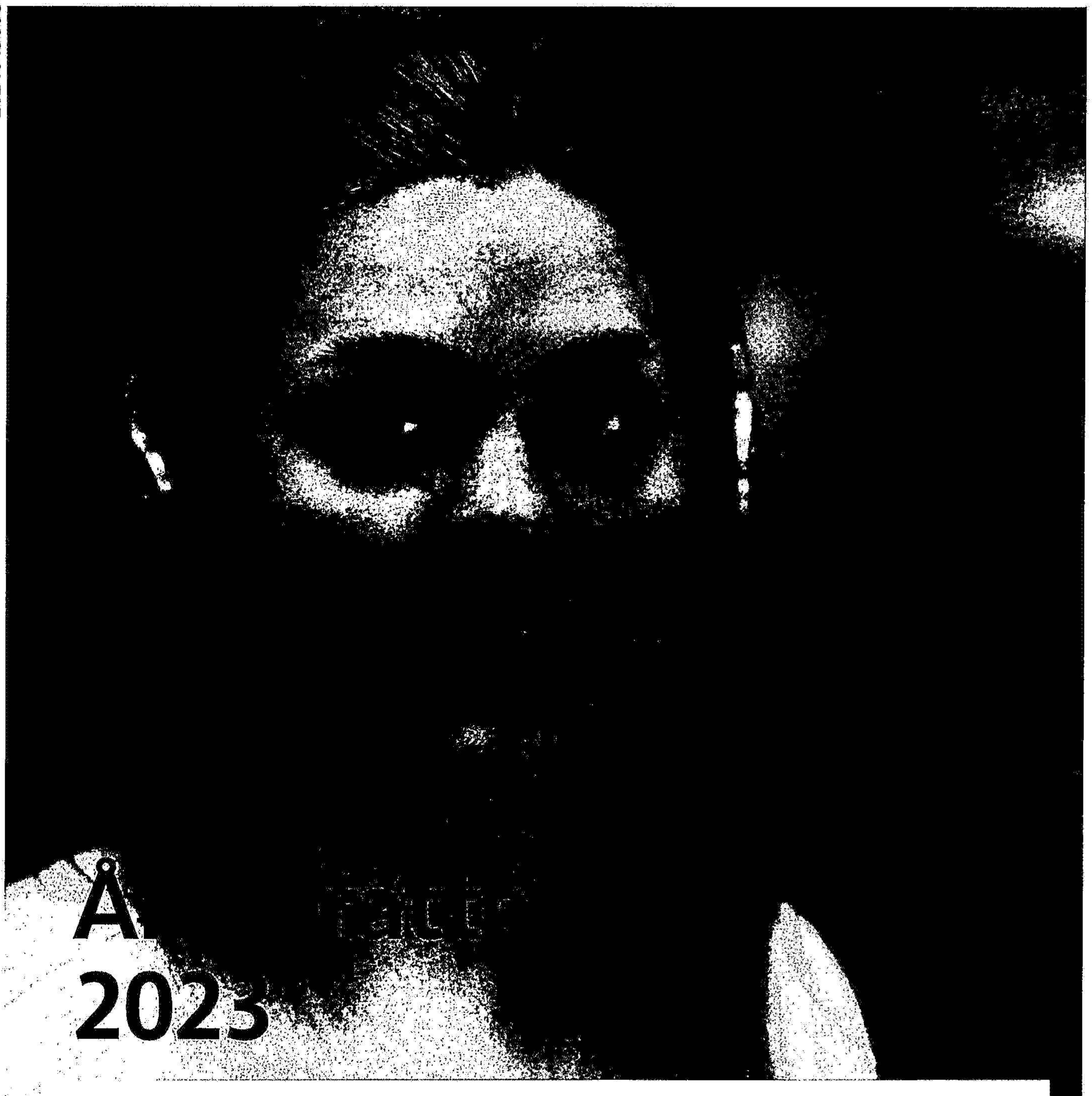
556159-5819

SOS Alarm

20240430067749



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 24 april 2024. 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 26/4 – 24

Madeleine Raukas
Vd och koncernchef

Innehåll

Om SOS Alarm	3
Ett tryggare Sverige för alla	3
SOS Alarm i korthet 2023	5
Vd har ordet	7
Omvärld, mål och strategier	9
Mål och strategier för verksamheten	9
Våra medarbetare	11
2023 – kvalitet och stabilitet i fokus	13
Fokus och utvecklingsområden 2024	14
SOS Alarm och omvärlden	16
Året som gått	18
SOS Alarms avtal med staten	18
Så vände vi trenden	20
Omedelbar återkoppling stärker medarbetarna	21
Stark tillväxt för trygghetslarm	22
Partnerskapet med regionerna ska stärkas	23
Politisk enighet i Västra Götalandsregionen för samarbete med SOS Alarm	25
IT och telefoni för extrem tillgänglighet	26
Sensorlarm – ny teknik skapar nya utmaningar	27
SOS Alarms beredskapsarbete – under utveckling	29
En ny typ av normalår	31
Året som gått och arbetet framåt	33
Årsredovisning och koncernredovisning 2023	35
Revisionsberättelse för år 2023	87
Hållbarhetsfakta 2023	93
Om hållbarhetsredovisningen	93
Styrning ooh uppföljning	94
Verksamhetens påverkan på mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption	95
Våra intressenter och intressentdialog	96
Väsentlighetsanalys till och med 2023	97
Dubbel väsentlighetsanalys och nya strategiska mål för ett hållbart värdeskapande för perioden 2024–2030	109
GRI-index	112
Revisors rapport och yttrande över hållbarhetsrapporten	119

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 2023 och belopp eller värden avser 2023 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 112–118. Den lagstadgade hållbarhetsredovisningen återfinns på sid 93–120.

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

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006750

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 vet hur Sverige mår, i realtid.

Dygnet runt, året om, hanterar vi larm och samordnar hjälpresurser vid olyckor, kriser och störningar. På uppdrag av svenska staten ansvarar vi för nödnumret 112 och har en central roll i samhällets krisberedskap.

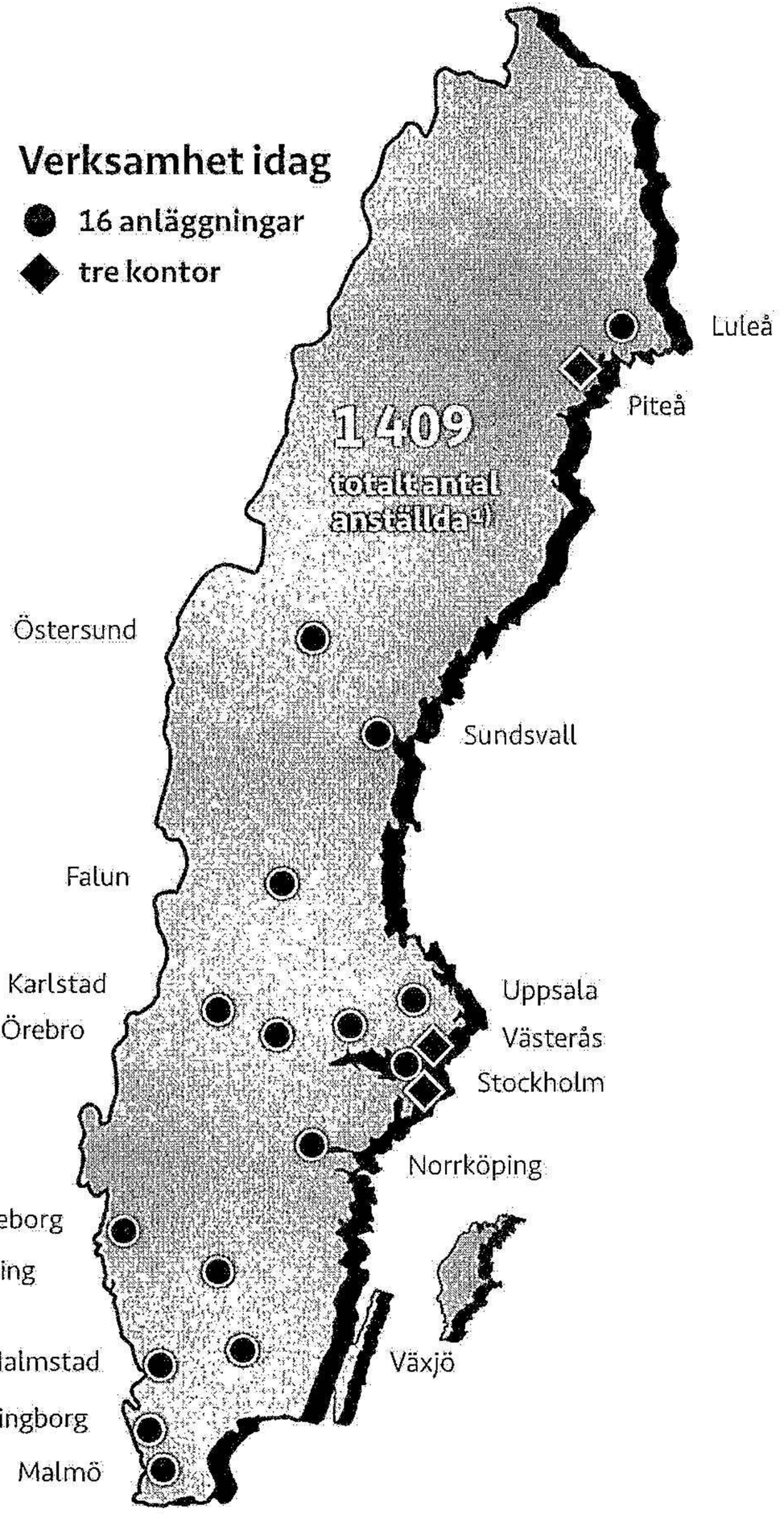
Med tillgång till lägesbilder, information och avancerad teknik kan vi erbjuda ett tjänsteutbud och ett helhetsperspektiv inom larmhantering. I nära samverkan med våra kunder och partners stärker vi den svenska tryggheten.

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.

VI STÄRKER DEN SVENSKA TRYGGHETEN

Genom lägesbilder, information och avancerad teknik har vi en unik översikt för larmhantering. Med väl beprövade system utvecklar vi ständigt nya tjänster utifrån de behov som finns i samhället. I nära samverkan med våra kunder och samverkansparter stärker vi tryggheten i Sverige. Därigenom bidrar vi till ett hållbart och kostnadseffektivt nyttjande av samhällets resurser, vilket gynnar alla som bor eller vistas i landet.



