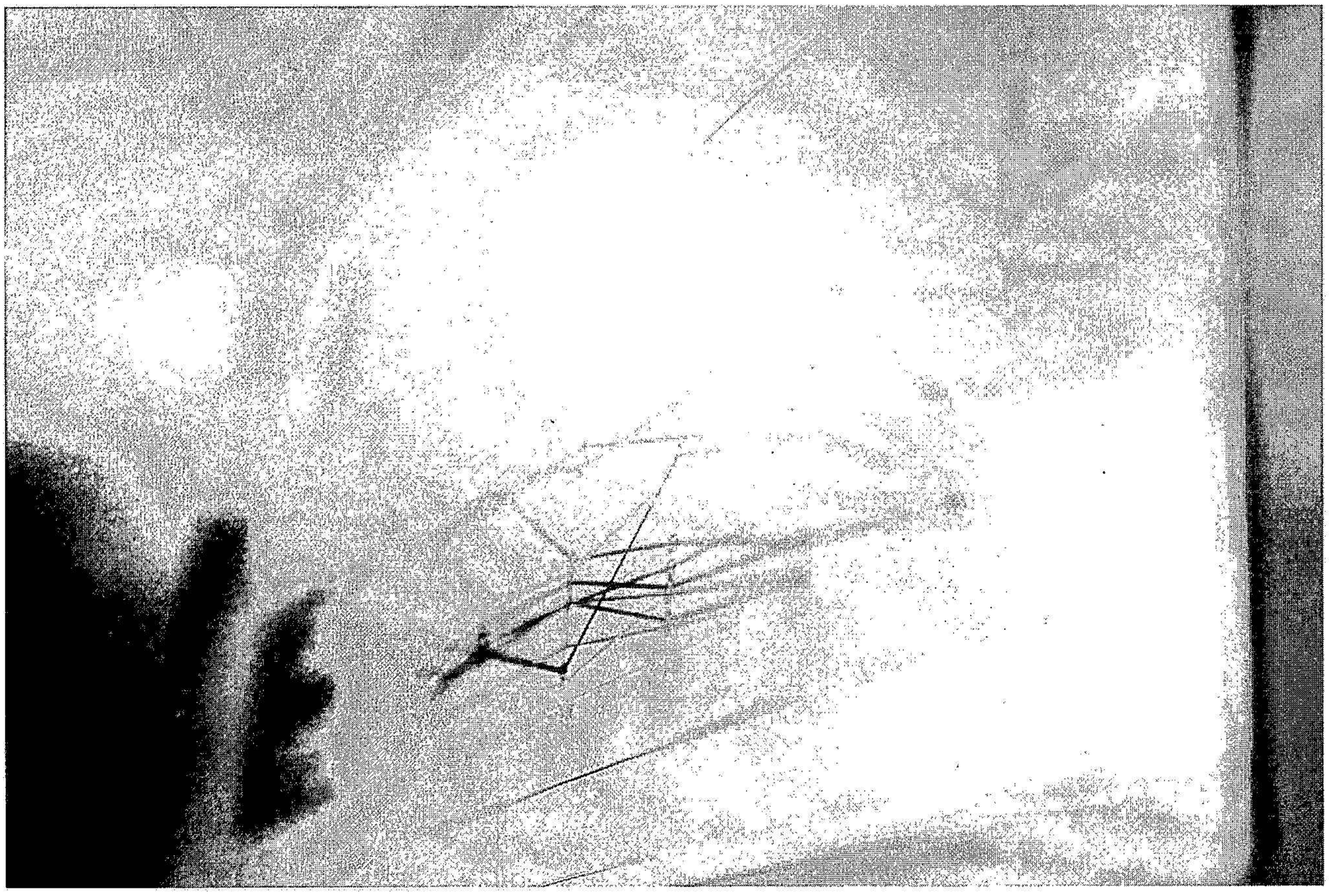
20230523073469

SOS Alarms strategiska mål för hållbart företagande 2023–2025

Under hösten 2022 fattade SOS Alarms styrelse beslut om ny affärsplan för åren 2023–2025. I och med detta justerades de strategiska målen för hållbart företagande:

Strategiska mål för hållbart företagande	Mäts via	Måltal 2025
Vi har ett högt förtroende hos allmänheten	Förtroende (index)	> 80
Vi är stolta och kompetenta medarbetare	Ambassadörskap (eNPS)	> 20
Vi ska vara det självklara valet för våra kunder	Kundbas (antal vård/räddning)	Bibehålla
Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar värde	Innovativa lösningar (index)	> 70
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform	Leverablerna 2023–2025	Genomfört

Ingen förändring har skett av uppdragsmål eller ekonomiska mål.



Måluppfyllelse 2022

SOS Alarms balanserade styrkort för 2022 baserar sig på Affärsplan 2020–2022 och dess strategiska mål för hållbart företagande. 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 hållbart företagande sett över en period på tre år. Utifrån yttre omvärldsfaktorers stora påverkan på verksamheten har måltalen för delar av de strategiska målen för hållbarbart företagande och styrkortets mål justerats för 2022.

Strategiska mål för hållbart företagande

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Allmänhetens förtroende, index	86	86	≥85
Ambassadörskap (eNPS)	13	2	≥7
Kundnöjdhet, index	75	73	≥77
Innovativa lösningar, index	70	73	≥70
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2020–2025, %	100	100	100

Styrkort

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Omsättning, MSEK	1 365	1 448	1 418
Rörelsemarginal, %	-2,4	1,2	-2,0
Svarstid 112, sekunder	15,4	25,6	12,0
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	86	74	≥91
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	27	34	24
Prioriterade larm inom 30 sekunder, %	88	85	80
Personalomsättning, %	16,7	24,9	14

Ekonomiska mål

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Måltal
Lönsamhet - Rörelsemarginalen i koncernen, %	-2,4	1,2	2,0
Kapitalstruktur - Soliditeten i koncernen, %	27	29	30
Utdelning - Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt, %	86	0	50

Uppdragsmål

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Måltal
Svarstid 112, sekunder	15,4	25,6	8,0
Servicenivå, inom 15 sekunder 112, %	71	58	92
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	86	74	100
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	27	34	40
Kundnöjdhet, Alarmering och Beredskap, index	75	73	71
Allmänhetens förtroende, index	86	86	70

20230523074 70

2022 – Ett intensivt och händelserikt år

Verksamheten har under året i hög grad påverkats av den långvarigt höga belastning som pandemin inneburit i form av ökad personalomsättning och sjuktal. Ett intensivt och omfattande arbete med att rekrytera personal för att komma upp i tillräcklig bemanning har pågått under hela 2022 och kommer att fortsätta under innevarande år.

Den begränsade tillgången på personal har påverkat i stort sett samtliga tjänster i form av längre svars- och hanteringstider. Trots det pressade läget är det glädjande att allmänhetens förtroende för verksamheten är fortsatt hög och uppgår till index 86 (86). Samtidigt har kundnöjdheten varit fortsatt hög även om den minskat något jämfört med tidigare år och uppgår till index 73 (75).

De rådande omständigheterna i verksamheten har även bidragit till i ett lägre ambassadörskap mätt i eNPS (Employee Net Promoter Score) och sjönk under året från 13 till 2.

Under året har investeringstakten varit hög och planeras även de närmast kommande åren att ligga på en hög nivå med fokus på utveckling av den tekniska operativa plattformen för att kunna möta ökade krav och omvärldens framtida behov. Utöver det fortsätter SOS Alarm att löpande investera i förbättrad säkerhet, nya tjänster, ökad prestanda och förbättrad kundupplevelse.

Utfallet för de ekonomiska målen är högre än förväntat. Nettoomsättningen ökade med 6,1 procent jämfört med 2021 och uppgår till 1 448 MSEK.

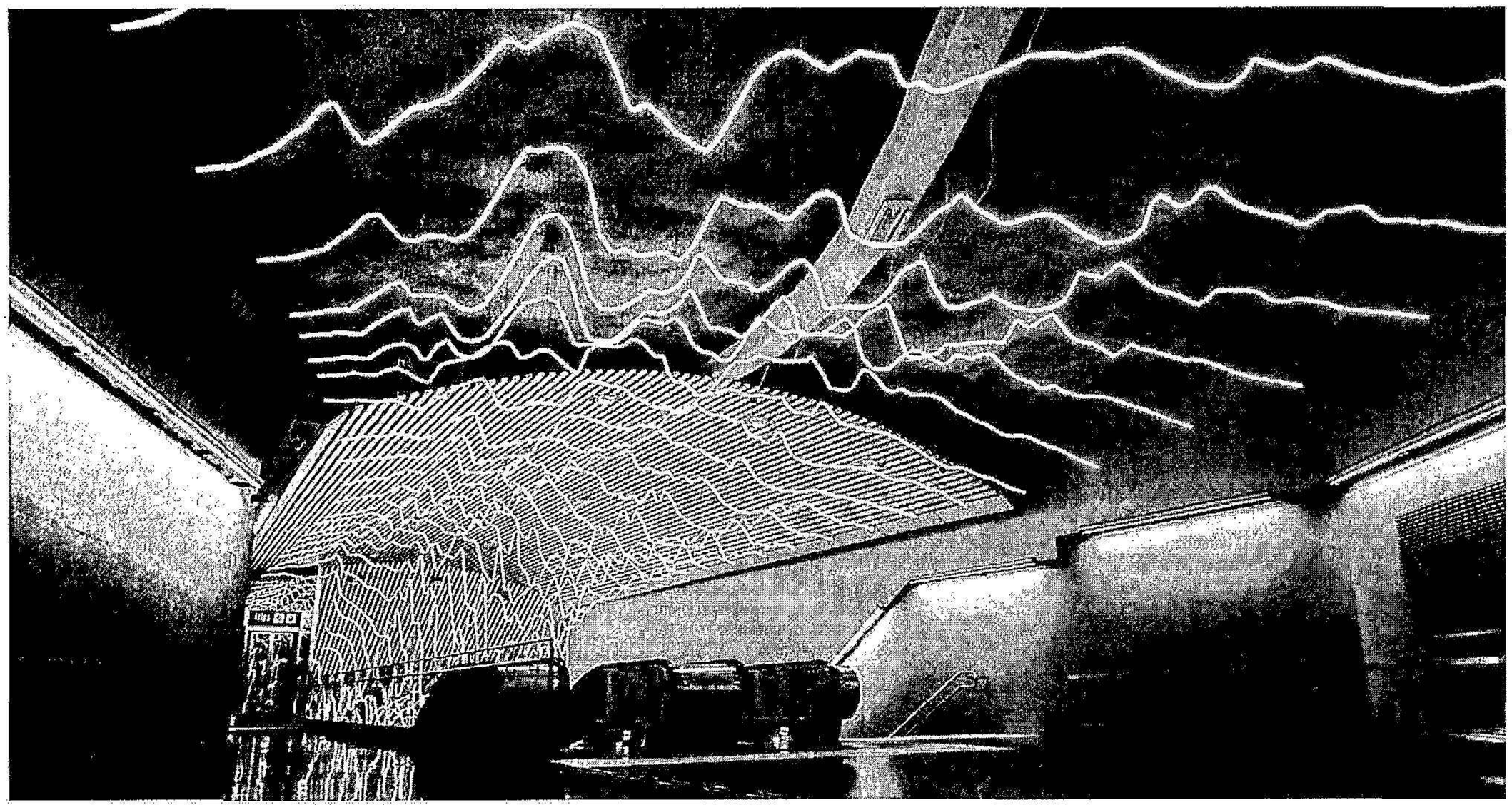
Ökningen är främst hänförlig till höjd ersättning för det statliga alarmeringsavtalet, nytecknade avtal inom vårdtjänsterna samt volymbaserade ersättningar inom säkerhetstjänsterna. Rörelsemarginalen har också förbättrats och uppgår till 1,2 procent (-2,4 procent).

Utfallet för uppdragsmålen är fortsatt positivt gällande förtroende för SOS Alarm hos allmänheten. Kundnöjdheten är relativt stabil men minskar något i förhållande till 2021.

Övriga uppdragsmål har påverkats av betydligt högre volymer 112-anrop, vilket kan förklaras av följdverkningarna av pandemin och ökningen av övriga vårdrelaterade ärenden.

Svarstiden till 112 blev under året längre och slutade på ett genomsnitt om 25,6 sekunder. Detta får en direkt påverkan på servicenivåerna som har blivit lägre både vad det gäller besvarade samtal inom 15 och 30 sekunder.

Servicenivåerna inom 15 sekunder låg på 58 procent jämfört med 71 procent föregående år och servicenivåerna inom 30 sekunder låg på 74 procent jämfört med 86 procent föregående år.





Medarbetarna är vår viktigaste resurs

Vi arbetar kontinuerligt med att kompetensutveckla våra medarbetare och få dem engagerade. För oss är ett hållbart arbetsliv viktigt.

Detta för att vi ska nå våra verksamhetsmål över tid och för att fortsatt vara en attraktiv arbetsgivare, för såväl kandidater som för våra medarbetare.

KONTINUERLIG KOMPETENSUTVECKLING, KOMPETENSFÖRSÖRJNING, KULTUR OCH ARBETSMILJÖ

För att fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare, kompetensförsörja och kompetensutveckla verksamheten, såg vi behovet av att en lärande kultur kom från såväl medarbetare och kompetenskartläggningar, som från omvärldens krav på SOS Alarm. Att vi ständigt kompetensutvecklar är en viktig del för att nå ett av de övergripande strategiska målen: Vi ska vara stolta och kompetenta medarbetare.

– En lärande kultur innebär att alla medarbetare ser lärande och utveckling som en självklarhet för att bidra till sin egen utveckling, att lära av varandra och för att nå våra verksamhetsmål. Vi har under året möjliggjort och skapat en lärande kultur, genom bland annat ämnena ”Må bra på jobbet”, ”Bättre tillsammans” och ”stresshantering” på temat upskill, reskill och powerskill som en förmån till samtliga medarbetare, säger Michaela Pehrström, HR-strateg.

PERSONALOMSÄTTNING OCH ARBETSMILJÖ

Samtidigt som vi arbetar kontinuerligt med kompetensutveckling ser vi en allt för hög personalomsättning i organisationen.

Personalomsättningen används delvis som ett mått på hur organisationen mår. Under 2022 låg siffran på 24,9 procent, att jämföra med 16,7 procent 2021. Den ökade personalomsättningen, särskilt bland operatörer, har påverkats av den höga arbetsbelastningen till följd av den ökade samtalsvolymen med förändrade samtalsmönster. Detta har försvårat möjligheterna till en hållbar bemanningsplanering. Omvärldsfaktorer med en allt rörligare arbetsmarknad har även bidragit till en ökad personalomsättning, främst i storstäderna där SOS Alarm har flest medarbetare sett per ort.

– Det har ställt höga krav på ledarskapet för att vi ska förbli en god och attraktiv arbetsgivare och därmed har vi fokuserat på hur våra medarbetare mår, på och utanför arbetet. Vi har bland annat arbetat med den fysiska arbetsmiljön, hälsofrämjande ledarskapsutbildningar, skapa stolthet och engagemang samt med fortsatta aktiviteter som arrangerats av hälsoinspiratörer på de olika SOS-centralerna runt om i landet. SOS Alarm arbetar aktivt med ett systematiskt

20230523073471

arbetsmiljöarbete. Detta är några exempel på hur vi arbetar med en hållbar arbetsmiljö och inte minst för teambuilding, säger Michaela Pehrström, HR-strateg.

KOMPETENSFÖRSÖRJNING

SOS Alarm har ett starkt arbetsgivarvarumärke. Det ser vi genom ett fortsatt stort antal besökare och ansökningar på vår karriärsida. Företaget har under 2022 haft närmare 125 000 besökare, en ökning med cirka 30 000 besökare jämfört med 2021. Genom detta sätt att rekrytera har SOS Alarm anställt 358 nya SOS:are.

Effektivisering och nya lösningar såsom digitalisering och AI-stöd i rekryteringsprocessen underlättar och sparar tid för chefer i verksamheten. Det har gett en än mer positiv kandidatupplevelse och ger dessutom en kvalitativ och fördomsfri rekryteringsprocess.

– Genom att digitalisera och exempelvis använda AI i några steg i rekryteringsprocessen har vi sett en positiv förflyttning på över 20 punkter när vi mäter kandidatupplevelsen, jämfört med innan de digitaliserade stegen i rekryteringsprocessen. Samtidigt stärker det vårt arbete med mångfald och inkludering genom en fördomsfri rekryteringsprocess, då alla får samma chans till en första intervju, säger Michaela Pehrström, HR-strateg.

LEDARSKAP

SOS Alarm har fortsatt att genomföra stora satsningar på ledarskapsutveckling, både genom nya ledarskapsutbildningar och befintliga ledarutbildningar. Under året har även ett managementprogram startas upp för en grupp ledare samt ett gemensamt ledarlöfte har tagits fram tillsammans med SOS Alarms ledare. Ledarlöftet har bidragit till en förväntan på nya ledare och en transparens av vad medarbetare kan förvänta sig avseende ledarskap. Genom satsningen på våra ledare ser vi att vi har det högsta ledarskapsindexet sedan vi började mäta, vilket landade på 4,28 av 5.

För att bredda ledarskapskompetensen i företaget startades den tredje upplagan av det interna utvecklingsprogrammet. I programmet deltar 21 blivande ledare och specialister, varav sju har gått vidare till nya roller inom SOS Alarm. Programmet innehåller föreläsningar, workshops, grupparbeten och individuella uppgifter samt ett slutligt examensarbete på uppdrag av SOS Alarms ledning.

MEDARBETARUNDERSÖKNINGAR

SOS Alarm genomför flera pulsmätningar under året, vilka är korta medarbetarundersökningar med ett fåtal frågor. Mätningarna görs för att få en överblick av hur medarbetarna mår, vad de tycker om sitt arbete och hur engagemanget ser ut. Framför allt syftar pulsmätningarna till att snabbt kunna agera och göra nödvändiga förändringar för att tillhandahålla en god arbetsmiljö. Resultaten av årets mätningar visar att SOS Alarms medarbetare framför allt uppskattar företagskulturen, att göra skillnad på arbetet och att det finns möjlighet till kompetensutveckling. Genomsnittet av årets mätningar visar på ett ambassadörskap på 2 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 och nuvarande benchmark är -2. Vid den första mätningen, som gjordes 2018, låg eNPS på -16.

VÅRA VÄRDERINGAR

Hela SOS Alarms verksamhet utgår från företagets gemensamma värderingar. De utgör grunden för hur vi beter oss mot varandra och hur vi agerar som ledare, men är också en viktig del i rekrytering av medarbetare. Värderingarna genomsyrar allt vårt arbete och stödjer företaget att nå verksamhetsmålen. De är inspirerande och vägledande i små och stora beslut, både för den enskilda individen och tillsammans 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.

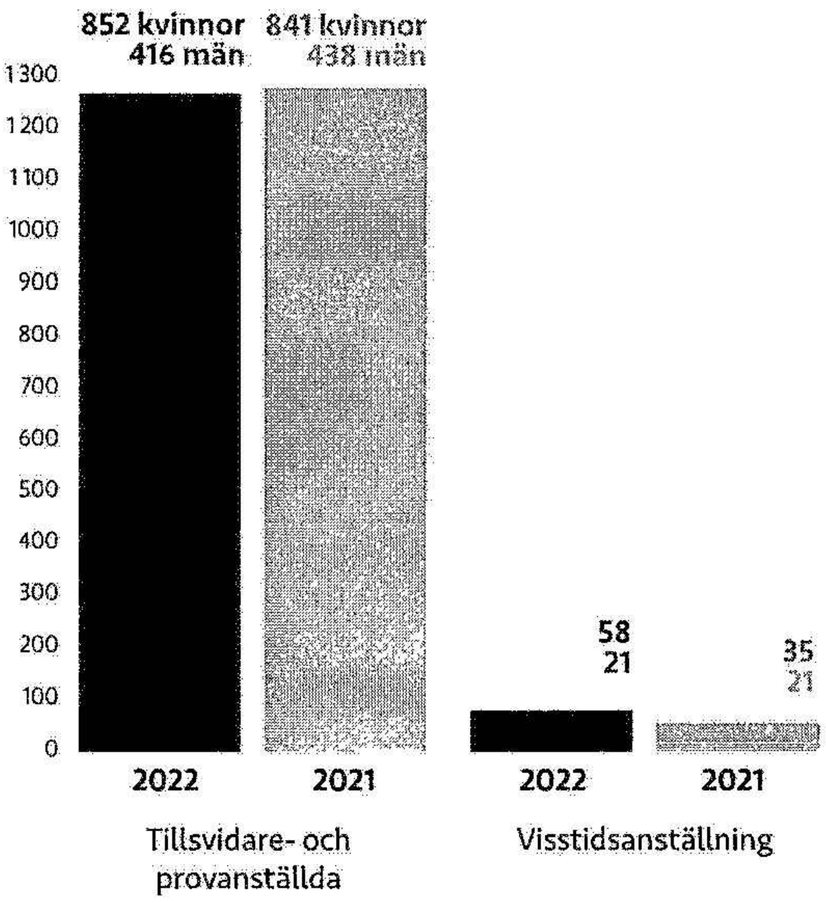
Ansvarstagande & samverkande

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.

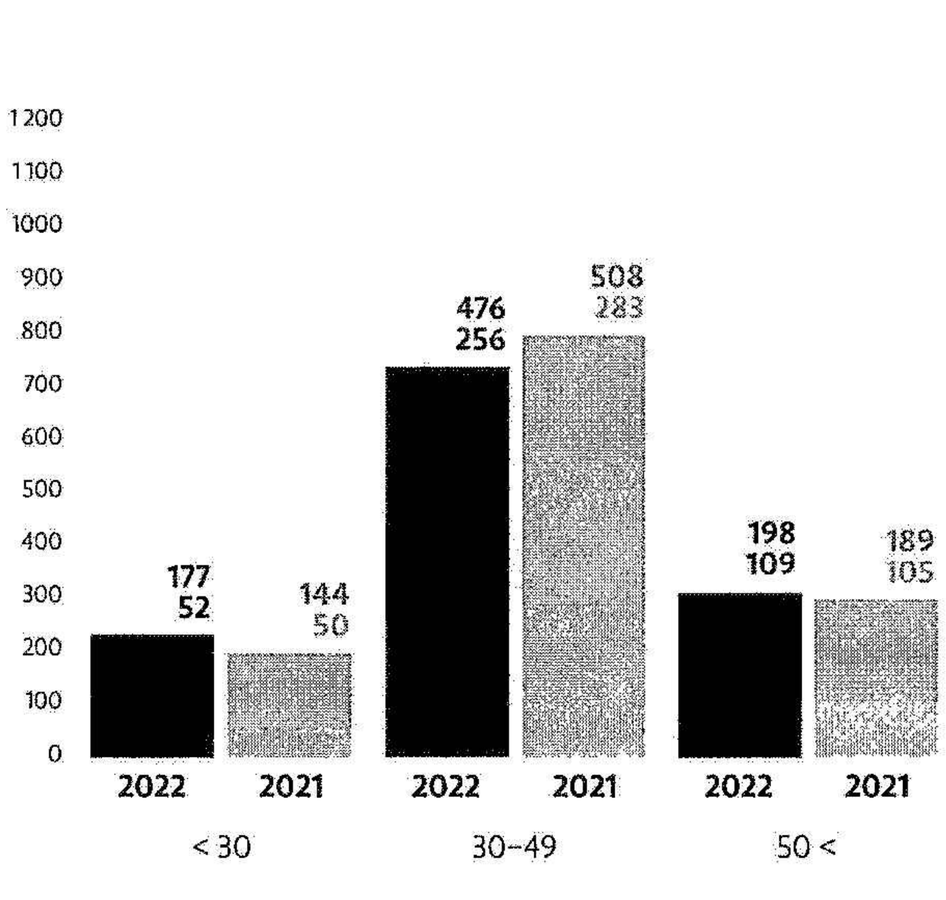
Våra medarbetare

Kvinnor Män

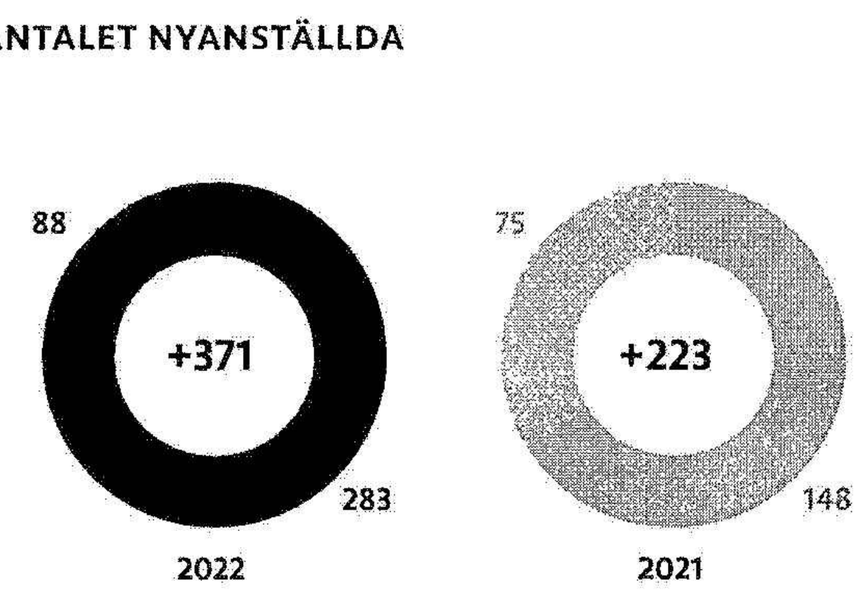
FÖRDELAT PER ANSTÄLLNINGSFORM



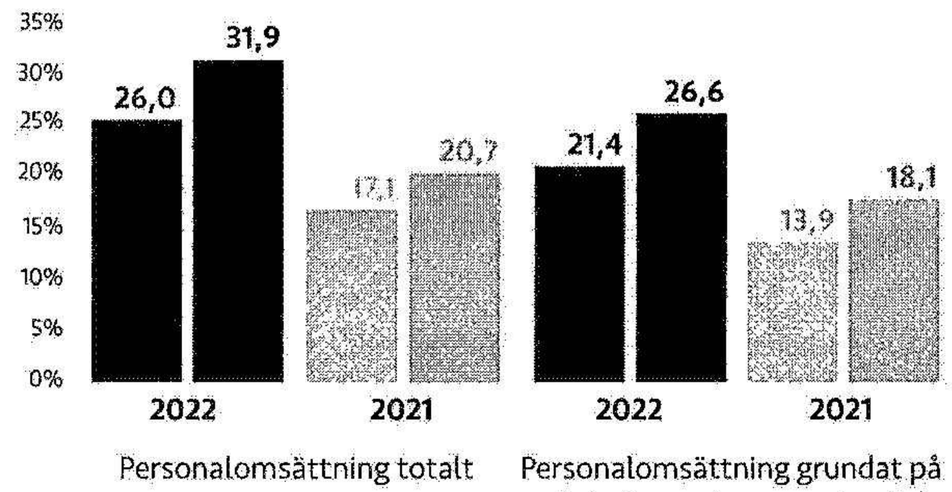
ÅLDERSFÖRDELNING TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



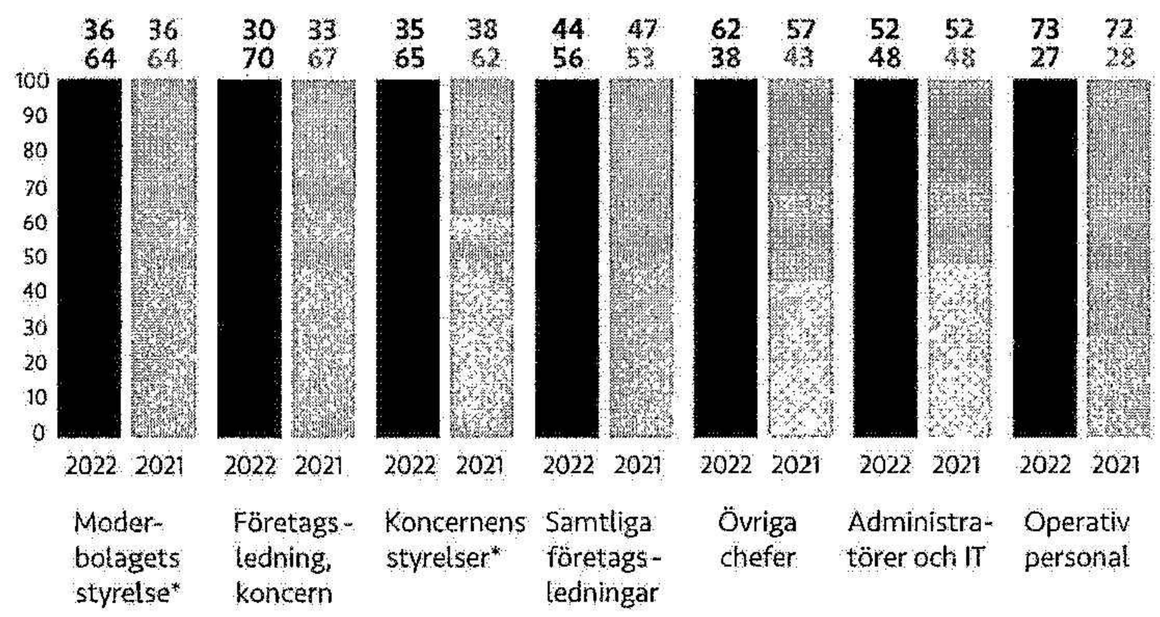
ANTALET NYANSTÄLLDA



PERSONALOMSÄTTNING FÖR TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA

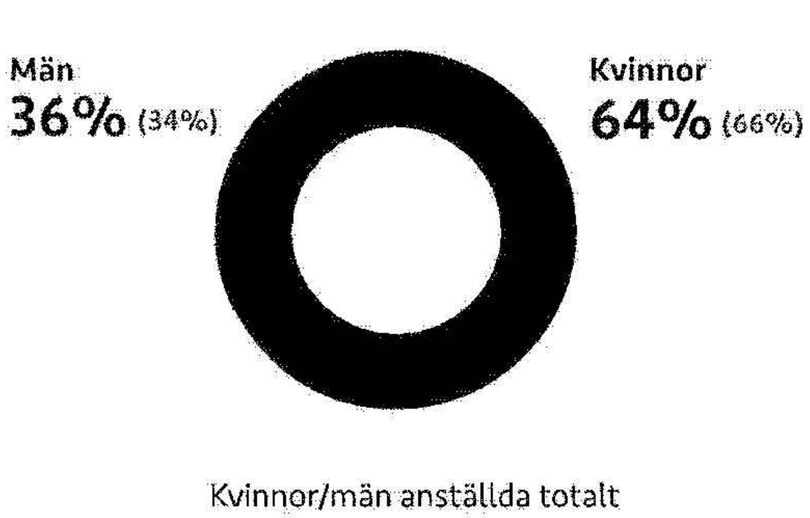


FÖRDELAT PER PERSONALKATEGORI



** Inklusive personalrepresentanter*

KÖNSFÖRDELNING



Kvinnor/män anställda totalt

20230523074 72

Fokus och utvecklings-områden 2023

SOS Alarm har under 2022 arbetat fram och tagit beslut om en ny affärsplan för perioden 2023–2025. I den nya planen sätts riktningen för verksamheten de närmaste åren.

I affärsplanen identifieras fem strategiska mål för hållbart företagande:

- Vi är stolta och kompetenta medarbetare.
- Vi ska vara det självklara valet för våra kunder.
- Vi erbjuder innovativa lösningar som skapar mervärde för våra kunder.
- Vi utvecklar nästa generations IT-plattform.
- Vi har ett högt förtroende hos allmänheten.

Samtliga mål väger lika tungt utan någon prioriteringsordning. Målen har en stark koppling till varandra – presterar vi i ett av målen får det med största sannolikhet effekt även på de övriga målen. För att veta när målen är uppnådda finns en indikator per mål och ett målvärde för december 2025.

FEM FOKUSOMRÅDEN UNDER 2023

Verksamhetsplanen 2023 är det första steget på resan att förverkliga målen i affärsplanen 2023–2025. Året kommer präglas av att stabilisera personalläget och förbättra våra leveranser tillsammans med våra kunder.

Vår leveransförmåga

Under 2023 rekryteras cirka 270 nya medarbetare. Med denna rekryteringstakt är vårt ledarskap ett prioriterat område. Likväl är det viktigt att bibehålla våra befintliga medarbetare. För att göra detta utvecklar vi det systematiska arbetsmiljöarbetet genom ledarskaps- och arbetsmiljöutbildningar, hälsofrämjande insatser för att öka frisknärvaron och arbeta med hållbara scheman.

En ny produktionsmodell och nya vårdmodeller utvecklas för att i högre grad kunna prioritera samtal och därmed bidra till kortare svarstider. Att minska svarstiderna till nödnumret 112 har högsta prioritet för att möta kraven i alarmeringsavtalet.

Våra kunder

Den oroliga omvärlden innebär en närmare dialog med offentliga verksamheter och myndigheter för att bistå med vår kunskap och expertis inom larm- och krishantering. Vi fokuserar på nära dialog för att skapa insikt och därefter kunna förädla och utveckla vår leverans för att svara mot deras behov.

Våra fokusområden 2023

- Vår leveransförmåga
- Våra kunder
- Vår teknik
- Vårt deltagande i totalförsvaret
- Vår ekonomi

Sjukvårdens struktur och arbetssätt i Sverige är under förändring. Här ska vi tillsammans med regionerna följa arbetet med god och nära vård och den decentralisering av vården som sker. I omställningen, som innebär att vården i högre grad organiseras och bedrivs med utgångspunkt från patientens behov och förutsättningar, ska vi vara anpassningsbara, verka nära regionerna, utveckla nya vårdmodeller i partnerskap och hjälpa dem att genomföra förändringar som samtidigt bygger på samverkan med oss.

Vår teknik
Utvecklingen av vår nya tekniska plattform pågår. Teknikutveckling i takt med en ökad digitalisering krävs för att hantera den ökade komplexiteten och de allt snabbare förändringarna i samhället. Det är därför avgörande att SOS Alarm finner sätt att utveckla verksamhet och tjänster tillsammans och i samverkan med andra aktörer.

Vårt deltagande i totalförsvaret
Det sker nu en förstärkning av Sveriges totalförsvar och försvarsförmåga. Den nya organisationen för krisberedskap och civilt försvar får långtgående konsekvenser för SOS Alarm och vår roll i det civila försvaret. SOS Alarm ska kunna agera i hela hotskalan. Att bibehålla 112-förmågan, att leverera på andra uppdrag samt att kunna skydda och säkra systemen blir dimensionerande för verksamheten som kraftigt måste utökas. Detta omfattar ökad samverkan för civilförsvarsplaneringen.

Vår ekonomi
Det generellt högre kostnadsläget kopplat till inflation och stigande energipriser leder till att vi anpassar våra kostnader. Vi fokuserar på ökad effektivitet och kostnadskontroll, för att som bolag anpassa oss till de budgetförutsättningar som finns.

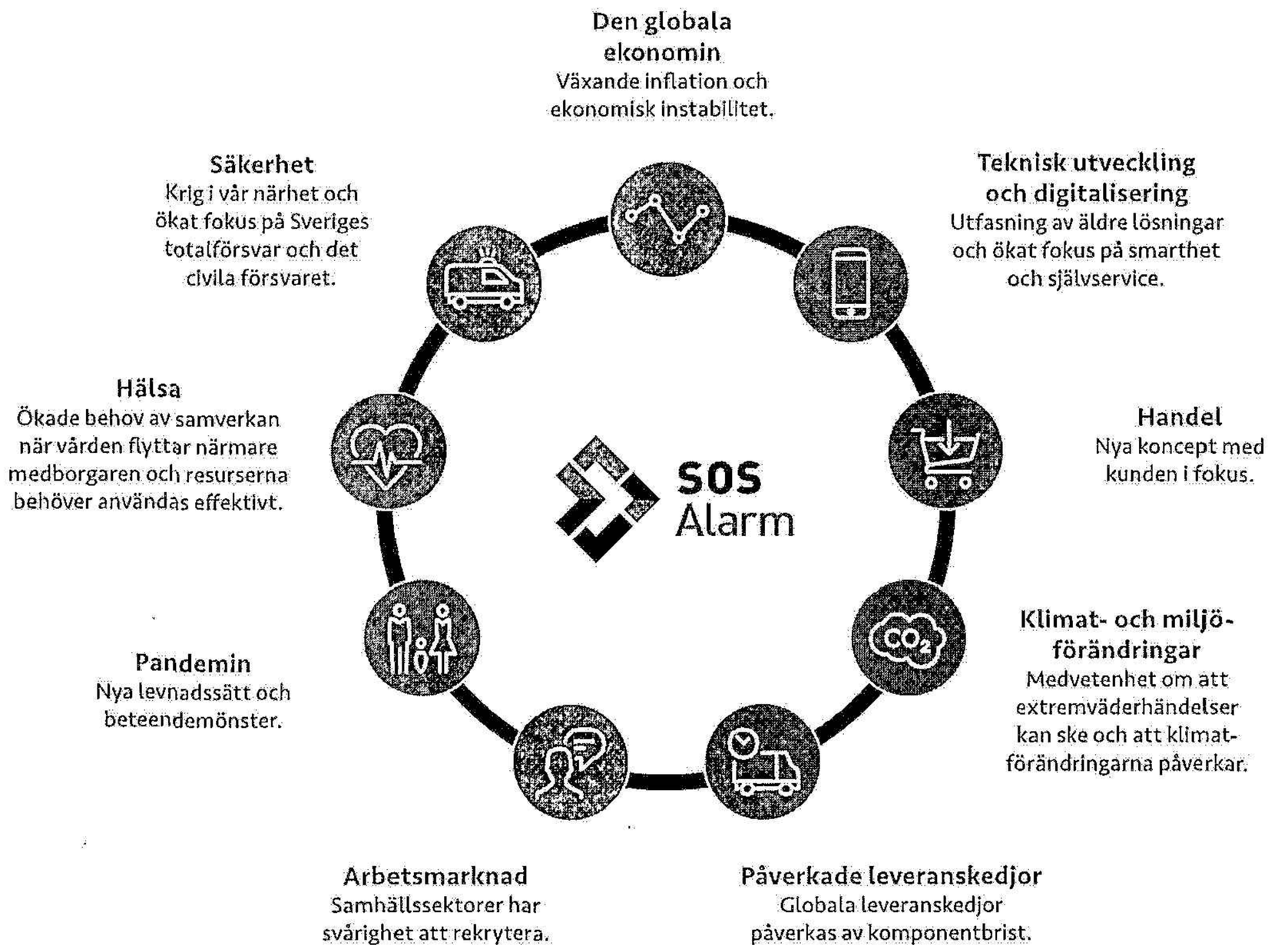
Fortsatt återhållsamhet är därför nödvändig, inte minst för att möjliggöra de omfattande investeringar som görs i ny teknik. Det innebär att vi lägger våra resurser där de ger mest nytta. Under året sker satsningar på att arbeta smartare och finna smartare lösningar. I en sämre konjunktur pressas våra kunder till kostnadsminskningar, vilket får återverkningar för SOS Alarm. Det gör det än viktigare att vi säkerställer tillförlitlighet och kvalitet i våra leveranser.