1) Per den 31 december 2023

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

SOS Alarm bidrar till ett tryggare Sverige

- Via nödnumret 112 nås samtliga hjälpresurser i samhället med ett enda samtal. Vi ser till att du får rätt hjälp när du behöver den – vem du än är och var 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, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning med flera.
- Vi har en bred tjänsteportfölj inom trygghet och säkerhet. Tillsammans med 112-tjänsten ger våra säkerhets- och jourtjänster en heltäckande lägesbild i realtid, 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 hanteringen av akuta fel och begränsar skadeeffekter. Vi vidarebefordrar ärenden till rätt instans vid 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.



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067S1

SOS Alarm i korthet 2023

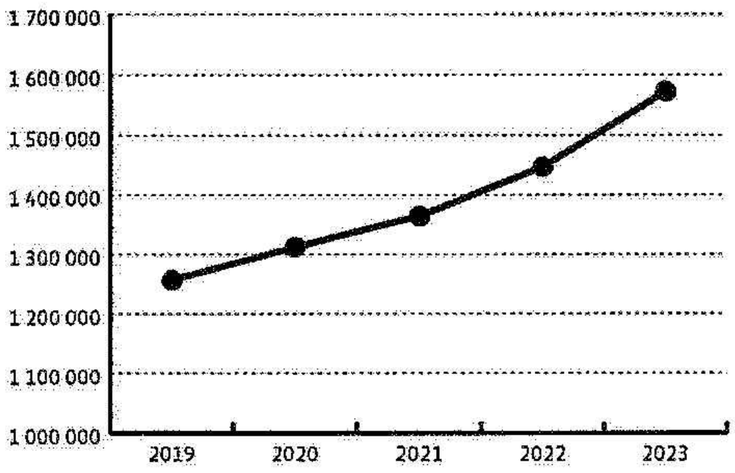


This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

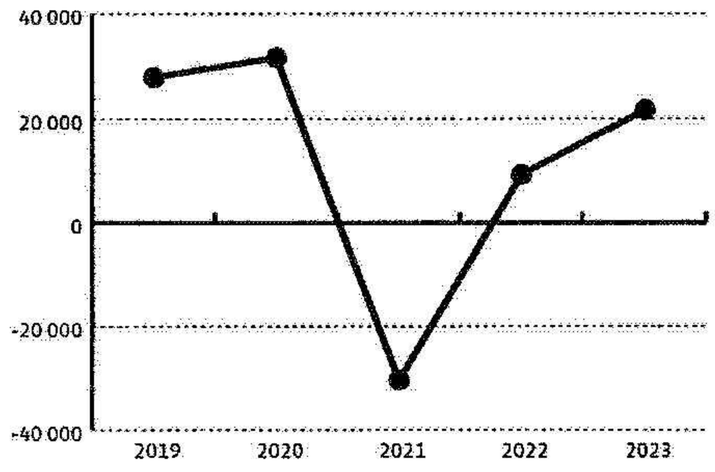
Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Finansiell utveckling i korthet

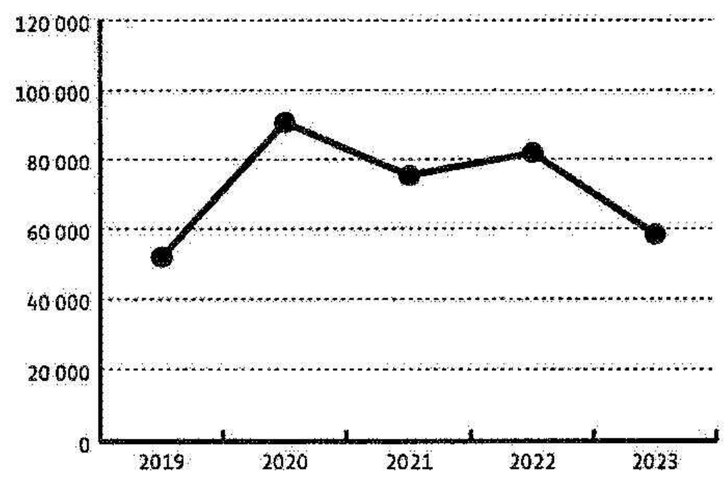
Omsättning (KSEK)



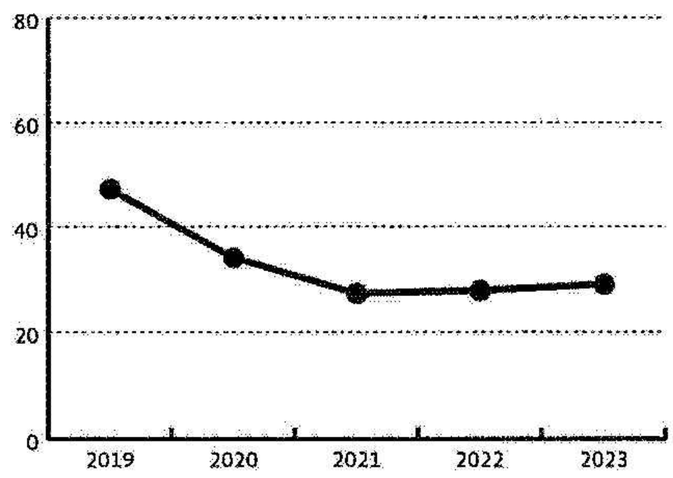
Årets resultat (KSEK)



Investeringar (KSEK)



Soliditet (PROCENT)



Beloppen för år 2019 är beräknade enligt K3-regelverket. År 2020, 2021, 2022 och 2023 är beräknade enligt IFRS, vilket påverkar jämförbarheten mellan åren.



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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006752



VD HAR ORDET

Leverans i fokus under året

År 2023 innebar ett framgångsrikt trendbrott för SOS Alarm. Samtalsvolymerna har fortsatt öka från år till år. Året som gått har präglats av att fokusera på bolagets leveransförmåga och svarstiderna på 112 har förbättras med 57 procent. Trycket på nödnumret 112 är fortsatt högt och i juni noterades den högsta dygnssiffran någonsin för anrop under ett och samma dygn.

Under året har bolaget arbetat aktivt med fem fokusområden: vår leverans, våra kunder, vår teknik, vår roll i det civila försvaret och vår ekonomi. Arbetet inom dessa fokusområden har varit en bas för framstegen som gjorts av bolaget under 2023.

VÅR LEVERANS

För helåret kan vi summera den genomsnittliga svarstiden till 10,9 sekunder, vilket är en förbättring med 57 procent. Under det fjärde kvartalet har svarstiden legat under uppdragsmålet på åtta sekunder.

Detta är resultatet av en målmedveten satsning på noggrann rekrytering, stärkt ledarskap och en förbättrad arbetssituation för våra medarbetare. Medarbetarna har under året fått ett ökat stöd för att utföra sina svåra uppdrag och större möjligheter till kompetensutveckling. Omedelbar återkoppling till medarbetare i realtid efter larmsamtal infördes i början av 2023 och har blivit en stor framgång.

Allt detta har har resulterat i en kraftigt minskad personalomsättning från 24,9 procent till 15,0 procent och sammanfattningsvis har vi lagt grunden för en framtidstro som fortsätter att vägleda oss. Hela 97 procent av våra medarbetare är stolta över att jobba på SOS Alarm – vilken är en mycket bra siffra för en verksamhet som verkar dygnet runt.

Det samlade kvittot på vår leverans är utöver svarstiderna att allmänheten har ett högt förtroende för SOS Alarm – vilket är något som förpliktigar.

VÅRA KUNDER

Under året har mycket tid ägnats åt att skapa fördjupad dialog och relation med våra kunder, inte minst inom den offentliga sektorn däribland har jag under året tillsammans med mina kollegor besökt majoriteten av Sveriges regioner. Bolaget har under året bland annat förnyat avtal med ett tiotal räddningstjänster och flertalet regioner.

Västra Götalandsregionen har tagit beslut om att teckna nytt avtal med SOS Alarm, där SOS Alarm ska sköta prioriteringen av patienter och dirigeringen och det virtuella väntrummet ska hanteras av regionen. Som bakgrund till beslutet, som var politiskt enhälligt, låg ett gediget arbete där man bland annat kopplade in forskare i syfte att modellen skulle bli så bra som möjligt för den hjälpsökande.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Under året har vi sett en stor tillväxt inom trygghetslarm – där har vi knutit avtal med 15-talet kommuner. Vi har också arbetat med relationerna med våra kunder inom säkerhet- och jourtjänster, där vi både breddat befintliga och tecknat nya avtal.

VÅR ROLL I DET CIVILA FÖRSVARET

Omställningen i det svenska totalförsvaret påverkar alla. SOS Alarms fokus har under året legat på vår roll i det civila försvaret. Vi förbereder och anpassar verksamheten till nya förutsättningar. Mot bakgrund av att det säkerhetspolitiska läget är det allvarligaste sedan andra världskrigets slut måste förberedelserna, beredskapen och förmågan inom hela totalförsvaret skyndsamt öka.

SOS Alarm har under 2023 arbetat med utbildning och övningar som stärker organisationens förmåga att verka i större kriser, höjd beredskap och ytterst krig. Under året har vi även utvecklat vår krigsorganisation. Vi rustar för att kunna verka utifrån de sex olika civilförsvarsområdena i Sverige och upprätthåller en dialog med samtliga ansvariga landshövdingar tillika civilförsvarsområdeschefer.

VÅR TEKNIK

Under 2023 fortsatte arbetet med att modernisera och utveckla IT-plattformen. Investeringstakten är fortsatt hög och vi satsar särskilt på utveckling av vår tekniska operativa plattform för att möta ökade krav och omvärldens behov.

Vår tekniska plattform är stabil och vi kunde under året nå 100 procent tillgänglighet. Normalt byggs system med höga tillgänglighetskrav genom att alla kritiska funktioner dubbleras för att klara ett bortfall av en del. SOS Alarm har fyra komponenter per funktion för att teoretiskt klara ett bortfall av tre. Robusthet och kontroll kräver samtidigt ett aktivt arbete med att värna cybersäkerheten och skyddet för våra system förstärks fortlöpande.

VÅR EKONOMI

För helåret redovisar SOS Alarm ett rörelseresultat på 21,1 MSEK och en ökad nettoomsättning med 124,8 MSEK. SOS Alarm står stabilt inför framtiden. Tillväxten följer plan där nya avtal har tecknats eller förlängts inom bolagets samtliga verksamhetsområden. Vi fick även ett extra anslag för alarmeringsavtalet, för att täcka underskott i avtalet, om 30 MSEK.