20230523073473

SOS Alarm och omvärlden

– Osäkerhet och förändring sammanfattar 2022 och den omvärld vi verkar i



GLOBALT HAR KRIGET I UKRAINA, energikrisen och efterdyningarna av pandemin påverkat SOS Alarm och vår omvärld i likhet med många andra. Det handlar inte bara om förändringarna i samhället i form av exempelvis ökat fokus på försvars- och säkerhetsfrågor där bland annat cybersäkerhet och beredskap samt civilförsvarsfrågor har fått stort utrymme utan även om att vi under året har en ny struktur för den civila beredskapen vilket innebär en omställning för samhället i stort.

VÄXANDE INFLATION OCH POST-PANDEMISKA EFFEKTER

Den tilltagande inflationen under året tillsammans med energikrisen påverkar alla branscher, såväl privata som offentliga verksamheter. Kortsiktigt ökar pensionskostnaderna och priset för att hålla i gång tillverkningsprocesser såsom elkostnader. Mer långsiktigt riskerar höjda räntor, ökade materialkostnader och ansträngd ekonomi att påverka investeringsförmågan och möjligheten att genomdriva projekt eller förändringar.

Påverkade leveranskedjor har varit en utmaning för många aktörer först på grund av pandemin och sedan har oroligheterna i omvärlden ytterligare spätt på utmaningarna.

Pandemin var en omställning för såväl hela samhället i stort som för enskilda individer. Det ställs högre krav på tillgänglighet hos offentliga aktörer. Arbetsmarknaden står samtidigt inför en omställning och flera samhällssektorer vittnar om svårigheter att rekrytera personal.

SOS ALARMS ROLL I EN ALLTMER KOMPLEX OMVÄRLD

Omvärldsfaktorer påverkar SOS Alarms roll som samhällsaktör och som leverantör till både privata och offentliga kunder. Vi ska bedriva en effektiv verksamhet där vi kan skapa ett mervärde för våra kunder och samarbetspartners. Det handlar dels om att med bra träffsäkerhet hantera enskilda ärenden, men ställer också krav på att samverka på olika sätt i ett bredare perspektiv. För exempelvis regionerna och hälso- och sjukvården som ställer om utifrån inriktningarna inom god och nära vård, behöver vi möta upp nuvarande och kommande behov. På liknande sätt ställs krav på räddningstjänsterna med förbättrad systemledning och utvecklad förmåga inom civilförsvarsarbetet. Året som gått har visat att denna samverkan behöver vara effektiv för att kunna ge alla parter bästa förutsättningar att utföra sitt uppdrag, när externa faktorer påverkar förutsättningarna i ännu högre grad.

Inom säkerhetsbranschen lockar tekniken med högre marginaler och ökad tillväxttakt. Där konkurrensen är hård letar många aktörer efter vägar till större marginaler och möjligheter att växa. Exempel på tjänster som växer är kameralösningar där exempelvis tillväxten inom obemannade butiker driver fram smarta lösningar. Rapporter visar att användarvänligheten tillsammans med moderna och säkra lösningar är centrala för att marknaden ska vara nöjd. Genom uppköp och samverkan förändras landskapet hela tiden och skapar nya förutsättningar där SOS Alarm är en stabil larmcentral och en pålitlig partner.





Jobbet som operatör kräver snabba beslut

Efter nio år som operatör på SOS-centralen i Sundsvall, varav de senaste 1,5 åren som produktionssamordnare på halvtid, trivs Angelica Dahlström med jobbet och har aldrig tvivlat på anställningen. Men det krävande jobbet som operatör är inte för alla, konstaterar hon.

– Det är svårt att vara SOS-operatör. Samtidigt som det krävs stor empati får detta inte övergå i sympati. Vi måste fatta snabba beslut – och besluten ska vara rätt. Om du inte har denna förmåga är det varken rätt gentemot oss eller mot medarbetaren själv.

I arbetet som produktionssamordnare ingår att hjälpa utsedda handledare för nya operatörer under utbildningstiden.

– Man kan ofta inte riktigt föreställa sig vad det innebär att vara SOS-operatör. Vi ger dem möjlighet under utbildningstiden att lyssna på samtal och känna efter. Men det blir inte på riktigt förrän de kommit in i jobbet och själva förstår innebörden av vad som krävs.

KRÄVER VISST KÄNSLOREGISTER

Under den första tiden märks ofta om de som rekryterats är lämpliga för rollen. Det krävs en viss typ av person med ett visst känsloregister, menar Angelica Dahlström. Åldern är inte alltid avgörande men du bör ha varit med om några händelser i livet.

– Det kan vara svårt om du aldrig själv har upplevt motgångar, förlust eller sorg. Att bemöta trauma kan vara tungt om du inte är rustad för vad det kan väcka inom dig själv. Man behöver en viss erfarenhet eftersom det väcker känslor att jobba här.

Angelica berättar att hon genom åren har lärt sig mycket om sig själv och hur hon fungerar. Det är en insikt som gjort att hon kan jobba bättre, effektivare och träffsäkrare och vara tryggare i sin egen roll.

– Nya operatörer upplever ofta belastningen som stressande. Men det gäller att vara lugn och strukturerad för att göra rätt. Att skala bort stressen. När jag hör något sorgligt funderar jag på om det var något som jag hade kunnat göra annorlunda. Lita alltid på att du har gjort ditt bästa är mitt råd.

BRISTANDE RESPEKT FÖR 112

Angelica Dahlström upplever det frustrerande med fel inringande till nödnumret, samtalen som inleds med ”Detta är absolut inte akut...”.

– De respekterar inte nödnumret 112 och de respekterar inte sina medmänniskor. Tänk om du jobbar på ICA och dag efter dag beställer bananer men det ständigt kommer en hel hög äpplen i samma låda. Ring rätt! Det underlättar för oss. Om grannens hus håller på att brinna ner vill jag inte vara upptagen med någon annans nageltrång.

"Vi har ett bättre upplägg och en mer strukturerad utbildning med bättre förberedda handledare"

Under sommaren 2022 arbetade Angelica Dahlström till 100 procent som operatör för att täcka upp för samtalsbelastningen. Under 2022 rekryterades 299 nya operatörer och sjuksköterskor i syfte att stärka upp verksamheten ytterligare.

– Vi rekryterar på ett grundligare sätt. Under utbildningen finns större involvering av vårdkvalitet och en ökad satsning på coachning för effektivare samtal. Det känns bra och jag är övertygad om att vi kommer att uppnå en bra kvalitet. Jag tror på riktigt att vi går mot bättre tider. Det finns en ny energi i ledningen som gör att jag tror på en vändning. Vi har ett bättre upplägg och en mer strukturerad utbildning med mer förberedda handledare.

SLÄPPER INTE OPERATÖRSROLLEN

– Som arbetsgivare är SOS Alarm fantastisk. Men alla kan inte jobba med blåljusuppgifter och fatta på-sekunden beslut. Men det finns så många tjänster utöver hanteringen av 112, vi erbjuder ju även säkerhet och jourtjänster där det finns många spännande arbetsuppgifter. Själv kommer jag att ha svårt att släppa operatörsrollen helt.





SOS-sköterskorna svarar på samtal när samhällets övriga alternativ uttömts

Nödnumret 112 är till för hjälpsökande som är i akut hjälp vid fara för liv och hälsa. Trots det är det många samtal som rör sig i en gråzon – samtal som egentligen borde ringts till exempelvis primärvården eller 1177.

– Det tror jag är en av flera bidragande orsaker till den ökad samtalsvolymen och de längre samtalen, säger SOS-sjuksköterskan Eva Fors. Och vi är tillgängliga för alla!

De som har texttelefon kan kontakta SOS Alarm och det är också möjligt att larma via tjänsten SMS112. Till skillnad från 1177 Vårdguiden, som har mycket begränsad tolktjänst, har SOS Alarm tolkhjälp på nästan alla språk alla tider på dygnet.

– När en person uttömt alla andra alternativ hamnar man hos oss. Och jag kan tycka att det är fint att den möjligheten finns. Människor förväntar sig att få hjälp av oss och de får också den hjälpen. Jag känner faktiskt att jag gör en oerhörd nytta på jobbet. Vår vision är "Ett tryggare Sverige för alla" och vi bidrar till det genom att se till att inringarna får rätt hjälp på rätt plats i rätt tid – dygnet runt, årets alla dagar.

När den svarande operatören inte har identifierat ett omedelbart behov av polis, ambulans eller räddningstjänst kopplas SOS-sköterskan in, i första hand för att hjälpa till genom att göra en fördjupad vårdintervju, och i andra hand med att lotsa inringaren till rätt instans.

INGEN KONTAKT MED PERSONALEN

Hela vårdsektorn står inför utmaningar, vilket också påverkar SOS Alarm. Efterfrågan efter tillgänglighet är stor – och medborgarna önskar också ett snabbt bemötande. SOS Alarm är alltid tillgängliga och patienter som är sjuka, men inte alltid har ett akut vårdbehov, vänder sig allt oftare till 112.

– Samtalen hamnar i mitt öra. Sedan vidtar ett detektivarbete där jag försöker få tag i personalen för att situationen ska kunna hanteras på boendet, förutsatt att det inte föreligger ett ambulansbehov. Jag kanske får tag i någon som kan lugna med ett glas mjölk och en macka i stället för att larma ut en ambulans.

SOS-uppdraget kräver en fullgod lösning för varje samtal och inget kan skickas vidare med en oklar hänvisning.

– Visst är det många som ringer fel. Deras behov är inte i egentlig mening akut även om det känns så om man just upptäckt att ens cykel blivit stulen. Men många av dem som ringer befinner sig i en verkligt svår situation. Vi kan inte ignorera deras behov.

RÅNAD MITT I NATTEN

Eva Fors minns samtalet med en kille i Värmland som hade missat bussen när det var fem grader kallt ute. Hans mobil var nästan urladdad och han hade blivit lämnad av kompisar vid en busshållplats men sista nattbussen hade gått. Kort därefter blev han rånad på sina pengar men fick behålla telefonen eftersom den var för gammal.

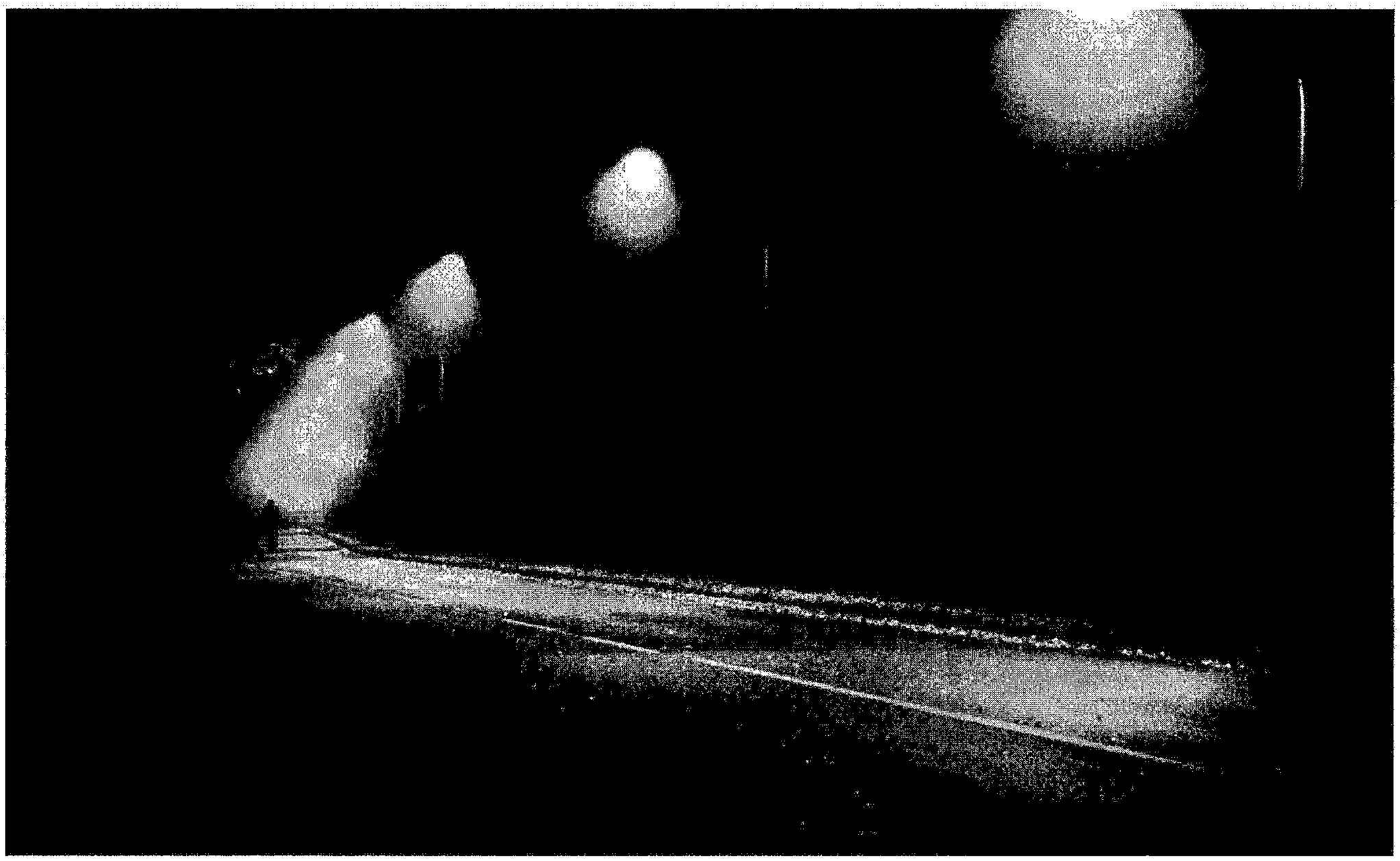
– Hos oss fick han hjälp med att förklara sin situation på tigrinja och vi kunde koppla in socialjouren som skickade ut en taxi för att hämta honom. Det kan jag inte tycka är en felringning. Felringningar är när någon ledsnat på att vänta i kön till 1177, vill ha skjuts till akutmottagningen, göra en polisanmälan eller har varit på krogen och blivit bestulen på sin plånbok.

Uppdraget som SOS-sköterska skiljer sig från andra sjuksköterskejobb. De kan se och röra vid patienten, ta prover, kolla puls och blodtryck.

– Vi har enbart det vi hör att gå på. Jag koncentrerar mig på att verkligen vara närvarande i samtalet, tar ett samtal i taget och försöker hjälpa på det bästa sätt jag kan. Det finns inget mer tillfredsställande än att kunna hjälpa en annan människa!



Eva Fors
SOS-sjuksköterska





Samordnade insatser krävs för att minska icke-akuta vårdsamtal till 112

Allt fler slår nödnumret 112 även för icke-akuta vårdärenden. Följden blir att den totala samtalsmängden ökar med förlängda svarstider som konsekvens.

– Det är tydligt att patienter som tillhör primärvården har ökat, alltså de som inte har livshotande vårdbehov, konstaterar Camilla Nylén, verksamhetschef Vård på SOS Alarm.

Samtalen kan uppfattas som en onödig belastning på nödnumret, som felringningar som inte borde göras. Men att skuldbelägga de inringande löser inga problem – frågan är snarare hur hälso- och sjukvården i stort kan organisera sig och samverka för att skapa förutsättningar för att rätt patient ska kunna omhändertas på rätt nivå i ett tidigare skede.

Det kan samtidigt vara lite vanskligt att fastslå trender så nära inpå pandemin. Är dagens volymer det nya normala? Om så är fallet så måste SOS Alarm fortsätta det långsiktiga arbetet med att säkerställa förmågan att hantera volymen både effektivt och kvalitativt.

ÖKAD SAMVERKAN MED REGIONERNA

– Detta arbete kräver djup, målinriktad och god samverkan med våra huvudmän, regionerna. Sjukvården i stort kommer inte förändras från en dag till en annan. Arbetet kräver tålamod och ödmjukhet. I en sjukvård med utmaningar i flera olika led kan man inte bara peka på en länk och säga att bara den gör ett bättre jobb så löser sig alla andra delar av sig självt. Det vore ett naivt och förenklat sätt att se på en komplex utmaning. Vad har förändrats? Tveklöst har befolkningen åldrats där patienter ofta lever med flera kroniska sjukdomar. Detta får följder för patienterna själva men ställer även krav på hälso- och sjukvården när det gäller samordning och rätt omhändertagande innan patienten blir så sjuk att ambulans- eller akutsjukvården måste kopplas in. Parallellt med detta är numera självdiagnostisering via nätet bara en sökning bort.

– Medierna, och inte minst sociala medier, rapporterar ständigt om till synes banala åkommor som kan vara livshotande: huvudvärken som ett tecken på stroke, magont som förstadiet till cancer.

Men hur ska SOS-operatören agera när en inringade med 38,5–39 grader i feber är övertygad om att hen drabbats av sepsis, blodförgiftning, men i övrigt fullt frisk.

– Att säga till en patient, som är övertygad om att hen är svårt sjuk, inte är akut sjuk, kräver mycket av den som gör bedömningen. Att ibland hellre fria än fälla i det läget är inte helt förvånande.

ÖKAD TILLGÄNGLIGHET TILL PRIMÄRVÅRDEN

Nyckeln, anser Camilla Nylén, är ökad tillgänglighet till primärvården och en generell ökad samverkan inom vården med patienten i fokus.

– Primärvården behöver öka sin tillgänglighet så att ambulans- och akutsjukvård primärt nyttjas för det som de är avsedda för. Idag ser vi att alltfler ambulansverksamheter sätter in alternativa resurser och kompetenser för att kompensera för en primärvård som inte kan omhänderta sin patient. Insatsen blir, trots goda intentioner, inte helt optimal för den enskilda patienten som hade fått mer korrekt vård och behandling av sin fasta vårdkontakt.

Flera vårdcentraler stänger dessutom mottagningen klockan 17, men patienterna har behov av dem dygnet runt. I många regioner blir därför akutmottagningen det enda alternativet.

– Tillgängligheten måste öka i primärvården och vi behöver alla vara en del av lösningen i tät samverkan och se till regionens samlade resurser nyttjas optimalt.

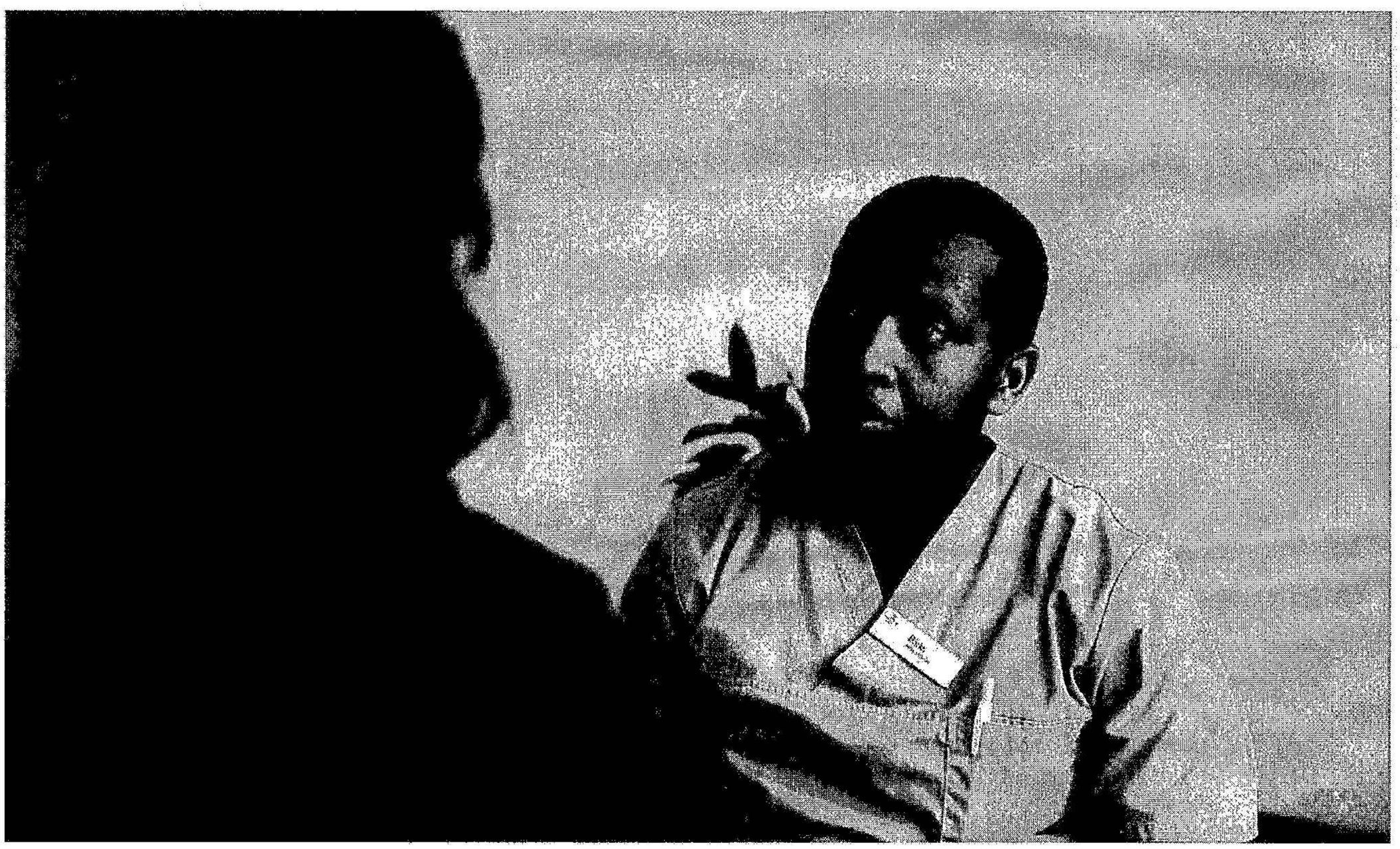
GAPET MÅSTE TÄPPAS TILL

Efter 20 år i såväl operativa som ledande befattningar inom SOS Alarm har Camilla Nylén upplevt förändringarna i den prehospitala vården som inte bara ökat belastningen på SOS Alarm utan även på ambulanssjukvården.

– Vi har inte rätt förutsättningar för att kunna sortera patienter med primärvårdsbehov. Vi försöker alla så gott vi kan att kompensera och laga efter läge men vi har ett gap som vi måste hjälpas åt att täppa till. Vi löser inget utan samverkan och primärvården och alla regioner har egna utmaningar vilket också kräver skräddarsydda lösningar. Vi behöver alla ta vårt ansvar och vara en del av lösningen. Med gemensamma krafter och hängivenhet till det som är viktigast, patienten, kommer vi en bit på väg.



Camilla Nylén
verksamhetschef, Vård





112 – Vägen in till en bredd av hjälpinsatser

Nödnumret 112 är väl känt för att tillkalla polis, ambulans och räddningstjänst. Men det är kanske mindre känt att 112 även är kanalen för samtal med Jourhavande präst, sjö- och flygräddning samt Giftinformationscentralen.

SAMTAL TILL JOURHAVANDE PRÄST förmedlas via SOS-operatören, oftast efter specifik förfrågan men även när omständigheterna föranleder vidarekoppling.

– Oftast ber den som ringer 112 att få prata med jourhavande präst som är öppen från klockan 21 till 06, berättar Nina Sagovinter, nationell samordnare för Jourhavande präst inom Svenska kyrkan. Men det händer även att SOS Alarm föreslår ett samtal till jourhavande präst när det inte finns ett akut hjälpbehov utan någon som behöver prata.

Under 2022 tog Jourhavande präst emot cirka 100 000 samtal via 112 men även via sin chatt som är öppen kvällstid fram till midnatt. Varje natt är cirka 25 präster engagerade och varje stift åtar sig att ta ett antal pass. Under pandemin då många upplevde rädsla och ensamhet förlängdes öppettiden med fler engagerade präster för att besvara fler samtal.

– Då märkte vi att samma personer ringde upprepade gånger. Har man ångest och är psykiskt skör förstärks ångesten av rädslan att bli smittad.

Prästerna har absolut tystnadsplikt och den som ringer till Jourhavande präst är garanterad anonymitet. Inget registreras eller antecknas och Jourhavande präst får därför inte redogöra för samtalens innehåll. Men i stort handlar de om frågor som vi alla brottas med – ekonomi, ensamhet, pandemin och en orolig omvärld.

– Det som händer är att man blir lyssnad på, får lite hopp för att orka ett tag till. Vad ger människor hopp? Det är att bli tagen på allvar, att verkligen bli lyssnad på. Och på riktigt: inte bara som ett hej-hur-mår-du i livsmedelsaffären.

När man ringer Jourhavande präst är du inte ensam i sin ensamhet, konstaterar Nina Sagovinter.

– Sverige är mig veterligen det enda land i världen där man få tag i en präst via det nationella nödnumret när du är i behov av ett stödsamtal.

GIFTINFORMATIONSCENTRALEN

En annan aktör som SOS Alarm arbetar nära är Giftinformationscentralen. Vid misstänkta akuta förgiftningsfall kopplas 112-samtal vidare dit.

Centralen tar årligen emot cirka 100 000 samtal och på senare år har samtalen ökat, särskilt från sjukvården. Utöver samtal via 112 tar centralen emot mindre akuta samtal direkt från allmänheten samt samtal från sjukvården på särskilda telefonnummer.

– Vi har en bra samverkan med SOS Alarm där vi kan ge råd som gör att man kan undvika att skicka ambulans, berättar Peter Hultén, legitimerad apotekare på Giftinformationscentralen.

Giftinformationscentralen, som är en del av Läkemedelsverket, har ett nationellt uppdrag att dygnet runt informera om risker samt ge råd vid akuta förgiftningar och tillbud med läkemedel, kemiska produkter samt biologiska toxiner.

Drygt en fjärdedel av frågorna rör barn under tio år. Hälften av frågorna för dessa barn handlar om att de smakat på kemikalier och kemiska produkter – där maskindiskmedel är vanligast – eller kosmetika och hygienprodukter. En fjärdedel har fått i sig läkemedel. De flesta av dessa frågor innebär ingen eller liten risk och väldigt få uppmanas att uppsöka sjukvård. Den vanligaste orsaken att söka vård är att barnen svalt knappcellsbatterier.

En tiondel av frågorna rör barn och ungdomar 10–19 år. Många av frågorna i åldersgruppen handlar om självdestruktivt intag, oftast överdosering av läkemedel, där paracetamol är vanligast.

Bland vuxna utgör olika typer av olycksfall – på arbetet och hemma – knappt en tredjedel av frågorna. Avsiktliga förgiftningar – framför allt bland kvinnor – svarar för hälften av frågorna som i majoriteten av fallen kräver sjukvård.

– Vårt råd beror på vilket typ av preparat det handlar om och tidpunkten i förloppet. Vi ger råd men beslutar inte om ambulans krävs. Vanligtvis ligger SOS-operatören kvar i samtalet och vi talar om när detta inte längre behövs, säger Peter Hultén.

SJÖFARTSVERKETS SJÖ- OCH FLYGRÄDDNINGSCENTRAL

Utöver att SOS Alarm kopplar vidare hjälpsökande till Giftinformationscentralen och Jourhavande präst samverkar vi med andra aktörer för att rätt hjälp ska nå fram i rätt tid.

När 112-samtal tyder på ett behov av en sjö- eller flygräddningsinsats kopplas Sjöfartsverkets Sjö- och flygräddningscentral in. Enligt lagen om skydd mot olyckor ansvarar Sjöfartsverket för sjö- och flygräddningstjänst inom de geografiska områden som omfattas av svensk räddning.

Räddningsinsatserna leds och samordnas från Sjö- och flygräddningscentralen i Göteborg.

– Numera får vi en digital ärendeöverföring från SOS Alarm när vissa specifika index väljs av SOS-operatören, berättar Annika Vestergård, enhetschef vid centralen. Det har gjort uppstarten av våra insatser mycket effektivare.

Antalet sjö- och flygräddningsinsatser har varit relativt konstant under de gångna fem åren – cirka 1 200 sjöräddningsärenden och omkring 700 flygräddningsärenden per år. Sjöräddning har en tydlig högsäsong under sommarperioden medan flygräddning tillkallas mer jämnt fördelat över hela året.

– Samtidigt är de ärenden som inträffar under lågsäsong ofta av mer allvarlig art beroende på



Foto: Mikael Sellergren

20230523074778

sämre väderförhållanden. Vi hanterar också cirka 5 000 övriga ärenden per år som inte klassas som sjö- eller flygräddningstjänst. Det kan vara bistånd till annan räddningstjänst, sjuktransporter eller andra sjörelaterade ärenden.

Sjö- och flygräddningscentralen – Joint Rescue Co-ordination Centre (JRCC) – tar även emot larm på fler sätt än via 112, bland annat

Sjö- och flygräddningscentralen – Joint Rescue Co-ordination Centre (JRCC) – tar även emot larm på fler sätt än via 112

via flygtrafikledningsenheter, Försvarsmaktens flygstridsledning samt via olika typer av nödsändare som är monterade på fartyg, båtar och luftfartyg.

– Vi tar dessutom emot larm från personliga portabla nödsändare och SSAS (Ship Security Alert). Vidare passar vi sjöfartens båtradio, nödkanal 16 dygnet runt, där larm från sjöfarten och fritidsbåtar kan komma in om de inte larmar via 112. Vi kan även få larm via telefon från grannländers räddningscentraler, polisen eller flygklubbar. Men merparten av larmen kommer via 112.

Den digitala ärendeöverföringen från SOS Alarm innebär att JRCC snabbt får larmfakta samt en positionering, vilket effektiviserar insatserna. Idag är överföringen enkelriktad men i framtiden hoppas JRCC få till en digital ärendeöverföring även från JRCC till SOS Alarm.

– Det är en värdefull tidsbesparing både för oss och för den nödställda. Vi kopplas även in på medlyssning på kommunala räddningstjänstlarm som berör vattenområde för att se om vi kan bistå med en räddningsresurs. Det ger en bra samverkan och möjlighet till snabb informationsdelning samtidigt som vi optimerar samhällets resursanvändning.

JRCC deltar i utbildningen av nya SOS-operatörer och kan då informera om sin verksamhet och bädda för en bra samverkan.

– Det är kanske extra viktigt eftersom vi hanterar en förhållandevis liten del av den totala larmmängden i samhället, det blir en sällanhändelse för SOS-operatören, säger Annika Vestergård.





SOS Alarm växlar upp för stärkt civilt försvar

Genom att förstå vad kunderna behöver, vad användarna uppskattar och vad samhället efterfrågar, ska SOS Alarm säkerställa att rätt trygghetslösningar utvecklas och att företaget fortsätter att vara nytänkande och innovativt. Det ska ligga som grund för framtidens trygghetslösningar.

DEN 1 OKTOBER 2022 trädde en ny organisation för krisberedskap och civilt försvar i kraft. Den innebär bland annat att Sverige får 60 beredskapsmyndigheter, varav tio med sektorsansvar, och att sex civilförsvarsområden bildas på länsstyrelsenivå. Därmed ska roller och mandat bli tydligare och hela samhällets förmåga att tillsammans hantera situationer med höjd beredskap och ytterst, efter krig stärkas. Det får långtgående konsekvenser för SOS Alarm och dess roll i det civila försvaret.

– Detta är en av de största samhällsreformerna i Sverige i modern tid som kommer att ha bäring lång tid framöver, konstaterar säkerhetschef Anders Fredriksson. Vi behöver inordna oss i detta nya system, bland annat genom att strukturera oss i linje med de nya civilförsvarsområdena.

SOS Alarm har genomfört ett fördjupat arbete om var organisationen ska vara 2030. Utifrån målbilden 2030 krävs att SOS Alarm har rätt bemanning och rätt roller för att möta normalläge, krisläge och höjd beredskap. Hur ska SOS Alarm förberedas för att kunna hantera en samhällskris?

Nuläget har undersökts och en gap-analys genomförts. Samtidigt påbörjas planeringen för att stärka olika förmågor som omfattar organisationsberedskap inom bland annat kommunikation, samverkan, försörjningsberedskap, säkerhetsskydd samt stärkt informations- och cyberskydd. Dessa är SOS Alarms fokusområden framöver.

LÅNGA LEDTIDER

Ledtiderna för såväl planering, genomförande och finansiering är långa och kostsamma. Därför krävs en stabil och långsiktig finansiering. Insatserna gäller exempelvis både dagens SOS-centraler och alternativa ledningsplatser vid fredstida kris eller höjd beredskap.

– För SOS Alarms del måste vi stärka vår verksamhet i takt med samhällets förväntningar och utveckling. Vi behöver bland annat förstärka rådigheten över våra anläggningar, att ha rätt fysiskt skydd. De behöver också vara rätt dimensionerade för totalförsvaret. Vi behöver kunna skydda oss med lång uthållighet för prioriterade leveranser, förklarar beredskapschef Martin Lundblad.

20230523074179

SÄKER KOMMUNIKATION

Inom området säker kommunikation planeras nu för ett nytt tele- och datakommunikationssystem med nästa generation Rakel, vars första del införs 2026. Samtidigt anpassar SOS Alarm krypterad kommunikation för SGSI (Swedish Government Secure Intranet). Detta ska öka tillgängligheten, riktigheten och konfidentialiteten.

– Vi behöver skydda vår information och våra system från extern påverkan. Här behöver vi kunna kommunicera säkert både internt och externt med våra kunder och samverkanspartners. Vi måste också hjälpa medarbetarna att hantera säkerhetsinformation. För att klara detta i enlighet med lagstiftningen krävs utbildningsinsatser, fortsätter Martin Lundblad.

Av de tio beredskapssektorerna deltar SOS Alarm som adjungerad i sektorn ”Räddningstjänst och skydd av civilbefolkningen” som leds av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB.

– Vi ska samordna planeringen för att uppnå sektorns mål och samordningen mellan sektorer. Det finns en oerhört stark vilja att åstadkomma förbättringar. Och i det sammanhanget är vi en viktig spelare, säger Martin Lundblad.

SAMMA ANSVAR I KRIS

SOS Alarm är en del av Sveriges säkerhet. Riskhantering handlar om ansvar, närhet och likhetsprincipen. Den aktör som har ansvaret i fredstid har det även i kris. Hur ska verksamheten organiseras vid höjd beredskap med inskränkningar i elförsörjning, telekommunikationer och annan infrastruktur? Alla som verkar och bor i Sverige ska känna sig trygga med att allt ska fungera så normalt som möjligt dygnet runt.

SOS Alarm behöver en god robusthet för katastrofer och krig. Det krävs en stark förmåga att identifiera störningar i verksamheten för att snabbt kunna agera efter strukturerade planer med en tydlig kontinuitetsplanering för särskilt svåra förhållanden.

– Det kommer att finnas en koppling till civilt försvar i allt som vi gör, andas och lever, sammanfattar Anders Fredriksson. Det civila försvaret måste integreras i allt, IT-system, rekrytering, avtal – ja, allt.



Martin Lundblad
Beredskapschef



Anders Fredriksson
Säkerhetschef



SOS-operatörer sköter kameraövervakning

Obemannade butiker – en växande trend

Utvecklingen mot helt obemannade livsmedelsbutiker eller så kallade hybridbutiker med bemanning under vissa tider väntas öka kraftigt de kommande åren. SOS Alarms partner SafeTeam har redan ett hundratal anslutna butiker där de svarar för utrustning, installation och service av säkerhetssystemen.

SafeTeams kameraövervakning hanteras av SOS-operatörer som snabbt kan verifiera såväl felaktiga inpasseringar som pågående inbrott, brand eller nödlarm.

– SOS Alarm har verkligen imponerat med sin mycket avancerade förmåga att ta emot kamerahändelser direkt från de system som vi har installerat, med vassa teknikexperter som stödjer oss som installatör. Vi får återkommande höra från våra gemensamma kunder att SOS Alarm har trevliga och lugna operatörer som är tillmötesgående vid larmhändelser. Dessutom har SOS Alarm en fantastisk responstid vid larm, säger Erik Lindgren, affärsområdeschef Retail- & Rikskunder, SafeTeam.

Obemannade butiker gör det möjligt för butiker på mindre orter eller i glesbygd som har ett begränsat kundunderlag att överleva i konkurrensen med större livsmedelsbutiker i närliggande tätorter. Samtidigt växer en annan trend, nämligen att stora livsmedelsbutiker kan erbjuda kunder tillgång till nödvändiga varor i en anslutande modul när ordinarie butik håller stängt.

– Till skillnad från jourbutiker som måste hålla en högre prisnivå till följd av att de är bemannade kan ”vanliga” livsmedelskedjor erbjuda kunder sin normala prisnivå även efter stängning, säger Erik Lindgren och fortsätter:

– I de fall det är i deras vanliga butikslokal så går vi tillsammans med butiksägaren igenom vilka typer av varor som ska erbjudas och om vissa utrymmen kanske behöver stängas av.

INPASSERING VIA APP ELLER BANKID

Gemensamt för de obemannade butikerna är att det krävs någon form av inpasseringssystem, antingen i form av särskilda appar eller genom BankID. Apparna kan även användas för skanning av varor och betalning.

Kameraövervakningen i butikerna bygger på att kunder i förväg godkänt att de filmas. Den möjliggör övervakning som sedan kan påkalla SOS-operatörens uppmärksamhet vid onormala eller icke-godkända händelser. Det kan vara snatterier eller skadegörelse men även brand eller annat som kräver räddningsinsatser.

20230523073480

– Tillsammans med SOS Alarm går vi igenom de olika funktionerna som kan trigga larm med butiksägaren, berättar Erik Lindgren. Det känns tryggt att SOS Alarm kan larma ut rätt resurser när det krävs. Räddningstjänsten, bevakningsföretag eller polisen har naturligtvis stor nytta av att få mer information, att butiken faktiskt är öppen och att kunder är i lokalen om det kommer ett larm mitt i natten från en butik som annars förmodas ha stängt. Det blir möjligt när larmoperatören kan se händelsen i realtid och kan bekräfta om det finns kunder i butiken eller inte.

SVÅRARE ATT SNATTA

Samtidigt konstaterar Erik Lindgren att snatterier i obemannade butiker är betydligt svårare eftersom kunden, till skillnad från i vanliga butiker, är känd till utseende och namn. En annan fördel är att varor som kräver ålderskontroll även kan säljas eftersom åldern redan fastställts vid inpasseringen.

Innan systemen aktiveras stresstestas de i samverkan med butiken och sedan sker en löpande kontroll av att funktionerna fungerar som tänkt. Så långt som möjligt åtgärdas fel på distans med hjälp av butikspersonal – allt från dolda kameravinklar till butiksinredning som av misstag skymmer kameran.

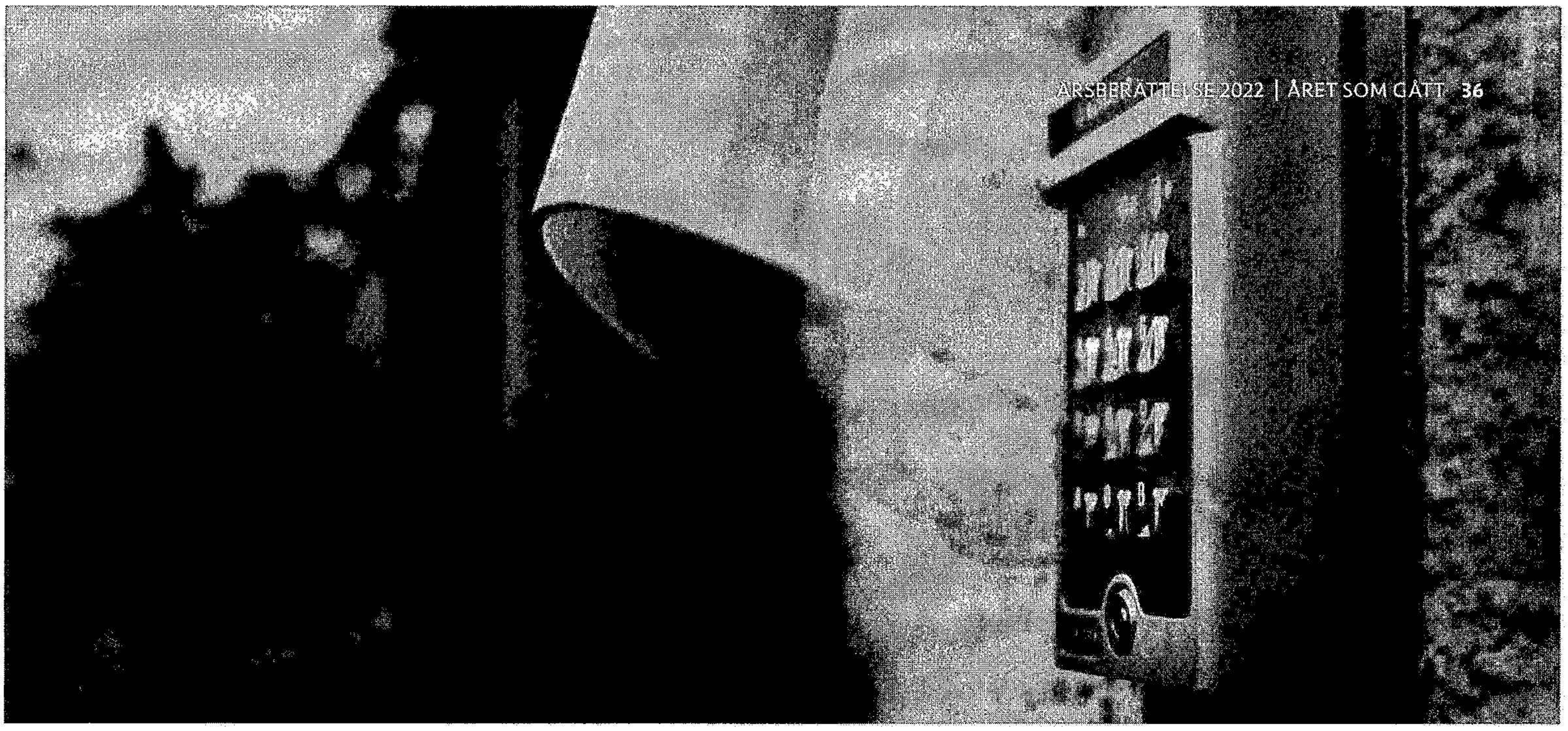
Kostnaderna för butiksägaren beror till stor del på omfattningen av säkerhetsutrustningen från start och hur mycket som kan återvändas i systemet. Men SafeTeams erfarenhet är att systemen är återbetalda efter bara några månader.

– Det ska bli spännande att se hur obemannade koncept utvecklas för fler näringar utöver livsmedelsbutiker, bland annat för gym, sko- och klädbutiker, blomsterhandlare, apotek eller verktygsgrossister, avslutar Erik Lindgren.



Erik Lindgren
affärsområdeschef
Retail- & Rikskunder,
SafeTeam





Förvaltaren i Sundbyberg ökar tryggheten med Smart passage

Sundbybergs allmännyttiga fastighetsbolag Förvaltaren med cirka 6 600 lägenheter är ett av många som anslutit sina fastigheter till Smart passage. Genom systemet med digitala nycklar kan SOS Alarm släppa in räddningstjänsten när larmet går.

– Vi valde att ansluta oss till Smart passage för att underlätta för räddningstjänsten att komma in i våra fastigheter snabbare, säger vd Petra Karlsson Ekström och fortsätter:

– På så sätt ökar vi också tryggheten för våra hyresgäster. Trygghet och trivsel är några av våra viktigaste prioriteringar på Förvaltaren. Vi ser med tillförsikt fram emot att även ambulans ska ansluta till Smart passage, då det ökar tryggheten ytterligare för våra hyresgäster och sundbybergarna i stort.

Det allmännyttiga fastighetsbolaget bildades 1947 och har sedan dess utvecklat det moderna Sundbyberg med bostäder och lokaler för företag och andra verksamheter. Förvaltaren kom i kontakt med Smart passage genom företaget Amido som utvecklat systemet tillsammans med SOS Alarm.

– Samarbetet gick smidigt med både Amido och SOS Alarm och vi är mycket nöjda över hur arbetet med implementeringen genomfördes, förklarar Petra Karlsson Ekström.

– Vi gjorde ett gemensamt pressevenemang tillsammans där ett av målen var att nå ut brett med informationen till invånarna i Sundbyberg. Det tycker jag vi lyckades med.

Förvaltaren har inte frågat sina hyresgäster specifikt om Smart passage.

– Däremot fick vi positiva kommentarer från hyresgäster under implementeringen i våra områden sommaren 2022.

Smart passage är SOS Alarms koncept för inpassering med digitala och tillfälliga nycklar. Systemet kan enkelt integreras med befintliga låssystem. När ambulans eller räddningstjänst behöver tillfällig behörighet till byggnaden kommer de in när det behövs – vid larm om brand eller sjukdom. Smart passage levereras av SOS Alarm tillsammans med Amido och Swedlock.



Satellitdetektion av skogsbränder – nu en del av larmkedjan

Sedan november 2022 inkommer larm direkt till SOS Alarm när bränder i skog och mark upptäcks genom satelliter. Larmhanteringen för skogsbränder har därmed blivit mer heltäckande.

Bevakningen sker med hjälp av satelliter som går i polära omloppsbanor och är utrustade med instrumentet Visible Infrared Imaging Radiometer Suite (VIIRS). Satelliterna passerar Sverige vid olika tidpunkter varje dag och möjliga tidsfönster är under natten cirka klockan 00–04 och mitt på dagen cirka klockan 12–16. Eftersom varma objekt, som avger infraröd strålning, kan generera detektion kan tätorter och industrier utgöra källor till falsklarm. Därför filtreras data innan den skickas vidare genom en maskning av tätorter samt en buffertzon på 500 meter kring industribyggnader och industriområden.

STÖRST POTENTIAL I GLESBYGD

Skogsbrandsbevakningen med flygplan finns fortfarande kvar som en viktig del av bevakningen. Det är kombinationen satellit- och flygbevakning som ger stora förbättringar i larmhanteringen. Potentialen för tekniken är, precis som med de skogsbrandbevakande flygplanen, störst i glesbygd där sannolikheten till upptäckt av människor är mindre.

– Vi har bland annat stora skogsområden i Norrland med gles befolkning där detta blir en ytterligare hjälp, exempelvis vid blixtnedslag, säger Klaus Heinsvig, Verksamhetschef Räddning & Kommun vid SOS Alarm. Satelliterna kan även detektera andra bränder, som exempel har vi bland annat fått in larm om en husbrand längs stranden i närheten av Halmstad.

Under 2022 inkom 1 761 ärenden om skogsbrand – och ännu fler för bränder utomhus – till SOS Alarm. Av dessa genererades cirka 125 larm via satellitdetekteringen. Flest antal ärenden inkom under augusti följt av juli och maj månad.

– De flesta larm inkommer från allmänheten men ibland kan det vara svårt för den inringande att exakt ange platsen. Vid rätt tidsfönster får vi via satelliterna med en fördröjning på cirka 15 minuter en exakt positionering, säger Klaus Heinsvig.

Den nya tekniken för upptäckt av bränder i skog och mark testades under två år av MSB och SMHI i samarbete med bland annat SOS Alarm före införandet.



YouCall förstärker SOS Alarms erbjudande

Sedan 2022 är kontaktcentret YouCall i Piteå ett helägt dotterföretag sedan SOS Alarm tagit över Piteå Näringsfastigheters 30-procentiga andel.

– För oss är det en tillgång att ha en solid ägare i SOS Alarm som kan tillföra stort värde till YouCalls verksamhet, säger vd Anneli Olovsson. Vi stärker SOS Alarms erbjudande och leverans genom att bidra med ytterligare utveckling av ett flertal tjänsteområden. Vissa uppdrag väljer moderbolaget att utföra via oss för att kunna frigöra resurser.

YouCall hanterar sedan flera år tillbaka uppdraget att svara på samtal till informationsnumret 113 13, som är en del av SOS Alarms alarmeringsavtal med staten. För att säkerställa tillräckliga resurser för att besvara samtal vid samhällskriser valde SOS Alarm i ett tidigt skede att involvera YouCall i lösningen. När en samhällskris uppstår, som skogsbränder, pandemi eller problem med större vattenläckor, kan YouCall genom informationsnumret 113 13 svara på allmänhetens frågor utan att belasta 112.

En grundpelare i uppdraget är att YouCall aldrig förmedlar annan information än den som tillhandahållits och validerats av berörda myndigheter.

– Detta är mycket viktigt. Vi ska inte lämna ut någon annan information än den som är validerad och följer nationella riktlinjer och rekommendationer, berättar Anneli Olovsson.

ARBETAR I KUNDERNAS SYSTEM

YouCalls särskilda styrka är att leverera affärsnytta genom att arbeta i kundernas system utan att ställa krav på avancerad teknisk integration. Det frigör tid för kunderna så att de kan fokusera på sin kärnverksamhet. Medarbetarna växlar sömlöst mellan att besvara jourfrågor åt fastighetsbolag och ge teknisk support av samhällstjänster, till att bistå med administrativ avlastning och insamling till flera insamlingsorganisationer. Genom att arbeta i kundernas system ges enkelt tillgång till den data som krävs. Startsträckan för att inleda samarbete med YouCall är därför kort och innebär en trygghet för kunderna. Idag hanteras inloggningar i ett 30-tal olika system.

– Vi utvecklas dagligen genom variationen i våra uppdrag. När vi får in en ny kund kan vi

20230523074S2

genom vår leverans snabbt förstå de utmaningar som kunden står inför och har möjlighet att förbättra både deras erbjudande och oss själva. Det gör att medarbetarna i YouCall är i en ständig utvecklingskurva, både individuellt och i sina team. Resultatet blir högre kvalitet i vår leverans och nöjdare kunder, säger Anneli Olovsson.

Enligt YouCalls kundundersökning för 2022 är kunderna väldigt nöjda. Faktum är att kundnöjdheten har stärkts det senaste året. Många kunder förblir dessutom YouCall trogna år efter år.

– Det känns bra att kunna tillgodose kundens och slutkundens behov. Med ett Nöjd Kund Index på 81) har vi kommit långt, men vi nöjer oss inte med att kunna erbjuda god kvalitet. Vi vill överträffa kundernas förväntningar. Det ska vara tryggt och värdeskapande att ha YouCall som partner, säger Anneli Olovsson.

NYA KUNDER UNDER ÅRET

2022 har haft en god tillströmning av nya kunder. Många olika samarbeten har inletts, allt från kundtjänstuppdrag, felanmälan, krisberedskapstjänster till gåvoservice och växelkunder. Metrisk, som erbjuder innovativa parkeringslösningar, flygbolaget Novair och insamlingsorganisationerna ActionAid och Hundstallet är några exempel på YouCalls nya kunder.

– Bredden i vår kundstock visar på den kapacitet vi besitter. Det är oerhört kul att fler väljer oss som samarbetspartner, säger Anneli Olovsson.

FLEXIBEL BEMANNING GER MÖJLIGHET ATT VÄXLA UPP

Under pandemin visade YouCall en exceptionell förmåga att på kort tid expandera verksamheten när samtalsvolymen exploderade.

– Ingen kan vara förberedd på detta, men vi hanterade den kraftiga volymökningen bra. Det gällde att snabbt eskalera vår kapacitet och på några veckor hade vi rekryterat närmare 100 personer. Vi är experter på att växla upp och det är en av våra absoluta styrkor. Det kan låta aningen kaxigt, men vi är väldigt stabila i krissituationer, säger Anneli Olovsson.

STJÄRNOR SOM BIDRAR TILL TRYGGHET

I dag har YouCall ett 70-tal medarbetare. En bidragande orsak till att YouCall så snabbt kan expandera för att möta kundernas behov är att utbildningstiden är relativt kort för de mer informativa uppdragen.

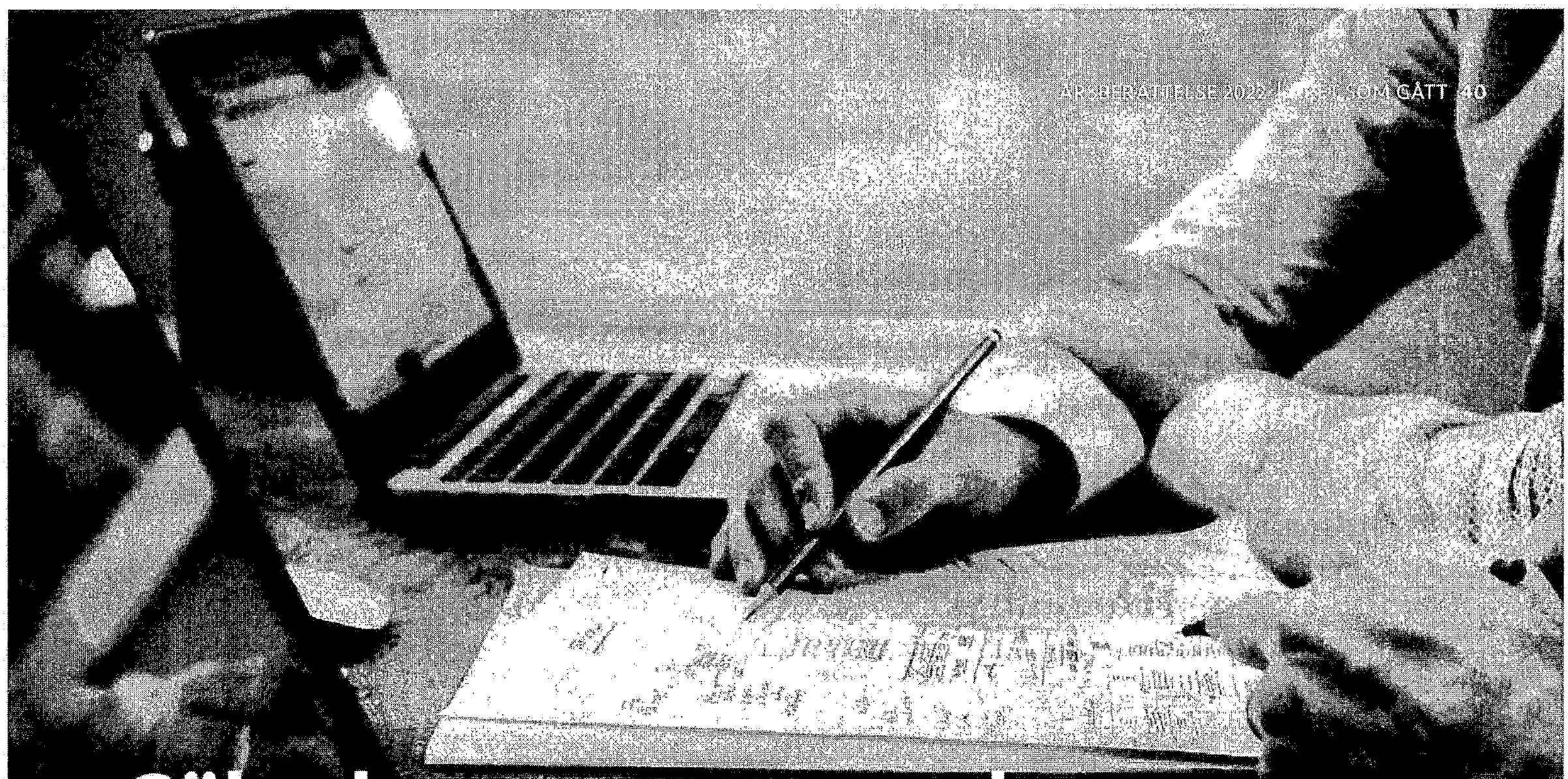
– En operatör ska vara kvicktänkt, serviceinriktad och gärna ha god datorvana. Det är viktigt att det är rätt typ av person, som uppskattar att lösa kundernas och deras slutkunders problem. Våra medarbetare är stjärnor på att få inringande att känna sig trygga. Det viktigaste av allt är att svara på frågan, lösa problemet eller informera om det som den inringande undrar över, berättar Anneli Olovsson.

YouCalls medarbetare stannar längre i företaget än vad som är vanligt i branschen, konstaterar Anneli Olovsson.

– Vi har en fin kultur med värderingar som är väl förankrade och atmosfären är familjär. Det är en trygg plats att arbeta på, något som möjliggör en jämn och hållbar prestation.

YouCall startades 1996 och har sedan dess haft en stabil verksamhet med en nettoomsättning på 41,4 mkr 2022. Utöver att svara på det nationella informationsnumret 113 13, omfattar företagets verksamhet även kundtjänstuppdrag, givarservice, svarstjänster samt support och felanmälan för myndigheter, kommuner och privata företag.

Bland företagskunderna kan nämnas Metrisk, som tillhandahåller parkeringslösningar, flygbolaget Novair samt 1177 och Vårdguidens e-tjänster. YouCall har dessutom medarbetare för insamlingsorganisationer, vars största kund idag är Hjärt-Lungfonden.



Säkerhetssystem med upp-koppling till SOS Alarm ger kunderna en helhetslösning

Samarbetet mellan Elajokoncernen och SOS Alarm går tillbaka till 1980-talet när företaget började installera brandlarm. Idag har Elajo en omfattande verksamhet inom säkerhetssystem och ett fortsatt nära partnerskap med SOS Alarm.

– Vi började 1958 med traditionella elinstallationer. Idag består verksamheten mer av teknikinstallationer med en stor tillväxt på säkerhetsområdet där fokusområdena är brand, inbrott och kameraövervakning. Vi är idag över 120 personer som dagligen hjälper våra kunder med säkerhetsinstallationer, berättar Henrik Carlsson, sälj- och marknadsansvarig på Elajo El och Energiteknik.

Elajo har en omfattande verksamhet i södra och västra Sverige och finns representerade på ett 30-tal orter. Tonvikten inom säkerhet ligger på system till företag och stora offentliga anläggningar som sjukhus, men även kommunala verksamheter som skolor och till viss del även privata kunder.

– Genom att kunna erbjuda helhetslösningar får kunden en bättre funktion och ekonomi. Det handlar om att ha flera samverkande uppkopplade system – kameraövervakning, inbrottslarm, driftlarm och brandlarm. Ju mer dessa kan kombineras i en och samma tjänsteleverantör, desto bättre funktion och pris kan vi erbjuda våra kunder, säger Henrik Carlsson.

ERBJUDER SAMVERKANDE SYSTEM INOM OLIKA TEKNIKOMRÅDEN

Sedan 2021 har Elajo deltagit i SOS Alarms partnerråd och bidragit till att utveckla en partnerkalkyl, som innebär enkelhet i att räkna in alla larmcentralstjänster i kundavtalen och kunna erbjuda en smidig kundhantering med en helhetslösning.

– Säkerhetsbehoven växer hela tiden. Det handlar om såväl försäkringskrav som effekter av samhällsutvecklingen. Allt fler känner sig mer otrygga idag än för 30 år sedan då vi knappt låste dörren, säger Henrik Carlsson.

20230523074S3

Elajo erbjuder samverkande överordnade system inom olika teknikområden, både vad gäller otillåten dörrpassage och kameraövervakning som kan ge möjlighet att se vad som sker i realtid. Det viktigaste är att kunden får en smidig hantering med en enkel översikt av sina system – det sparar tid för alla parter, vilket ger pengar på sista raden.

Säkerhetsbehoven växer hela tiden. Det handlar om såväl försäkringskrav som effekter av samhällsutvecklingen

– Tidigare var det mest större företag som satsade på detta men i takt med att tekniken utvecklas och blir billigare ansluter sig fler mindre företag. Vi har fått effektivare system som pratar med varandra och bättre kvalitet i våra kameror. Om det exempelvis kommer ett inbrottslarm får operatören upp en bild på det aktuella området. Hen kan sedan se en sekvens från när larmet gick och följa händelseutvecklingen live. Då finns åtgärdslistor för SOS Alarms larmcentral att följa som exempelvis att tillkalla väktare eller ett högtalarutrop om personen på platsen är synlig, säger Henrik Carlsson.

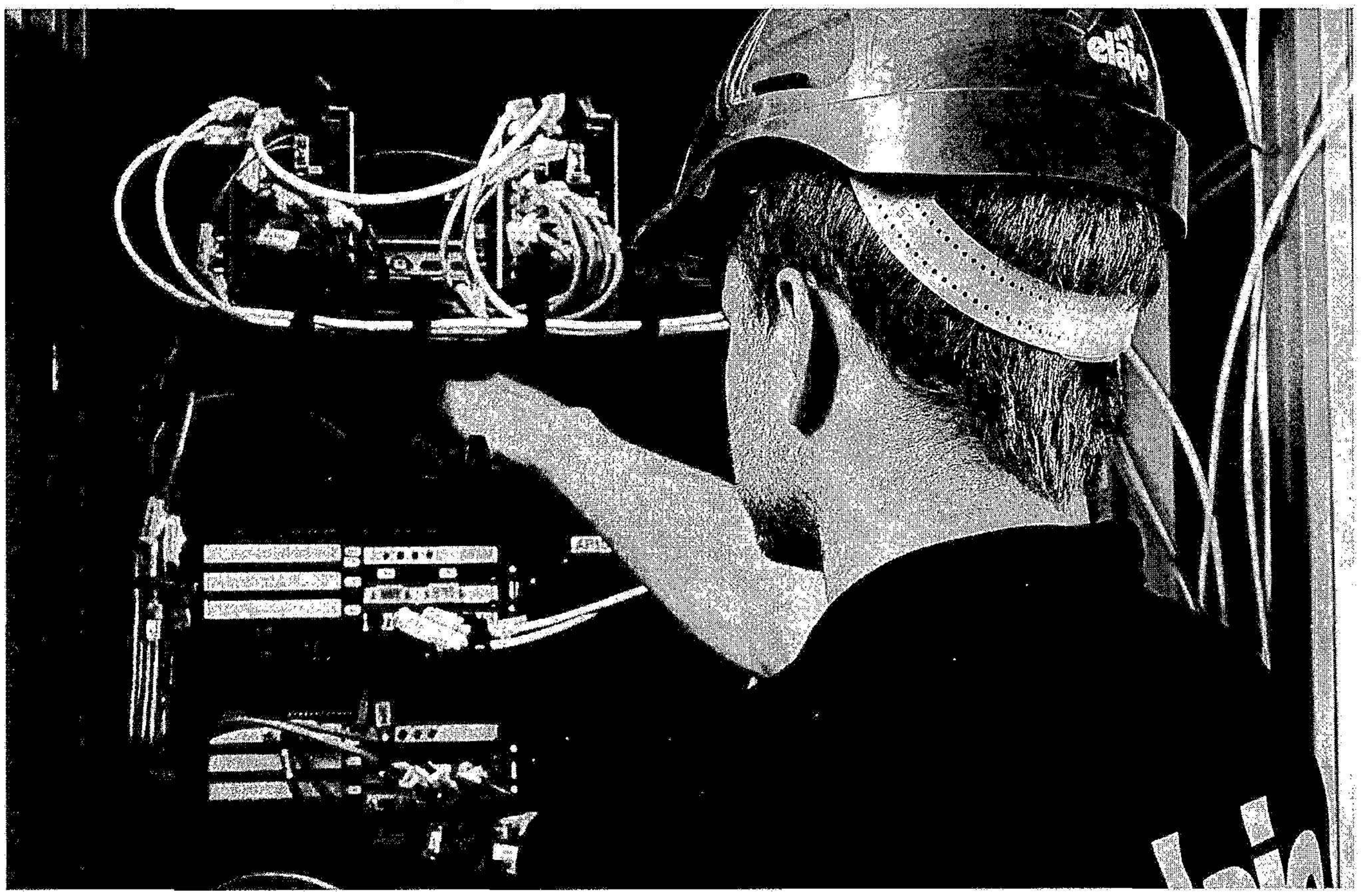
KODAR LARMEN RÄTT

Elajo erbjuder även inrymningslarm för skolor med sammankopplade högtalare, brandlarm, in-/utrymningslarm, passagesystem samt lås.

– När inrymningslarmet aktiveras ska skolan låsas i olika sektioner och varje sektion måste ha tillgång till en nödutgång. Vi hjälper till att koda larmen rätt så att SOS Alarm direkt får information om att det till exempel är ett inrymningslarm som gått eftersom det kräver helt andra insatser än vid en brand, berättar Henrik Carlsson.

För bland annat räddningstjänsten i Östergötland har Elajo, i samverkan med SOS Alarm, satsat på Smart passage med digitala lås och nycklar som möjliggör snabbare insatser för blåljusaktörer.

– Vi har ett mångårigt samarbete med SOS Alarm där vi genom ömsesidig förståelse utvecklar oss utifrån marknadens förändrade behov. För oss finns en styrka i att arbeta med SOS Alarm som larmcentral, det är ett pålitligt och välkänt bolag, säger Henrik Carlsson.



Årsredovisning & koncernredov 2022

RÄKENSKAPSÅRET 2022-01-01 – 2022-12-31

Styrelsen och verkställande direktören för SOS Alarm Sverige A
organisationsnummer 556159-5819, avger härmed årsredovisn
och koncernredovisning för verksamhetsåret 2022.

1. Förvaltningsberättelse
Förvaltningsberättelse 43
Bolagsstyrningsrapport 51

2. Koncernen
Resultaträkning 64
Balansräkning 65
Rapport över förändringar i eget kapital 67
Kassaflödesanalys 68

3. Moderföretaget
Resultaträkning 69
Balansräkning 70
Rapport över förändringar i eget kapital 72
Kassaflödesanalys 73

4. Noter 74

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

20230523073484

1. Förvaltningsberättelse

SOS ALARMS VERKSAMHET

SOS Alarm har en central roll i samband med nödsituationer och utgör därigenom en viktig länk i samhällets krisberedskap. Genom nödnumret 112 når medborgaren samtliga av samhällets hjälpresurser med ett enda samtal.

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

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

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

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 då den bidrar till en hållbar samhällsutveckling. Det täcker hela kedjan från allmänhet, kunder och medarbetare till miljö och långsiktig utveckling av tjänster.

MÅLBILD FÖR ETT HÅLLBART SOS ALARM

SOS Alarms mål syftar tillsammans till att balansera bolagets affärsbeslut.

De ekonomiska målen är ägarbestämda medan styrelsen 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 mål för hållbart företagande och övriga verksamhetsmål som är beslutade av styrelsen.

ORGANISATION

Organisationsstrukturen utgörs av fyra verksamhetsområden; Produktion, Säkerhet, IT och Affär. Till stöd för verksamheten finns koncerngemensamma funktioner i form av Vd-stab, HR, Kommunikation och Finans & Business Control. Vårt tjänsteutbud är indelat i sju tjänsteområden som löper tvärsigenom samtliga verksamhetsområden.

TJÄNSTEOMRÅDEN

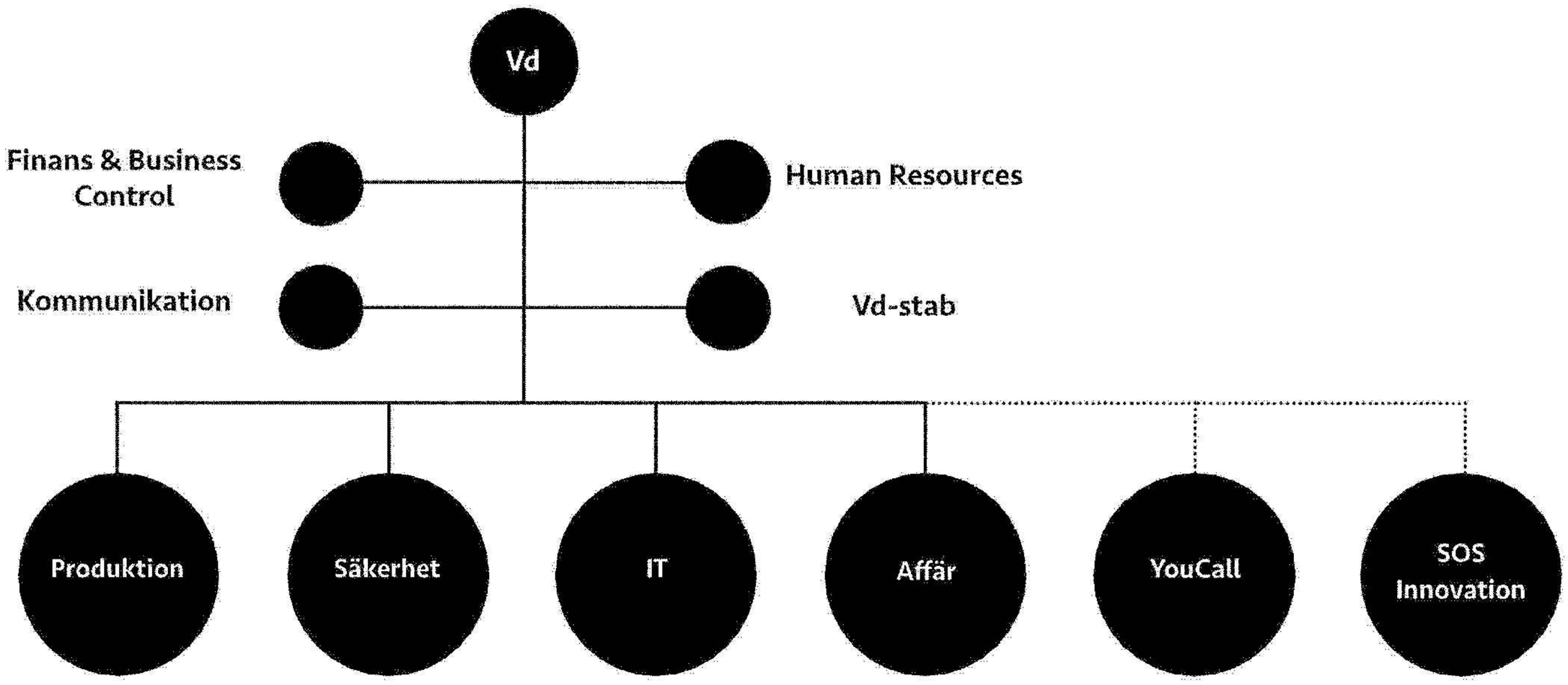
112

SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112 inom Sverige. Staten har uppdragit åt SOS Alarm att svara för SOS-tjänsten och alarmeringstjänsten för den statliga räddningstjänsten. Uppdragen innebär samarbete med sjö-, flyg- och fjällräddning samt polis. SOS Alarm har avtal med svenska staten avseende 112-tjänsten.

2022 omsatte tjänsteområdet totalt 332,4 MSEK (296,9). Av tjänsteområdets omsättning utgör 282,2 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.

2022 omsatte tjänsteområdet totalt 69,3 MSEK (77,3).

Räddning
Kommunerna anlitar SOS Alarm för alarmering av kommunal räddningstjänst. Kvalitets- och utvecklingsarbetet i räddningstjänstprocessen är ett prioriterat område. Målet är att uppnå så kort och korrekt handläggningstid som möjligt. Fokus ligger på att öka effektiviteten genom informationsdelning och kommunikationssamordning.

I dialog med räddningstjänsten utvärderas larmprocessen, problem identifieras och olika metoder eller teknik föreslås för att förkorta handläggningstiden och öka kvaliteten i tjänsten.

2022 omsatte tjänsteområdet totalt 141,9 MSEK (139,9).

Vård
Tjänsteområdet Vård omfattar tjänster kopplade till ambulanssjukvården, prioritering, utlarmning och dirigering av ambulanser. SOS Alarm har avtal med samtliga landets regioner förutom Uppsala och Västmanland.

2022 omsatte tjänsteområdet 447,8 MSEK (426,4).

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 ensamarbetande.

2022 omsatte tjänsteområdet totalt 366,7 MSEK (337,1).

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

2022 omsatte tjänsteområdet totalt 62,5 MSEK (71,9) därav SOS Alarm 34,4 MSEK (40,1).

Trygghetsjour
Trygghetsjour utgörs i dag av trygghetslarmtjänster.

2022 omsatte tjänsteområdet totalt 19,7 MSEK (12,3).

20230523073485

SOS ALARMS DOTTERFÖRETAG

YouCall Sverige AB

Dotterföretaget YouCall, är ett kontaktcenter vars verksamhet omfattar uppdrag som spänner från olika typer av svarstjänster till avancerade supportuppdrag och jourtjänster med tillgänglighet dygnet runt. YouCall ägs från och med mars 2022 till 100 procent av SOS Alarm Sverige AB. Bolaget kompletterar SOS Alarms tjänster, inte minst avseende informationsnumret 113 13.

YouCall har utvecklat sitt tjänsteutbud till att fungera som en integrerad del i sina kunders verksamhet. Nettoomsättningen uppgick till 41,4 MSEK (54,0).