Årets höga inflationstakt, högre löneutveckling än förväntat samt pågående utvecklingsprojekt påverkar bolagets finansiella ställning. En fortsatt god kostnadskontroll säkerställer trygga leveranser och möjliggör en kontinuerlig utveckling av våra tjänster. Vi förbereder och anpassar verksamheten till nya förutsättningar kopplade till vår roll i det civila försvaret. Investeringstakten är fortsatt hög, vi fortsätter utvecklingen av vår tekniska operativa plattform för att möta ökade krav och omvärldens behov.

ARBETET FRAMÅT

När vi blickar framåt gör vi det med fokus på vår målbild 2030. För att nå dit har en ny affärsplan tagits fram som börjar gälla 2024.

Styrelsen har beslutat om affärsplanen för perioden 2024–2026 med reviderade och förnyade strategiska mål för hållbart värdeskapande. De strategiska målen är:

- Vi har ett högt förtroende hos allmänheten
- Vi är en attraktiv arbetsgivare med stolta medarbetare
- Vi har effektivitet och kvalitet i våra leveranser
- Vi är det självklara valet inom alarmering och beredskap
- Vi är en integrerad del av totalförsvaret

De förbättringar som vi har uppnått under 2023 ska upprätthållas. Vi utvecklas ständigt och söker vägar till ytterligare effektiviseringar och förbättringar. Allt för att säkerställa att SOS Alarm och våra medarbetare ska kunna verka för ett tryggare Sverige, dygnet runt under årets alla dagar.

Madeleine Raukas
Vd och koncernchef

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067S3

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, det vill säga i affärsplanen.

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 beslutas och följs upp av styrelsen. De strategiska 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.

STRATEGISKA MÅL FÖR ETT HÅLLBART VÄRDESKAPANDE

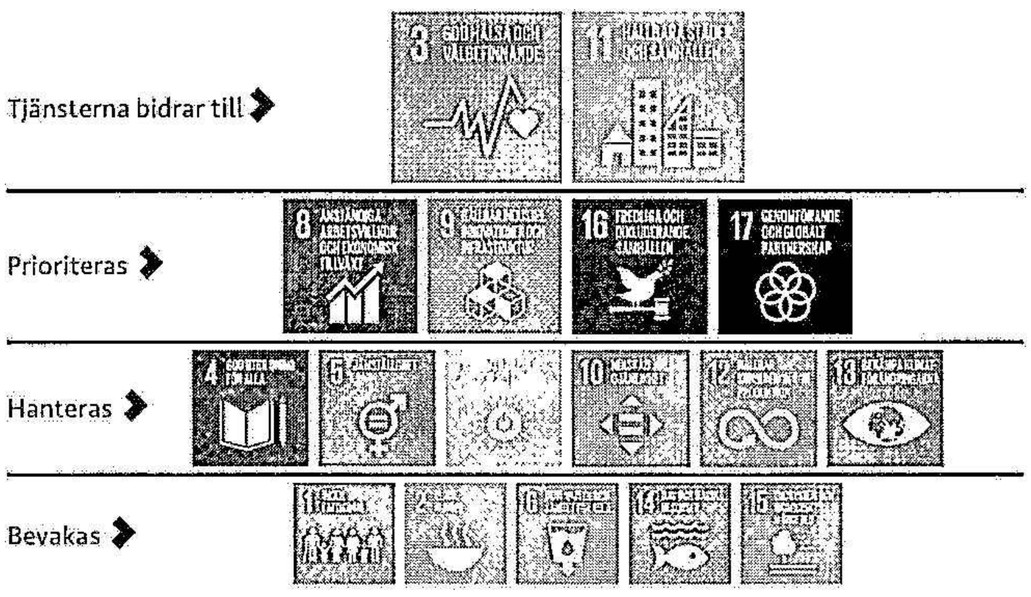
I affärsplanen framgår även hur SOS Alarm förväntas bidra till de globala målen för hållbar utveckling i FN:s Agenda 2030. De tjänster vi levererar syftar till att trygga människors liv och hälsa, förhindra eller begränsa skador på egendom och miljö samt att stödja samhällsviktiga funktioner. Därmed bidrar själva affärsverksamheten främst till mål 3 – God hälsa och välbefinnande och mål 11 – Hållbara städer och samhällen.

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).





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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

SOS Alarms strategiska mål för hållbart värdeskapande 2024–2026

I december 2023 fattade SOS Alarms styrelse beslut om ny affärsplan för åren 2024–2026. I och med detta justerades de strategiska målen för hållbart värdeskapande.

Strategiska mål för hållbart värdeskapande	Mäts via	Måltal 2026
Vi är en attraktiv arbetsgivare med stolta medarbetare	Ambassadörskap (eNPS)	> 30
	Personalomsättning (%)	< 15
Vi är det självklara valet inom alarmering & beredskap	Kundnöjdhet (index)	≥ 76
	Omsättning exkl. alarmeringsavtalet (MSEK)	1 242
Vi har effektivitet och kvalitet i våra leveranser	Tillgänglighet operativt system (%)	99,99
	Total samtalstid 112 (sekunder)	145
Vi har ett högt förtroende hos allmänheten	Förtroende (index)	80
	Svarstid 112 (sekunder)	8
Vi är en integrerad del av totalförsvaret	Förmågeindex (index)	3

Ekonomiska mål	
Lönsamhet	Rörelsemarginalen i koncernen exkl. alarmeringsavtalet 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 10–30 procent av resultat efter skatt

Uppdragsmål	
Svarstid 112	Genomsnittlig svarstid ska vara högst 8 sekunder
Tid till identifierat hjälpbehov	Tiden från det att den hjälpsökandes anrop besvaras till tidpunkten då operatören identifierat hjälpbehov (sätter index i 112-ärendet) ska inte överstiga 18 sekunder i genomsnitt
Kundnöjdhet	Årlig intressentdialog för främjande av samverkan med regioner och kommuner ska genomföras
Allmänhetens förtroende	Förtroendeindex ska uppgå till lägst 80 enligt bolagets mätmetod

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067S4



Våra medarbetare

För att vi ska nå våra mål behöver vi vara en attraktiv arbetsgivare med stolta och kompetenta medarbetare. Våra värderingar är utgångspunkt för hela vår verksamhet och utgör grunden för hur vi är mot varandra och för hur vi ser på vårt medarbetar- och ledarskap. Att våra medarbetare känner sig engagerande och får möjlighet att utvecklas är avgörande för att nå våra mål.

PERSONALOMSÄTTNING OCH ARBETSMILJÖ

Från tidigare höga nivåer har vi under året upplevt en minskning av personalomsättningen. Under 2023 låg siffran på 15,0 procent, att jämföra med 24,9 procent 2022. Personalomsättningen är ett mått på hur organisationen mår och under 2023 har vi tydligt sett en utveckling till det bättre. Förklaringarna är flera: ökad bemanning, ökat fokus på trivsel och välbefinnande, ökat stöd till medarbetarna och ett stärkt ledarskap.
I satsningar på våra ledare har vi bland annat fokuserat på en hållbar arbetsmiljö, utbildningar samt att skapa stolthet och engagemang.

– Att vända den negativa utvecklingen har ställt höga krav på ledarskapet. Vi har fokuserat på hur våra medarbetare mår, på och utanför arbetet. Vi har bland annat arbetat med den fysiska arbetsmiljön men framför allt på det stöd som varje medarbetare behöver för att känna trygghet och uppskattning för sitt arbete, säger Maria Pousette, HR-chef på SOS Alarm.

REKRYTERING

Under 2023 har vi anställt 389 nya medarbetare och ledare. SOS Alarm har ett starkt arbetsgivarvarumärke. Det ser vi genom ett fortsatt stort antal besökare och ansökningar på vår karriärsida. Företaget har under 2023 haft närmare 283 300 besökare, en fördubbling jämfört med 2022. Vi har under 2023 fortsatt utbilda våra rekryterande chefer i kompetensbaserad rekrytering. Vi uppdaterar kontinuerligt karriärsidan för att säkerställa att kandidater har rätt förväntningar på SOS Alarm och den tjänst vi rekryterar till.

I rekryteringen har insatserna inriktats på att anställa rätt personer med rätt bakgrund för operatörsjobbet. Arbetet kräver en god kognitiv förmåga av att lyssna in hjälpsökande, följa beslutsstöd och anteckna. Rekryteringsprocessen har anpassats för att öka träffsäkerheten när det bland annat gäller kognitiv förmåga och språkkunskaper.

– När vi ger rätt förväntningar och kvalitetssäkrar vår rekryteringsprocess hittar vi rätt matchning, säger Maria Pousette, HR-chef.
I rekryteringsprocessen arbetar vi än mer aktivt med mångfald och inkludering.

LEDARSKAP

SOS Alarm har fortsatt att genomföra stora satsningar på ledarskapsutveckling, både genom nya och befintliga utbildningar. Utöver de interna satsningarna har alla ledare på SOS Alarm under

Det har gjorts fyra pulsmätningar under året med en genomsnittlig svarsfrekvens på 90,5 %

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

året fått gå en gedigen ledarskapsutbildning via en extern part. Genom satsningen har vi uppnått det högsta ledarskapsindexet sedan vi började mäta – 4,44 av 5. För att bredda ledarskapskompetensen i företaget startades den fjärde upplagan av det interna utvecklingsprogrammet. I programmet deltar tjugo blivande ledare och specialister. Programmet innehåller föreläsningar, workshops, grupparbeten och individuella uppgifter samt ett slutligt examensarbete på uppdrag av SOS Alarms företagsledning.

MEDARBETARUNDERSÖKNINGAR

SOS Alarm genomför flera pulsmätningar under året – 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 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 i årets mätning visar på ett ambassadörskap under året på 38 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.

Medarbetarstoltheten är hög, i genomsnitt 97 %

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.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067355

2023 – kvalitet och stabilitet i fokus

Verksamheten har under året ägnat mycket resurser för att höja och stabilisera leveranskvaliteten. En stor del i det arbetet avser att komma upp i rätt grundbemanning, vilket inneburit ett fortsatt omfattande arbete med rekrytering och utbildning. Detta arbete har givit resultat i form av lägre personalomsättning, högre ambassadörskap och lägre svarstider.