SOS Alarm Innovation AB

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

VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET

SOS Alarm fortsätter att expandera som leverantör av trygghetslarm

Under året har SOS Alarm fortsatt att öka sin andel som leverantör av trygghetslarm bland Sveriges kommuner. Inom ramen för SKR:s ramavtal har ytterligare kommuner valt att ingå avtal med SOS Alarm.

Ansträngt läge i pandemins fotspår

Covid-19 har inneburit ett långvarigt högt tryck på hela SOS Alarms verksamhet. Det i kombination med en otillräcklig personaltillgång har inneburit svårigheter nå eftersträvad kvalitet.

Kommunens kontrollrum

Under 2022 lanserades tjänsten Kommunens kontrollrum som inriktar sig på att erbjuda tekniklösningar för kommunala larmcentraler.

Nya områden för kameratjänster

SOS Alarm har tillsammans med partner börjat erbjuda kamerabevakning av obemannade dygnetruntöppna livsmedelsbutiker.

Smart passage

Smart passage är SOS Alarms tjänst som ger blåljusaktörer tillträde till fastigheter via digitala nycklar. Tjänsten riktar sig till räddningstjänster och ambulanspersonal. Under 2022 har antalet objekt ökat med 23 procent.

Avtal under året

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

- Region Norrbotten
- Region Västerbotten
- Region Västernorrland
- Region Jämtland Härjedalen
- Region Värmland
- Region Örebro Län
- Regionerna Västmanland, Uppsala, Sörmland
- Region Stockholm
- Västra Götalandsregionen

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 och de helägda dotterföretagen YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB.

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 103-121 i SOS Alarms årsberättelse för 2022. 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 Global Reporting Initiatives (GRI) Standards 2021. Denna definieras på sidorna 114-121 i SOS Alarms årsberättelse för 2022

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 106–107.

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

Strategiska mål för hållbart företagande

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Allmänhetens förtroende, index	86	86	86
Ambassadörsskap (eNPS)	13	2	7
Kundnöjdhet, index	75	73	75
Innovativa lösningar, index	70	73	70
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2020–2025, %	100	100	100

Styrkort

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Omsättning, MSEK	1 365	1 448	1 418
Rörelsemarginal, %	-2,4	1,2	-2,0
Svarstid 112, sekunder	15,4	25,6	12
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	86	74	91
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	27	34	24
Prioriterade larm inom 30 sekunder, %	88	85	80
Personalomsättning, %	16,7	24,9	14,0

Ekonomiska mål

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Måltal
Lönsamhet – Rörelsemarginalen i koncernen, %	-2,4	1,2	2,0
Kapitalstruktur – Soliditeten i koncernen, %	27	29	30
Utdelning – Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt, %	86	0	50

Uppdragsmål

Mål	Utfall 2021	Utfall 2022	Måltal
Svarstid 112, sekunder	15,4	25,6	8,0
Servicenivå, inom 15 sekunder 112, %	71	58	92
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	86	74	100
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	27	34	40
Kundnöjdhet Alarmering och Beredskap, index	75	73	71
Allmänhetens förtroende, index	86	86	70

20230523073486

MEDARBETARE

Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 1 172 (1 164). Antalet anställda vid utgången av året var totalt 1 347 (1 335) varav 1 268 (1 279) var tillsvidare och provanställda. Av dessa var 67 procent (66) kvinnor och 33 procent (34) män. I moderföretagets styrelse är 36 procent (36) kvinnor och 64 procent (64) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 35 procent (38) kvinnor och 65 procent (62) män. I koncernledningen innehas 30 procent (33) av posterna av kvinnor och 70 procent (67) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 44 procent (47) av kvinnor och 56 procent (53) av män.

Information om riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare återfinns i not 5.

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.

Under 2022 nådde vi inte upp till våra miljömål att årligen minska utsläppen till följd av tjänsteresor. Detta beror på att pandemin bidrog till att tjänsteresor nära nog upphörde under stora delar av perioden. Under 2022 har verksamheten normaliserats vilket påverkar utfallet av utsläppet av koldioxid till följd av tjänsteresor. Istället för att minska koldioxidutsläppen med 5 procent per anställd så har utsläppen ökat med 104,1 procent (minskning med 38 procent). Dock motsvarar detta en dryg halvering av utsläppen jämfört med före pandemin. Totalt ökade utsläppen till följd av tjänsteresor från 64,3 till 129,7 ton. Via fortsatt samverkan med Swedavia upphandlades även under 2022 förnybart flygbränsle. Under perioden 2020-2022 har totalt 73 ton upphandlats. Detta motsvarar en minskning av koldioxidutsläpp med 228 ton. Genom att återvinna IT-utrustning gjordes 2022 ytterligare besparingar av koldioxidutsläpp med 102,3 ton (84,3) koldioxid. För att minska energianvändning finns mål om att virtualisera servrar. 2022 var 83 procent (86) av alla servrar virtualiserade.

FORSKNING OCH UTVECKLING

För att skapa framtidens trygghetslösningar, har vi en ständigt pågående dialog med våra kunder, användare och samhället i stort. Genom att förstå vad våra kunder behöver, vad våra användare uppskattar och vad samhället efterfrågar, säkerställer vi att våra nytänkande medarbetare utvecklar rätt trygghetslösningar.

Exempel på detta är en rad olika initiativ. Bland annat en pilot för att automatisera utalarmeringen vid akuta vårdärenden till 112 som bidrar till en snabbare hantering. I samarbete med MSB och SMHI möjliggör vi att kunna detektera skogsbränder via satellit vilket kan bidra till tidig upptäckt av skogsbränder i glesbygd. Vi arbetar även med att tillgängliggöra vår tekniska plattform för fler aktörer inom alarmeringstjänsten för att kunna bibehålla förmågor och stärka vår gemensamma larmhantering. Vår 112-app utvecklas med nya trygghetsskapande funktioner för att bibehålla attraktionskraft och intresse hos de över 1 miljon användare den har. Att förädla appen bidrar även till att användarna bibehåller intresset för att hålla sig informerade om händelser i sin närhet och ökar användargraden.

Vi arbetar löpande med att utveckla vårt sätt att hantera det ökade behovet av hjälp via nödnumret 112. Det innebär att ständigt arbeta med att utveckla såväl vår förmåga, enskilda tjänster som våra system och processer för att kunna ge hjälpsökande bästa möjliga hjälp samtidigt som vi ska kunna tillgodose behoven från såväl regioner, räddningstjänst, polis och andra samverkansparter.

RESULTAT OCH OMSÄTTNING

Resultatet för året blev högre än för föregående år. Intäkterna har ökat främst på vård- och säkerhetstjänstesidan till följd av höjd rörlig ersättning och extra anslag avseende alarmeringsavtalet. Kostnaderna för personal har ökat medan de externa kostnaderna vad gäller konsultkostnader kopplat till större projekt har minskat. Årets resultat har belastats med nedskrivningar gällande moderföretagets immateriella tillgångar.

Under hela perioden har samtalsvolymerna varit höga och samtalslängden har legat kvar på en hög nivå. Detta tillsammans med en fortsatt hög sjukfrånvaro och personalomsättning har varit belastande för verksamheten. Rörelseresultatet uppgick till 16,7 MSEK (-32,5).

Intäkter och rörelsens kostnader
Nettoomsättningen uppgick till 1 447,6 MSEK (1 365,2) och är 6 procent högre än föregående år, vilket främst beror på ett antal nya avtal och extra anslag gällande alarmeringsavtalet. Ersättningen för helåret 2022 gällande alarmeringsavtalet är netto 24,0 MSEK högre än föregående år.

Rörelsens kostnader är något högre än föregående år och uppgick till 1 437,2 MSEK (1 406,9). Kostnaderna för personal har ökat till 842,2 MSEK (827,4) men är lägre än planerat på grund av en långsammare rekryteringstakt och en hög personalomsättning. Kostnaden för inhyrda sjuksköterskor har ökat och uppgick till 23,5 MSEK (7,8), satsningen görs som ett led i att säkra vårdkompetensen i verksamheten. Samtidigt har kostnader för konsulter minskat till 90,4 MSEK (151,9) då flera utvecklingsprojekt avslutats under året och ett par har övergått i ordinarie linjeverksamhet. I rörelsens kostnader ingår avskrivningar med 98,2 MSEK (91,4) och nedskrivningar av immateriella tillgångar med 41,0 MSEK (2,5). Sedvanlig uppföljning och värdering av pågående projekt och aktiverade immateriella tillgångar har vidtagits och det har i slutfasen av ett par projekt blivit tydligt att hela investeringen inte är aktiverbar utan mer hänför sig till uppstartsfas och tester. Den största nedskrivningen gäller IP telefoni där utveckling pågått flera år, nedskrivningen uppgår till 12,2 MSEK och avser främst konsultkostnader för utredningar. Ytterligare ett par projekt har avslutats och dessa har skrivits ner till noll då de antingen har bedömts ligga kvar i en uppstartsfas eller inte betingar ett balansvärde.

Resultatet från finansiella investeringar uppgick till -3,2 MSEK (-4,5). Resultat efter finansiella poster uppgick till 13,4 MSEK (-37,1) och koncernens resultat efter skatt uppgick till 9,3 MSEK (-30,4).

Insatsen att hantera informationsnumret i samband med pandemin har minskat till en mer normal nivå. Kostnader för resor och konferenser är fortsatt begränsade jämfört med läget innan pandemin men har ökat under den senare delen av året.

Finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde
Under året har investeringstakten varit hög och planeras även de närmast kommande åren att ligga på en hög nivå med fokus på utveckling av den tekniska operativa plattformen för att kunna möta ökade krav och omvärldens framtida behov. Utöver det fortsätter SOS Alarm att löpande investera i förbättrad säkerhet, nya tjänster, ökad prestanda och förbättrad kundupplevelse. Investeringar i materiella anläggningstillgångar uppgick till 18,1 MSEK (14,5). Investeringar avsåg främst utrustning till nya lokaler. Investeringar avseende immateriella anläggningstillgångar uppgick till 63,8 MSEK (61,4) och avsåg främst utveckling av programvaror. Finansiella placeringar har under perioden ökat med 12,8 MSEK netto. Långfristiga placeringar uppgick till 152,8 MSEK (193,0) och kortfristiga placeringar uppgick till 103,2 MSEK (50,2). Likvida medel har ökat med 3,9 MSEK (-39,2). Per den 31 december 2022 uppgick likvida medel till 48,7 MSEK (44,8). Soliditeten uppgick till 28,7 procent (27,3) och koncernens egna kapital till 320,2 MSEK (314,9).

Den löpande verksamheten bidrog med 160,2 MSEK (41,5). Investeringar netto gjordes med -95,5 MSEK (15,5) varav -13,5 MSEK (91,4) avser nettoförsäljning räntebärande instrument. Finansieringsverksamheten påverkade kassaflödet med -60,8 MSEK (-96,2).

SOS miNova
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 2022 uppfylldes inte tillräckligt många av dessa verksamhetsmål, vilket ledde till beslut om att en avsättning för året inte är aktuell.

UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR

Under 2023 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 företag som skapar trygghet och säkerhet för alla. Detta återspeglas i allt från arbete med att stärka kultur till att utveckla kompetens och lärande för att öka den innovativa och digitala förmågan.

MODERFÖRETAGET – RESULTAT OCH OMSÄTTNING

SOS Alarm Sverige AB har under året drivit det planerade långsiktiga utvecklingsarbetet inom ramen för de prioriterade projekten nytt medicinskt beslutsstöd, den nya tekniska operativa plattformen samt administrativa stödsystem. Nya administrativa system är driftsatta under hösten. Dessa satsningar är viktiga steg för att säkerställa ett långsiktigt hållbart företagande.

Samtalsvolymen till 112 ligger kvar på en hög nivå, även samtalslängden har varit hög under året. Hela perioden är påverkad av hög sjukfrånvaro och personalomsättning. Detta har i hög grad påverkat verksamheten men inte haft någon negativ påverkan på rörelseresultatet.

20230523073437

Rekrytering och utbildning av operatörer är fortsatt prioriterat. Under 2022 rekryterades 299 nya operatörer och sjuksköterskor.

Tjänsten Smart Passage, för våra fastighetskunder, lanseras till nya kunder löpande.

Vad gäller väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer samt transaktioner med närstående hänvisas till beskrivning ovan för koncernen.

Intäkter och rörelsens kostnader

Nettoomsättningen uppgick till 1 419,6 MSEK (1 333,4) och är 6 procent högre än föregående år, vilket främst beror på ett antal nya avtal och extra anslag gällande alarmeringsavtalet. Ersättningen för helåret 2022 gällande alarmeringsavtalet är netto 24,0 MSEK högre än föregående år.

Rörelsens kostnader uppgick till 1 414,4 MSEK (1 380,0). Kostnaderna för personal har ökat till 811,0 MSEK (791,1) men är lägre än planerat. Kostnaden för inhyrda sjuksköterskor har ökat till 23,5 MSEK (7,8) och är ett led i satsningen som görs för att säkra vårdkompetensen i verksamheten. Samtidigt har kostnader för konsulter minskat till 88,3 MSEK (149,2) då flera utvecklingsprojekt avslutats under året och övergått i ordinarie linjeverksamhet. I rörelsens kostnader ingår avskrivningar med 39,7 MSEK (35,1) och nedskrivningar immateriella tillgångar med 41,0 MSEK (2,5). Sedvanlig uppföljning och värdering av pågående projekt och aktiverade immateriella tillgångar har vidtagits och det har i slutfasen av ett par projekt blivit tydligt att hela investeringen inte är aktiverbar utan mer hänför sig till uppstart och tester. Den största nedskrivningen gäller IP- telefoni där utveckling pågått flera år, nedskrivningen uppgår till 12,2 MSEK och avser främst konsultkostnader för utredningar. Ytterligare fem projekt har avslutats och dessa har skrivits ner till noll då de antingen har bedömts ligga kvar i en uppstartsfas eller inte betingar ett balansvärde. Moderföretagets rörelseresultat uppgick till 10,8 MSEK (-39,4). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 15,6 MSEK (-31,6).

Finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde

Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 105,6 MSEK (-24,3), för investeringsverksamheten till -100,0 MSEK (14,8) och för finansieringsverksamheten 0 MSEK (-27,3). Förändring av likvida medel uppgick till 5,6 MSEK (-36,8). Moderbolagets finansiella anläggningstillgångar uppgår till 159,9 MSEK (195,6). Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 272,0 MSEK (255,7).

FLERÅRSÖVERSIKT KONCERNEN[1]

	2022	2021	2020	2019[2]	2018[2]
Nettoomsättning (KSEK)	1 447 614	1 365 223	1 312 616	1 257 394	1 213 589
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	13 448	-37 068	40 945	35 923	85 006
Rörelsemarginal (%)	1,2	-2,4	3,3	2,7	6,9
Balansomslutning (KSEK)	1 115 626	1 151 443	1 097 123	705 636	714 968
Soliditet (%)	28,7	27,3	34,1	47,2	47,6
Avkastning på eget kapital (%)	2,9	-8,8	8,8	8,4	21,6
Medelantalet anställda	1 172	1 164	1 171	1 096	1 023

FLERÅRSÖVERSIKT MODERFÖRETAGET[1]

	2022	2021	2020	2019[2]	2018[2]
Nettoomsättning (KSEK)	1 419 590	1 333 401	1 280 996	1 223 716	1 176 528
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	15 620	-31 580	37 723	34 624	80 499
Rörelsemarginal (%)	0,8	-3,0	2,4	2,4	6,5
Balansomslutning (KSEK)	621 194	647 264	709 983	686 468	691 330
Soliditet (%)	51,5	44,9	49,6	46,5	47,0
Avkastning på eget kapital (%)	3,1	-10,7	8,8	8,4	19,9
Medelantalet anställda	1 110	1 095	1 102	1 043	973

[1] Se sidan 101 Nyckeltalsdefinitioner.
[2] Beloppen är inte justerade för IFRS varför jämförbarheten inte är rättvisande.

VINSTDISPOSITION

Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:	
Balanserat resultat (SEK)	235 824 354
Årets resultat (SEK)	16 276 970
	252 101 324
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:	
I ny räkning överföres (SEK)	252 101 324
Summa	252 101 324

20230522307488

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[1] innehåller riktlinjer för företag med statligt ägande. Bland annat regleras styrelsens ansvar och sammansättning samt att företag med statligt ägande ska tillämpa Koden. Syftet med Koden är att förbättra styrningen av svenska bolag och för att uppnå detta krävs tydlig ansvarsfördelning mellan de olika lednings- och kontrollfunktionerna. Koden finns tillgänglig via Kollegiet för svensk bolagsstyrnings hemsida och statens ägarpolicy återfinns på regeringens hemsida. Båda dokumenten finns även att beställa som tryckt version.

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

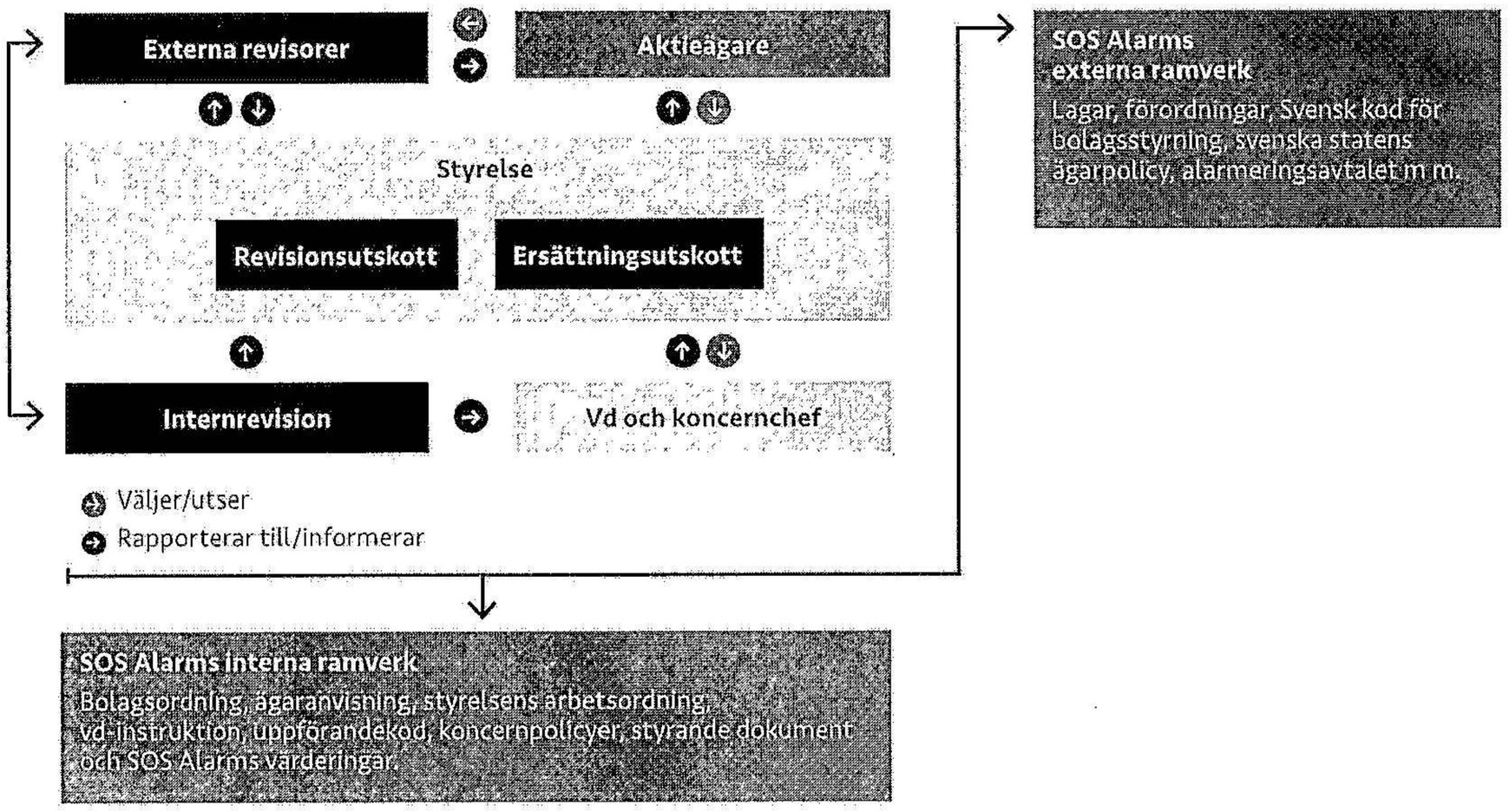
TILLÄMPNING OCH AVSTEG FRÅN KODEN

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 ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy.

[1] 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 två och högst fyra ledamöter. Aktieägarna utser gemensamt ytterligare en ledamot som ska vara styrelsens ordförande. Även med avseende på de ledamöter som en var av aktieägarna utser sker samråd mellan aktieägarna i syfte att garantera adekvat kompetens i styrelsen. Statens nominering av ledamöter följer de principer som beskrivs i statens ägarpolicy. Vid enheten för bolag med statligt ägande analyserar en arbetsgrupp kompetensbehovet utifrån bolagets verksamhet, situation och framtida utmaningar respektive styrelsens sammansättning. Därefter fastställs eventuella rekryteringsbehov och rekryteringsarbetet inleds. Urvalet sker utifrån en bred rekryteringsbas för att styrelsens sammansättning ska ha en god balans i bakgrund, kompetensområden, erfarenhet och könsfördelning. SKR Företag AB följer principerna för det breda nomineringsförfarande som tillämpas i Sveriges Kommuner och Regioner. Gjorda nomineringar av ledamöter presenteras enligt Kodens riktlinjer i kallelse till årsstämma samt på bolagets hemsida. Om ordföranden lämnar sitt uppdrag under mandatperioden kan fyllnadsval av styrelseordförande ske under mandatperioden genom styrelsebeslut med viss kvalificerad majoritet.

NOMINERING AV REVISORER

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

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

BOLAGSSTÄMMA

Bolagsstämman är bolagets högsta beslutande organ som bland annat utser, på förslag från ägarna, styrelse samt beslutar om finansiella mål, utdelningspolicy och ägarpolicy. För ändringar i bolagsordningen krävs ett bolagsstämmobeslut.

Årsstämma ska hållas inom sex månader efter räkenskapsårets utgång. På årsstämman fattas beslut om bland annat ansvarsfrihet för styrelse och verkställande direktör, fastställande av bolagets balans- och resultaträkning, ersättning till styrelse och revisorer, val av styrelseledamöter och ordförande. Kallelse till årsstämma ska ske tidigast sex och senast fyra veckor före stämman. Årsstämma för verksamhetsåret 2022 sker den 26 april 2023. Protokoll från årsstämman den 28 april 2022 finns på www.sosalarm.se.

Vid årsstämman 2022 som avhölls i Stockholm den 28 april 2022 omvaldes samtliga styrelseledamöter och ordförande.

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 stämmovalda ledamöter är fyra kvinnor.

Styrelsen har under året haft nio ordinarie ledamöter, samt två arbetstagarledamöter och två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsålder är 55 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

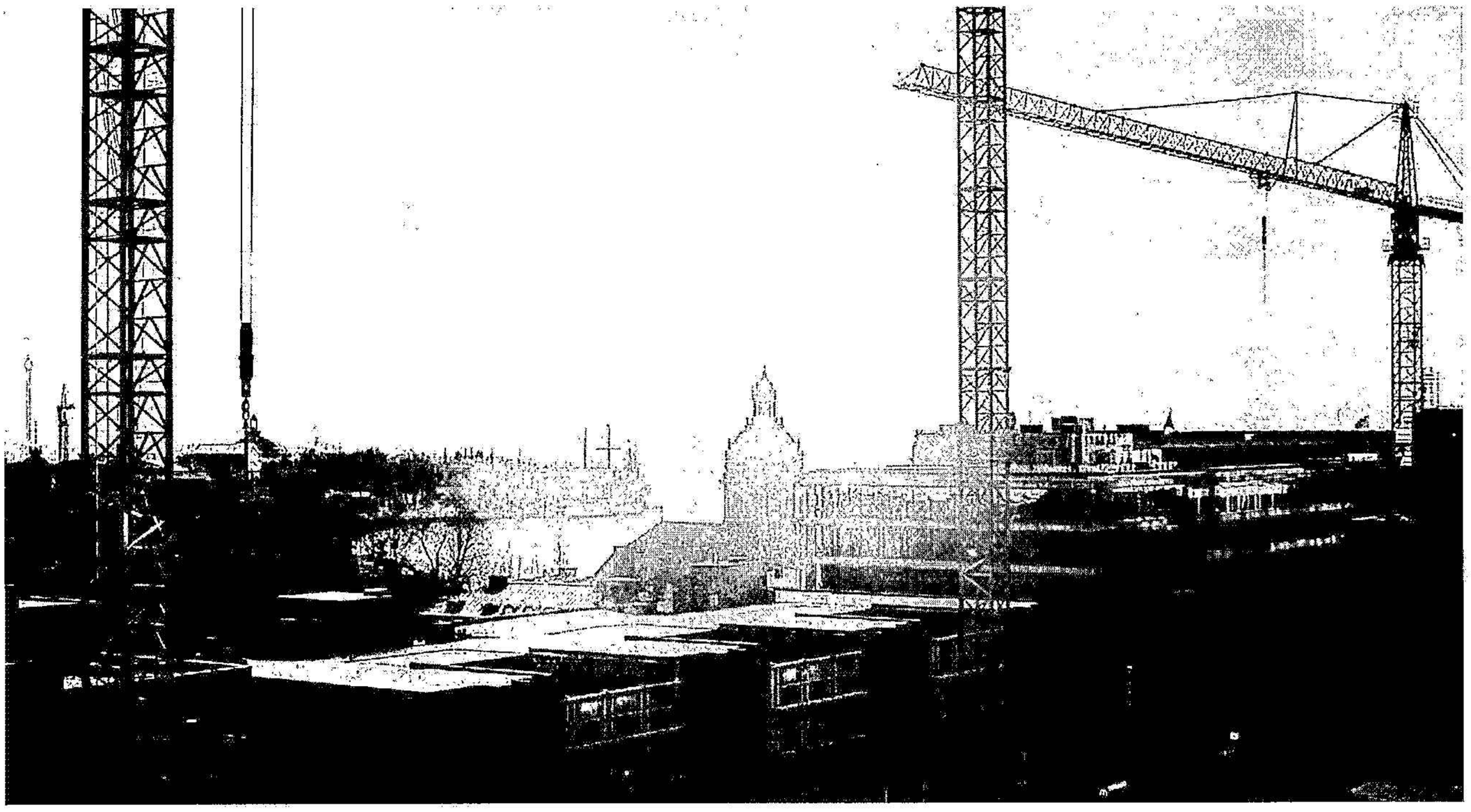
20230523073459

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 genomgång med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Utvärdering av styrelse och verkställande direktör gällande 2022 genomfördes via enkät under perioden 25 november till 16 december och presenterades på styrelsemötet den 13 februari 2023.

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 2022 har styrelsen haft nio styrelsemöten.

Huvudpunkter i 2022 års styrelsemöten var:

- bokslutskommuniké 2021
- årsberättelse inkl årsredovisning och hållbarhetsrapport
- analys och beslut angående utdelning 2021
- delårsrapport januari-mars 2022
- delårsrapport januari-juni 2022
- delårsrapport januari-september 2022
- finansiering av alarmeringsavtalet inför budgetpropositionen
- tilläggsäskande för 113 13 och 112
- beslut om affärsplan 2023-2025
- beslut om verksamhetsplan 2023, inklusive budget och investeringsplan
- beslut rörande aktuella avtal
- beslut om att utse ny vd
- riktlinjer för ersättningar och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare
- fastställande av arbetsordning, vd-instruktion, ekonomisk rapportering, olika policydokument
- genomgång av kundundersökning
- genomgång av kvalitetsrapport (revision)
- arbetsordning för revisions- respektive ersättningsutskottet
- genomgång av målbild och åtgärder för civilt försvar
- genomgång av verksamhetens leveransförmåga
- genomgång av risker kopplade till mänskliga rättigheter, klimat och korruption
- genomgång av teknisk utveckling
- genomgång av HR-rapport



NÄRVARO VID STYRELSEMÖTEN

Namn	Närvaro vid styrelse-möten 2022	Närvaro vid revisions-utskottsmöten 2022	Närvaro vid ersättnings-utskottsmöten 2022
Antal styrelsemöten:			
Ulrica Messing	7		2
Lena Dahl	6		2
Alf Jönsson	4	6	
Inge Lindberg	7	6	
Hampus Magnusson	4		
Peter Olofsson	7		
Marie Ygge	6		2
Michael Thorén	7	6	
Ann Persson Grivas	7		
Lars Thomsen	6		
Mats Lundgren	7		
Eva Lundmark[1]	2		
Johan Magnusson	7		
Eva Fors[2]	5		

[1] Lämnade 2022-03-31.
[2] Tillträdde 2022-04-01

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.

20250523073490

SOS ALARMS STYRELSE



ULRICA MESSING
Ordförande
Utbildning: Samhällsvetenskaplig linje
Invald år: 2019
Född: 1968
Sysselsättning: Landshövding, Blekinge län
Övriga uppdrag: Ordförande i Business Sweden. Avslutade uppdrag under 2022 är ordförande i Astrid Lindgrens värld, ledamot i Arbetsförmedlingens styrelse.
Tidigare erfarenhet: Riksdagsledamot, statsråd, styrelseordförande Göteborgs hamn, styrelseledamot Bergvik Skog AB, ordförande Wallenstam fastighetsbolag, vice ordförande Rädda Barnen.



LENA DAHL
Ledamot
Utbildning: Civilekonom
Invald år: 2019
Född: 1966
Sysselsättning: Vd SKR Företag
Övriga uppdrag: Styrelseordförande Slussgården, styrelseordförande SKR Pensionsstiftelse, styrelseordförande SKR Kapitalförvaltning, styrelseledamot Adda, styrelseledamot Inera, styrelseledamot KPA och KPA Tjänstepensionsförsäkring.
Tidigare erfarenhet: Ledamot i Dagens Samhälle, administrativ direktör, tf. Vd SKR, vice vd SKR Företag och tf. vd Pacta.



INGE LINDBERG
Ledamot
Utbildning: Civilekonom, Uppsala universitet
Invald år: 2016
Född: 1965
Sysselsättning: CFO Lerniakoncernen
Övriga uppdrag: Styrelseledamot AMU-gruppens pensionsstiftelse, vd och styrelseledamot i Lindberg och Partners Consulting, styrelseledamot dotterbolag inom Lerniakoncernen och styrelseledamot i Persson Consulting AB.
Tidigare erfarenhet: CFO Telenor Sverige, ekonomidirektör Teracom, Senior Manager Deloitte Consulting, ekonomidirektör Telia Megacom, revisor PwC.



PETER OLOFSSON
Ledamot
Utbildning: Gymnasieutbildning
Invald år: 2019
Född: 1967
Sysselsättning: Regionstyrelsens ordförande Västerbotten
Övriga uppdrag: Styrelseledamot Sveriges Kommuner och Regioner, ledamot kommunalförbundet Svenskt Ambulansflyg, ledamot kommunalförbundet Skandikon.
Tidigare erfarenhet: Styrelseledamot Inera AB.



MARIE YGGE
Ledamot
Utbildning: Bergsingenjör, Kungliga Tekniska Högskolan
Invald år: 2018
Född: 1958
Sysselsättning: Konsult
Övriga uppdrag: Styrelseledamot TCO Development, styrelseledamot Alcadon AB.
Tidigare erfarenhet: Försäljningsdirektör samt affärs- och partnerutvecklingschef på Microsoft AB, försäljningsdirektör, personaldirektör, konsultchef samt olika tekniska och säljande roller på IBM Svenska AB.



ANN PERSSON GRIVAS
Ledamot
Utbildning: Högskoleexamen, Uppsala Universitet
Invald år: 2020
Född: 1961
Sysselsättning: Generaldirektör Luftfartsverket
Övriga uppdrag: Styrelsordförande Entry Point North AB, styrelseordförande LFV Holding AB, vice styrelseordförande Luleå Tekniska Universitet/LTU, styrelseledamot Luftfartsverket/LFV, ledamot insynsrådet Institutet för rymdfysik.
Tidigare erfarenhet: Ledande befattningar inom Försäkringskassan, Sony Ericsson, Vattenfall, 3 och SAS.

SOS ALARMS STYRELSE



HAMPUS MAGNUSSON
Ledamot
Utbildning: Civilekonom
Invald år: 2019
Född: 1983
Sysselsättning: Kommunalråd, Göteborgs Stad
Övriga uppdrag: Suppleant Contrario Aktiebolag, suppleant i GDA Sverige AB.
Tidigare erfarenhet: –



ALF JÖNSSON
Ledamot
Utbildning: Ekonom
Invald år: 2015
Född: 1960
Sysselsättning: –
Övriga uppdrag: –
Tidigare erfarenhet: Regiondirektör Region Skåne



MICHAEL THORÉN
Ledamot
Utbildning: Civilekonom
Invald år: 2021
Född: 1969
Sysselsättning: Kansliråd Näringsdepartementet
Övriga uppdrag: Styrelseledamot i Green Cargo AB.
Tidigare erfarenhet: Analytiker ABN/Amro Bank, projektansvarig Retriva Kredit.



LARS THOMSEN
Personalrepresentant
Utbildning: Gymnasieutbildning
Invald år: 2017
Född: 1970
Sysselsättning: Nationell produktionsledare
Övriga uppdrag: Företrädare för Ledarna inom SOS Alarm.
Tidigare erfarenhet: –



MATS LUNDGREN
Personalrepresentant
Utbildning: Gymnasieutbildning/ undersköterska
Invald år: 2015
Född: 1969
Sysselsättning: SOS-operatör
Övriga uppdrag: Ordförande Unionenklubbarna och Centrala Samverkansrådet (CSR).
Tidigare erfarenhet: –



EVA FORS
Personalrepresentant suppleant
Utbildning: Legitimerad sjuksköterska, legitimerad vårdlärare, reservofficer (Lt)
Invald år: 2022
Född: 1966
Sysselsättning: SOS-sjuksköterska
Övriga uppdrag: Ordförande Vårdförbundets Riksklubb på SOS Alarm.
Tidigare erfarenhet: Katastrofmedicin, palliativ vård, utveckling av högskoleutbildning, kanslichef Försvarshögskolan, förvaltningschef Högskolan i Gävle.



JOHAN MAGNUSSON
Personalrepresentant suppleant
Utbildning: Gymnasieutbildning
Invald år: 2012
Född: 1967
Sysselsättning: SOS-kundcenter
Övriga uppdrag: Lokal klubbordförande för Unionen i Malmö/Halmstad. Vice ordförande Unionen-klubbarna SOS Alarm Sverige AB.
Tidigare erfarenhet: Undersköterska, SOS-operatör och facklig förtroendeman.

20230523074915

SOS ALARMS LEDNING



MADELEINE RAUKAS

Sysselsättning: Verkställande direktör och koncernchef
Utbildning: Kandidatexamen, linjen för personal- och arbetslivsfrågor, Stockholms universitet
Anställningsår: 2022
Född: 1967
Tidigare erfarenhet: Vice vd SJ AB, vice vd SL, vd SAS Ground Service Sverige



AMINA BERG WADSTEN

Sysselsättning: HR-chef
Utbildning: Master of Laws, Stockholms universitet
Anställningsår: 2016
Född: 1970
Tidigare erfarenhet: HR Director Arriva Sweden AB, Head of HR Nets Denmark A/S, Head of HR Stena Line AB.



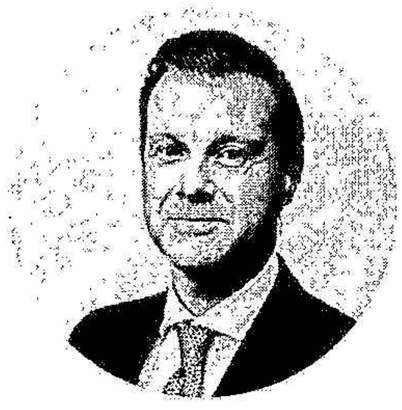
STAFFAN EKENGREN

Sysselsättning: Kommunikationschef
Utbildning: Magisterexamen i statsvetenskap, Umeå universitet
Anställningsår: 2020
Född: 1976
Tidigare erfarenhet: Chef global redaktionell kommunikation, Scania, presschef ICA-gruppen.



ANDERS FREDRIKSSON

Sysselsättning: Chief Security Officer och säkerhetsskyddschef
Utbildning: Diplomerad säkerhetschef, Företagsuniversitetet samt säkerhetsskyddschef, Försvarshögskolan.
Anställningsår: 2007
Födelseår: 1981
Tidigare erfarenhet: Chef Verksamhetsutveckling & Skydd, tf. produktionschef, platschef, SOS Alarm.



RICKARD GUSTAFSON

Sysselsättning: Chefsjurist
Utbildning: Master of Laws, statsvetenskap, ryska och japanska, Stockholms universitet
Anställningsår: 2018
Född: 1969
Tidigare erfarenhet: Chefsjurist på Hewlett-Packard, Nasdaq och IBM



JONAS LIND

Sysselsättning: Chef Produktion
Utbildning: Affärskommunikation, IHM
Anställningsår: 2015
Född: 1973
Tidigare erfarenhet: Chef tjänsteutveckling, försäljningschef, SOS Alarm, försäljningschef Opoint och försäljningschef Infopaq.

SOS ALARMS LEDNING



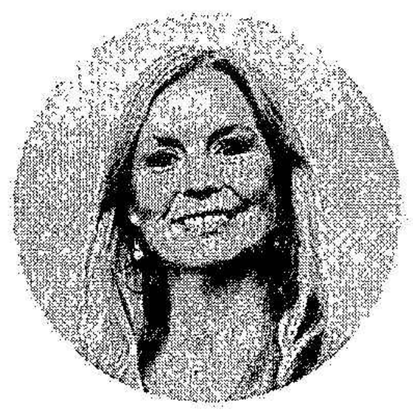
PETER LÖFGREN

Sysselsättning: Chief Financial Officer
Utbildning: Magisterexamen i företagsekonomi, Stockholms universitet
Anställningsår: 2018
Född: 1973
Tidigare erfarenhet: CFO People travel group, chefscontroller Veolia transport, sektionschef Stockholms läns landsting.



THOMAS NOHRE

Sysselsättning: Chef Affär
Utbildning: Civilekonom, Uppsala universitet
Anställningsår: 2017
Född: 1970
Tidigare erfarenhet: Chef Produktion SOS Alarm, utvecklingsdirektör och affärsområdeschef Transdev Sverige.



ELISABETH SOLBERG

Sysselsättning: Vd-assistent
Utbildning: Advokatsekreterare, Jensen Education
Anställningsår: 2020
Född: 1965
Tidigare erfarenhet: Vd-assistent NCC PD Nordic, vd-assistent och kontorschef på Keolis.



NIKLAS TÖRNQVIST

Sysselsättning: Chief Information Officer
Utbildning: Fyraårigt tekniskt gymnasium
Anställningsår: 2022
Född: 1967
Tidigare erfarenhet: IT-produktionschef Unigrid, säljchef EDB, affärsområdeschef EDB, senior vice president, EVRY.

20230523073492

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 2022.

I utskottet ingår på balansdagen Inge Lindberg, styrelseledamot och revisionsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Michael Thorén 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 2022 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2023.

Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2022 varit Ingrid Hornberg Román. Lekmannarevisorer har varit Anders Röhfors och Kenneth Strömberg.

Verkställande direktör och ledning
Verkställande direktören Madeleine Raukas, som är född 1967, har kandidatexamen, linjen för personal- och arbetslivsfrågor, Stockholms universitet och var tidigare vice verkställande direktör för SJ AB. Verkställande direktören har inget aktieinnehav i företag som bolaget har betydande affärsförbindelser med. Verkställande direktören har inga väsentliga uppdrag utanför bolaget, vilket i så fall ska godkännas av styrelsen.

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

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

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

INTERN KONTROLL OCH RISKHANTERING AVSEENDE DEN FINANSIELLA RAPPORTERINGEN

Bakgrund
Styrelsens ansvar för den interna kontrollen regleras i den svenska aktiebolagslagen och Koden. Denna bolagsstyrningsrapport har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen 6 kap. 6 § samt Koden avsnitt 10.1 och 10.2 och är därmed avgränsad till att gälla den finansiella rapporteringen. Koden innehåller krav på årlig extern informationsgivning avseende hur den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen är organiserad. Enligt Koden ska styrelsen årligen lämna beskrivning av de viktigaste inslagen i bolagets system för intern kontroll och riskhantering avseende den finansiella rapporteringen.

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

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

Ansvarsfördelning
Styrelsen har det övergripande ansvaret för att upprätthålla ett effektivt system för intern kontroll och riskhantering. Varje år fastställs en arbetsordning som reglerar arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktören. Styrelsen upprättar en instruktion till verkställande direktören som bland annat beskriver delegeringsrätt och ledarskap samt en rapportinstruktion för den finansiella rapporteringen. Styrelsen tar även beslut om bolagets strategier, affärsplan, budget och policyer. På grund av SOS Alarms storlek och risknivå avseende den finansiella rapporteringen har styrelsen ej tillsatt en särskild granskningsfunktion. Det anses tillräckligt att internkontrollen granskas av de externa revisorerna, se vidare under Kontrollstrukturer.

FUNKTION FÖR IDENTIFIERING AV RISKER OCH RISKHANTERING

Inom SOS Alarm hanteras riskanalyser som en del i den löpande verksamheten. Risker identifieras genom en systematisk omvärldsanalys såväl lokalt som centralt i verksamheten. Risker av större betydelse lyfts sedan till företagsledningen och ytterst till bolagsstyrelsen.

RISKER OCH OSÄKERHETSFAKTORER

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

PROCESS FÖR RISKHANTERING

SOS Alarm har en process för att hantera risker på såväl kort som lång sikt. På övergripande nivå hanteras risker i samband med såväl affärs- som verksamhetsplanearbete. Detta innebär en årlig sammanställning av risker uppdelat på 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 vilken publiceras på www.sosalarm.se. Dessutom beslutar styrelsen om policyer avseende arbetsmiljö, mångfald, miljö, finans, skatter, säkerhet, kommunikation och visselblåsning. Därutöver har verksamheten riktlinjer som beslutats av koncernledningen som bland annat avser alkohol och droger, inköp, kvalitet och lönesättning. Uppförandekod, policys och riktlinjer publiceras på verksamhetens 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

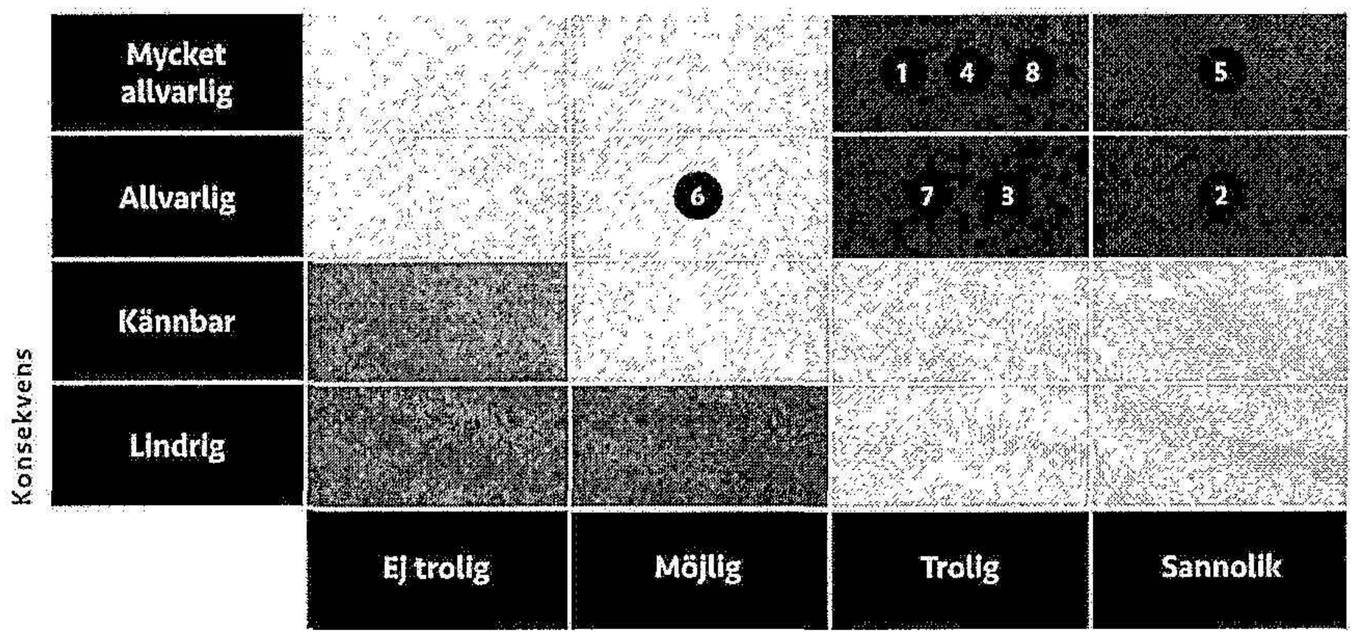
SOS Alarm har en policy avseende visselblåsning kopplat till korruption, diskrimineringsfrågor och andra av omvärlden upplevda väsentliga frågor.

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 36/64, koncernledning 30/70 och anställda totalt 67/33 per den 31 december.

20230523073493

BESKRIVNING AV SOS ALARMS RISKEXPONERING



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 jour-branschen.	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	Osäkerhet kring regelverk för molnbaserade tjänster p.g.a. GDPR, Schrems II-domen och andra riktlinjer riskerar SOS Alarms möjligheter till utveckling.	Svårigheter finns att möta en ständigt föränderlig kundefterfrågan och behov av nya kostnadseffektiva tekniska lösningar, vilka kräver anpassning av verksamhetens egna system, utan att påverka säkerheten.	Ständig omvärldsbevakning och kontinuerlig bevakning av utvecklingen inom området. Skapa en modulerbar och dynamisk teknisk plattform för att säkerställa en enklare flytt till molnet när regelverken, kunderna och vi anser detta lämpligt.
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 investeringbehov.	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.
8	O	Förhöjd hotbild avseende IT-system	Hotbilden i samhället ökar och IT-system drabbas i allt högre grad av yttre påverkan som riskerar att påverka verksammheten.	Kontinuerlig omvärldsbevakning samt ett intensivt arbete med proaktiva åtgärder för att öka IT-säkerheten.

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 leverantörsfakturor 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.

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

En avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik är en förutsättning för verksamheten. Denna teknik måste dessutom ständigt anpassas till omgivningens krav och den snabba teknikutvecklingen. Efter personalkostnader utgör därför IT-kostnader den näst största posten, där de största riskerna avseende den finansiella rapporteringen är kopplade till större utvecklings- och investeringsutvecklingsprojekt. Riskerna är dels kopplade till själva den initiala bedömningen av projektens affärsmässiga värde men också till själva genomförandet inklusive svårigheter att bedöma resursåtgång såväl finansiellt som personellt samt att rätt värdera ekonomisk livslängd på avancerad kommunikationsteknik. För att stärka kontrollen finns för varje tekniskt system en systemägare som ansvarar för förvaltning, budget och uppföljning för sitt respektive system i enlighet med det ledningssystem för informationssäkerhet baserat på ISO 27000 som tillämpas. Samordning av systembudgetar och uppföljning av tekniska system och projekt görs av IT-controller. Större projekt och investeringsbeslut förbereds och genomlyses i ett prioriteringsforum innan beslut tas i företagsledningen.

SOS Alarm har delar av året på grund av förskottsfakturering 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.

20230523073494

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

Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare
På årsstämman 2022 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 2022 framgår av not 5.

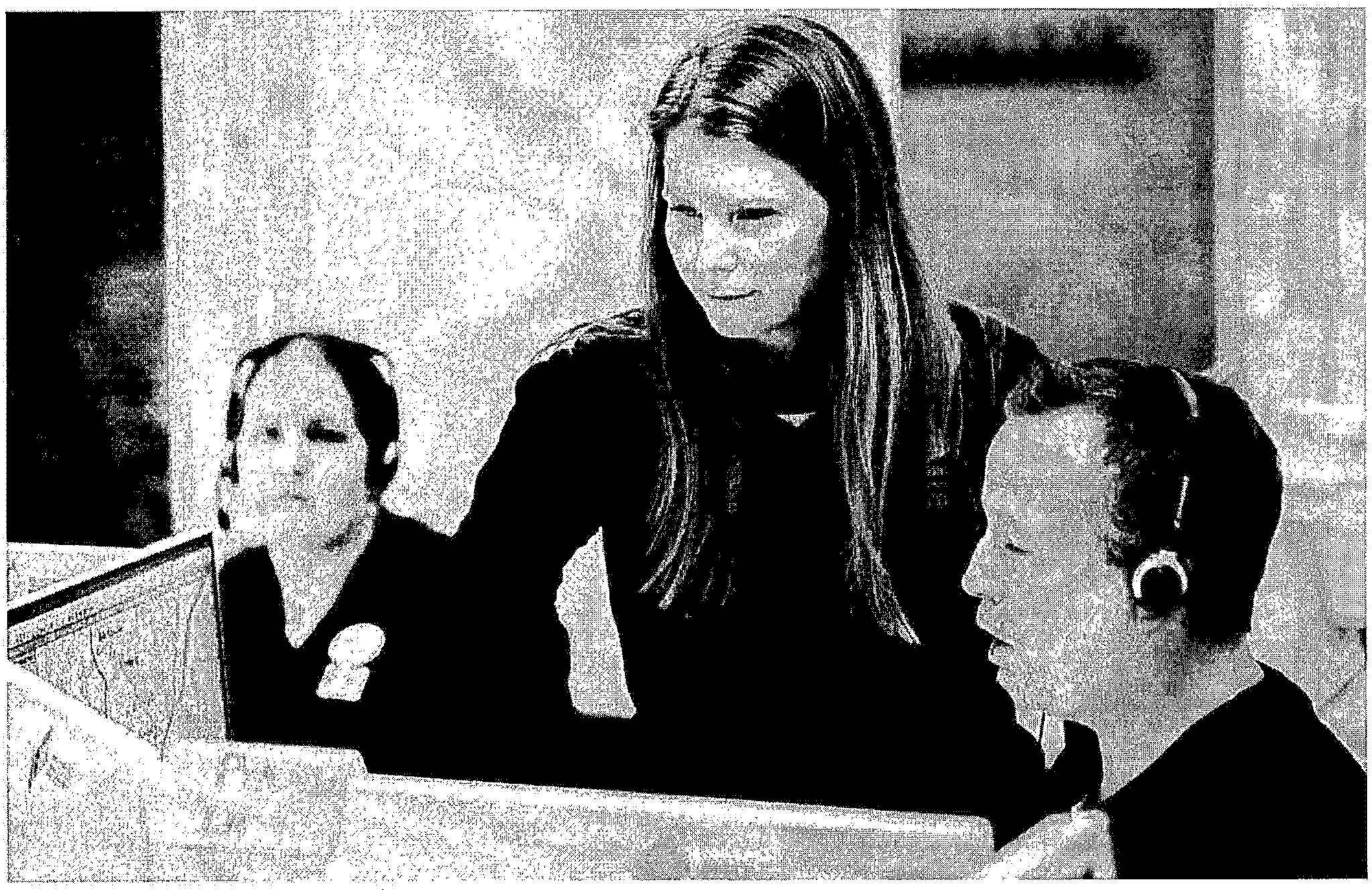
KOMMANDE RAPPORTERINGSTILLFÄLLEN

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mar	2023-04-28
Delårsrapport jan-jun	2023-08-15
Delårsrapport jan-sep	2023-10-31
Bokslutskommuniké	2024-02-15

ÅRSSTÄMMA

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma på Sveavägen 145 i Stockholm onsdagen den 26 april 2023 kl 10:00. Årsstämman är öppen för allmänheten. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.



2. Koncernen

RAPPORT ÖVER RESULTAT OCH ÖVRIGT TOTALRESULTAT FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2022-01-01–2022-12-31	2021-01-01–2021-12-31
Nettoomsättning	3, 8	1 447 614	1 365 223
Övriga rörelseintäkter		6 246	9 084
Summa rörelseintäkter		**1 453 860**	**1 374 307**
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	4, 6, 8	-455 811	-485 590
Personalkostnader	5	-842 170	-827 417
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	11, 13	-139 210	-93 847
Summa rörelsekostnader		**-1 437 191**	**-1 406 854**
Rörelseresultat		**16 669**	**-32 547**
Resultat från finansiella investeringar			
Finansiella intäkter	7	5 047	3 782
Finansiella kostnader	7	-8 269	-8 303
Finansnetto		**-3 222**	**-4 521**
Resultat efter finansiella poster		**13 448**	**-37 068**
Skatt på årets resultat	10	-4 124	6 657
Årets resultat		**9 324**	**-30 411**
Årets totalresultat		**9 324**	**-30 411**
Årets resultat och totalresultat hänförligt till:			
Moderföretagets aktieägare		9 356	-31 486
Innehav utan bestämmande inflytande		-32	1 075
Resultat per aktie före/efter utspädning, SEK		468	-1 574
Antalet utestående aktier vid rapportperiodens utgång		20 000	20 000
Genomsnittligt antal utestående aktier		20 000	20 000

20230523074905

RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2022-12-31	2021-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	11	130 703	134 409
		130 703	**134 409**
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	12	99	99
Inventarier och datorer	13	42 379	38 357
		42 478	**38 456**
Nyttjanderättstillgångar	6	497 150	497 208
Finansiella anläggningstillgångar			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	15, 16	152 834	192 976
		152 834	**192 976**
Summa anläggningstillgångar		**823 164**	**863 048**
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		89 540	121 899
Skattefordran		–	11 958
Övriga fordringar		2 646	529
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	48 397	58 966
		140 583	**193 352**
Kortfristiga placeringar	15	103 157	50 248
Kassa och bank	15	48 722	44 795
Summa omsättningstillgångar		**292 462**	**288 395**
Summa tillgångar		**1 115 626**	**1 151 443**

RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2022-12-31	2021-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Aktiekapital	24	2 000	2 000
Övrigt tillskjutet kapital		400	400
Annat eget kapital inklusive årets resultat		317 797	312 473
		320 197	**314 873**
Hänförligt till:			
Moderföretagets aktieägare		320 197	311 488
Innehav utan bestämmande inflytande		–	3 385
Skulder			
Leasingskulder		428 385	433 163
Uppskjuten skatteskuld	10	10 924	12 784
Övriga avsättningar	19	929	975
Summa långfristiga skulder		**440 239**	**446 921**
Leasingskulder		65 871	60 635
Övriga skulder		129 768	87 592
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	159 551	241 422
Summa kortfristiga skulder		**355 190**	**389 648**
Summa skulder		**795 429**	**836 570**
Summa eget kapital och skulder		**1 115 626**	**1 151 443**

20230523073496

RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I KONCERNENS EGET KAPITAL

KSEK	Aktie-kapital	Övrigt tillskjutet kapital	Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat	Summa	Innehav utan bestämmande inflytande	Totalt
Ingående eget kapital 2021-01-01	**2 000**	**400**	**378 300**	**380 700**	**4 117**	**384 817**
Justering vid övergång till IFRS	–	–	11 592	11 592	–20	11 572
Justering för retroaktiv tillämpning IFRIC agenda beslut	–	–	–22 004	–22 004	–	–22 004
Justerat eget kapital 2021-01-01	**2 000**	**400**	**367 888**	**370 288**	**4 097**	**374 384**
Utdelning	–	–	–27 300	–27 300	–	–27 300
Utdelning innehav utan bestämmande inflytande	–	–	–	–	–1 800	–1 800
Årets totalresultat	–	–	–31 486	–31 486	1075	–30 411
Utgående eget kapital 2021-12-31	**2 000**	**400**	**309 088**	**311 488**	**3 385**	**314 873**
Ingående eget kapital 2022-01-01	**2 000**	**400**	**309 088**	**311 488**	**3 385**	**314 873**
Förvärv av innehav utan bestämmande inflytande	–	–	-647	-647	–3 353	–4 000
Årets totalresultat	–	–	9 356	9 356	–32	9 324
Utgående eget kapital 2022-12-31	**2 000**	**400**	**317 797**	**320 197**	**0**	**320 197**

RAPPORT ÖVER KASSAFLÖDEN FÖR KONCERNEN

KSEK	Not	2022-01-01–2022-12-31	2021-01-01–2021-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		16 669	-32 547
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	11, 13	139 210	95 994
Realisationsresultat		-277	327
Förändring avsättning	19	-46	-786
		155 556	**62 988**
Erhållen ränta		5 774	3 782
Erlagd ränta		-8 269	-8 303
Betald inkomstskatt		14 406	-12 136
		167 467	**46 330**
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		40 811	-19 780
Förändring av rörelseskulder		-48 125	14 978
Kassaflöde från den löpande verksamheten		**160 153**	**41 528**
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	12, 13	-18 118	-14 507
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	11	-63 842	-61 381
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	16	-103 724	-137 129
Försäljning av finansiella anläggningstillgångar	16	90 231	228 497
Kassaflöde från investeringsverksamheten		**-95 453**	**15 480**
Finansieringsverksamheten			
Amortering av leasingskulder		-56 774	-67 125
Utbetald utdelning		-	-29 100
Förvärv av innehav utan bestämmande inflytande		-4 000	-
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		**-60 774**	**-96 225**
Årets kassaflöde		**3 927**	**-39 218**
Likvida medel vid årets början		**44 795**	**84 013**
Likvida medel vid årets slut		**48 722**	**44 795**

20230523073497

3. Moderföretaget

MODERFÖRETAGETS RESULTATRÄKNING

KSEK	Not	2022-01-01–2022-12-31	2021-01-01–2021-12-31
Nettoomsättning	3, 8	1 419 590	1 333 401
Övriga rörelseintäkter		5 643	7 125
Summa rörelseintäkter		**1 425 233**	**1 340 525**
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	4, 6, 8	-522 802	-551 296
Personalkostnader	5	-810 964	-791 104
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	11, 13	-80 634	-37 565
Summa rörelsekostnader		**-1 414 400**	**-1 379 964**
Rörelseresultat		**10 833**	**-39 439**
Resultat från finansiella poster	7		
Resultat från andelar i koncernföretag		-	4 200
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar		2 864	3 114
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter		2 172	651
Räntekostnader och liknande resultatposter		-249	-106
Summa resultat från finansiella poster		**4 787**	**7 859**
Resultat efter finansiella poster		**15 620**	**-31 580**
Bokslutsdispositioner	9	6 500	43 488
Resultat före skatt		**22 120**	**11 908**
Skatt på årets resultat	10	-5 843	-2 371
Årets resultat*		**16 277**	**9 537**

* Årets totalresultat överensstämmer med årets resultat

MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2022-12-31	2021-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	11	130 703	134 409
		130 703	**134 409**
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	12	99	99
Inventarier och datorer	13	40 858	35 826
		40 958	**35 925**
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i koncernföretag	14	5 950	1 450
Andra långfristiga värdepappersinnehav	16	152 834	192 976
Uppskjuten skattefordran	10	1 088	1 136
Andra långfristiga fordringar		–	–
		159 872	**195 562**
Summa anläggningstillgångar		**331 532**	**365 896**
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		87 211	116 020
Skattefordran		–	12 009
Övriga fordringar		52	231
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	58 805	68 061
		146 069	**196 320**
Kortfristiga placeringar		103 157	50 248
Kassa och bank		40 436	34 799
Summa omsättningstillgångar		**289 661**	**281 367**
Summa tillgångar		**621 194**	**647 264**

20230523074938

MODERFÖRETAGETS BALANSRÄKNING

KSEK	Not	2022-12-31	2021-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (20 000 aktier)	24	2 000	2 000
Reservfond		400	400
Fond för utvecklingsutgifter		17 497	15 312
		19 897	**17 712**
Fritt eget kapital			
Balanserat resultat		235 824	228 472
Årets resultat		16 277	9 537
		252 101	**238 009**
Summa eget kapital		**271 998**	**255 721**
Obeskattade reserver	18	60 030	66 530
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner	19	929	975
Övriga avsättningar	19	1 785	1 946
		2 714	**2 921**
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		90 787	51 047
Checkräkningskredit		–	–
Övriga skulder		38 194	35 155
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	157 471	235 890
		286 451	**322 092**
Summa eget kapital och skulder		**621 194**	**647 264**

RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I MODERFÖRETAGETS EGET KAPITAL

KSEK	Aktie-kapital	Reservfond	Fond för utvecklings-utgifter	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Ingående eget kapital 2021-01-01	**2 000**	**400**	**5 896**	**230 505**	**45 043**	**283 844**
Justering vid övergång till RFR 2	–	–	–	11 529	114	11 644
Justering för retroaktiv tillämpning, IFRIC agenda beslut	–	–	–	–	-22 004	-22 004
Justerat ingående eget kapital 2021-01-01	**2 000**	**400**	**5 896**	**242 034**	**23 152**	**273 484**
Omföring resultat föregående år	–	–	–	23 152	-23 152	0
Omföring utvecklingsfond	–	–	9 416	-9 416	–	0
Utdelning	–	–	–	-27 300	–	-27 300
Årets resultat	–	–	–	–	9 537	9 537
Utgående eget kapital 2021-12-31	**2 000**	**400**	**15 312**	**228 472**	**9 537**	**255 721**
Ingående eget kapital 2022-01-01	**2 000**	**400**	**15 312**	**228 472**	**9 537**	**255 721**
Omföring resultat föregående år	–	–	–	9 537	-9 537	0
Omföring utvecklingsfond	–	–	2 185	-2 185	–	0
Årets resultat	–	–	–	–	16 277	16 277
Utgående eget kapital 2022-12-31	**2 000**	**400**	**17 497**	**235 824**	**16 277**	**271 998**

20250523074999

MODERFÖRETAGETS KASSAFLÖDESANALYS

KSEK	Not	2022-01-01–2022-12-31	2021-01-01–2021-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		10 833	–39 439
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	11, 13	80 634	38 954
Förändring avsättning	19	–207	–12 407
		91 260	**–12 892**
Erhållen ränta	7	5 763	7 965
Erlagd ränta	7	–249	–106
Betald inkomstskatt		14 965	–4 685
		111 740	**–9 718**
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		38 243	–28 523
Förändring av rörelseskulder		–44 393	13 892
Kassaflöde från den löpande verksamheten		**105 590**	**–24 349**
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	13	–18 118	–14 168
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	11	–63 841	–61 382
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	16	–103 724	–137 129
Försäljning av finansiella anläggningstillgångar	16	90 231	228 497
Lämnade aktieägartillskott		–500	–1 000
Förvärv av dotterföretag	14	–4 000	–
Kassaflöde från investeringsverksamheten		**–99 952**	**14 818**
Utbetald utdelning		–	–27 300
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		**0**	**–27 300**
Årets kassaflöde		**5 638**	**–36 831**
Likvida medel vid årets början		**34 799**	**71 630**
Likvida medel vid årets slut		**40 436**	**34 799**

4. Noter

Innehållsförteckning

Not 1	Redovisningsprinciper	75
Not 2	Uppskattningar och bedömningar	82
Not 3	Nettoomsättning	82
Not 4	Arvode till revisorer	82
Not 5	Personalkostnader, anställda och ledande befattningshavare	83
Not 6	Leasingavtal	87
Not 7	Finansnetto	88
Not 8	Närståendetransaktioner	88
Not 9	Bokslutsdispositioner	88
Not 10	Skatt på årets resultat	89
Not 11	Licenser och datorprogram	90
Not 12	Byggnader och mark	90
Not 13	Inventarier och datorer	91
Not 14	Andelar i koncernföretag	91
Not 15	Värdering av finansiella tillgångar och skulder till verkligt värde samt kategoriindelning	92
Not 16	Andra långfristiga värdepappersinnehav	92
Not 17	Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	92
Not 18	Obeskattade reserver	93
Not 19	Övriga avsättningar	93
Not 20	Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	93
Not 21	Finansiella risker och riskhantering	94
Not 22	Ställda säkerheter	95
Not 23	Händelser efter balansdagen	95
Not 24	Aktiekapital och vinstdisposition	95

20230523307500

Noter till de finansiella rapporterna

Not 1. Redovisningsprinciper

ÖVERENSSTÄMMELSE MED NORMGIVNING OCH LAG

Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen, RFR 1 "kompletterande regler för koncerner" samt International Financial Reporting Standards (IFRS) och tolkningar från IFRS Interpretations Committee (IFRS IC) sådana de antagits av EU. Moderföretaget tillämpar samma redovisningsprinciper som koncernen utom i de fall som anges nedan under avsnittet "Moderföretagets redovisningsprinciper".

De nedan angivna redovisningsprinciperna har, med de undantag som närmare beskrivs, tillämpats konsekvent på samtliga perioder som presenteras i koncernens finansiella rapporter. Koncernens redovisningsprinciper har vidare konsekvent tillämpats av koncernens företag.

Detta är det andra året som IFRS tillämpas i koncernredovisning och RFR 2 i moderföretaget. Tidigare har undantag från statens ägarpolicy godtagits och redovisningen har varit upprättad enligt BFNAR 2012:1 K3.

FÖRUTSÄTTNINGAR VID UPPRÄTTANDE AV MODERFÖRETAGETS OCH KONCERNENS FINANSIELLA RAPPORTER

Moderföretagets funktionella valuta är svenska kronor som även utgör rapporteringsvalutan för moderföretaget och för koncernen. Det innebär att de finansiella rapporterna presenteras i svenska kronor. Samtliga belopp är, om inte annat anges, avrundade till närmaste tusental.

Tillgångar och skulder är redovisade till historiska anskaffningsvärden där inte annat anges.

BEDÖMNINGAR OCH UPPSKATTNINGAR I DE FINANSIELLA RAPPORTERNA

Att upprätta de finansiella rapporterna i enlighet med IFRS kräver att företagsledningen gör bedömningar och uppskattningar samt gör antaganden som påverkar tillämpningen av redovisningsprinciperna och de redovisade beloppen av tillgångar, skulder, intäkter och kostnader. Verkliga utfallet kan avvika från dessa uppskattningar och bedömningar.

Uppskattningarna och antagandena ses över regelbundet. Ändringar av uppskattningar redovisas i den period ändringen görs om ändringen endast påverkat denna period, eller i den period ändringen görs och framtida perioder om ändringen påverkar både aktuell period och framtida perioder.

Bedömningar gjorda av företagsledningen vid tillämpningen av IFRS som har en betydande inverkan på de finansiella rapporterna och gjorda uppskattningar som kan medföra väsentliga justeringar i det påföljande årets finansiella rapporter beskrivs närmare i not 2.

NYA IFRS SOM ÄNNU INTE BÖRJAT TILLÄMPAS

Nya och ändrade IFRS med framtida tillämpning förväntas inte komma att ha någon väsentlig effekt på företagets finansiella rapporter.

KLASSIFICERING M.M.

Anläggningstillgångar består i allt väsentligt av belopp som förväntas återvinnas eller betalas efter mer än tolv månader räknat från balansdagen medan omsättningstillgångar i allt väsentligt består av belopp som förväntas återvinnas eller betalas inom tolv månader räknat från balansdagen. Långfristiga skulder utgörs i allt väsentligt av belopp som SOS Alarm per rapportperiodens slut har en ovillkorad rätt att välja att betala längre bort i tiden än tolv månader efter rapportperiodens slut. Har SOS Alarm inte en sådan rätt per rapportperiodens slut – eller innehas skuld för handel eller förväntas skuld regleras inom den normala verksamhetscykeln – redovisas skuldbeloppet som kortfristig skuld.

KONSOLIDERINGSPRINCIPER

Rörelseförvärv

Koncernen bedömer för respektive transaktion om ett rörelseförvärv eller ett tillgångsförvärv föreligger. Ett rörelseförvärv föreligger när företaget erhåller bestämmande inflytande över en rörelse/rörelser. För transaktioner där i allt väsentligt det verkliga värdet på de förvärvade tillgångarna utgörs av en tillgång eller en grupp av likartade tillgångar redovisas, genom en förenklad bedömning, som ett tillgångsförvärv.

Dotterföretag
Dotterföretag är företag som står under ett bestämmande inflytande från SOS Alarm Sverige AB. Bestämmande inflytande föreligger om SOS Alarm har inflytande över investeringsobjektet, är exponerad för eller har rätt till rörlig avkastning från sitt engagemang samt kan använda sitt inflytande över investeringen till att påverka avkastningen. Vid bedömningen om ett bestämmande inflytande föreligger, beaktas potentiella röstberättigande aktier samt om de facto control föreligger.

Dotterföretag redovisas enligt förvärvsmetoden. Metoden innebär att förvärv av ett dotterföretag betraktas som en transaktion varigenom koncernen indirekt förvärvar dotterföretagets tillgångar och övertar dess skulder. I förvärvsanalysen fastställs det verkliga värdet på förvärvsdagen av förvärvade identifierbara tillgångar och övertagna skulder samt eventuella innehav utan bestämmande inflytande. Transaktionsutgifter, med undantag av transaktionsutgifter som är hänförliga till emission av egetkapitalinstrument eller skuldinstrument, som uppkommer redovisas direkt i årets resultat.

Transaktioner som elimineras vid konsolidering
Koncerninterna fordringar och skulder, intäkter eller kostnader och orealiserade vinster eller förluster som uppkommer från koncerninterna transaktioner mellan koncernföretag, elimineras i sin helhet vid upprättandet av koncernredovisningen. Orealiserade förluster elimineras på samma sätt som orealiserade vinster, men endast i den utsträckning det inte finns något nedskrivningsbehov.

UTLÄNDSK VALUTA
Transaktioner i utländsk valuta omräknas till den funktionella valutan till den valutakurs som föreligger på transaktionsdagen. Funktionell valuta är valutan i de primära ekonomiska miljöer bolagen bedriver sin verksamhet. Monetära tillgångar och skulder i utländsk valuta räknas om till den funktionella valutan till den valutakurs som föreligger på balansdagen. Valutakursdifferenser som uppstår vid omräkningarna redovisas i årets resultat. Icke-monetära tillgångar och skulder som redovisas till historiska anskaffningsvärden omräknas till valutakurs vid transaktionstillfället.

INTÄKTER
Prestationsåtaganden och intäktsredovisningsprinciper
Intäkt värderas utifrån den ersättning som specificeras i avtalet med kunden. Koncernen redovisar intäkten när kontroll över en vara eller tjänst överförs till kunden.

Information om karaktären på och tidpunkten för uppfyllande av prestationsåtaganden i avtal med kunder, inklusive väsentliga betalningsvillkor, och tillhörande intäktsredovisningsprinciper sammanfattas nedan.

SOS Alarm erhåller ersättning från staten för alarmeringstjänsten. Uppdraget omfattar ansvar för nödnumret 112 i Sverige.

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. Betalningsvillkor är generellt 30 dagar netto. Merparten av intäkterna faktureras i förskott.

LEASING
SOS Alarm agerar endast leasetagare och inte leasegivare. Därmed avser nedan principer enbart hur koncernen redovisar leasingavtal som leasetagare. När ett avtal ingås bedömer koncernen om avtalet är, eller innehåller, ett leasingavtal. Ett avtal är, eller innehåller, ett leasingavtal om avtalet överlåter rätten att under en viss period bestämma över användningen av en identifierad tillgång i utbyte mot ersättning. Koncernen redovisar en nyttjanderättstillgång och en leasingskuld vid leasingavtalets inledningsdatum. Nyttjanderättstillgången värderas initialt till anskaffningsvärde, vilket består av leasingskuldens initiala värde med tillägg för leasingavgifter som betalats vid eller före inledningsdatumet plus eventuella initiala direkta utgifter.

Nyttjanderättstillgången skrivs av linjärt från inledningsdatumet till det tidigare av slutet av tillgångens nyttjandeperiod och leasingperiodens slut, vilket i normalfallet för koncernen är leasingperiodens slut.

Leasingskulden - som delas upp i långfristig och kortfristig del - värderas initialt till nuvärdet av återstående leasingavgifter under den bedömda leasingperioden. Leasingperioden utgörs av den ej uppsägningsbara perioden med tillägg för ytterligare perioder i avtalet om det vid inledningsdatumet bedöms som rimligt säker att dessa kommer att nyttjas.

Leasingavgifterna diskonteras i normalfallet med koncernens marginella upplåningsränta, vilken utöver koncernens kreditrisk återspeglar respektive avtals leasingperiod, valuta och kvalitet på underliggande tillgång som tänkt säkerhet. Leasingskulden omfattar nuvärdet av fasta (inklusive till sin substans fasta) samt variabla leasingavgifter kopplade till index som kommer att erläggas under bedömd leasingperiod.

20230523075O1

Skuldens värde ökas med räntekostnaden för respektive period och reduceras med leasingbetalningarna. Räntekostnaden beräknas som skuldens värde multiplicerat med diskonteringsräntan.

Leasingskulden för koncernens lokaler med hyra som indexuppräknas beräknas på den hyra som gäller vid respektive rapportperiods slut. Vid denna tidpunkt justeras skulden med motsvarande justering av nyttjanderättstillgångens redovisade värde. På motsvarande sätt justeras skuldens och tillgångens värde i samband med att ombedömning sker av leasingperioden. Detta sker i samband med att sista uppsägningsdatumet inom tidigare bedömd leasingperiod för lokalhyresavtal har passerats alternativt betydelsefulla händelser inträffar eller omständigheterna på ett betydande sätt förändras på ett sätt som är inom koncernens kontroll och påverkar den gällande bedömningen av leasingperioden.

Koncernen presenterar nyttjanderättstillgångar och leasingskulder som egna poster i rapporten över finansiell ställning.

För leasingavtal som har en leasingperiod på 12 månader eller mindre eller med en underliggande tillgång av lågt värde, *understigande 50 KSEK, redovisas inte någon nyttjanderättstillgång och* leasingskuld. Leasingavgifter för dessa leasingavtal redovisas som kostnad linjärt över leasingperioden.

FINANSIELLA INTÄKTER OCH KOSTNADER

Koncernens finansiella intäkter och kostnader inkluderar: ränteintäkter, räntekostnader, utdelningar, valutakursvinster/-förluster på finansiella tillgångar och finansiella skulder samt rearesultat på finansiella tillgångar.

Ränteintäkter eller räntekostnader redovisas enligt effektivräntemetoden. Utdelningar redovisas i resultatet per det datum då koncernens rätt till betalning fastställs.

Effektivräntan är den ränta som exakt diskonterar de uppskattade framtida in- och utbetalningarna under den förväntade löptiden för det finansiella instrumentet till:

- redovisat bruttovärde för den finansiella tillgången, eller
- det upplupna anskaffningsvärdet för den finansiella skulden.