Svarstiderna har minskat med 57 procent, från 25,6 till 10,9 sekunder, under årets sista månader har det mestadels legat under de 8 sekunder som föreskrivs i uppdragsmålen.

Den förbättrade bemanningssituationen har bidragit till att personalomsättningen har minskat till 15,0 procent (24,9).

Samtidigt har ambassadörskapet mätt i eNPS (Employee Net Promoter Score) ökat från 2 till 38. Det är det högsta värdet sedan mätningarna började 2018.

Allmänhetens förtroende för verksamheten är fortsatt hög och uppgår till index 80 (86). Detta är något lägre än tidigare, vilket främst kan tillskrivas en något förändrad mätmetod där undersökningen vänder sig till en bredare skara av respondenter. Samtidigt har kundnöjdheten varit fortsatt hög även om den minskat något jämfört med tidigare år och uppgår till index 71 (73). Kundbasen inom områdena vård och räddning är alltjämt intakt, vilket är av vikt för att bibehålla en larmkedja för den hjälpsökandes säkerhet.

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.

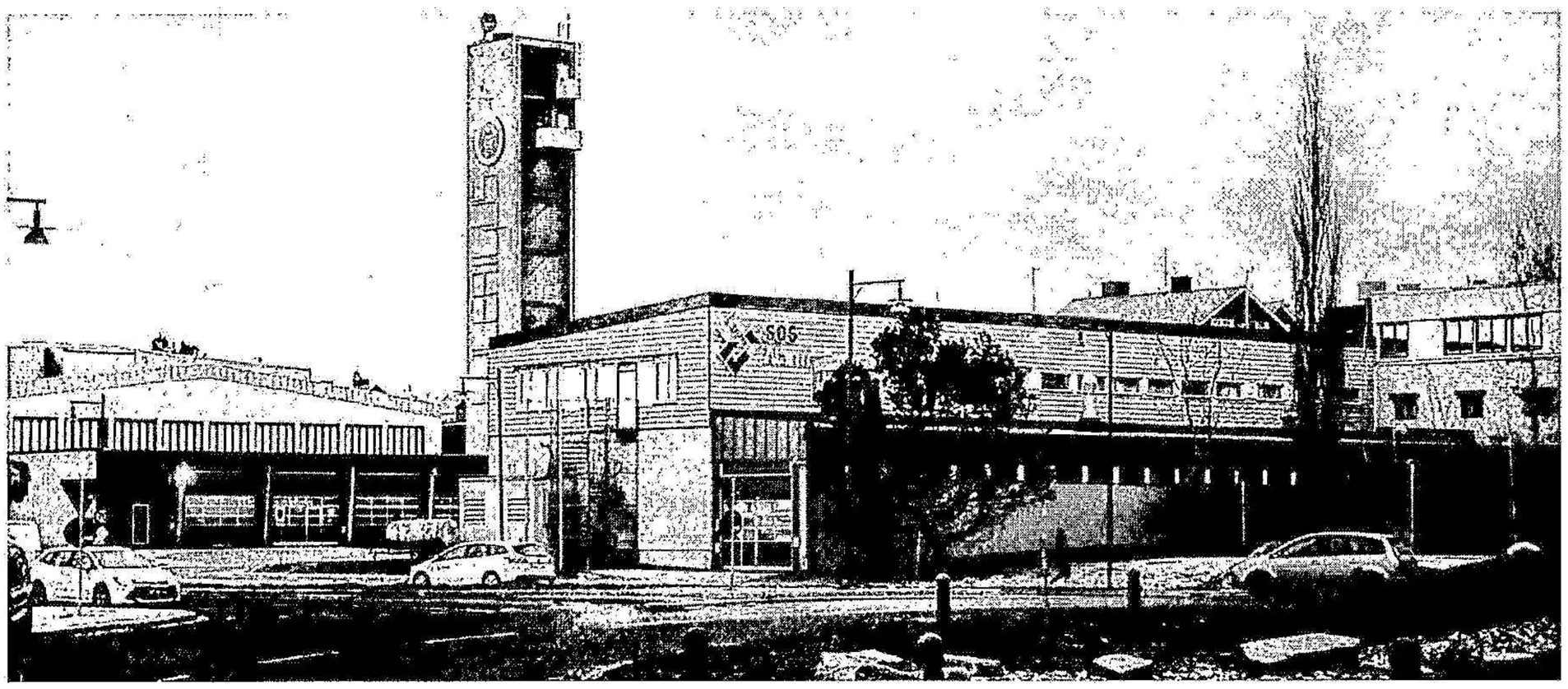
Utfallet för de ekonomiska målen är högre än förväntat. Nettoomsättningen ökade med 9 procent jämfört med 2022 och uppgår till 1 572 MSEK.

Ökningen är främst hänförlig till höjd ersättning för det statliga alarmeringsavtalet, nya avtal inom trygghetstjänsterna volymbaserade ersättningar inom säkerhetstjänsterna. Rörelsemarginalen har också förbättrats och uppgår till 1,3 procent (1,2).

Utfallet för uppdragsmålen är fortsatt positivt gällande förtroende för SOS Alarm hos allmänheten. Kundnöjdheten är relativt stabil men minskar något i förhållande till 2022.

Övriga uppdragsmål har förbättrats till följd av en förbättrad bemanningssituation än den som var fallet under och direkt efter pandemin.

Svarstiden till 112 blev under året kortare och slutade på ett genomsnitt om 10,9 sekunder. Tiden till identifierat hjälpbehov, exkluderat svarstiden ligger på samma nivå som tidigare 13 sekunder (13).



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Fokus och utvecklings-områden 2024

SOS Alarm har under 2023 arbetat fram och tagit beslut om en ny affärsplan för perioden 2024–2026. I den nya planen sätts riktningen för verksamheten de närmaste åren.

I affärsplanen identifieras fem strategiska mål för hållbart värdeskapande:

- Vi är en attraktiv arbetsgivare med stolta medarbetare.
- Vi är det självklara valet inom alarmering och beredskap.
- Vi är en integrerad del av totalförsvaret.
- Vi har effektivitet och kvalitet i våra leveranser.
- Vi har 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 indikatorer för varje mål och målvärden för december 2026.

Året kommer präglas av att förbättra och effektivisera våra leveranser, höja förtroendet hos våra kunder och att fortsätta vår anpassning till det civila försvaret. Mot denna bakgrund sker under 2024 satsningar inom de fem strategiska mål för hållbart värdeskapande för att överbrygga de gap som identifieras i affärsplanen.

VI ÄR EN ATTRAKTIV ARBETSGIVARE MED STOLTA MEDARBETARE

Långsiktigt god kompetensförsörjning med engagerade och stolta medarbetare är avgörande för att leverera kvalitativa och värdeskapande tjänster. Vi är beroende av att behålla och förstärka vår kompetens. Samtidigt ser vi en högre konkurrens på arbetsmarknaden och behöver därför satsa på intern kompetensutveckling, hållbara arbetsplatser och på att stärka vårt arbetsgivarvarumärke.

Ledarskapet är en viktig del av att vara en attraktiv arbetsgivare och är därmed ett prioriterat område. Ytterligare satsningar kommer att göras för att stärka ledarskapet, bland annat genom utbildning och verktyg.

För att vara träffsäkra och effektiva i våra rekryteringar kommer vi fortsätta arbeta systematiskt utifrån vår rekryteringsprocess och digitala rekryteringsverktyg. Med hjälp av förberedelser inför och under den första tiden i anställningen säkerställer vi att nya medarbetare snabbt blir en del av vår kultur och därmed snabbare bidrar till vår leveransförmåga.

Vi kommer fortsätta utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet genom ledarskaps- och arbetsmiljöutbildningar samt hälsofrämjande insatser för att minska sjukfrånvaron och arbeta med hållbara scheman.

DET SJÄLVKLARA VALET INOM ALARMERING OCH BEREDSKAP

Under 2024 prioriteras kundrelationerna med regioner och kommuner och extra fokus läggs på dessa i förhållande till kunder inom säkerhets- och jourtjänster. Även räddningstjänsterna är prioriterade i våra kundrelationer.

Tillsammans med regionerna ska vi utveckla god och nära vård. Omställningen innebär att vården i högre grad organiseras och bedrivs med utgångspunkt från patientens behov och förutsättningar och därmed går mot en ökad decentralisering av vården. I omställningen ska vi vara anpassningsbara, stå nära regionkunderna, utveckla nya vårdmodeller och hjälpa dem att genomföra förändringar som samtidigt bygger på samverkan med oss.

Teknikutveckling inklusive 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.

VI ÄR EN INTEGRERAD DEL AV TOTALFÖRSVARET

SOS Alarm är en integrerad del av totalförsvaret och har stärkt sina relationer med andra aktörer

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067S6

avseende alarmering och beredskap. SOS Alarm bidrar till Sveriges totalförsvar och har förmåga att utföra prioriterade leveranser under särskilt svåra förhållanden enligt efterfrågad uthållighet. SOS Alarm har en förmåga att leda och verka från säker och skyddad plats.

VI HAR EFFEKTIVITET OCH KVALITET I VÅRA LEVERANSER

Det generellt högre kostnadsläget kopplat till inflation och stigande energipriser leder till vi måste anpassa våra kostnader. Under 2024 är utrymmet i alarmeringsavtalet fortsatt begränsat och vi har utmaningar med lönsamhet i flertalet av de avtal som finns med regionkunder. Det är därför av största vikt att vi fokuserar på ökad effektivitet och kostnadskontroll, för att som företag anpassa oss till de budgetförutsättningar som finns.

En hög kvalitet i vår leverans som uppfyller avtalade villkor är en förutsättning för att bibehålla ett högt förtroende hos våra kunder. En ny produktionsmodell och nya vårdmodeller utvecklas för att i högre grad kunna sortera samtal och bland annat bidra till kortare svarstider för de patienter som har mest akut hjälpbehov. Att bibehålla svarstiderna till nödnumret 112 har högsta prioritet för att möta kraven i alarmeringsavtalet. Under 2024 bedömer vi att en genomsnittlig svarstid på åtta sekunder kommer att kunna nås.

VI HAR ETT HÖGT FÖRTROENDE HOS ALLMÄNHETEN

Förtroendet för SOS Alarm är högt hos ägare, kunder och allmänhet. Som en betydelsefull samhällsaktör, pålitlig vårdgivare och attraktiv arbetsgivare bidrar SOS Alarm till ett hållbart samhälle genom att skapa trygghet för alla som bor och vistas i Sverige. För att upprätthålla allmänhetens förtroende krävs att vi uppfyller övriga strategiska mål. En högkvalitativ leverans ger ett högt förtroende. Det är därför av vikt att säkerställa måluppfyllnad för samtliga strategiska mål genom aktiviteter i verksamhetsplanen samt säkra genomförande och uppföljning.

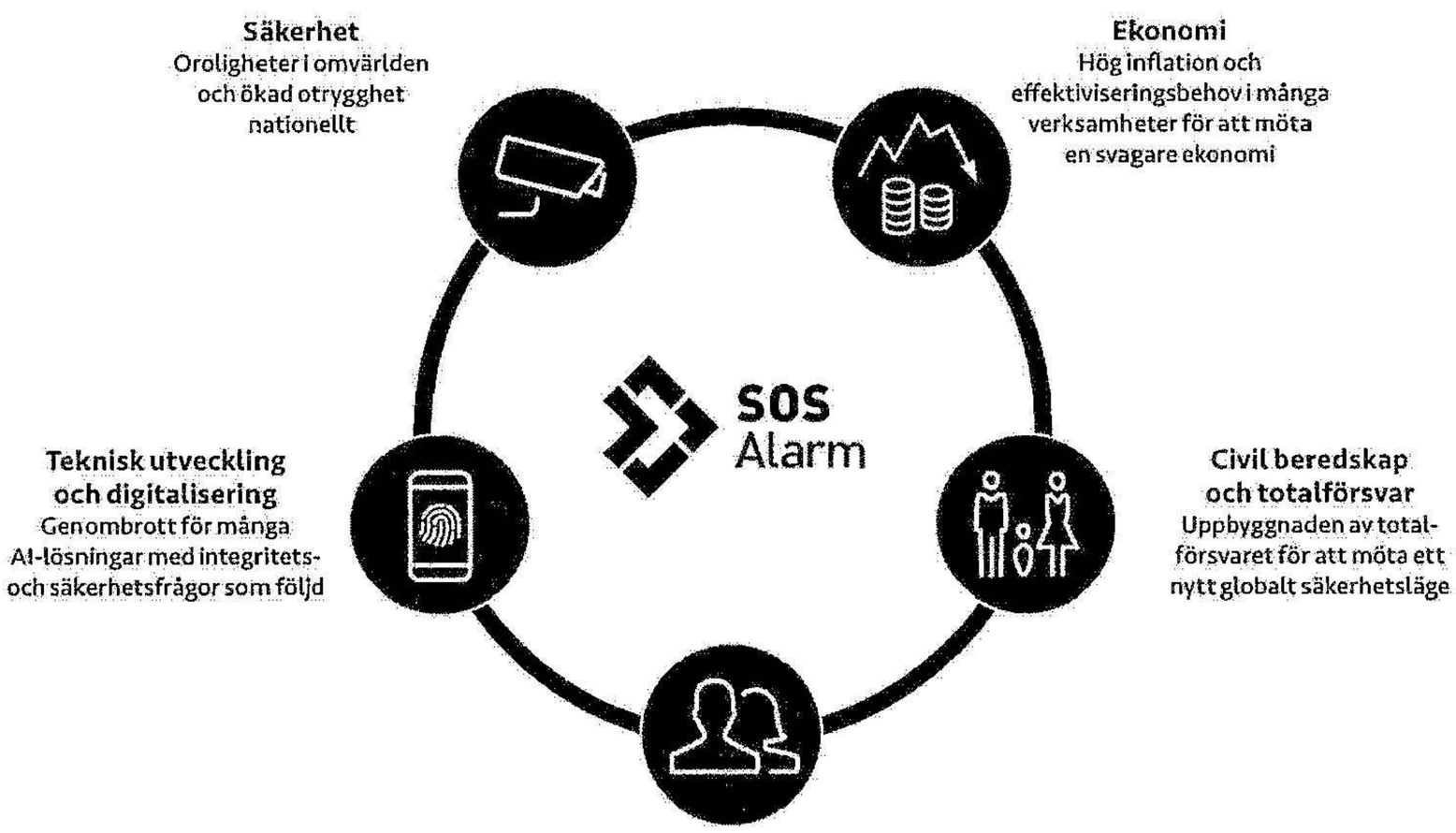


This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

SOS Alarm och omvärlden

Det fortsatta kriget i Ukraina var en av de mest viktiga händelserna under året. Kriget har haft en stor påverkan på den globala säkerhetsordningen och har lett till ökade spänningar mellan Ryssland och väst.



Förutom kriget i Ukraina har det även skett en rad andra händelser som har bidragit till ökad instabilitet i världen. Dessa inkluderar händelserna i Israel och Gaza, den ökande brottsligheten i vissa delar av världen och även de många händelserna i Sverige relaterade till gängkriminalitet.

Under året har exempelvis översvämningarna i Åre varit en påminnelse om att klimatrelaterade händelser är något som både SOS Alarm och många andra aktörer behöver vara förberedda på att hantera. Ett annat tecken på utvecklingen är att Myndigheten för samhällsskydd och beredskap under året tagit emot ansökningar på över 800 miljoner kronor från kommuner som vill göra insatser för att skydda mot bland annat skred eller översvämningar.

Förutom de externa hotbilderna har Nato-inträdet i kombination med satsningarna på det civila försvarets uppbyggnad fått stort utrymme. För SOS Alarm har det inneburit ett ökat fokus på att stärka beredskapsförmågan och tillsammans med många andra aktörer vara en viktig del i det civila försvarets uppbyggnad.

EKONOMISK INBROMSNING

Den ekonomiska inbromsningen som började under 2022 fortsatte under 2023. Den höga inflationen har påverkat ekonomin på flera sätt, bland annat genom att öka kostnaderna för företag och konsumenter. Den ekonomiska inbromsningen har haft en negativ påverkan på många aktörer i samhället, bland annat på den offentliga sektorn, näringslivet och välfärden.

Kommuner och regioner har drabbats av stigande pensionskostnader, fördyringar av byggprojekt och andra investeringar som helt eller delvis skjutits upp på grund av osäkerheten kring kostnadsutvecklingen. Välfärden fortsätter

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006757

samtidigt att möta utmaningar i form av en växande andel äldre och svårigheter att rekrytera till både kommunal och regional vård och omsorg. När säkerhetsläget sedan krävt nya investeringar och satsningar har det ekonomiska trycket ökat ytterligare. En ansträngd ekonomi driver på strävan att nyttja ny teknik eller andra nya lösningar för att höja effektiviteten.

Under året har artificiell intelligens fått sitt breda genomslag genom bland annat OpenAI:s ChatGPT och bildgeneratorn från Midjourney. Appliceringen av AI-lösningar inom många verksamheter kan bidra till kostnadseffektiva lösningar men har samtidigt fått integritets- och informationssäkerhetsfrågorna att aktualiseras än mer.

SOS Alarm har under året jobbat med, och kommer fortsätta jobba med, flera initiativ som ska bidra till att hjälpa våra kunder och samarbetspartners att bedriva en mer effektiv verksamhet.

ÖKAD SAMVERKAN OCH KOMPLEXITET

Den ökade instabiliteten i världen och den ekonomiska inbromsningen har ställt krav på ökad samverkan mellan samhällets olika aktörer. Detta gäller bland annat inom säkerhetsområdet, där det finns ett ökat behov av att samarbeta för att hantera hot och risker. Den ökade samverkan märks också inom andra områden, till exempel inom välfärden, där det finns ett behov av att samarbeta för att rationalisera verksamheten och möta de växande utmaningarna.

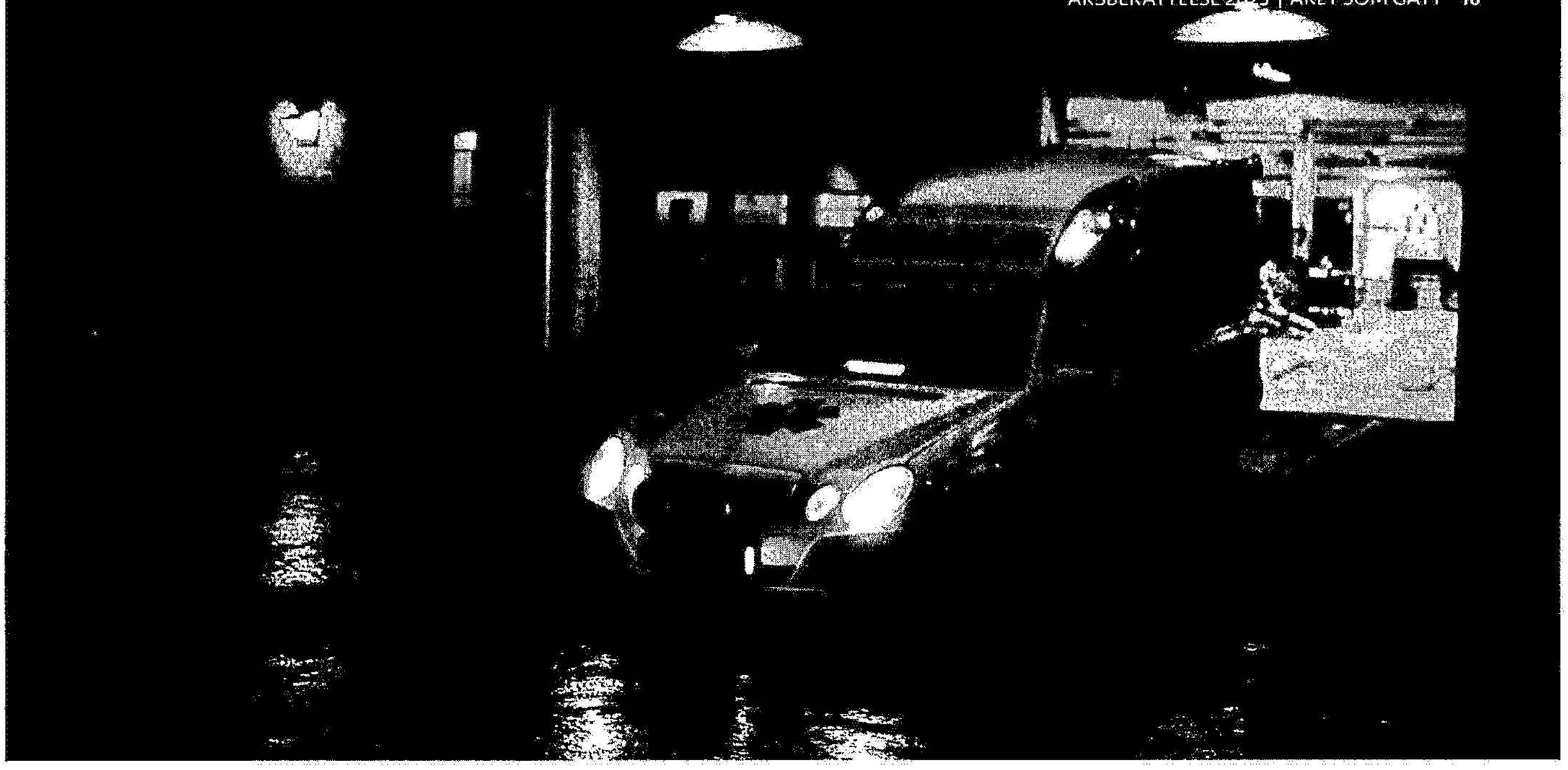
Hälso- och sjukvården är inne i en omställning mot bland annat nära vård som syftar till ett mer patientcentrerat arbetssätt. Räddningstjänsterna har fortsatt sitt arbete med att stärka sina ledningssystem för att stå bättre rustade för framtida händelser. SOS Alarm har under året satsat på att stärka samverkan med både räddningstjänster och regioner för att möta förändrade behov av samverkan och bidra till en effektiv kedja av insatser.