SKATTER

Inkomstskatter utgörs av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Inkomstskatter redovisas i årets resultat utom då underliggande transaktion redovisats i övrigt totalresultat eller i eget kapital varvid tillhörande skatteeffekt redovisas i övrigt totalresultat eller i eget kapital.

Aktuell skatt är skatt som ska betalas eller erhållas avseende aktuellt år, med tillämpning av de skattesatser som är beslutade eller i praktiken beslutade per balansdagen. Till aktuell skatt hör även justering av aktuell skatt hänförlig till tidigare perioder. Den aktuella skatten baserar på den bästa uppskattningen av skatter som kommer att betalas eller erhållas och inkluderar eventuella osäkerheter avseende skattemässig hantering. Aktuell skatt inkluderar även eventuell skatt hänförlig till utdelning.

Uppskjuten skatt beräknas enligt balansräkningsmetoden med utgångspunkt i temporära skillnader mellan redovisade och skattemässiga värden på tillgångar och skulder. Temporära skillnader beaktas inte i koncernmässig goodwill och inte heller för skillnad som uppkommit vid första redovisningen av tillgångar och skulder som inte är rörelseförvärv som vid tidpunkten för transaktionen inte påverkar vare sig redovisat eller skattepliktigt resultat. Vidare beaktas inte heller temporära skillnader hänförliga till andelar i dotter- och intresseföretag som inte förväntas bli återförda inom överskådlig framtid.

Värderingen av uppskjuten skatt baserar sig på hur underliggande tillgångar eller skulder förväntas bli realiserade eller reglerade. Uppskjuten skatt beräknas med tillämpning av de skattesatser och skatteregler som är beslutade eller i praktiken beslutade per balansdagen.

Uppskjutna skattefordringar avseende avdragsgilla temporära skillnader och underskottsavdrag redovisas endast i den mån det är sannolikt att dessa kommer att kunna utnyttjas. Värdet på uppskjutna skattefordringar reduceras när det inte längre bedöms sannolikt att de kan utnyttjas. Eventuellt tillkommande inkomstskatt som uppkommer vid utdelning redovisas vid samma tidpunkt som när utdelningen redovisas som en skuld.

FINANSIELLA INSTRUMENT

Redovisning och första värderingen

Kundfordringar redovisas när faktura skickas. Övriga finansiella tillgångar och finansiella skulder redovisas när koncernen blir part i instrumentets avtalsmässiga villkor.

En finansiell tillgång (med undantag för kundfordringar som inte har en betydande finansieringskomponent) eller finansiell skuld värderas vid första redovisningstillfället till verkligt värde plus, när det gäller finansiella instrument som inte värderas till verkligt värde via resultatet, transaktionskostnader som är direkt hänförliga till förvärvet eller emissionen. En kundfordran utan en betydande finansieringskomponent värderas till transaktionspriset.

Klassificering och efterföljande värdering
Finansiella tillgångar
Samtliga finansiella tillgångar värderas till upplupet anskaffningsvärde. Detta eftersom de innehas inom ramen för en affärsmodell vars mål är att erhålla de avtalsenliga kassaflödena samtidigt som kassaflödena från tillgångarna endast utgörs av betalningar av kapitalbelopp och ränta.

Finansiella skulder
Koncernens finansiella skulder klassificeras som värderade till upplupet anskaffningsvärde.

Borttagande från rapporten över finansiell ställning (bortbokning)
Finansiella tillgångar
Koncernen tar bort en finansiell tillgång från rapporten över finansiell ställning när de avtalsenliga rättigheterna till kassaflödena från den finansiella tillgången upphör eller om den överför rätten att ta emot de avtalsenliga kassaflödena genom en transaktion i vilken i väsentlighet alla risker och fördelar med ägarskapet har överförts eller i vilken koncernen inte överför eller behåller i väsentlighet alla de risker och fördelar med ägarskap och den inte behåller kontrollen över den finansiella tillgången.

Koncernen ingår transaktioner i vilka den överför tillgångar redovisade i rapporten över finansiell ställning, men behåller alla eller i väsentlighet alla risker och fördelar förknippade med de överförda tillgångarna. I de fallen tas inte de överförda tillgångarna bort från redovisningen.

Finansiella skulder
Koncernen bokar bort en finansiell skuld från rapporten över finansiell ställning när de åtaganden som anges i avtalet fullgörs, annulleras eller upphör. Koncernen bokar också bort en finansiell skuld när de avtalsenliga villkoren modifieras och kassaflödena från den modifierade skulden är väsentligt annorlunda. I det fallet redovisas en ny finansiell skuld till verkligt värde baserat på de modifierade villkoren.

När en finansiell skuld bokas bort redovisas skillnaden mellan det redovisade värdet som har tagits bort och den ersättning som har betalats (inklusive överförda icke-monetära tillgångar eller antagna skulder) i resultatet.

Kvittning
Finansiella tillgångar och finansiella skulder ska kvittas och redovisas med ett nettobelopp i rapporten över finansiell ställning endast när koncernen har en legal rätt att kvitta de redovisade beloppen och har för avsikt att reglera posterna med ett nettobelopp eller att samtidigt realisera tillgången och reglera skulden.

MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Ägda tillgångar
Materiella anläggningstillgångar redovisas i koncernen till anskaffningsvärde efter avdrag för ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår inköpspriset samt utgifter direkt hänförbara till tillgången för att bringa den på plats och i skick för att utnyttjas i enlighet med syftet med anskaffningen. Redovisningsprinciper för nedskrivningar framgår nedan.

Det redovisade värdet för en materiell anläggningstillgång tas bort ur rapport över finansiell ställning vid utrangering eller avyttring eller när inga framtida ekonomiska fördelar väntas från användning eller utrangering/avyttring av tillgången. Vinst eller förlust som uppkommer vid avyttring eller utrangering av en tillgång utgörs av skillnaden mellan försäljningspriset och tillgångens redovisade värde med avdrag för direkta försäljningskostnader. Vinst och förlust redovisas som övrig rörelseintäkt/-kostnad.

Tillkommande utgifter
Tillkommande utgifter läggs till anskaffningsvärdet endast om det är sannolikt att de framtida ekonomiska fördelar som är förknippade med tillgången kommer att komma företaget till del och anskaffningsvärdet kan beräknas på ett tillförlitligt sätt. Alla andra tillkommande utgifter redovisas som kostnad i den period de uppkommer.

En tillkommande utgift läggs till anskaffningsvärdet om utgiften avser utbyten av identifierade komponenter eller delar därav. Även i de fall ny komponent tillskapats läggs utgiften till anskaffningsvärdet. Eventuella oavskrivna redovisade värden på utbytta komponenter, eller delar av komponenter, utrangeras och kostnadsförs i samband med utbytet. Reparationer kostnadsförs löpande.

Avskrivningsprinciper
Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod, mark skrivs inte av. Leasade tillgångar skrivs även de av över beräknad nyttjandeperiod eller, om den är kortare, över den avtalade leasingtiden. Koncernen tillämpar komponentavskrivning vilket innebär att komponenternas bedömda nyttjandeperiod ligger till grund för avskrivningen.

20230523075O2

De beräknade nyttjandeperioderna är:

• Byggnader	33 år
• Inventarier	3–10 år
• Datorer	3–5 år
• Kommunikationsutrustning	3–5 år
• Förbättringsutgifter annans fastighet	5–20 år

Använda avskrivningsmetoder, restvärden och nyttjandeperioder omprövas vid varje årsslut.

IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Egenutvecklade

Utgifter för utveckling av immateriell tillgång redovisas som en tillgång i rapporten över finansiell ställning, om den immateriella tillgången är tekniskt och kommersiellt användbar och företaget har tillräckliga resurser att fullfölja utvecklingen och därefter använda den. Det redovisade värdet inkluderar samtliga direkt hänförbara utgifter; t ex för material och tjänster och ersättningar till anställda. Övriga utgifter för utveckling redovisas i årets resultat som kostnad när de uppkommer. I rapport över finansiell ställning redovisade utvecklingsutgifter är upptagna till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Förvärvade

Immateriella tillgångar som förvärvats av koncernen utgörs av licenser och datorprogram och redovisas till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Tillkommande utgifter för aktiverade immateriella tillgångar redovisas som en tillgång i rapport över finansiell ställning endast då de ökar de framtida ekonomiska fördelarna för den specifika tillgången till vilka de hänför sig. Alla andra utgifter kostnadsförs när de uppkommer.

Avskrivningsprinciper

Avskrivningar redovisas i årets resultat linjärt över immateriella tillgångars beräknade nyttjandeperioder. Nyttjandeperioderna omprövas årligen. Immateriella tillgångar i koncernen skrivs av från den tidpunkt då de är tillgängliga för användning.

De beräknade nyttjandeperioderna är:

• Licenser och datorprogram	3–5 år
• Egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar	5 år

Molnbaserade arrangemang

Inom SOS Alarm förekommer molnbaserade arrangemang, så kallade software as a service (SaaS) lösningar. Det innebär att SOS Alarm erhåller åtkomst till en mjukvara som är molnbaserad, där åtkomsten t ex kan ske via internet men leverantören har fortsatt kontroll över mjukvaran. Kostnader för att erhålla tillgång till mjukvaran redovisas som en löpande kostnad över perioden då SOS Alarm har åtkomst till mjukvaran. Om kostnader uppstår till följd av anpassningar eller konfigurationer på mjukvaran som leverantören har kontroll över, redovisas en kostnad vid tidpunkten då tjänsten utförs om tjänsten är distinkt. Utvecklingskostnader kan förekomma för att möjliggöra interaktion mellan befintlig mjukvara (där SOS Alarm har kontroll) och den molnbaserade mjukvaran (som leverantören innehar kontroll över). I dessa fall ska utvecklingskostnaden på befintlig mjukvara aktiveras om kraven för en immateriell tillgång är uppfyllda.

NEDSKRIVNING AV MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR, IMMATERIELLA TILLGÅNGAR OCH NYTTJANDERÄTTSTILLGÅNGAR

Om indikation på nedskrivningsbehov finns beräknas tillgångens återvinningsvärde. Om det inte går att fastställa väsentligen oberoende kassaflöden för en enskild tillgång, och dess verkliga värde minus försäljningskostnader inte kan användas, grupperas tillgångarna vid prövning av nedskrivningsbehov till den lägsta nivå där det går att identifiera väsentligen oberoende kassaflöden – en så kallad kassagenererande enhet.

En nedskrivning redovisas när en tillgångs eller kassagenererande enhets (grupp av enheters) redovisade värde överstiger återvinningsvärdet. En nedskrivning redovisas som kostnad i årets resultat.

Återvinningsvärdet är det högsta av verkligt värde minus försäljningskostnader och nyttjandevärde. Vid beräkning av nyttjandevärdet diskonteras framtida kassaflöden med en diskonteringsfaktor som beaktar riskfri ränta och den risk som är förknippad med den specifika tillgången.

Vid beräkning av återvinningsvärdet för kassagenererande enheter som innehåller leasade tillgångar har valet gjorts att från de förväntade kassaflödena dra bort framtida leasingbetalningar. Nyttjanderättstillgångarna inkluderas i enhetens redovisade värde. För att erhålla ett redovisat värde för enheten

som är konsistent med det beräknade återvinningsvärdet reduceras det redovisade värdet med enhetens leasingskuld. Med detta tillvägagångssätt hanteras leasarna som en del av rörelsen, snarare än som finansiering, med effekt att diskonteringsräntan beräknas som ett vägt genomsnitt av avkastningskravet på eget kapital och lånat kapital, där leasingskuldsättning inte inkluderas i det lånade kapitalet.

Återföring av nedskrivning
En nedskrivning reverseras om det både finns indikation på att nedskrivningsbehovet inte längre föreligger och det har skett en förändring i de antaganden som låg till grund för beräkningen av återvinningsvärdet. En reversering görs endast i den utsträckning som tillgångens redovisade värde efter återföring inte överstiger det redovisade värde som skulle ha redovisats, med avdrag för avskrivning där så är aktuellt, om ingen nedskrivning gjorts.

NEDSKRIVNING AV FINANSIELLA TILLGÅNGAR
Reserver för förväntade kreditförluster på finansiella tillgångar värderade till upplupet anskaffningsvärde. Förlustreserven för kundfordringar värderas till ett belopp motsvarande de förväntade kreditförlusterna under fordrans återstående löptid.

ERSÄTTNINGAR TILL ANSTÄLLDA
Kortfristiga ersättningar
Kortfristiga ersättningar till anställda beräknas utan diskontering och redovisas som kostnad när de relaterade tjänsterna erhålls.

En avsättning redovisas för den förväntade kostnaden för vinstandels- och bonusbetalningar när koncernen har en gällande rättslig eller informell förpliktelse att göra sådana betalningar till följd av att tjänster erhållits från anställda och förpliktelsen kan beräknas tillförlitligt.

Avgiftsbestämda pensionsplaner
Som avgiftsbestämda pensionsplaner klassificeras de planer där företagets förpliktelse är begränsad till de avgifter företaget åtagit sig att betala. I sådant fall beror storleken på den anställdes pension på de avgifter som företaget betalar till planen eller till ett försäkringsbolag och den kapitalavkastning som avgifterna ger. Följaktligen är det den anställde som bär den aktuariella risken (att ersättningen blir lägre än förväntat) och investeringsrisken (att de investerade tillgångarna kommer att vara otillräckliga för att ge de förväntade ersättningarna). Företagets förpliktelser avseende avgifter till avgiftsbestämda planer redovisas som en kostnad i årets resultat i den takt de intjänas genom att de anställda utfört tjänster åt företaget under en period.

Ersättningar vid uppsägning
En kostnad för ersättningar i samband med uppsägningar av personal redovisas vid den tidigaste tidpunkten av när företaget inte längre kan dra tillbaka erbjudandet till de anställda eller när företaget redovisar kostnader för omstrukturering. Ersättningarna som beräknas bli reglerade efter tolv månader redovisas till dess nuvärde. Ersättningar som inte förväntas regleras helt inom tolv månader redovisas enligt långfristiga ersättningar.

AVSÄTTNINGAR
En avsättning skiljer sig från andra skulder genom att det råder ovisshet om betalningstidpunkt eller beloppets storlek för att reglera avsättningen. En avsättning redovisas i rapporten över finansiell ställning när det finns en befintlig legal eller informell förpliktelse som en följd av en inträffad händelse, och det är troligt att ett utflöde av ekonomiska resurser kommer att krävas för att reglera förpliktelsen samt en tillförlitlig uppskattning av beloppet kan göras.
Avsättningar görs med det belopp som är den bästa uppskattningen av det som krävs för att reglera den befintliga förpliktelsen på balansdagen. Där effekten av när i tiden betalning sker är väsentlig, beräknas avsättningar genom diskontering av det förväntade framtida kassaflödet till en räntesats före skatt som återspeglar aktuella marknadsbedömningar av pengars tidsvärde och, om det är tillämpligt, de risker som är förknippade med skulden.

EVENTUALFÖRPLIKTELSER
Upplysning om eventualförpliktelse lämnas när det finns ett möjligt åtagande som härrör från inträffade händelser och vars förekomst bekräftas endast av en eller flera osäkra framtida händelser utom koncernens kontroll eller när det finns ett åtagande som inte redovisas som en skuld eller avsättning på grund av det inte är troligt att ett utflöde av resurser kommer att krävas eller inte kan beräknas med tillräcklig tillförlitlighet.

20230523075O3

RESULTAT PER AKTIE

Beräkningen av resultat per aktie före utspädning baseras på årets resultat i koncernen hänförligt till moderföretagets ägare och på det vägda genomsnittliga antalet aktier utestående under året.

MODERFÖRETAGETS REDOVISNINGSPRINCIPER

Moderföretaget har upprättat sin årsredovisning enligt årsredovisningslagen (1995:1554) och Rådet för finansiell rapporterings rekommendation RFR 2 Redovisning för juridiska personer. Även av Rådet för finansiell rapporterings utgivna uttalanden gällande för noterade företag tillämpas. RFR 2 innebär att moderföretaget i årsredovisningen för den juridiska personen ska tillämpa samtliga av EU antagna IFRS och uttalanden så långt detta är möjligt inom ramen för årsredovisningslagen, tryggandelagen och med hänsyn till sambandet mellan redovisning och beskattning. Rekommendationen anger vilka undantag från och tillägg till IFRS som ska göras.

Skillnader mellan koncernens och moderföretagets redovisningsprinciper
Skillnaderna mellan koncernens och moderföretagets redovisningsprinciper framgår nedan. De nedan angivna redovisningsprinciperna för moderföretaget har tillämpats konsekvent på samtliga perioder som presenteras i moderföretagets finansiella rapporter.

Klassificering och uppställningsformer
För moderföretaget redovisas en resultaträkning och en rapport över resultat och övrigt totalresultat, där för koncernen dessa två rapporter tillsammans utgör en rapport över resultat och övrigt totalresultat. Vidare används för moderföretaget benämningarna balansräkning respektive kassaflödesanalys för de rapporter som i koncernen har titlarna rapport över finansiell ställning respektive rapport över kassaflöden. Resultaträkning och balansräkning är för moderföretaget uppställda enligt årsredovisningslagens scheman, medan rapporten över resultat och övrigt totalresultat, rapporten över förändringar i eget kapital och kassaflödesanalysen baseras på IAS 1 Utformning av finansiella rapporter respektive IAS 7 Rapport över kassaflöden. De skillnader mot koncernens rapporter som gör sig gällande i moderföretagets resultat- och balansräkningar utgörs främst av redovisning av finansiella intäkter och kostnader, anläggningstillgångar, eget kapital samt förekomsten av avsättningar som egen rubrik i balansräkningen.

Dotterföretag
Andelar i dotterföretag redovisas i moderföretaget enligt anskaffningsvärdemetoden. Detta innebär att transaktionsutgifter inkluderas i det redovisade värdet för innehav i dotterföretag. I koncernredovisningen redovisas transaktionsutgifter hänförliga till dotterföretag direkt i resultatet när dessa uppkommer.

Finansiella instrument och säkringsredovisning
Moderföretaget har valt att inte tillämpa IFRS 9 för finansiella instrument. Delar av principerna i IFRS 9 är dock ändå tillämpliga – såsom avseende nedskrivningar, inbokning/bortbokning, kriterier för att säkringsredovisning ska få tillämpas och effektivräntemetoden för ränteintäkter och räntekostnader.

I moderföretaget värderas finansiella anläggningstillgångar till anskaffningsvärde minus eventuell nedskrivning och finansiella omsättningstillgångar enligt lägsta värdets princip. För finansiella tillgångar som redovisas till upplupet anskaffningsvärde tillämpas IFRS 9s nedskrivningsregler.

Leasade tillgångar
Moderföretaget tillämpar inte IFRS 16, i enlighet med undantaget som finns i RFR 2. Som leasetagare redovisas leasingavgifter som kostnad linjärt över leasingperioden och således redovisas inte nyttjanderätter och leasingskulder i balansräkningen.

Not 2. Uppskattningar och bedömningar

Företagsledningen har med styrelsen diskuterat utvecklingen, valet och upplysningarna avseende koncernens viktiga redovisningsprinciper och uppskattningar, samt tillämpningen av dessa principer och uppskattningar. Vissa viktiga redovisningsmässiga bedömningar och uppskattningar beskrivs nedan.

LEASINGAVTAL

Koncernen har leasingavtal för såväl fordon som lokaler. Vid framtagande av leasingskuldens och leasingtillgångens storlek krävs bedömningar om det är rimligt säkert att koncernen kommer nyttja förlängningsoptionerna. Vid bedömning av om det är rimligt säkert att förlängningsoptioner kommer nyttjas avseende lokalerna har koncernen tagit i beaktande deras framtida tillväxt och utifrån det bedömt hur länge de kan använda nuvarande lokaler. Utifrån detta har koncernen kommit fram till att det är rimligt säkert att koncernen kommer nyttja förlängningsoptionerna. Detta är dock något som kan ändras i framtiden och då påverka leasingskuldens och leasingtillgångens storlek.

INTÄKTSREDOVISNING

Intäkt värderas utifrån den ersättning som specificeras i avtalet med kunden. Koncernen redovisar intäkten när kontroll över en vara eller tjänst överförs till kunden. Att bestämma tidpunkten för överföring av kontroll, dvs vid en viss tidpunkt eller över tid, kräver bedömningar.

Not 3. Nettoomsättning

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

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
112	332 440	296 935	332 440	296 935
Krisberedskap	69 253	77 298	69 253	77 298
Räddning	141 919	139 874	141 919	139 874
Vård	447 769	426 433	447 769	426 433
Säkerhet	366 668	337 138	366 668	337 138
Jour	62 496	71 873	34 377	40 050
Trygghet	19 668	12 345	19 668	12 345
Övrigt	7 401	3 327	7 495	3 327
Totalt nettoomsättning	**1 447 614**	**1 365 223**	**1 419 590**	**1 333 401**

Not 4. Arvode till revisorer

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Revisionsuppdraget KPMG	1 073	1 226	962	1 084
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag KPMG	100	100	100	100
Övriga tjänster	89	550	89	550
	1 262	**1 876**	**1 151**	**1 734**

20230523075O4

Not 5. Personalkostnader, anställda och ledande befattningshavare

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Löner och andra ersättningar				
Styrelse och vd	5 740	5 534	4 849	4 684
Övriga anställda	561 389	552 108	540 337	526 876
Summa löner och andra ersättningar	**567 129**	**557 642**	**545 186**	**531 561**
Sociala kostnader	240 866	237 950	232 143	228 188
Varav pensionskostnader	51 388	51 602	49 711	49 922
Summa löner, andra ersättningar och sociala kostnader	**807 995**	**795 592**	**777 328**	**759 748**

Av Koncernens pensionskostnader avser 3 970 KSEK (4 127) gruppen styrelse, vd och ledande befattningshavare. Koncernens utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (0).

Koncernens anställda exklusive vd omfattas av pensioner enligt ITP-planen. ITP-1 är premiebestämd medan ITP-2 är förmånsbestämd. Årets avgifter för ITP-2 som är tecknade i Alecta uppgår till 16,1 MSEK (18,2) för koncernen och 15,6 MSEK (17,6) för moderföretaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2022 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 172 procent (171). 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 12 721 KSEK (12 575). 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 3 086 KSEK (3 000). För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning. Uppsägningstiden är tre till sex månader. Inget avgångsvederlag utgår till ledande befattningshavare.

Vid årsstämman 2022 omvaldes samtliga styrelseledamöter. Styrelsens ordförande Ulrica Messing, erhöll ett totalt arvode om 234 KSEK (216). De övriga bolagsstämmovalda ledamöterna erhöll ett styrelsearvode om 108 KSEK (101) per ledamot för helt år och ersättningen för revisionsutskottet är 35 KSEK(32) per år för ordförande och 23 KSEK (21) för ledamot. Ingen ersättning har utgått för ersättningsutskottet vare sig för 2022 eller för 2021. 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 2022

KSEK	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Summa
Styrelsens ordförande			
Ulrica Messing	234	–	**234**
Styrelseledamöter			
Alf Jönsson	108	23	**131**
Inge Lindberg	108	35	**143**
Lena Dahl	108	–	**108**
Ann Persson Grivas	108	–	**108**
Marie Ygge	108	–	**108**
Peter Olofsson	108	–	**108**
Hampus Magnusson	108	–	**108**
Michael Thoren	-	–	**-**
Personalrepresentanter			
Mats Lundgren	–	–	**–**
Lars Thomsen	–	–	**–**
Eva Lundmark	–	–	**–**
Johan Magnusson	–	–	**–**

20230523075O5

ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2021

KSEK	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Summa
Styrelsens ordförande			
Ulrica Messing	216	–	**216**
Styrelseledamöter			
Alf Jönsson	101	21	**122**
Inge Lindberg	101	32	**133**
Lena Dahl	101	–	**101**
Ann Persson Grivas	101	–	**101**
Marie Ygge	101	–	**101**
Peter Olofsson	101	–	**101**
Hampus Magnusson	101	–	**101**
Michael Thoren [1]	–	–	**–**
Erik Tranaeus [2]	–	–	**–**
Personalrepresentanter			
Mats Lundgren	–	–	**–**
Lars Thomsen	–	–	**–**
Eva Lundmark	–	–	**–**
Johan Magnusson	–	–	**–**

[1] Tillträdde i samband med extra bolagsstämma 2021-10-07
[2] Lämnade 2021-06-15

ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2022

KSEK	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensions-kostnad	Summa
Vd och koncernchef	Maria Khorsand [1]	2 650	3	658	**3 311**
Vd och koncernchef	Madeleine Malmkvist Raukas [2]	1 120	27	227	**1 374**
Chef HR	Amina Berg Wadsten	1 428	130	469	**2 028**
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	1 407	105	340	**1 852**
Chef Säkerhet	Anders Fredriksson	1 177	109	215	**1 501**
Chef Affär	Thomas Nohre	2 142	102	550	**2 793**
Chef Kommunikation	Staffan Ekengren	1 199	90	407	**1 695**
Chefsjurist	Rickard Gustafson	1 775	–	425	**2 200**
Chef Produktion	Jannice Mattson [3]	777	53	164	**994**
Chef Produktion	Jonas Lind [4]	556	33	64	**654**
Chef IT	Martin Thell [5]	1 160	50	266	**1 476**
Chef IT	Niklas Törnqvist [6]	430	–	187	**617**

[1] Lämnade 2022-08-31
[2] Tillträdde 2022-09-01
[3] Lämnade 2022-07-31
[4] Tillträdde 2022-08-01
[5] Lämnade 2022-07-31
[6] Tillträdde 2022-09-01

ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2021

KSEK	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensions-kostnad	Summa
Vd och koncernchef	Maria Khorsand	3 700	5	955	**4 660**
Chef HR	Amina Berg Wadsten	1 380	117	458	**1 955**
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	1 365	96	324	**1 785**
Chef Säkerhet	Anders Fredriksson	1 186	98	225	**1 509**
Chef Affär	Thomas Nohre	1 921	96	498	**2 515**
Chef Kommunikation	Staffan Ekengren	1 187	86	372	**1 645**
Chef Produktion	Jannice Mattson	1 265	89	249	**1 603**
Chef IT	Martin Thell	1 923	62	457	**2 486**
Chefsjurist	Rickard Gustafsson	1 705	0	416	**2 121**

MEDELANTAL ANSTÄLLDA

	2022		2021	
	Medelantal anställda	Varav män	Medelantal anställda	Varav män
Moderföretaget	1 110	33%	1 095	33%
Dotterföretag	62	44%	69	49%
Totalt	**1 172**		**1 164**	

ANDEL KVINNOR OCH MÄN

PROCENT	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	36	36	36	36
Andel män i styrelsen	64	64	64	64
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare [1]	44	33	30	33
Andel män bland övriga ledande befattningshavare [1]	56	67	70	67

[1] I beräkningen ingår Vd-assistent, kvinna

20230523075O6

Not 6. Leasingavtal

PRAKTISK TILLÄMPNING AV IFRS 16

Koncernens materiella anläggningstillgångar utgörs både av ägda och leasade tillgångar. Samtliga nyttjanderättstillgångar avser lokaler. Övriga leasingavtal som ej ingår i nyttjanderättstillgångar består av leasade bilar samt kontorsinventarier som exempelvis kopiatorer och skrivare. Leasade bilar tas ej med som nyttjanderättstillgång på grund av väsentlighetsskäl.

BELOPP REDOVISADE I RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING

KSEK	KONCERNEN	
	2022-12-31	2021-12-31
Materiella anläggningstillgångar som ägs	42 478	38 456
Nyttjanderättstillgångar – Lokaler	497 150	497 208

Tillkommande nyttjanderättstillgångar under 2022 uppgick till 81,4 MSEK (175,7). I detta belopp ingår anskaffningsvärdet för under året nyanskaffade nyttjanderätter samt tillkommande belopp vid omprövning av leasingskulder på grund av ändrade betalningar till följd av att leasingperioden har förändrats.

För löptidsanalys av leasingsskulder, se not 21 Finansiella risker och riskhantering i avsnittet om likviditetsrisk.

BELOPP REDOVISADE I RAPPORT ÖVER RESULTAT OCH ÖVRIGT TOTALRESULTAT

KSEK	KONCERNEN	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Avskrivningar på nyttjanderättstillgångar	57 566	55 269
Ränta på leasingskulder	8 019	8 193
Kostnader för leasar av lågt värde	7 800	6 032
Variabla leasingavgifter som inte ingår i värderingen av leasingskulden	1 509	906

FÖRFALLOANALYS LEASINGAVTAL

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31
Inom 1 år	66 342	61 097
Mellan 1 och 5 år	238 300	214 294
Längre än 5 år	289 723	326 092

SOS Alarms leasingavgifter avser i huvudsak lokalhyra. I moderföretaget har kostnader för lokalhyra under året uppgått till 60,8 MSEK (54,5).

BELOPP REDOVISADE I RAPPORTEN ÖVER KASSAFLÖDEN

KSEK	KONCERNEN	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Summa kassaflöden hänförliga till leasingavtal	**73 499**	**82 633**

Ovanstående kassaflöde inkluderar såväl belopp för leasingavtal som redovisas som leasingskuld, som belopp som betalas för variabla leasingavgifter, korttidsleasing och leasar av lågt värde.

FÖRLÄNGNINGS- OCH UPPSÄGNINGSOPTIONER

Koncernen leasar byggnader och mark för sina centraler och kontorslokaler. Leasingavtalen har normalt en löptid på 3– 20 år. Vissa leasingavtal innehåller en option att vid leasingperiodens slut förnya leasingavtalet med ytterligare en period med samma löptid.

Not 7. Finansnetto

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Finansiella intäkter				
Resultat från andelar i koncernföretag, utdelning	–	–	–	4 200
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar, ränteintäkter och realisationsresultat	2 864	3 114	2 864	3 114
Övriga finansiella intäkter, ränteintäkter och valutakursvinster	2 183	669	2 172	651
	5 047	**3 782**	**5 036**	**7 965**
Finansiella kostnader				
Räntekostnader	–250	–110	–249	–106
Räntekostnader avseende leasing	–8 019	–8 193	–	–
	–8 269	**–8 303**	**–249**	**–106**
Summa	**–3 222**	**–4 521**	**4 787**	**7 859**

Not 8. Närståendetransaktioner

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2022	2021
Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen (%)	2	4
Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen (%)	0	0
Skulder till koncernföretag (KSEK)	1 503	2 618
Räntor erlagda mellan koncernföretag (KSEK)	–	–

UPPLYSNING OM TRANSAKTIONER MED NÄRSTÅENDE

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

Av räkenskapsårets intäkter avser 399,0 MSEK (372,1) intäkter från koncernens närstående, varav det statliga alarmeringsavtalet, 112-tjänsten med flera utgör 366,3 MSEK (342,3). Från närstående har fakturor erhållits till ett värde av 6,1 MSEK (5,0).

Till moderföretaget närstående ingår förutom ovan beskrivna även dotterföretagen YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB. Av moderföretagets intäkter avser 1,1 MSEK (0,8) intäkter från dotterföretag. Från dotterföretag har moderföretaget erhållit fakturor till ett värde av 12,6 MSEK (22,3).

Not 9. Bokslutsdispositioner

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Återföring av periodiseringsfonder	0	38 488
Årets avsättning till periodiseringsfond	–8 500	–
Årets förändring överavskrivningar	15 000	5 000
	6 500	**43 488**

20230523075O7

Not 10. Skatt på årets resultat

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Aktuell skatt	-5 716	-1 050	-5 505	-
Uppskjuten skatt	1 859	7 584	-48	-2 496
Justeringar avseende tidigare år	-267	124	-290	125
Redovisad skatt	**-4 124**	**6 657**	**-5 843**	**-2 371**

Avstämning av effektiv skattesats

Redovisat resultat före skatt	13 448	-37 068	22 120	11 908
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats	-2 770	7 636	-4 557	-2 453
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-950	-652	-936	-599
Schablonränta på periodiseringsfonder	-74	-98	-68	-93
Återföring periodiseringsfond 3% del	-8	-476	-	-476
Ej skattepliktiga intäkter	56	-	56	865
Övrigt	-111	123	-48	259
Förändring av redovisad skatt föregående år	-267	124	-290	125
Redovisad skatt	**-4 124**	**6 657**	**-5 843**	**-2 371**

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2021 och 2022 20,6 procent.

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt				
Uppskjuten skatt hänförligt till kapitalförsäkring	-48	152	-48	152
Uppskjuten skatt hänförligt till nyanskaffade inventarier	7	107	-	107
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	1 461	8 959	-	-
Uppskjuten skatt hänförligt främst till leasing	440	-1 634	-	-2 755
Total uppskjuten skattekostnad (-) /skatteintäkt (+)	**1 859**	**7 584**	**-48**	**-2 496**

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31
Uppskjuten skattefordran		
Redovisade belopp avser temporära skillnader hänförliga till:		
Kapitalförsäkring	981	1 029
Anläggningstillgångar	107	107
	1 088	**1 136**

Not 11. Licenser och datorprogram

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärden	206 953	287 705	204 978	285 730
IFRIC agenda beslut	–	–27 713	–	–27 713
Justerad ingående balans 2021	–	259 992	–	258 017
Årets anskaffningar	63 842	61 381	63 842	61 381
Försäljningar/utrangeringar	0	–112 664	0	–112 664
Årets nedskrivningar	–40 983	–1 756	–40 983	–1 756
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	**229 812**	**206 953**	**227 837**	**204 978**
Ingående avskrivningar	–72 545	–163 730	–70 570	–161 756
Försäljningar/utrangeringar	0	112 663	0	112 663
Årets avskrivningar	–26 565	–21 477	–26 565	–21 477
Utgående ackumulerade avskrivningar	**–99 110**	**–72 545**	**–97 135**	**–70 570**
Utgående redovisat värde	**130 703**	**134 409**	**130 703**	**134 409**

Not 12. Byggnader och mark

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden byggnad och mark	407	407	407	407
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	**407**	**407**	**407**	**407**
Ingående avskrivningar byggnad	–308	–308	–308	–308
Utgående ackumulerade avskrivningar	**–308**	**–308**	**–308**	**–308**
Utgående redovisat värde [1]	**99**	**99**	**99**	**99**

[1] Avser mark, varför avskrivningar ej görs.

20230523075O8

Not 13. Inventarier och datorer

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärden	109 637	116 823	103 845	110 710
Årets anskaffningar	18 118	14 507	18 118	14 168
Försäljningar/utrangeringar	0	–20 991	0	–20 331
Årets nedskrivningar	0	–702	0	–702
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	**127 756**	**109 637**	**121 964**	**103 845**
Ingående avskrivningar	–71 281	–77 212	–68 020	–74 721
Försäljningar/utrangeringar	0	20 664	0	20 331
Årets avskrivningar	–14 096	–14 733	–13 086	–13 630
Utgående ackumulerade avskrivningar	**–85 377**	**–71 281**	**–81 106**	**–68 020**
Utgående redovisat värde	**42 379**	**38 357**	**40 858**	**35 826**

Not 14. Andelar i koncernföretag

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärden	1 450	450
Årets anskaffning/aktieägartillskott	4 500	1 000
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	**5 950**	**1 450**
Utgående redovisat värde	**5 950**	**1 450**

SPECIFIKATION AV ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

	Kapital-andel	Rösträtts-andel	Antal aktier	Bokfört värde KSEK
YouCall Sverige AB, Org nr. 556535-9501, Säte: Piteå	100%	100%	5 000	4 350
SOS Alarm Innovation AB, org nr 559291-3148, Säte: Stockholm	100%	100%	5 000	1 600
				5 950

Not 15. Värdering av finansiella tillgångar och skulder till verkligt värde samt kategoriindelning

KSEK	KONCERNEN REDOVISAT VÄRDE Värderade till upplupet anskaffningsvärde		KONCERNEN VERKLIGT VÄRDE	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Finansiella tillgångar				
Andra långfristiga värdepappersinnehav	152 834	192 976	148 071	193 977
Kundfordringar	89 540	121 899	89 540	121 899
Övriga fordringar	2 646	12 487	2 646	12 487
Upplupna intäkter	48 397	58 966	48 397	58 966
Kortfristiga placeringar	103 157	50 248	102 974	50 531
Likvida medel	48 722	44 795	48 722	44 795
	445 295	**481 371**	**440 350**	**482 655**
Finansiella skulder				
Leverantörsskulder	90 196	49 637	90 196	49 637
Övriga skulder	39 572	37 955	39 572	37 955
Upplupna kostnader	159 551	241 422	159 551	241 422
	289 319	**329 014**	**289 319**	**329 014**

Redovisat värde på kundfordringar, övriga fordringar, upplupna intäkter, likvida medel, leverantörsskulder, övriga skulder och upplupna kostnader utgör en rimlig approximation av verkligt värde.

Not 16. Andra långfristiga värdepappersinnehav

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärden	192 976	204 611	192 976	204 611
Årets anskaffningar	93 787	123 046	93 787	123 046
Årets försäljningar	-24 117	-21 099	-24 117	-21 099
Omklassificeringar, kortfristig placering	-109 813	-113 582	-109 813	-113 582
Utgående redovisat värde	**152 834**	**192 976**	**152 834**	**192 976**

Posten består av företagsobligationer värderade till upplupet anskaffningsvärde.