Samtidigt som de offentliga aktörerna stärker sin beredskap och förmåga genom att exempelvis krigsplacera sin personal i större utsträckning, ställer sig näringslivet samma frågor kring hur de kan både förbereda den egna verksamheten och bidra i samhällets beredskapsuppbyggnad. Moderna säkerhetslösningar, användningen av kameror, sensorer och analys av omvärldsfaktorer är alla delar av en ökad säkerhet i både vardag och kris. Där kan SOS Alarm som en stabil larmcentral bidra till samverkan och beredskapsförmåga till både offentliga aktörer, näringslivet och andra organisationer.



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D



SOS Alarms avtal med staten – så ser det ut

Statens styrmedel är det alarmeringsavtal som träffades mellan staten och SOS Alarm redan på 1990-talet. Det avtal som gäller idag slöts i december 2020. Uppdraget från staten ska skapa goda förutsättningar för en sammanhållen 112-verksamhet i samhället.

Avtalet reglerar SOS Alarms åtagande att ta emot och besvara nödsamtal till 112. Utifrån den information som lämnas ska SOS Alarm ta reda på vad som har inträffat och bedöma om det finns behov av hjälpinsatser och vilka av samhällets hjälporgan som då berörs. Det handlar primärt om polis, statlig eller kommunal räddningstjänst och ambulans. SOS Alarm ska även vidarekoppla samtal till kommuners socialjour, Tullverket för tips om smuggling och till Giftinformationscentralen. Vidare ansvarar SOS Alarm för informationsnumret 113 13, journumret 116 000 för försvunna barn, att jourhavande präst kan nås via 112 samt att ta emot eCall-samtal från fordon.

I uppdraget ingår även att ta emot begäran och förmedla Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) samt på uppdrag av berörda myndigheter och på eget initiativ förmedla information till Tjänsteman i Beredskap (TiB).

SKA ERBJUDA EFTERFÖLJANDE LARMBEHANDLING

SOS Alarm ska erbjuda samhällets hjälporgan den efterföljande larmbehandlingen. Bolagets skyldighet är alltså att erbjuda exempelvis räddningstjänster fortsatt bistånd men det finns inget krav att de ska ingå avtal med SOS Alarm.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067S8

Det är viktigt att SOS Alarms verksamhet bedrivs via regionala alarmeringscentraler med en organisation och teknik som säkerställer hög kvalitet och effektivitet. Nödsamtal på andra språk än svenska ska kunna tas emot.

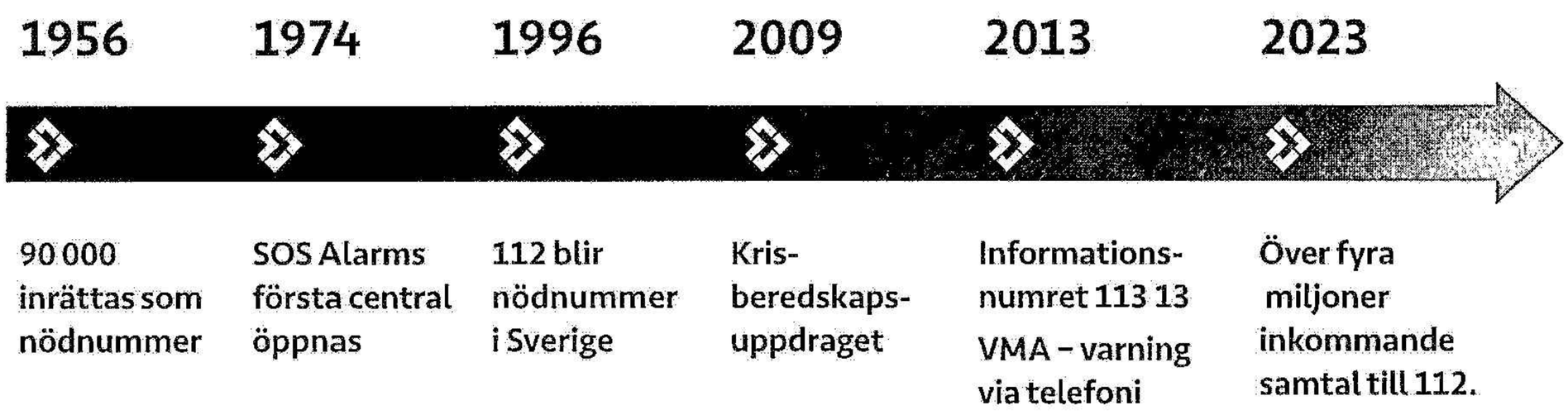
Bland de kompetenskrav som anges är att SOS-operatörerna ska ha de nödvändiga kunskaperna som krävs för uppgiften och även ska kunna verka vid höjd beredskap. Därför är SOS Alarms medarbetare krigsplacerade.

Enligt uppdraget ställs vidare krav på samverkan med samhällets hjälporgan och andra aktörer. SOS Alarm ansvarar för ett 112-råd där Sverige Kommuner och Regioner samt alla direkt berörda statliga myndigheter ingår.
I alarmeringsavtalet anges de uppgifter som SOS Alarm ansvarar för. I ägardirektiven som staten och Sveriges kommuner och regioner beslutar om vid bolagsstämman preciseras uppdragsmålen. De omfattar bland annat att den genomsnittliga svarstiden för 112 högst ska vara åtta sekunder och att tiden från att samtalen besvaras till att operatören har fastställt hjälpbehovet genomsnittligt inte ska överstiga 18 sekunder.

UPPFÖLJNING AV AVTALET

Hur SOS Alarm har genomfört sina åtaganden ska redovisas i den årliga 112-rapporten. Varje år ska bolaget äska medel från staten för att fullgöra de uppgifter som anges i alarmeringsavtalet och sedan årligen lämna en ekonomisk redovisning till staten med en tydlig avgränsning mellan dessa åtaganden och SOS Alarm övriga verksamhet, som inte faller inom ramen för avtalet. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, har ett uppdrag att följa upp efterlevnaden av alarmeringsavtalet.

En sammanhållen alarmeringstjänst som grund i larmkedjan



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D



Intervju med Jonas Lind

Så vände vi trenden

Under 2023 förbättrades medelsvarstiden till 112 med hela 57 procent jämfört med föregående år. Efter stigande svarstider sedan 2021 vändes trenden tydligt under året och närmade sig målet på åtta sekunder. 350 operatörer och sjuksköterskor rekryterades samtidigt som personalomsättningen halverades.

– Fokus har varit på personalomsättning och inte rekrytering. Om vi inte kan få medarbetare att må bra och trivas spelar det ingen roll hur många vi rekryterar, säger Jonas Lind som är chef för SOS Alarms verksamhetsområde Produktion.

Under 2022 påbörjades en rad olika aktiviteter för komma tillbaka till svarstidsmålet.

– Det fanns ett hårt tryck på medarbetarna under hela pandemin och med den stegrande personalomsättning blev det inte hållbart.

ANDRUM FÖR MEDARBETARNA

I september 2022 fastställdes en plan för att tolv månader senare nå åtta sekunder. Under tiden skulle planen ge medarbetare andrum och chefer bättre möjligheter att stödja dem.

– Det handlade om att skapa framtidstro. Det var viktigt för att medarbetarna skulle få en paus och tid tillsammans för att kunna umgås med sina kollegor, få tid för utveckling och för arbetsplatsträffar. Det var också viktigt för att ge cheferna tid att stödja medarbetarna, att våra anställda kände sig sedda och att vi kunde skapa en trygghet.

I ledarskapet har strävan varit att lägga grunden för en långsiktig hållbarhet i verksamheten.

– Vi har byggt ett hållbart sätt att styra produktionen. Hur ska vi leda och styra vår verksamhet för att klara åtta sekunder? Det handlar om ett modernt inlyssnande ledarskap.

ANPASSAD REKRYTERINGSPROCESS

I rekryteringen har insatserna inriktats på att anställa rätt personer för operatörsjobbet med rätt bakgrund. Arbetet kräver en god kognitiv förmåga av att lyssna in hjälpsökande, följa beslutsstöd och anteckna.

– Vi har bättre anpassat våra rekryteringsprocesser till detta för att på så vis bli mer träffsäkra när det bland annat gäller kognitiv förmåga och språkkunskaper.

Vändningen har skett trots att inget i omvärlden har förändrats och antalet samtal till 112 fortsätter att öka. Befolkningen ökar och blir allt äldre och kraven på snabb hjälp och tillgänglighet blir allt större. Detta ökar trycket på 112 och därutöver ökar de mer tidskrävande vårdsamtalen för att nämna några omvärldsfaktorer.

SOS Alarm har haft tidigare utmaningar genom en ökad sjukfrånvaro och en högre personalomsättning som en följd av pandemin. Samtidigt var man väl medvetna och målinriktade för att öka leveransförmågan på 112 och arbeta för en bättre arbetssituation.

– Då handlade det om att hitta tillbaka och bli det företag som vi vill vara. Att hitta tillbaka till oss själva och inte bara fokusera på att det saknades medarbetare i eftermiddag klockan 16. Detta är allt annat än rocket science. Det handlade om att lyfta blicken.

BRA GRUND FÖR HÅLLBARHET

Nu har SOS Alarm byggt en bra grund med ett bra resursläge. Framöver handlar det om att bibehålla åtta sekunders svarstid.

– Vi har tre faktorer: svarstiden, finansieringen och arbetsmiljön, vi kan inte tulla på någon del. Framgången ligger i att balansera dessa över tid för hållbara åtta sekunder, avslutar Jonas Lind.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006759



Intervju med Sandra Öhnstedt

Omedelbar återkoppling stärker medarbetarna

Omedelbar återkoppling till medarbetare efter larmsamtal, som infördes i januari 2023, har blivit en stor framgång.

– Vi ser redan vilken otrolig effekt detta ger, säger Sandra Öhnstedt, projektledare inom verksamhetsområdet Produktion – SOS Alarms operativa verksamhet.

Det handlar inte bara om att vi ska göra mer rätt utan även i det långa loppet att minska personalomsättning, öka medarbetarnöjdheten samt att bidra till ett närmare ledarskap. Alla ska känna sig sedda.

Med tidigare erfarenhet som platschef för SOS-centralen i Östersund arbetar Sandra Öhnstedt sedan fyra år som projektledare inom Produktion med landsomfattande projekt, liksom större och mindre uppdrag och initiativ. Hon fick uppdraget att utreda och införa medarbetaruppföljning i realtid.

– Vi har alltid lyssnat på samtalen men vi har lyssnat på ljudupptagningar i efterhand, ibland upp till flera månader senare, berättar hon. Då blir återkopplingen inte så specifik. Nu kan vi ge återkoppling direkt och kanske kan de tips och den coachning vi ger ge effekt redan i nästa samtal. Och, inte minst, kan vi omedelbart berömma medarbetarna.

FÖLJER UPP FEM ROLLER

Platschefer, gruppchefer, produktionssamordnare och ibland även till viss del handledare sitter vid larmbordet och följer upp samtal med 112-mottagare, SOS-sjuksköterskor, ambulansdirigenter, räddningsåtgörare samt säkerhets- och jouroperatörer. De bedömer arbetssätt, hur processer följs, attityd och bemötande samt samtalsmetodik.

– I början hade vi mycket fokus på att ledarna skulle skaffa sig de kunskaper som krävs för att kunna följa upp sina medarbetare. Till sin hjälp har de handledare som besitter en hög kompetens och kan hjälpa till med coachning för att få ytterligare effekt, berättar Sandra Öhnstedt.

Som en första målsättning ska operatörer och sjuksköterskor få återkoppling på sitt arbete nio gånger om året. I rollen som ambulansdirigent och räddningsåtgörare ska det ske en gång per kvartal. Erfarenheten under 2023 ska visa om detta är ett lämpligt antal.

TESTAR MODELLEN

– Vi började med en pilot i slutet av 2022 och införde medarbetaruppföljning i realtid i hela landet i januari 2023. Vi testar oss fortfarande fram för att justera och förändra modellen för bästa resultat.

Att det nya arbetssättet varit uppskattat visas tydligt i den enkät som genomfördes efter första kvartalet 2023:

– Jag tror aldrig att jag har sett ett sådant bra resultat i en medarbetarenkät. Det är många som uppskattar att få omedelbara tips och feedback på sitt arbete.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D



Intervju med Linda Jarkvist och Daniel Storey

Stark tillväxt för trygghetslarm

SOS Alarm erbjuder en lösning tillsammans med Legrand Care för trygghetslarm som omfattar hårdvara och larmcentral för att skapa en enklare lösning för kommunerna. Trygghetslarmen har äldre och personer med särskilda behov som slutanvändare, men upphandlas av kommunerna.

Under 2023 blev tillväxten för trygghetslarm dubbelt så stor som prognosticerats. Förklaringen är framför allt ett starkt och konkurrenskraftigt erbjudande i en situation med fler kommunala upphandlingar. Dessutom bygger flera befintliga system för trygghetslarm på telefoni i 2G-nätet som upphör under 2024 och därför måste bytas ut.

– Vi räknar med en fortsatt stark tillväxt inte minst med tanke på att antalet äldre i befolkningen ökar, säger Daniel Storey, tjänstutvecklare för trygghetslarm på SOS Alarm.

Härryda är en av många kommuner som valt SOS Alarm. Kommunen har närmare 40 000 invånare, varav 6 600 är äldre än 65 år. Upp till 1 000 personer i kommunen väntas behöva trygghetslarm.

Efter att kommunen upphandlat SOS Alarm, i partnerskap med hårdvaruleverantören Legrand Care, började SOS Alarm planera införandet.

– Vi har en implementeringsfas för nya kunder som normalt sett är tre månader, berättar Linda Jarkvist som inom SOS Alarm är kundansvarig för bland annat Härryda kommun. Hon fortsätter:

– Vid införandet i Härryda bildade vi ett projektteam med mig, en projektledare och två kundcentermedarbetare från SOS Alarm samt kommunens digitaliseringsledare och larmsamordnare.

GEDIGEN INFÖRANDEPROCESS

Under införandefasen från maj till oktober 2023 träffades teamet digitalt en gång i veckan. Arbetet skedde stegvis samtidigt som det tidigare systemet för trygghetslarm avvecklades. SOS Alarm utbildade kommunen i de olika administrativa systemen som tillhör lösningen, Legrand Care installerade hårdvaran samtidigt som kommunen utbildade sina användare/brukare i handhavandet av de nya larmenheterna.

– Vi har en gedigen införandeprocess som ska göra att våra kommunkunder känner sig trygga. Allt löpte så smidigt att kommunen ett par månader före slutgodkännandet ansåg att det räckte med att vi träffades varannan vecka, säger Linda Jarkvist.

Mot slutet av införandet bjöd SOS Alarm tillsammans med Legrand Care in kommunen till SOS-centralen i Malmö som tar emot samtalen från Härryda.

– Kommunens företrädare fick medlyssna på samtalen, vilket gav en bra inblick i hur vi jobbar, avslutar Linda Jarkvist.



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

2024302006760



Intervju med Fredrik Jonsson

Partnerskapet med regionerna ska stärkas

Med utgångspunkt i hela vårdkedjan behöver SOS Alarm bli en tydligare samarbetspartner till regionerna.

– Ett starkare partnerskap behövs för att tillsammans komma fram till vad som är bäst för patienterna, säger Fredrik Jonsson, chefläkare på SOS Alarm. SOS Alarm har tillsammans med regionerna och övriga vårdgivare ett ansvar för att patienten på ett säkert sätt lotsas till rätt typ av hjälp. Vi har alla ett ansvar och måste tillsammans fråga oss vem och vad som är bäst i den akuta vårdkedjan.

Fredrik Jonsson tillträdde som chefläkare på SOS Alarm hösten 2023 med medicinskt ansvar för att utveckla bolagets arbete inom hälso- och sjukvård. Dessförinnan hade han bland annat arbetat som chefläkare med ansvar för digitalisering i Region Skåne och verksamhetschef inom den pre- och intrahospitala akutsjukvården.

De första månaderna undersökte han hur SOS Alarms processer och rutiner fungerar när det gäller vårdsamtalen till nödnumret 112, som utgör 43 procent av alla inkommande samtal. Under 2021–2022 infördes det nya medicinska beslutsstödet, STEP, med målet att förbättra patientsäkerheten, precisionen och effektiviteten i vårdärenden.

– Jag tycker att STEP fungerar bra utifrån att fånga vårdbehovet. Vi arbetar med ständiga förbättringar i systemet och träffas var fjortonde dag när vi ser att någon förbättring bör göras. Vi rättar till fel om vi över- eller undervärderar symptom, om det finns risker för att medarbetarna gör fel eller om vi får påpekanden från regionerna. Varje ändring kan komma att påverka en miljon inringande. Medan vi är ivriga att göra ändringar behöver varje sådant beslut noggrant analyseras och det kan det ta lite tid.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

RÄTT MÄNGD TID

Samtalen som rör vårdärenden tar oftast längre tid än andra samtal som gäller samhällets övriga nödresurser.

Fredrik Jonsson säger att han imponerats av SOS-operatörernas skicklighet i att kunna hantera samtalen.

– Häromdagen medlyssnade jag i Örebro och den inringande var en äldre kvinna som av och till hade haft ont i ryggen. Inom två minuter hade både operatören och den inringande konstaterat att hon inte behövde ambulans. Operatören var nöjd och patienten var nöjd.

UNDERSÖKER MEKANISMERNA BAKOM

Vissa regioner har uttryckt missnöje med att SOS Alarm för ofta har kallat ut ambulans som vid framkomsten inte ansett att patienter behöver sjukhusvård och lämnas hemma.

– Vi måste genomföra analyser tillsammans med regionerna för att undersöka mekanismerna bakom och påverka och utveckla dessa. Samtidigt ska vi vara medvetna om att om vi minskar övertriage kommer det att leda till ökat undertriage och då riskerar vi att missa sjuka personer som faktiskt behöver akutsjukvård, avslutar Fredrik Jonsson.



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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067761



Politisk enighet i Västra Götalandsregionen för samarbete med SOS Alarm

Hittills har ansvaret för larmsamtal om vårdärenden i Västra Götalandsregionen (VGR) delats mellan SOS Alarm och Sjukvårdens larmcentral inom regionen. I dagens avtal ansvarar regionen i huvudsak för prioriteringen vid inkommande samtal och SOS Alarm för dirigering av resurser. Regionen har emellertid haft svårt att klara samtalen och SOS Alarm har därför även hanterat en betydande del av prioriteringen.

Det nuvarande avtalet mellan VGR och SOS Alarm upphör 30 september 2024 och regionen tog därför initiativ till en utredning om en långsiktig organisationslösning för den efterföljande larmkedjan. Utredningen, som genomfördes av Kommunforskning i Västsverige vid Göteborgs universitet, undersökte flera alternativ för en effektiv lösning. Utredarna konstaterade att med den gällande organisatoriska lösningen innebar informationsförluster vid flera överlämningar och överkopplingar, upprepningar och förvirringar för inringare, felaktiga eller omdiskuterade prioriteringar samt dubbelarbete.