Not 17. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Upplupna intäkter	22 712	38 040	22 348	37 803
Förutbetalda licenskostnader	11 693	9 607	11 521	9 541
Förutbetalda hyreskostnader	3 642	380	14 984	10 254
Upplupna räntor	1 281	684	1 281	684
Övriga förutbetalda kostnader	9 069	10 256	8 671	9 779
	48 397	**58 966**	**58 805**	**68 061**

20230523075O9

Not 18. Obeskattade reserver

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2017	12 030	12 030
Periodiseringsfond avsatt 2018	18 500	18 500
Periodiseringsfond avsatt 2019	6 000	6 000
Periodiseringsfond avsatt 2020	15 000	15 000
Periodiseringsfond avsatt 2022	8 500	0
Ackumulerade överavskrivningar	0	15 000
	60 030	**66 530**

Not 19. Övriga avsättningar

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Ingående värde avsättning pension inkl löneskatt	975	831	975	831
Årets avsättning/upplösning	-46	144	-46	144
Utgående värde avsättning löneskatt pension	**929**	**975**	**929**	**975**
Ingående värde avsättning hyror	-	-	1 946	20 206
Årets återföring	-	-	-161	-18 706
Årets avsättning	-	-	0	446
Utgående värde avsättning hyror	**0**	**0**	**1 785**	**1 946**
Summa avsättningar	**929**	**975**	**2 714**	**2 921**

Not 20. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2021-12-31
Semesterlöneskuld inkl sociala avgifter	43 469	44 555	41 936	43 366
Upplupna konsultkostnader	14 605	20 289	14 508	20 188
Övriga upplupna kostnader	27 585	37 547	27 135	36 371
Övriga förutbetalda intäkter, avtalsskulder	73 892	139 031	73 892	135 966
	159 551	**241 422**	**157 471**	**235 890**

Avtalsskulder avser främst de förskott som erhållits från kunder för tjänster, huvudsakligen larmövervakning, för vilka intäkter redovisas över tid. Merparten av de avtalsskulder per den 31 december 2021 har redovisats som intäkt under 2022. Ingen information lämnas om återstående prestationsåtaganden per den 31 december 2022 eller den 31 december 2021 som har en ursprunglig förväntad löptid på högst ett år. Endast oväsentliga belopp avser år efter 2023.

Not 21. Finansiella risker och riskhantering

Koncernen är genom sin verksamhet exponerad för olika slag av finansiella risker.
- Likviditetsrisk
- Kreditrisk
- Marknadsrisk.

POLICY FÖR FINANSIELL RISKHANTERING

Koncernens finanspolicy för hantering av finansiella risker har beslutats av styrelsen och bildar ett ramverk av riktlinjer och regler i form av riskmandat och limiter för likviditetsförvaltning. Ansvaret för moderföretagets finansiella transaktioner och risker hanteras centralt av finansfunktionen. Den övergripande målsättningen för finansfunktionen är att tillhandahålla en kostnadseffektiv finansiering samt att minimera negativa effekter på koncernens resultat som härrör från marknadsrisker. CFO rapporterar löpande till styrelsen.

LIKVIDITETSRISK

Likviditetsrisk är risken för att koncernen kan få problem att fullgöra sina åtaganden avseende finansiella skulder. Hanteringen av likviditetsrisk sker genom planering med god framförhållning. Koncernen har god likviditet genom tillgång till bankmedel samt snabbt omsättningsbara placeringar i företagsobligationer. Dessa tillgångar uppfyller kraven enligt koncernens finanspolicy vilket innebär att koncernens likvida medel skall placeras i tillgångar som ger betryggande säkerhet och rimlig avkastning över tiden. Moderföretaget har en likviditetsplanering som följs upp månadsvis. Det finns en checkräkningskredit om 14 MSEK (14).

Koncernens finansiella skulder består av leverantörsskulder, upplupna kostnader och förutbetalda intäkter, övriga skulder samt leasingskuld enligt IFRS 16.

FÖRFALLOSTRUKTUR FINANSIELLA SKULDER – ODISKONTERADE KASSAFLÖDEN

KSEK	Totalt		Upp till 1 år		1–5 år		Mer än 5 år	
KONCERNEN	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Leverantörsskulder [1]	90 196	49 637	90 196	49 637	0	0	0	0
Övriga skulder [1]	39 572	35 155	39 572	35 155	0	0	0	0
Upplupna kostnader [1]	159 551	102 391	159 551	102 391	0	0	0	0
Leasingskulder	494 256	493 798	65 871	50 802	209 531	151 735	218 854	291 261
Summa	**783 575**	**680 981**	**355 190**	**237 985**	**209 531**	**151 735**	**218 854**	**291 261**

[1] Leverantörsskulder, övriga skulder och upplupna kostnader förfaller inom tre månader. I leverantörskulder ingår fakturor i euro och usd till ett värde av 0 KSEK (39).

KREDITRISK

Kreditrisk är risken för att motparten i en finansiell transaktion inte fullgör sina förpliktelser på förfallodagen. Kreditrisk uppstår genom banktillgodohavanden, kortfristiga placeringar i företagsobligationer samt kundfordringar. Den övervägande finansiella risken i koncernen är kreditrisken i utestående kundfordringar. Risken hanteras genom löpande kreditbevakning och kreditkontroll av såväl gamla som nya kunder. Kreditrisken är begränsad då stor del av faktureringen utgörs av förskottsfakturering. Några väsentliga koncentrationer av kreditrisker förekommer inte.

MARKNADSRISK

Marknadsrisk är att risken för att verkligt värde på eller framtida kassaflöden från ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriser.

Valutarisk,
koncernen verkar endast i Sverige vilket innebär att valutarisken i koncernen därmed är mycket begränsad. Fåtal leverantörer fakturerar i utländsk valuta och belopp i utländsk valuta är inte väsentliga.

Ränterisk,
koncernen har inte några räntebärande finansiella tillgångar eller skulder. Räntekostnad i koncernen utgörs av ränta leasing IFRS 16. Därmed är koncernens resultat och kassaflöde från den löpande verksamheten i allt väsentligt oberoende av förändringar i marknadsräntor. Placeringar görs till en mycket låg ränterisk.

20230523075110

Not 22. Ställda säkerheter

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2022-12-31	2021-12-31
Moderföretaget har ställt ut en kapitaltäckningsgaranti till förmån för SOS Alarm Innovation AB. Garantin är oåterkallerlig och gäller under räkenskapsåren 2022–2023	50 000	50 000
Summa	**50 000**	**50 000**

Not 23. Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat efter balansdagen.

Not 24. Aktiekapital 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:

Balanserat resultat, SEK	235 824
Årets resultat, SEK	16 277
	252 101
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:	
I ny räkning överföres, SEK	252 101

UNDERTECKNANDE FÖRSÄKRAR att Koncern- och årsredovisning har upprättats enligt årsredovisningslagen och IFRS 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 23 mars 2023

Ulrica Messing
Ordförande

Lena Dahl

Ann Persson Grivas

Alf Jönsson

Michael Thorén

Inge Lindberg

Marie Ygge

Hampus Magnusson

Lars Thomsen
Personalrepresentant

Peter Olofsson

Mats Lundgren
Personalrepresentant

Madeleine Raukas
Vd och koncernchef

Vår revisionsberättelse har lämnats den 23 mars 2023
KPMG AB

Ingrid Hornberg Román
Auktoriserad revisor

20230523075114

Revisionsberättelse för år 2022

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 2022. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 43–96 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2022 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2022 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och 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 samt rapport över totalresultat och rapport över finansiell ställning 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 1–42, 101–111 och 114–122. Den andra informationen består av 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 och, vad gäller koncernredovisningen, enligt IFRS så som de antagits av EU. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

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

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

REVISORNS ANSVAR

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

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

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

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

20230523075112

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 2022 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

GRUND FÖR UTTALANDEN

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

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

STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

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

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

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

REVISORNS ANSVAR

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

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

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

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

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

Stockholm den 23 mars 2023
KPMG AB

Ingrid Hornberg Román
Auktoriserad revisor

Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB
organisationsnummer 556159-5819

Granskningsrapport för år 2022

TILL ÅRSSTÄMMAN I SOS ALARM SVERIGE AB

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

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

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

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisionssed.

Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning och prövning.

Vi bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vi bedömer därtill att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Stockholm den 23 mars 2023

Anders Röhfors

Kenneth Strömberg

20230523073513

Nyckeltal och definitioner

Strategiska mål för hållbart företagande	Definition
Allmänhetens förtroende (index)	Ingår i SOS Alarms förtroendemätning som genomförs varje kvartal där frågan "Vilket förtroende har du för SOS Alarm när det gäller att utföra sitt uppdrag?" ställs.
Ambassadörskap - Employee Net Promoter Score (eNPS)	Medarbetarnas benägenhet att rekommendera arbetsplatsen till familj och vänner. eNPS bygger på frågan "Hur troligt är det att du skulle rekommendera SOS Alarm som arbetsgivare till en vän eller bekant? (0-10).
Kundnöjdhet (index)	Kundlojalitet mäts i kundundersökningar som löpande görs för SOS Alarms kunder. Index baseras på det sammanfattande omdömet om SOS Alarm.
Innovativa lösningar (index)	Ingår i SOS Alarms förtroendemätning som genomförs varje kvartal där frågan " SOS Alarm är ett nytänkande och innovativt företag" ställs. Anges YTD dvs. ackumulerat värde tom senaste hela månad.
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2020–2025	Mäts genom att definerade leveranser inom programmet för utveckling av ny teknisk operativ plattform uppfylls.

Styrkort	Definition
Omsättning (MSEK)	Summan av företagets sålda varor och tjänster.
Rörelsemarginal (%)	Rörelseresultat i förhållande till nettoomsättning.
Svarstid 112 (sekunder)	Medelvärde av tiden från anropet inkom till anropskön tills anropet besvarades av SOS-operatör.
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 (%)	Andel anrop med en svarstid under 30 sekunder.
Tid till identifierat hjälpbehov (sekunder)	Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskön för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet.
Prioriterade larm inom 30 sekunder (%)	Andel överfallslarm och brandlarm samt andra larm som enligt kundavtal har högsta prioritet som hanteras inom 30 sek (%) där tiden mäts från ärendets skapandetid till första åtgärd.
Personalomsättning (%)	Antal medarbetare inom koncernen som slutat på egen begäran i förhållande till antalet anställda vid utgång för perioden.

Ekonomiska mål	
Lönsamhet - Rörelsemarginalen i koncernen (%)	Rörelseresultat i förhållande till nettoomsättning.
Kapitalstruktur - Soliditeten i koncernen (%)	Justerat eget kapital i förhållande till totala tillgångar.
Utdelning - Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt (%)	Den del av företagets vinst efter skatt som aktieägarna får som avkastning på sitt insatta kapital.

Uppdragsmål	
Svarstid 112 (sekunder)	Medelvärde av tiden från anropet inkom till anropskön tills anropet besvarades av SOS-operatör.
Servicenivå, inom 15 sekunder 112 (%)	Andel anrop med en svarstid under 15 sekunder.
Servicenivå, inom 30 sekunder 112 (%)	Andel anrop med en svarstid under 30 sekunder.
Tid till identifierat hjälpbehov (sekunder)	Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskön för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet.
Kundnöjdhet, Alarmering och Beredskap (index)	Kundlojalitet mäts i kundundersökningar som löpande görs för SOS Alarms avseende kunder inom tjänsteområden för alarmering och beredskap. Index baseras på det sammanfattande omdömet om SOS Alarm.
Allmänhetens förtroende (index)	Ingår i SOS Alarms förtroendemätning som genomförs varje kvartal där frågan "Vilket förtroende har du för SOS Alarm när det gäller att utföra sitt uppdrag?" ställs.

RÖRELSEMARGINAL
Rörelseresultat i procent av nettoomsättningen

SOLIDITET
Justerat eget kapital i procent av balansomslutningen

JUSTERAT EGET KAPITAL
Eget kapital plus obeskattade reserver med avdrag för uppskjuten skatteskuld

AVKASTNING PÅ EGET KAPITAL
Resultat efter finansnetto minskat med skattekostnad enligt rapport över resultatet, i procent av genomsnittligt justerat eget kapital

MEDELANTALET ANSTÄLLDA
Antalet anställda omräknat till heltidstjänster

Alternativa nyckeltal

Bolaget presenterar vissa finansiella mått i rapporten som inte definieras enligt IFRS. Bolaget anser att dessa mått ger värdefull kompletterande information till investerare och bolagets ledning då de möjliggör utvärdering av bolagets presentation.

Alternativa nyckeltal	Beskrivning	Beräkning, KSEK	Jan–dec 2022	Jan–dec 2021
Rörelsemarginal	Koncernens rörelseresultat i förhållande till nettoomsättningen. Syftar till att visa lönsamhetsgraden i den löpande verksamheten.	Rörelseresultat	16 669	-32 547
		Nettoomsättning	1 447 614	1 365 223
		Rörelsemarginal, %	1,2	-2,4
Soliditet	Koncernens eget kapital i procent av balansomslutning vid periodens utgång. Syftar till att visa hur stor andel av tillgångarna som är finansierade med eget kapital och kan användas som en indikation på bolagets betalningsförmåga på lång sikt.	Koncernens eget kapital	320 197	314 873
		Totala tillgångar	1 115 626	1 151 443
		Soliditet, %	28,7	27,3
Avkastning på koncernens eget kapital	Resultat efter skatt i procent av genomsnittligt eget kapital. Genomsnittligt eget kapital definieras som medeltalet av redovisat eget kapital den 1 januari och 31 december. Avkastning på koncernens eget kapital visar den redovisningsmässiga totalavkastningen på ägarnas kapital och återspeglar effekter av såväl rörelsens lönsamhet som av finansiell hävstång. Måttet används främst för att analysera ägarlönsamheten över tid.	Resultat efter skatt	9 324	-30 411
		Genomsnittligt eget kapital	317 535	344 629
		Avkastning på koncernens eget kapital, %	2,9	-8,8

20230523075314



Hållbarhetsfakta 2022

Om hållbarhetsredovisningen

SOS ALARMS hållbarhetsredovisning utgår från de mest väsentliga hållbarhetsaspekterna som identifierats utifrån dialogen med organisationens intressenter. SOS Alarm har sedan verksamhetsåret 2008 avgett årlig hållbarhetsredovisning vilken presenteras i kombination med den finansiella redovisningen i SOS Alarms Årsberättelse. Årsberättelsen inklusive hållbarhetsrapportering godkänns av koncernstyrelsen. Den senaste redovisningen publicerades den 31 mars 2022 för räkenskapsåret 2021. Redovisningen omfattar hela koncernens verksamhet och inkluderar även kraven på hållbarhetsrapportering enligt årsredovisningslagens 6 kap 11§, vilken återfinns på sidorna 103–121. Rapporten granskas översiktligt av bolagets externa revisorer. Denna redovisning avser verksamhetsåret 2022. Rapporten publiceras på www.sosalarm.se den 31 mars 2023.

TILLÄMPNING AV REDOVISNINGSRAMVERK

SOS Allarm tillämpar GRI, Global Reporting Initiatives standards för hållbarhetsrapportering. Rapporten för 2022 redovisas enligt den nya GRI-standarden GRI 2021. Föregående år tillämpades GRI Core. Övergången till ny standard medför till största del att ytterligare upplysningar samt numrering och rubricering i index förändras. Vid eventuella förändringar i beräkningar etc. anges detta vid respektive punkt.

Styrning och uppföljning

AFFÄRSPLANEN – GRUNDEN FÖR STYRNING, LEDNING OCH UPPFÖLJNING FÖR ETT HÅLLBART FÖRETAGANDE

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 också helt integrerat i verksamheten.

I löpande dialoger med företagets olika intressenter har de områden som är mest kritiska för SOS Alarms bidrag till ett tryggare Sverige identifierats, samt hur de områdena ska stärkas och utvecklas. Tillsammans med en kontinuerlig omvärldsbevakning (se sidan 21) och en process för riskhantering utgör detta grunden för att sätta hållbara mål och strategier, vilket framgår av koncernens affärsplan. Affärsplanen baseras på treårsperioder och beslutas och följs upp av styrelsen. Företagsledningen ansvarar för att verksamheten arbetar mot målen och avrapporterar löpande progress samt avvikelser till styrelsen. De strategiska målen för hållbart företagande kompletteras i affärsplanen av vissa mål förutbestämda av ägarna, såsom mål för samhällsuppdraget enligt alarmeringsavtalet och de ekonomiska målen). Resterande mål bestäms av styrelsen. (se sidorna 10–14). Affärsplanen bryts ner i årliga verksamhetsplaner för samtliga verksamhetsområden och stödfunktioner. Uppföljning sker såväl lokalt som i koncernledningen och styrelsen. För ytterligare information om bolagsstyrning se Bolagsstyrningsrapporten sidorna 51–63.

LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET, MILJÖ OCH SÄKERHET

Till stöd för styrning av verksamheten finns ledningssystem för kvalitet och miljö certifierat enligt ISO 9001:2015 för kvalitet och ISO 14001:2015 för miljö. Ett arbete har inletts under slutet av 2022 för att även certifiera verksamheten enligt ISO 27001 avseende informationssäkerhet.

Det certifierade ledningssystemet innebär att SOS Alarm bedriver ett systematiskt kvalitets- och miljöarbete med fokus på ständiga förbättringar och hållbar utveckling. Ledningssystem avser de metoder och principer vi använder för att styra, leda och följa upp vår verksamhet. Det omfattar allt från omvärldsbevakning, riskanalyser, mätningar kopplade till mått och nyckeltal, insamling av förbättringsförslag/avvikelser och kundklagomål till ledningens beslut om mål, strategier, handlingsplaner och aktiviteter. Exempelvis finns en etablerad process för hantering av risker innebärande att 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 60-61.

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 och klimat, sociala aspekter inklusive mänskliga rättigheter och affärsetiska frågor. Koden är dessutom anpassad för att kunna ställa krav på att även leverantörer arbetar systematiskt med efterlevnad. Uppförandekoden återfinns på www.sosalarm.se.

POLICYS

Utöver uppförandekoden beslutar styrelsen om policys avseende arbetsmiljö, mångfald, miljö, finans, skatter, säkerhet, kommunikation och visselblåsning. Därutöver har verksamheten riktlinjer som beslutats av koncernledningen som bland annat avser alkohol och droger, inköp, kvalitet och lönesättning.

EXTERN LAGSTIFTNING, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER

Utöver ovan nämnda 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, totalförsvar 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.

INFORMATION OCH UTBILDNING SAMT VISSELBLÅSARFUNKTION

Det är alltid närmsta chefs ansvar att informera och utbilda medarbetarna i företagets uppförandekod, policys och riktlinjer. Samtliga återfinns på organisationens intranät. Uppförandekoden anger hur medarbetare kan få stöd eller eskalera frågor kopplade till koden eller hur

20230523075115

exempelvis avvikande beteenden och eller brott mot lagar, kod eller policys kan eskaleras. Detta bör ske till närmsta chef i första hand men kan även ske anonymt via visselblåsarfunktionen.

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, SOS vårdgivaransvar granskas av Socialstyrelsen via Inspektionen för vård och omsorg (IVO). SOS Alarms ledningssystem revideras årligen av Det Norske Veritas (DNV).

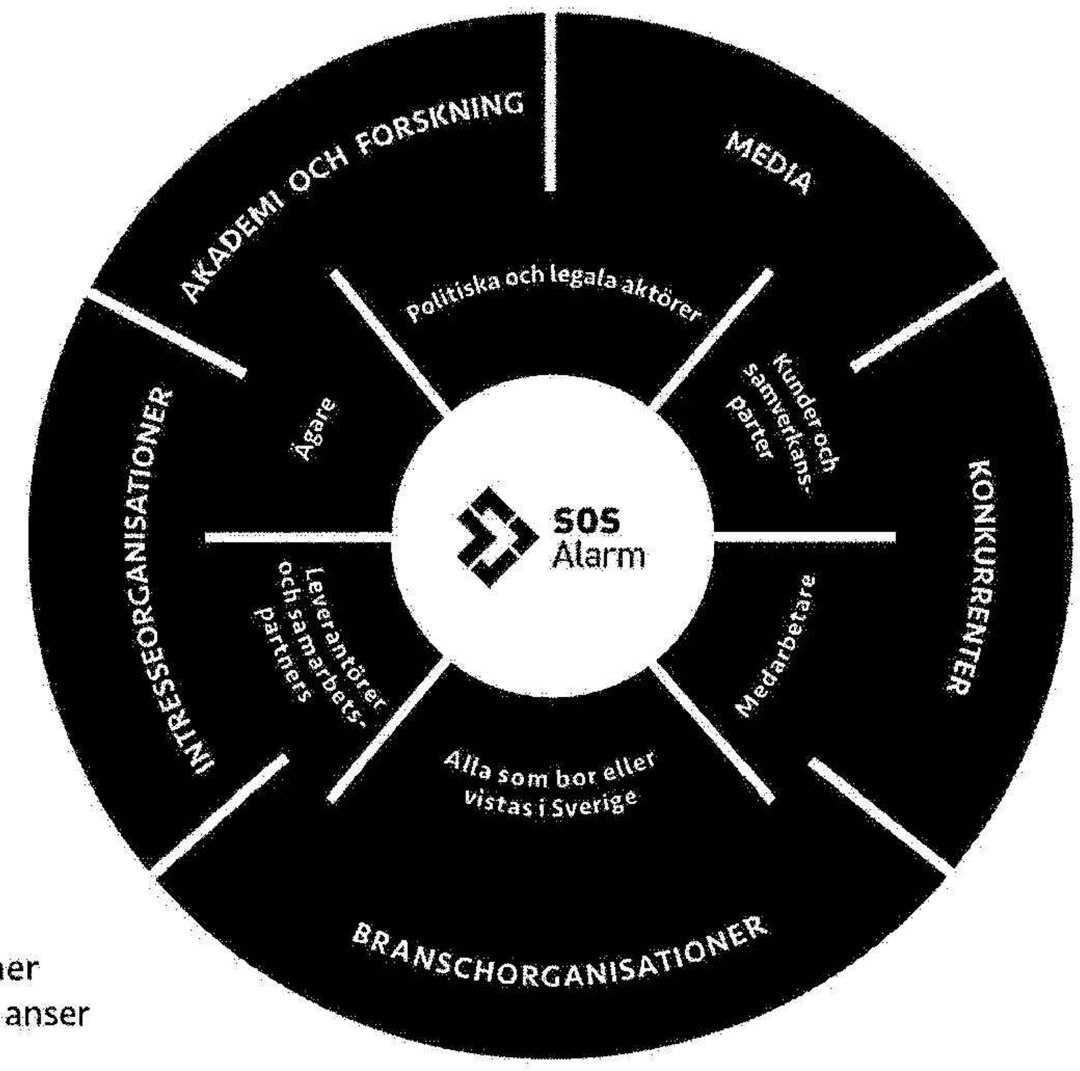
Verksamhetens påverkan på mänskliga rättigheter; arbetsrätt; miljö; antikorruption

Arbetet kring mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korruption utgår från principerna i FN:s Global Compact och IMM:s kod mot korruption i näringslivet. Uppförandekoden sammanfattar detta och budskapet förstärks via obligatorisk webbutbildning avseende antikorruption och via hållbarhetsfilm och diverse utbildningar avseende exempelvis arbetsrätt, arbetsmiljö, inköp etc. Utvärdering av risker kopplade till dessa områden och hur de kan motverkas alternativt hur positiv påverkan ska förstärkas genomförs årligen. Exempelvis genom att utvärdera hållbarhetsrisker kopplade till inköp och i den årliga uppdateringen av miljökonsekvensutredningen.

Vid genomlysning av verksamheten är riskerna kopplade till negativ påverkan avseende mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption relativt sett låga men de finns absolut med och rent generellt kan sägas att de största riskerna ligger i leverantörsledet och då några steg uppströms i värdekedjan, det vill säga i producentstadiet. För att motverka risker och för att ha koll strävar vi efter att hålla antalet leverantörer lågt och att i så stor utsträckning som möjligt göra ramavtal från vilka verksamheten kan avropa specificerade tjänster och produkter. Det gör att vi minskar kontrollspannet både avseende antal leverantörer som antalet varor och tjänster. En redovisning av riskerna har delgetts styrelsen.

Dialogen med intressenterna –avgörande för att bestämma strategisk inriktning

SOS Alarm har sedan länge flera upparbetade forum för kontinuerlig dialog med och involvering av olika intressentgrupper. Det i kombination med en aktiv omvärldsbevakning är avgörande och en förutsättning i strävan att utveckla nya och befintliga tjänster i syfte att leverera värdeskapande tjänster för våra kunder och samverkansparter.



ILLUSTRATIONEN visar de intressentgrupper som SOS Alam 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

INTRESSENTGRUPP	EXEMPEL PÅ DIALOG/KOMMUNIKATIONSFORMER	VIKTIGASTE FRÅGOR*
Alla som bor och vistas i Sverige	• Förtroendemätning • Myndighetsbarometern • 112-rådet	• Etiskt och rättvist • God vård • Tillförlitlighet och tillgänglighet • Förtroende
Kunder och samverkans-parter	• Dialoger via kund/avtalsansvariga • Kundundersökningar • Råd för 112, Räddning och Vård • Möten via MSB med kunder inom Vård och Räddning • Kontinuerliga möten med Justitie-/Försvars-departementet • Mässor etc. • Diverse samverkansprojekt	• Driva innovation och teknisk utveckling • Kompetensutveckling • Kundhantering • Samverkan/samarbete • Tillförlitlighet och tillgänglighet
Medarbetare	• Medarbetarundersökningar • Intervjuer med potentiella och tidigare medarbetare • Intervjuer med de som valt att sluta • Diverse arbetsplatsträffar, workshops etc • Företagsrådet – Facklig samvekan	• Arbetsmiljö och arbetsvillkor • Attrahera och behålla medarbetare • Kompetensutveckling • Samverkan/samarbete • Tillgänglighet och tillförlitlighet • Förtroende och kvalitet
Politiska och legala aktörer	• Dialoger med tillsynsmyndigheter, departement, regioner, kommuner • Rapporter, Utredningar etc • 112-rådet	• Kompetensförsörjning • Samverkan/samarbete • Säkra samhällsviktiga funktioner • Tillförlitlighet och tillgänglighet
Leverantörer & samarbets-partners	• Dialoger mellan leverantörer och tjänsteägare samt mellan leverantörer och representanter för exempelvis IT och inköp	• Långsiktighet och ekonomisk stabilitet • • Samverkan/samarbete • Tillförlitlighet och tillgänglighet • Öppenhet och transparens • Etik, hållbarhet, uppförandekod
Ägare	• Ägar- och uppdragsmål • Ägarpolicys inkl riktlinjer för hållbart företagande, • Möten med ägarrepresentanter	• Driva innovation och teknisk utveckling • Kompetensförsörjning • Långsiktig ekonomisk stabilitet • Säkra samhällsviktiga funktioner • Tillförlitlighet och tillgänglighet • Öppenhet och transparens • Informationssäkerhet

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

20230523075516

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 och strategigrupp. Analysen ligger till grund för SOS Alarms affärsplan för åren 2020–2022. Fyra aspekter identifierades som kritiska för en långsiktig utveckling av verksamheten.

Kritiska aspekter för en långsiktig utveckling:
- tillgänglighet och tillförlitlighet
- långsiktigt god kompetensförsörjning
- samverkan
- innovations- och utvecklingsfokus

Ovanstående analys stämmer fortfarande och utgör en grund för affärsplanen 2023-2025. I de dialoger som genomförts under 2022 och framåt har fokuset snarare skärpts. Speciellt med avseende på frågor rörande kompetensförsörjningen som är avgörande för en tillgänglig och tillförlitlig leverans. Dessutom har i en av staten som ägare genomförd analys påpekats behovet av att lyfta informationssäkerhet som en viktig aspekt. Se hur dessa väsentligheter kopplats till affärsplanens strategiska mål för hållbarhet på sidorna 10–15.

Ytterligare sex aspekter bedömdes som nödvändiga för att säkerställa en hållbar verksamhet. Dessa aspekter och områden har inkluderats i den strategiska planeringen.

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.

Kritiska aspekter för en långsiktigt hållbar 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 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.

Antalet anställda i koncernen var vid utgången av året 1 347 medarbetare varav 1 268 var tillsvidare eller provanställda. 91 procent av sistnämnda kategori arbetade heltid. Tillfälliga behov av medarbetare i samband med vakanser samt för att bemanna en operativ läkartjänst täcks via inhyrd personal. Totalt omfattar detta för verksamhetsåret 2022 omräknat i helårstjänster 38 stycken medarbetare.

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 och att SOS Alarm fortsatt blir kundernas förstahandsval.

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 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.

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 policys 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 repressalier kan rapportera misstankar om avvikelser från värderingar, affärsprinciper och tillämplig lagstiftning. Syftet är också att säkerställa en korrekt hantering och utredning av denna typ av ärenden samt att bevara allmänhetens förtroende. Under 2022 inkom fem anmälningar till visselblåsarfunktionen varav tre kategoriserades och omhändertogs som HR-ärenden och två kategoriserades som helt irrelevanta i detta sammanhang. Läs nedan om hur SOS Alarm hanterar inköp och mänskliga rättigheter kopplat till leverantörsledet.

Motverkande av korruption

Regler och riktlinjer för att motverka korruption återfinns i SOS Alarms uppförandekod, riktlinjerna för representation och i inköpspolicyn. 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 främst via utformning av inköpsorganisation och rutiner och utbildning av medarbetarna. 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, Inköpspolicy 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 2022.

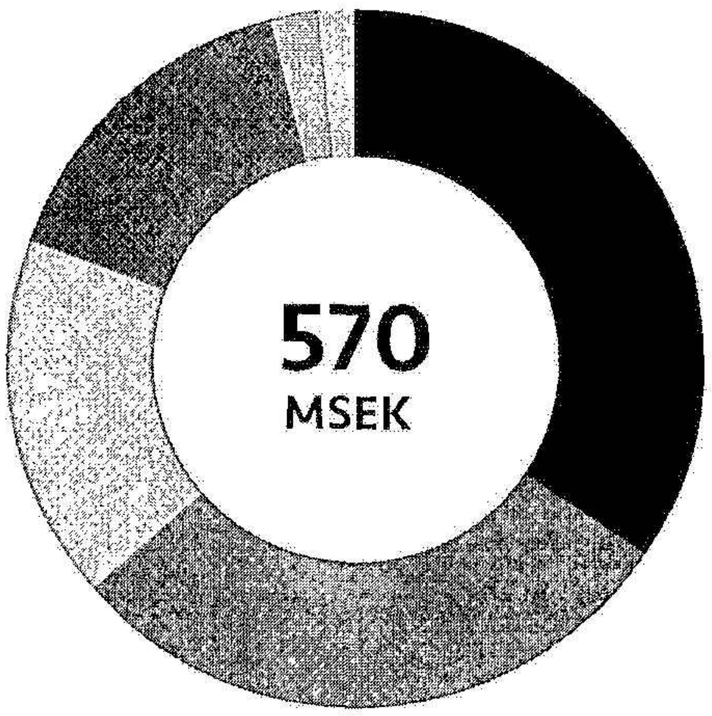
20230523075127

ANSVARSFULLA INKÖP

Under 2022 genomförde SOS Alarm-koncernen inköp för cirka 570 MSEK. Inköpen fördelar sig på kategorierna enligt diagrammet nedan.

Centraliserad inköpsfunktion

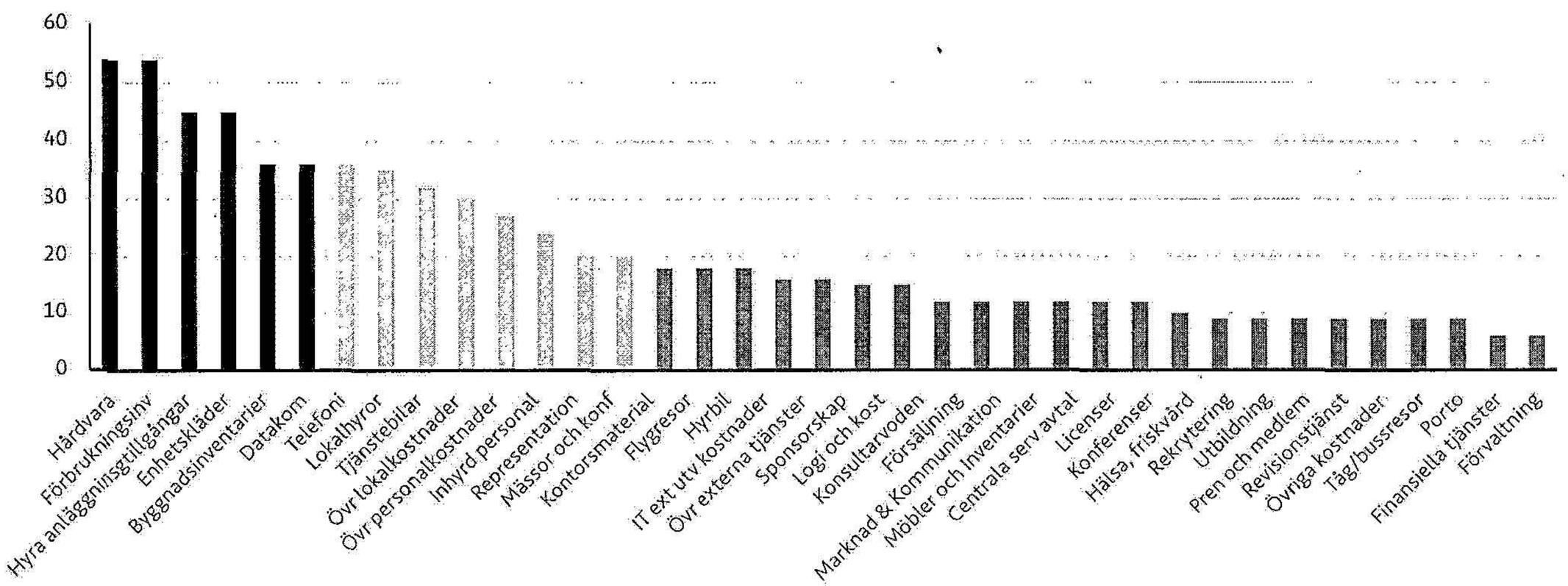
SOS Alarm har en centraliserad funktion för inköp, vilken ansvarar för inköpsprocessen inklusive systemstöd och utbildning samt genomför centrala upphandlingar och omförhandlingar. Inköpen ska kännetecknas av affärsmässighet, kostnadseffektivitet, god affärsetik, leverantörsneutralitet, samhällsansvar och miljöhänsyn. Det finns en etablerad process och rutiner 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 vilka leverantörer som ska följas upp med en fördjupad analys av efterlevnad.



FÖRDELNING AV INKÖP

- Professionella tjänster, 34,7%
- IT och telefoni, 29,1%
- Personalrelaterade tjänster, 17,1%
- Lokaler och FM-kostnader, 15,4%
- Resor och konferenser, 2,4%
- Marknadsföring, reklam, PR, 1,3%

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 och 14001
- stärkt arbete med säkerhetsskydd
- kompetenscertifiering av SOSoperatörer
- certifierade larmcentraler SSF:136
- särskilt upprättad funktion för säkerställande av säkerhet och kontinuitet i verksamheten
- NPL (Nationell Operativ Ledning) – övervakning av och stöd till den operativa verksamheten
- KBA (Krisberedskapsavdelningen) – omvärldsbevakning 24/7.
- påbörjad process för implementering och certifiering enligt standarden ISO27001 avseende informationssäkerhet.

Som en del av det systematiska säkerhetsarbetet har vi genomfört Risk- och sårbarhetsanalyser samt Säkerhetsskyddsanalys som har resulterat , i ett åtgärdsprogram som löpande kommer att implementera i verksamheten.

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
  - i kontakter med media
  - intranät

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:

SOS Alarm ska via inköp och krav på leverantörer minska negativ miljöpåverkan. De leverantörer vi väljer ska ha ett utvecklat miljöarbete alternativt vara certifierade. Målet för 2022 är att fortsätta effektuera handlingsplanen som togs fram 2019 och att utifrån den årliga riskanalysen följa upp minst en inköpskategori samt att följa upp tre av de mest betydande leverantörerna. Målet att följa upp tre specifika leverantörer har ej uppnåtts under 2022. Dock har en fördjupad riskanalys gjorts avseende hållbarhetsrisker kopplade till inköp varvid det konstaterats att uppföljning av befintliga leverantörer i inköpskategorin IT- och annan teknisk utrustning ska göras och att detta kommer att ske under våren 2023. Under 2022 har uppföljning av städleverantör kopplat till följsamhet till uppförandekod.

20230523075319

Tjänsteresor:
Målet för 2022 är att de totala utsläppen av koldioxid ska fortsatt minska med 5 procent per anställd jämfört med 2021. Följande åtgärder genomförs för att reducera koldioxidutsläppen till följd av tjänsteresor:

- ifrågasätta om varje resa är 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 och bil om möjligt
- upphandla förnybart flygbränsle.
- utbyte av tjänstebilar till rena el- eller hybridmodeller

På grund av pandemin och ändrade mötesformer minskade resandet betydligt under 2020–2021. Under 2022 nådde vi ej upp till våra miljömål. Detta beror på att pandemin bidrog till att tjänsteresor nära nog upphörde under stora delar av perioden. Under 2022 har verksamheten normaliserats vilket påverkar utfallet av utsläppet av koldioxid till följd av tjänsteresor. Istället för att minska koldioxidutsläppen med 5 procent per anställd så har utsläppen ökat med 104,1 procent (minskning med 38 procent). Dock motsvarar detta en dryg halvering av utsläppen före pandemin. Totalt ökade utsläppen från 64,3 till 129,7 ton. Via fortsatt samverkan med Swedavia upphandlades även under 2022 förnybart flygbränsle. Under perioden 2020-2022 har totalt 73 ton upphandlats. Detta motsvarar en minskning av koldioxidutsläpp med 228 ton.

Energiförbrukning kopplat till IT:
SOS Alarm ska minska energiförbrukningen genom energieffektiva åtgärder och inköp av energisnål utrustning m.m. 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 83 procent (86). Det vill säga att målet om 75 procent uppnåddes mer än väl. Därutöver så återvinner SOS Alarm i det närmaste all IT-utrustning. 2022 återvanns IT-utrustning motsvarande en minskning av koldioxidutsläpp om 102,3 (84,3) ton och är en energibesparing motsvarande motsvarande drygt 10 hushålls årsförbrukning.

Förstärkt fokus på att nå de globala och nationella klimatmålen:
Världen har knappt åtta år 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 händelseförlopp riskera att påverka verksamhetens uthållighet, både ur ett finansiellt likväl som ur ett medarbetarperspektiv. I förlängningen kan detta få konsekvenser för såväl hjälpsökande som för kunder och samverkansparter.

Arbetet att i mer i detalj identifiera klimatrelaterade risker, både fysiska och övergångsrisker fortgår. Under året har verksamhetens klimatpåverkan i enlighet med Greenhouse Gas Protocol beräknats för åren 2020–2022. Syftet med beräkningarna är bland annat att de ska ligga till grund för nytt mer långsiktigt klimatmål och för att ge verksamheten bättre förutsättningar till att ta mer informerade beslut för att sätta mer precisa strategier för att bidra till nå Parisavtalets mål. Enligt beräkningarna är utsläppen totalt för scope ett till tre 1 147 ton koldioxid (976). Samtidigt genomfördes åtgärder för att reducera effekten av utsläppen motsvarande en minskning med 170,6 ton (141 ton). Beslut om ett långsiktigt klimatmål tas av koncerntyrelen under våren 2023.

Revisors rapport över översiktlig granskning av

SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning

samt yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

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

INLEDNING

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning för år 2022. SOS Alarm Sverige AB har definierat hållbarhetsredovisningen och den lagstadgade hållbarhetsrapportens omfattningar på sidan 103 i detta dokument.

STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen inklusive den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med tillämpliga kriterier respektive årsredovisningslagen. Kriterierna framgår på sidan 103 i hållbarhetsredovisningen, och utgörs av de delar av ramverket för hållbarhetsredovisning utgivet av GRI (Global Reporting Initiative) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av SOS Alarm Sverige AB:s egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta en hållbarhetsredovisning som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på 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 (omarbetad).

En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. Vi har utfört vår granskning avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. En översiktlig granskning och en granskning enligt RevR 12 har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i övrigt har.

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

De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning och granskning enligt RevR 12 gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning och granskning enligt RevR 12 har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning av hållbarhetsredovisningen utgår från de av styrelsen och verkställande direktören valda kriterier, som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

20230523075119

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 verkställande direktören angivna kriterierna.

En lagstadgad hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 23 mars 2023
KPMG AB

Ingrid Hornberg Román
Auktoriserad revisor

Torbjörn Westman
Specialistmedlem i FAR

GRI-index

Rapporten omfattar SOS Alarms hållbarhetsrapportering för perioden 1 januari – 31 december 2022 och är upprättad i enlighet med redovisningsstandarden GRI 2021.

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Standardupplysningar				
2-1	Företagsupplysning.			2; 43
2-2	Enheter som ingår i redovisningen.		SOS Alarm i Sverige AB, YouCall i Sverige AB, SOS Innovation AB.	103
2-3	Rapportperiod, frekvens och kontakt-uppgift.		Hållbarhetsrapport länas årligen. Denna rapport avser kalenderåret 2022. Kontaktuppgift: Eva-Karin Lilja, eva.karin.lilja@sosalarm.se.	103
2-4	Förändringar av information.		Övergång till GRI 2021.	103
2-5	Externt bestyrkande.		Rapporten granskas översiktligt av bolagets externa revisorer KPMG AB.	112
2-6	Affärsmodell, viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna.			8–9
2-7	Anställda.			16–18; 107
2-8	Personal som inte är anställd.			107
2-9	Struktur för styrning.			51; 55; 59; 104
2-10	Nominering och val av styrelse.			52
2-11	Styrelseordförandes roll.		Styrelsens ordförande leder arbetet i styrelsen och följer löpande utvecklingen i SOS Alarm genom kontinuerlig kontakt med verkställande direktören i strategiska frågor.	52
2-12	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning.		Styrelsen har det övergripande ansvaret godkänna och uppdatera organisationens syfte, värderingar, mission, strategier, policy och mål som rör hållbar utveckling.	52
2-13	Styrelsens delegering av ansvar för att hantera påverkan.		Styrelsen har inte delegerat sitt ansvar.	
2-14	Styrelsens roll avseende hållbarhets-rapportering.		Hållbarhetsrapporteringen ska godkännas av styrelsen.	103
2-15	Intressekonflikter.		SOS Alarm följer koden för bolagsstyrning samt ägarnas policys vid tillsättning av styrelsens ledamöter.	52
2-16	Kommunikation av kritiska frågeställningar.		Bolagsstyrningsrapporten och hållbarhetsfakta.	59–61; 104
2-17	Styrelsens kollektiva kunskap.		Enligt statens ägarpolicy gäller vid tillsättning av leda-möter att styrelsen ska ha hög kompetens som är väl anpassad till respektive bolags verksamhet, situation och framtida utmaningar.	52; 55–56
2-18	Utvärdering av styrelsens förmåga och prestation.		Styrelsen utvärder årligen sin förmåga och prestation via en oberoende undersöknng.	53
2-19	Ersättnigspolicy för styrelse och koncernledning.		Riktlinjer för ledande befattningshavare beslutas och följs upp av årsstämman, vilken också beslutar om ersättning till styrelseledamöter.	63; 83 www.sos-alarm.se
2-20	Process för att bestämma ersättning.		Framgår av bolagstyreningsrapporten.	54
2-21	Årlig total lönekvot.		Ny uppgift: Vd:s årliga ersättning i förhållande till me-dianårsersättningen för övriga medarbetare = 9,4. Då vd byte skett under året har beräkning skett genom senaste vd:s ersättning räknats upp till årsvärde och jämförts med medianvärdet av månadslön + fasta tillägg upp-räknat till årsvärde för övriga medarbetare.	
2-22	Uttalande om strategi för hållbar utveckling.		Vd-ord.	6–7

20230523075220

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
2-23	Krav enligt policys.		SOS Alarms uppförandekod är grundläggande för hur verksamhten. Kompletteras med ytterligare mer specificerade policys.	www.sos-alarm.se; 60; 104–105
2-24	Realiserande av krav enligt policys.			104
2-25	Processes för att stävja negativ påverkan.			104–105
2-26	Mekanism för att få råd och lyfta frågeställningar.			104
2-27	Följsamhet till lagar och regleringar.		Inga bekräftade överträdelser till lagar och regleringar har skett under året.	
2-28	Medlemskap i organisationer.		Svenskt Näringsliv Säkerhetsbranschen EENA – European Emergency Number Association.	
2-29	*Process för dialog med intressenter.*		*Intressenter identifierade via dialog grundat på SOS* Alarms uppdrag och affär med samtliga verksamhets-grenar och specialistfunktioner.	106
2-30	Kollektivavtal.		Samtliga medarbetare förutom vd omfattas av kollektivavtal.	
Frågespecifika upplysningar (indikatorer) i GRI Standarder				
3-1	Process för att avgöra väsentligheter.			107
3-2	Lista av väsentligheter.			107
Ekonomiskt resultat				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		Styrs via ägarmål och utgör grunden för affärsplan, verk-samhetsplan och budget. Följs upp löpande via styrkort.	10–15; 106
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde.	Ja	Ej väsentlig fråga utifrån SOS Alarms verksamhet.	
201-2	Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter på grund av klimatför-ändringar.		Beskrivs översiktligt.	106
201-3	Incitamentsprogram och pensionsplaner.		Begränsas till beskrivning av incitamentsprogrammet mi-Nova. (Koncernen tillämpar i övrigt ITP – tjänstepension).	48; 83
201-4	Finansiellt stöd från den offentliga sektorn.		SOS Alarm erhåller inga statliga bidrag.	
Marknadsnärvaro				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Ej väsentlig fråga utifrån SOS Alarms verksamhet.	
202-1	Lönekvoter för standardlön vid anställ-ning jämfört med lokal minimilön.	Ja		
202-2	Andel ledande befattningshavare som anställts lokalt.	Ja		
Inderekt ekonomisk påverkan				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Ingen väsentlig fråga för SOS Alarm - Har endast verk-samhet i Sverige - gör inga infrastrukturella investeringar.	
203-1	Investeringar i infrastruktur och stöd åt tjänster.	Ja		
203-2	Betydande indirekt ekonomisk påverkan.	Ja		
Upphandlings- och inköpsrutiner				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm ska vara ett hållbart långsiktigt företag. För att stödja en hållbar framtid och affärsplanens långsiktiga mål om hållbart företagande ska våra inköp vara hållbara och ansvarsfulla genom att kännetecknas av affärsmässighet, kostnadseffektivitet, god affärsetik, samhällsansvar och miljöhänsyn.	105; 109
204-1	Andelen utgifter som läggs på lokala leverantörer.	Ja	Har ingen verksamhet utanför Sverige.	

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Antikorruption				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm fattar inga affärsbeslut utifrån personliga intressen eller relationer. Mutor, dolda provisioner, eller andra olagliga eller oetiska förmåner är inte tillåtna. SOS Alarms medarbetare ska inte i någon form medverka i samarbete eller på annat vis agera på ett sätt som kan uppfattas som konkurrensbegränsande. Vi vill bygga förtroendefulla relationer med kunder, leverantörer och samverkansparter och följer därför de regler för upphandling och inköp samt försäljning och anbudsgivning som finns inom SOS Alarm. Detta innebär att vi följer Institutet mot mutors "Näringslivskod".	105; 108
205-1	Verksamhet som har riskbedömts gällande korruption.		Korruptionsrisker bedöms som relativt låga. De områden där störst risk föreligger är kopplade till framför allt inköp och till marknads- och försäljningsverksamheten.	108
205-2	Kommunikation och utbildning i anti-korruptionspolicies och rutiner.		Uppförandekod på intranät, Webbutbildning i utbildningspportalen. Möten med de olika verksamhetsgrenarna.	108
205-3	Bekräftade korruptionsfall samt vidtagna åtgärder.		Liksom tidigare år finns inga bekräftade korruptionsincidenter.	
Konkurrenshämmande aktiviteter				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Ingen väsentlig fråga – förekommer ej.	
206-1	Rättsliga åtgärder för konkurrenshämmande beteende och monopol.		Liksom tidigare år har inga rättsliga åtgärder vidtagits till följd av konkurrenshämmande aktiviteter.	
Skatt				
3-3	Hantering av väsentligheten.		SOS Alarms verksamhet bygger på att upprätthålla en viktig samhällsfunktion, det är därför angeläget att SOS Alarm bedriver en långsiktig och hållbar verksamhet. Som en del av detta bidrar SOS Alarm till samhället genom att betala bolagsskatt, moms, arbetsgivarrelaterade skatter, samt andra för SOS Alarm relevanta transaktionsskatter.	60; 104
207-1	Organisationens inställning till skatt (t.ex. Skattestrategi) (styrningsupplysning).		SOS Alarms inställning till skatt innebär vidare att SOS Alarm eftersträvar att föra en transparant dialog med relevanta parter, bland annat ägare och Skatteverket. SOS Alarm ska i alla lägen upprätthålla regelefterlevnad vad gäller redovisning, betalning och rapportering av skatt.	
207-2	Skattestyrning, kontrollramverk och riskhantering (styrningsupplysning).		Ytterst ansvarig för skattefrågor är SOS Alarms CFO. Denne har delegerat ansvaret för löpande skattefrågor till redovisningschefen som tillsammans med sin organisation utgör SOS Alarms skattefunktion. CFO är vidare ansvarig för att skattepolicyn efterlevs samt att rutiner och resurser finns för att hantera och kontrollera skatterisker.	
207-3	Intressentdialog och hantering av skatteangelägenhet (styrningsupplysning).		Skattefunktionen ska samarbeta aktivt med externa rådgivare, som en extra kontrollåtgärd, i skattefrågor där oklarhet råder.	
207-4	Land-för-land-rapportering.	Ja	Har ingen verksamhet utanför Sverige.	
Material				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Har ingen tillverkande verksamhet.	
301-1	Materialanvändning i vikt eller volym.	Ja		
301-2	Användning av återvunnet material.	Ja		
301-3	Återanvändning och återvinning av produkter och dess förpackningsmaterial	Ja		

20230523075211

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Energi				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm ska eftersträva en effektiv energianvändning. Detta ska genosyra planering och utrustning av lokaler i samråd med hyresvärdar samt inköp av framför allt IT-utrustning och fastighetstillbehör.	
302-1	Energianvändning inom organisationen.		SOS Alarm har ingen rådighet över sin energianvändning. Har gjort en energikartläggning 2020. Ny kartläggning kommer att göras våren 2023.	
302-2	Energianvändning utanför organisationen.	Ja	Ej mätbart.	
302-3	Energiintensitet.	Ja	Ej mätbart.	
302-4	Minskad energianvändning.	Ja	Ej mätbart.	
302-5	Minskat energibehov hos produkter och tjänster.	Ja	Ej mätbart.	
Vatten och utsläpp				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ingen väsentlig fråga för SOS Alarm	Ingen väsentlig fråga då vi ej har någon produktion som kräver användning av vatten. Endast vattenanvändning och utsläpp kopplat till medarbetarnas egen användning samt till lokalvård. Vid lokalvård krävs att detta sker med miljömärkta produkter.	
303-1	Interaktioner med vatten som gemensam resurs (styrningsupplysning).	Ja	Ingen väsentlig fråga.	
303-2	Hantering av påverkan relaterat till utsläpp av vatten (styrningsupplysning).	Ja	Ingen väsentlig fråga.	
303-3	Vattenuttag.	Ja	Går ej att mäta - har inte egen rådighet över vatten eller avlopp.	
303-4	Vattenutsläpp.	Ja	Går ej att mäta - har inte egen rådighet över vatten eller avlopp.	
303-5	Vattenförbrukning.	Ja	Går ej att mäta - har inte egen rådighet över vatten eller avlopp.	
Biologisk mångfald				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Ingen väsentlig fråga utifrån SOS Alarms verksamhet.	
304-1	Verksamhetsställen som ägs, hyrs eller förvaltas, i eller i anslutning till, skyddade områden samt områden med rik biologisk mångfald utanför skyddade områden.	Ja		
304-2	Betydande påverkan av aktiviteter, produkter och tjänster på den biologiska mångfalden.	Ja		
304-3	Skyddade eller återställda habitat.	Ja		
304-4	IUCN-rödlistade arter och nationellt skyddade arter med habitat i områden som påverkas av verksamheten.	Ja		
Utsläpp till luft				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm har under 2022 beräknat utsläpp av växthusgaser genom att tillämpa GHG-protokollet för att under 2023 sätta nytt mer långsiktigt klimatmål.	105
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1).		50,6 ton (32) koldioxid. Beräknat utifrån förbrukning enligt Naturvårdsverkets riktlinjer.	111
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser, energi (Scope 2).		303 ton (303) koldioxid. Källa el - SMED, nordisk elmix; värme - Energiföretagen.	111
305-3	Övriga indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3).		794 ton (640,9) koldioxid. Johansson, Jens et al (2022-03-02), Miljöspendanalys, kategoriträd och miljöindikatorer process-LCA-metod. Upphandlingsmyndigheten, Solna; uppgifter från leverantörer.	111
305-4	Utsläppsintensitet växthusgaser.		Totala koldioxidutsläpp enl. scope 1, 2 och 3. 0,98 ton (0,84) koldioxid/årsanställd. Scope 1: Egna transporter; Scope 2: El, värme, Scope 3; Tjänsteresor, IT hårdvara, Kontorsmaterel, Konsulttjänster, Livsmedel, Städtjänster, Tjänstekläder, Möbler.	

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
305-5	Minskning av växthusgasutsläpp.		170,6 ton (141) koldioxid.	
305-6	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen (ODS).	Ja	Kan ej mätas.	
305-7	Kväveoxider (NOx), svaveloxider (SOx), och andra betydande utsläpp till luft.	Ja	Kan ej mätas.	
Företags-specifikt nyckeltal	CO_2 -utsläpp till följd av tjänsteresor per anställd.			111
Avfallshantering				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm följer Avfallsförordningen och lokala regler för avfallshantering. Strävan ska alltid vara att undvika avfall i möjligaste mån och sträva efter cirkulära beteenden.	
306-1	Genererat avfall och betydande avfallsrelaterade effekter (styrningsupplysning).		Har ej egen rådighet över avfallshanteringen utan denna hanteras ytterst av hyresvärden. Undantaget är uttjänt IT-utrustning utgör en stor del av det avfall som verksamheten generar. I övrigt utgörs större delen av avfallet av normala hushållsopor och förpackningsmaterial. Sortering sker utifrån lokala föreskrifter och utifrån regler om farligt avfall.	
306-2	Styrning av betydande avfallsrelaterade effekter (styrningsupplysning).		Avfalls hanteringen styrs via lokala föreskrifter förutom vad gäller farligt avfall. Vi har inte total rådighet över den lokala avfallshanteringen som sker via hyresvärden. Det är dock varje lokal chefs ansvar att möjlighet finns att sortera avfall och att elektronik och IT-utrustning samt tjänstekläder skickas för återvinning.	
306-3	Genererat avfall	Ja	Kan ej mätas.	
306-4	Avfall till återanvändning och återvinning.	Redovisas delvis	IT-utrustning återvinns. Även tjänstekläder återvinns eller återanvänds men mäts ej.	111
306-5	Avfall till förbränning och deponering.	Ja	Kan ej mätas.	
Leverantörsbedömning miljö				
3-3	Hantering av väsentligheten.		Miljö- och klimatpåverkan i den egna verksamheten är relativt låg men i samband med inköp av främst varor och produkter finns risker för betydande miljöpåverkan. Detta innebär att genomlysning och riskhantering av såväl befintliga som nya leverantörer krävs. För att identifiera i vilka inköpskategorier som står för störst påverkan på miljö- och klimatpåverkan görs en årlig analys och riskbedömning. Uppföljning görs av speciellt riskfyllda leverantörer samt i de fall vi misstänker avvikelser mot vår uppförandekod.	110
308-1	Andel nya leverantörer som utvärderats enligt kriterier för miljö.		Samtliga nya leverantörer som är föremål för upphandling.	
308-2	Negativ miljöpåverkan i leverantörs-kedjan samt vidtagna åtgärder.		Har ej konstaterat någon avvikelse i leverantörsledet men svårighet finns att bedöma vilka av äldre leverantörer som varit föremål för upphandling och därmed bedömts.	
Anställning				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.			16–17; 107
401-1	Nyanställning och personalomsättning.			18
401-2	Förmåner som ges till heltidsanställda men inte till deltids- eller visstidsanställda.		Samtliga förmåner förutom mål- och incitaments-programmet miNova omedarbetarmfattar alla medarbetare. miNova gäller för tillsvidareanställda medarbetare.	
401-3	Föräldraledighet.		Föräldraledighet ges enligt reglerna i Föräldraförsäkringen.	
Relation anställda ledning				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm eftersträvar ett kontinuerligt och gott samarbete med arbetstagarorganisationerna. Alla större organisationsförändringar lyfts i förtegsrådet innen de genomförs. Dessutom företräds de anställda via arbetstagarrepresentanter i styrelsen.	
402-1	Minsta varseltid vid verksamhets-förändringar.		Varseltid regleras i avtal mellan tjänstemannaföretagen, Almega och arbetstagarorganisationen, Union. Varseltiden variera beroende på hur många medarbetare som omfattas.	

20230523073522

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Arbetsrelaterad hälsa och säkerhet				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		En av SOS Alarms viktigaste hållbarhetsaspekter utgörs av förmågan att kompetensförsörja verksamheten. Därmed är arbetsrelaterad hälsa och säkerhet avgörande. Välmående och engagerade medarbetare som trivs på arbetet är en förutsättning för att kunna leverera trygghetsskapande tjänster.	16–17; 107
403-1	Styrningssystem för arbetsrelaterad hälsa och säkerhet (styrningsupplysning).		SOS Alarm har ett systematiskt arbetsmiljöarbete som utifrån utgår från att arbetsgivaren ska undersöka arbetsförhållandena, bedöma risker, vidta åtgärder och kontrollera genomförda åtgärder. Arbetsgivaransvaret för arbetsmiljö delegeras till chefer lokalt. Det finns såväl centralt som lokalt utsedda skyddsombud. Centralt skyddsombud deltar i Företagsrådet (regelbundna forum för ledning och arbetstagarrepresentanter).	16–17
403-2	Identifiering av faror, riskbedömning och incidenter (styrningsupplysning).		Risk- och konsekvensbedömning ska genomföras inför planerade förändringar i verksamheten, regelbundet och vid behov samt om ett tillbud/arbetsolycka har inträffat. Detta sker systematiskt via arbetsmiljöronder på samtliga arbetsställen samt löpande via medarbetare och chefer samt via företagsrådet.	
403-3	Arbetsrelaterad hälsovård (styrningsupplysning).		Hälsovård erbjuds via nyanställnignsundersökningar, periodiska säkerhetsundersökningar (operativ personal), frivilliga undersökningar för övriga över 40 år. Därutöver erbjudes krisstöd enligt AFS 1999:7, Stöd och hjälp vid missbruk. I all hantering av personliga hälsodata gäller att den personliga integriteten värnas.	
403-4	Anställdas delaktighet, samråd och kommunikation kring arbetsmiljö och säkerhet (styrningsupplysning).		Sker via lokala arbetsplatsträffar 2–12 ggr per år beroende på arbetsställe, Årliga skyddsronder, facklig samverkan månadsvis samt löpande i via kontakt med närmsta chef.	
403-5	Utbildning av anställda kring arbetsrelaterad hälsa och säkerhet (styrningsupplysning).		Anställda ska ha kunskaper om risker i arbetet och hur de kan förebyggas, och chefer ska ha tillräcklig kunskap om arbetsmiljöarbete.Samtliga chefer genomgår arbetsmiljöutbildning. Medarbetare upplyses vid introduktion och på arbetsplatsträffar. Utbildnings- och informationsmaterial finns tillgängligt på intranätet.	
403-6	Främjande av anställdas hälsa (styrningsupplysning).		Sker via ett hälsofrämjande ledarskap, via lokala hälsoinspiratörer, friskvårdsbidrag och via lokala och centrala friskvårdsaktiviter.	
403-7	Förebyggande och begränsning av arbetsrelaterad hälsa och säkerhet (styrningsupplysning).		Förebyggs genom att utbilda chefer i ett hälsofrämjande ledarskap. Proaktiv kommunikation via arbetsplatsträffar samt utbildning.	
403-8	Anställda som omfattas av ledningssystem för hälsa och säkerhet i arbetet.		100 % av koncernens 1 347 anställda på omfattas.	
403-9	Arbetsrelaterade skador.		13 st varav 10 st avser olyckor vid resa till och från jobbet. Övriga tre avser fall eller snubbelolyckor. Uppgift hämtad från personaladministrativt system där samtliga tillbud registreras.	
403-10	Arbetsrelaterade hälsoproblem.		7 st varav 3 st avser covidsmitta via arbetet, 1 musarm, 3 st ögon-/öronproblem. Uppgift hämtad från personaladministrativt system där arbetsrelaterade hälsoproblem registreras.	
Utbildning och kompetensutveckling				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		För SOS Alarm är medarbetarnas kompetens avgörande för att kunna utvecklas och för att leverera de tjänster som tillhandahålls med god tillgänglighet och tillförlitlighet. Därför utbildas chefer i att bryta ner företagets mål till personliga mål och planer för utveckling för sig själv och sina medarbetare. Kompetensutveckling sker såväl via interna som externa utbildningar och genom att promota en lärande kultur där medarbetare uppmuntras ta ett större ansvar för sin egen kompetensutveckling och sitt eget lärande.	16; 107

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
404-1	Genomsnittlig tid för utbildning per anställd och år.	Ja	Ej möjligt att mäta. För operatörer kopplade till 112 genomförs en grundutbildning om 13 veckor. Därefter sker en certifiering vilken ska förnyas varje år och är en förutsättning för att få hantera nödsamtal. Övriga medarbetare utbildas och vidareutbildas efter behov som fastställes i samband med medarbetarsamtal. Det förekommer såväl interna som externa utbildningar. Via SOS Campus uppmuntras medarbetarna att på eget initiativ ta del av diverse virtuella utbildningar.	
404-2	Kompetensutveckling, stöd vid avslutad anställning.		Sker genom riktade insatser via Trygghetsrådet.	
404-3	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av prestation och karriärutveckling.		Samtliga anställda har medarbetarsamtal med närmaste chef avseende: utveckling, målsättning, uppföljning av prestation samt lönesamtal.	
Mångfald och likabehandling				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		Utgår från jämställdhets- och mångfaldspolicy. Jämställdhet eftersträvas så långt möjligt liksom mångfald.	60
405-1	Mångfald hos styrelse, ledning och anställda.			18; 47; 60
405-2	Kvinnors grundlön och ersättning i förhållande till mäns.		Lönekartläggning genomförs årligen i syfte att säkerställa osakliga och diskriminerande löneskillnader. Vid senaste kartläggning konstaderades att inga sådana skillnader finns.	
Icke diskriminering				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		Reglereras via uppförandekod, arbetsmiljöpolicy och visselblåsarpolicy. Följs upp av HR samt via medarbetarundersökningar.	www.sos-alarm.se
406-1	Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder.		Inga konstaterade fall av diskriminering har förekommit.	
Organisatonsfrihet och kollektiva förhandlingar				
3-3	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. Uppföljning sker i de fall där det bedöms finnas risk att rätten är hotad.	www.sos-alarm.se
407-1	Verksamheter och leverantörer där rätten till organisationsfrihet och kollektiva förhandlingar kan vara hotad.		Se riskbedömning av inköpskategorier.	109
Barnarbete				
3-3	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. Uppföljning sker i de fall där det bedöms finnas risk för att barnarbete förekommer.	www.sos-alarm.se
408-1	Verksamheter och leverantörer där betydande risk för barnarbete identifierats.		Se riskbedömning av inköpskategorier.	109
Tvångsarbete				
3-3	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. Uppföljning sker i de fall där det bedöms finnas risk för att tvångsarbete förekommer.	www.sos-alarm.se
409-1	Verksamheter och leverantörer där betydande risk för tvångsarbete eller obligatoriskt arbete identifierats.		Se riskbedömning av inköpskategorier.	109
Säkerhetsrutiner				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		Respekten för mänskliga rättigheter är grundläggande för verksamheten vilket framgår av uppförandekoden.	www.sos-alarm.se
410-1	Säkerhetspersonal som utbildats i organisationens policies eller rutiner gällande mänskliga rättigheter.		Det är närmsta chefs ansvar att samtliga medarbetare förstår innebörden av uppförandekod och policys och riktlinjer.	104

20230523075233

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Ursprungsbefolkningens rättigheter				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Verksamhet förekommer endast i Sverige. Begränsas risker kopplade till inköp av varor och tjänster.	
411-1	Kränkningar av ursprungsbefolkningars rättigheter.	Ja	Förekommer ej.	
Lokalsamhällen				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Verksamhet förekommer endast i Sverige. Begränsas risker kopplade till inköp av varor och tjänster.	
413-1	Verksamheter som har implementerat lokalt samhällsengagemang, konsekvensbedömningar och utvecklingsprogram.	Ja		
413-2	Verksamheter med betydande faktisk och potentiell negativ påverkan på lokalsamhällen.	Ja		
Social leverantörsbedömning				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		Leverantörsbedömning sker dels vid upphandling/Inköp. Leverantörerna måste acceptera vår uppförandekod eller att undantagsvis ha en egen uppförandekod som överensstämmer med vår. Dessutom utvärderas befintliga leverantörer utifrån den årliga analysen av våra inköp fördelat per inköpskategori.	109
414-1	Andel nya leverantörer som granskats utifrån sociala kriterier.		Samtliga nya leverantörer som är föremål för upphandling bedöms.	
414-2	Negativ påverkan på arbetsförhållandena i leverantörskedjan samt vidtagna åtgärder.		Uppföljning har skett avseende städbolag och dess följsamhet till vår uppförandekod.	
Politik och lobbying				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm bedriver en öppen och transparent dialog med de organisationer som är berörda av verksamheten.	
415-1	Political contributions.		SOS Alarm lämnar inga bidrag till politiska eller andra organisationer.	
Kunders hälsa och säkerhet				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		För att leverera våra tjänster och skapa trygghet för alla som bor och vistas i Sverige krävs att vi levererar med hög tillgänglighet och på ett tillförlitligt sätt.	6; 107
416-1	Utvärdering av produkt- och tjänstekategoriers påverkan på hälsa och säkerhet.		Utvärdering av vår leverans sker löpande i företagsledningen och för vårdärenden av vår enhet för vårdkvalitet. 112-uppdraget följs dessutom löpande upp via möten med uppdragsgivaren, dvs försvarsdepartementet. Denna utvärdering återspeglas i de årliga rapporterna för dels 112 uppdraget och dels i Patientsäkerhetsberättelsen vilka publiceras på www.sosalarm.se.	7; 14–15
416-2	Fall av bristande efterlevnad gällande produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet.		2022 gjordes 11 anmälningar enligt Lex Maria. Korrigerande åtgärder är vidtagna.	
Företags-specifikt nyckeltal	Allmänhetens förtroende — index.		Följs upp via kvartalsvisa mätningar.	14–15; 46; 107
Företags-specifikt nyckeltal	Kundnöjdhet (index).		Följs upp via årlig kundundersökning.	14–15; 46; 107
Företags-specifikt nyckeltal	Svarstid 112 (SEK).		Daglig kontinuerlig uppföljning.	14–15; 46; 107
Företags-specifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 15 sek.		Daglig kontinuerlig uppföljning.	14–15; 46; 107

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Företags-specifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 30 sek.		Daglig kontinuerlig uppföljning.	14–15; 46; 107
Företags-specifikt nyckeltal	Tid till identifierat hjälpbehov.		Kontinuerlig uppföljning.	14–15; 46; 107
Marknadsföring och märkning				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.	Ja	Ingen väsentlig fråga – finns inga krav på märkning.	
417-1	Krav på information och märkning av produkter och tjänster.	Ja		
417-2	Krav på information och märkning av produkter och tjänster.	Ja		
417-3	Fall av bristande efterlevnad gällande marknadskommunikation.		Finns inga fall av bristande efterlevnad gällande marknadskommunikation.	
Kundintegritet				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning.		SOS Alarm hanterar stora mängder information som kan vara av kritiska för såväl samhälle, kunder och samverkansparter som för enskilda individer. I SOS Säkerhetsportal återfinns riktlinjer för bland annat informationssäkerhet. Samtliga medarbetare genomgår en grundläggande säkerhetsutbildning. Ett arbete pågår för att under 2023 certifiera verksamheten enligt ISO 27001 avseende informationssäkerhet.	
418-1	Underbyggda klagomål gällande överträdelser av kundsekretess och förlust av kunddata.		Det finns inga klagomål gällande överträdelser av kundsekretess och förlust av kunddata.	

List of Signatures

Bilaga 4 a - Årsberättelse 2022 SOS Alarm.pdf

Name	Method	Signed at
MICHAEL THORÉN	BANKID	2023-03-23 13:43 GMT+01
LENA DAHL	BANKID	2023-03-23 13:27 GMT+01
KENNETH STRÖMBERG	BANKID	2023-03-23 12:56 GMT+01
MARIE YGGE	BANKID	2023-03-23 12:53 GMT+01
HAMPUS MAGNUSSON	BANKID	2023-03-23 11:14 GMT+01
Ulrica Jansson Messing	BANKID	2023-03-23 13:44 GMT+01
MADELEINE MALMKVIST RAUKAS	BANKID	2023-03-23 10:59 GMT+01
ANDERS RÖHFORS	BANKID	2023-03-23 10:43 GMT+01
Mats Lennart Lundgren	BANKID	2023-03-23 13:44 GMT+01
Leif Erik Peter Olofsson	BANKID	2023-03-23 10:35 GMT+01
INGE LINDBERG	BANKID	2023-03-23 13:44 GMT+01
ALF JÖNSSON	BANKID	2023-03-23 10:34 GMT+01
LARS THOMSEN	BANKID	2023-03-23 14:25 GMT+01
Ann Persson Grivas	BANKID	2023-03-23 13:46 GMT+01

This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

External reference: 8395F97B3-E48DDA66F-A70B6A7C3-7

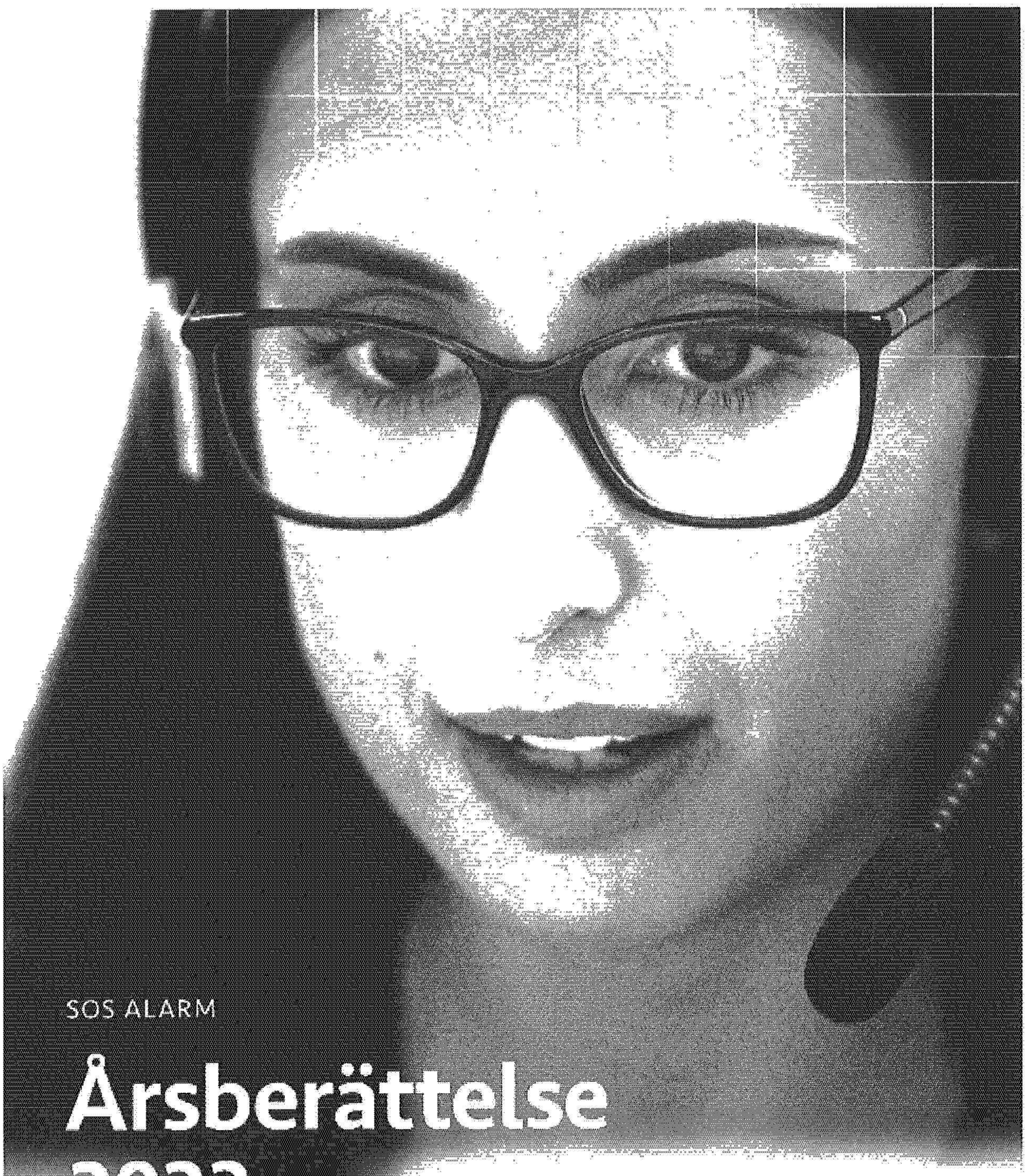
List of Signatures

Name	Method	Signed at
TORBJÖRN WESTMAN	BANKID	2023-03-23 16:17 GMT+01
Karin Ingrid Hornberg Roman	BANKID	2023-03-23 14:51 GMT+01

This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

External reference: 8398F978-3717-4BDD-A65F-A704B6AFC377

SOS Alarm



SOS ALARM

Årsberättelse 2022

This file is sealed with a digital signature.
The seal is the guarantee for the authenticity of the document.

Document-ID:

SOS Alarm

SOSALARM.SE