Den modell som förespråkades är att SOS Alarm håller i hela larmintervjun och att övergången till regionens larmcentral sker när SOS Alarm positionerat, prioriterat och avslutat samtalet. Ambulansdirigeringen och den så kallade väntrumshanteringen vid lägre prioritetsgrad flyttas till regionens larmcentral. I mars 2023 antog regionfullmäktige i Västra Götaland i politisk enighet den nya organisationen.

– För oss var det viktigt att få till en mer robust organisation när avtalet löpte ut, säger Janette Olsson (S), ordförande i strategiska hälso- och sjukvårdsnämnden inom VGR. Vi ville sträva mot en effektiv övergång från samtal till vårdinsats och inte fler övergångar av vårdärenden. Det var viktigt att åstadkomma en bred politisk överenskommelse som borgade för långsiktighet.

Nu pågår arbetet med att skapa en stabilare organisation – en verklig samverkan med SOS Alarm med de fördelar som det innebär med klara samverkansroller.

– Initialt ville vi ha en egen organisation med hög kompetens och därför själv svara för samtalen, berättar Janette Olsson. Men vi lyckades inte riktigt. Nu inser vi att det är viktigt att samverka med SOS Alarm och att SOS Alarm blir en viktig medpart i detta.

Arbetsuppgifterna som hittills genomförts av Sjukvårdens larmcentral och SOS Alarm kommer stegvis att anpassas till den nya organisationen.

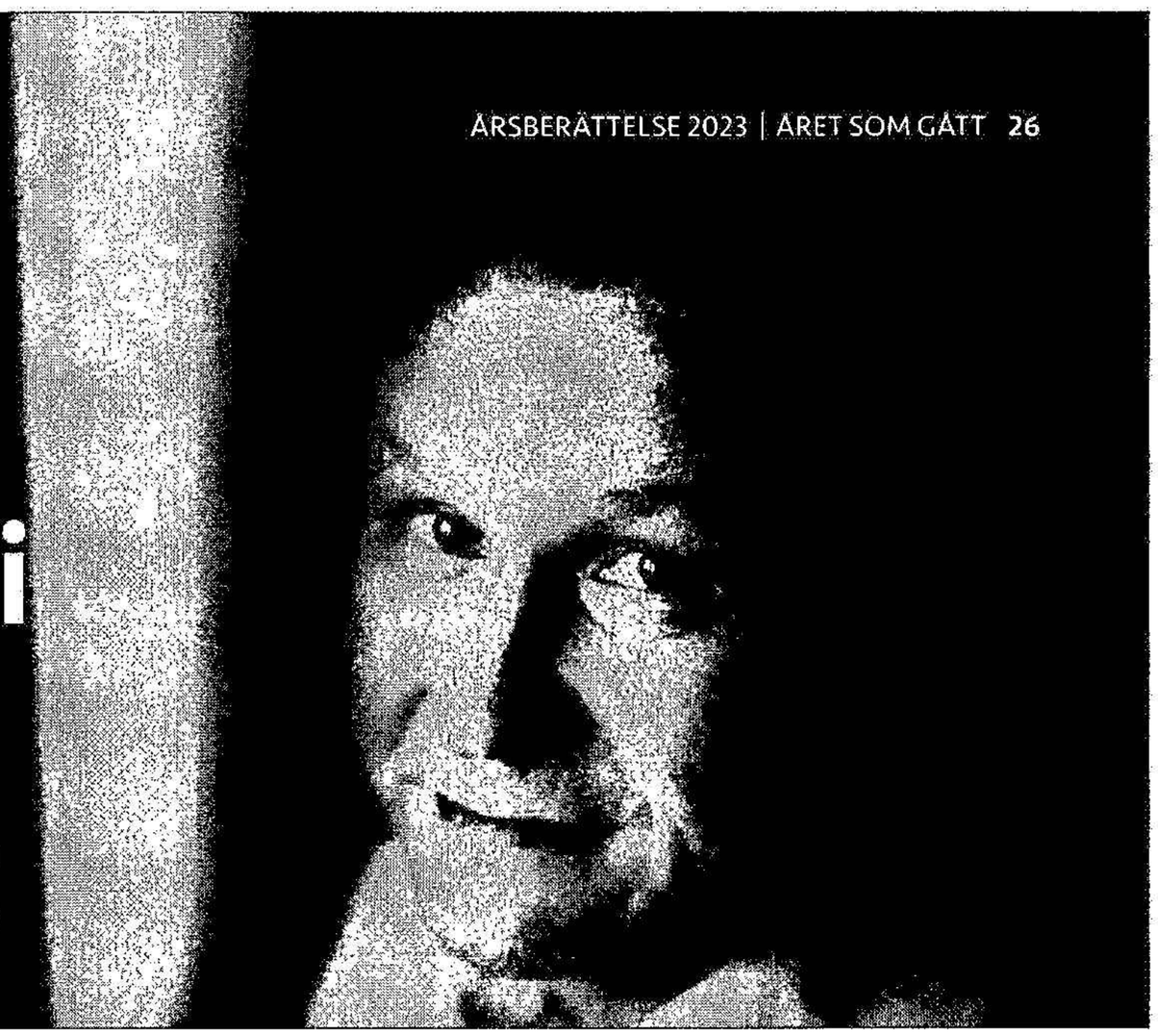
– Det är glädjande att vi får fortsatt förtroende för att samarbeta med VGR, där partnerskap är en viktig del säger Peter Bergström, avtalsansvarig vård på SOS Alarm. Vi får nu ett mer robust och tydligare flöde än tidigare. Det är viktigt att hålla ihop och inte splittra larmkedjan – allt för att patienten ska få effektiv hjälp i rätt tid.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Intervju med Niklas Törnqvist

IT och telefoni för extrem tillgänglighet



Under 2023 inkom över fyra miljoner samtal till SOS Alarm eller över 11 000 samtal per dygn. Varje samtal som inkommer kan vara en fråga om liv och död. Telefoni- och IT-systemen byggs därför för extrema tillgänglighetskrav och ska alltid fungera.

– Vi har en modern systemlösning som vi utvecklat och förbättrat i många år, berättar Niklas Törnqvist, Chief Information Officer på SOS Alarm. I den finns de erfarenheter som vi samlat under 50 år hur man effektivt hanterar larmsamtal, kartlägger hjälpbehov och effektivt utalarmerar de resurser som krävs. Ibland har vi haft en viss seghet i systemen men aldrig ett avbrott. Vi levererar 100 procent tillgänglighet.

FYRA GÅNGER REDUNDANS

Normalt byggs system med höga tillgänglighetskrav genom att alla kritiska funktioner dubbleras för att klara ett bortfall av en del. SOS Alarm har fyra komponenter per funktion för att teoretiskt klara ett bortfall av tre.

Under 2023 fortsatte arbetet med att modernisera och utveckla IT-plattformen.

– Robusthet och kontroll är vårt högsta fokus. Detta innebär också att vår verksamhetskritiska IT sker i egen regi med bland annat egna driftshallar. När det gäller vårt nätverk har vi investerat i två olika nätverk som är fysiskt separerade från varandra och inget arbete får utföras samtidigt i de två halvorna. Om en grävmaskin klipper av en kabel kan vi alltså fortsätta.

ÄR EN EGEN TELEOPERATÖR

Samtidigt har SOS Alarm gått från analog till IP-telefoni och är numera en egen teleoperatör som Tele2 eller Telia. Det innebär att samtalen inte längre går via en annan teleoperatör.

Sedan flera år arbetar SOS Alarm aktivt med cybersäkerhet – en viktig grundbult för att hålla systemen tillgängliga.

– Vi fokuserar på säkerhet och följer vad som sker i vår omvärld. Vi inför successivt mer skydd för våra kärnsystem, samt även för våra administrativa system. Det finns numera en systematik och en industrialisering av bedrägerierna där man använder AI och moderna verktyg. Tidigare fick man ett knasigt och felstavat mejl och kunde snabbt förstå att det kom från en skojare. Nu kommer brev med en trovärdig mejlhistorik där fler kända personer har varit med i diskussionen.

Utöver ett kontinuerligt arbete för att stärka robustheten i IT-system görs insatser för att öka förmågorna inom video och AI. Med hjälp av AI kan idag exempelvis ljudsamtal snabbt omvandlas till text vilket underlättar historik.

MEDARBETARE ÖVER HELA LANDET

För att svara upp mot det underskott på IT-medarbetare som finns i Sverige – utan att av säkerhetsskäl kunna rekrytera medarbetare utanför EU – har SOS Alarm börjat sprida resurserna över landet.

– SOS Alarm finns redan på 15 platser i Sverige och det kan vi dra nytta av. Vi erbjuder hybridarbetssätt och har nu medarbetare fördelat på flera delar utav landet. Delar av jobbet kan göras hemma medan andra delar sker på en SOS-central. I stort har vi samtidigt sänkt personalomsättningen och ökat medarbetarnöjdheten.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D



Intervju med Björn Skoglund

Sensorlarm – ny teknik skapar nya utmaningar

Antalet sensorstyrda automatiska larm till 112 har ökat kraftigt de senaste åren och väntas öka exponentiellt under kommande år. Utöver automatiska och manuella eCall-larm från fordon, ökar nu antalet automatiska samtal från Apples telefoner och klockor om larm om bil- och fallolyckor. Nu har funktionen även införts i Googles senaste versioner av operativsystemet Android.

Detta ställer SOS Alarm inför nya utmaningar, särskilt vid tysta anrop utan möjlighet att via en talkontakt kunna bekräfta att det faktiskt handlar om en olycka. Erfarenheten 2018–2022, sedan eCall infördes som krav i alla nytillverkade bilar i Europa, visar påfallande många felaktiga larm. I Sverige var till exempel endast en fjärdedel av de automatiska eCall-anropen 2022 verkliga händelser och så lite som 0,6 procent av de manuellt utlösta larmen visade sig vara riktiga olyckor.

FALLDETEKTION KAN ORSAKA FLER FELAKTIGA LARM

Problemet kan bli än större för sensorlarm från mobiltelefoner och klockor. Apples falldetektion infördes för cirka fyra år sedan och ska larma inte bara vid hårda fall utan även när man halkar eller snubblar. Sensorer i form av bland annat gyroskop känner av och algoritmer beräknar sedan när ett fall leder till personskada. Innan larmet skickas vidare till 112 får användaren en signalering som ger denne möjlighet att avbryta anropet. Enligt tillverkarens studier fungerar systemet väl men felaktiga larm går aldrig att helt att undvika och målet är, enligt Apple, att dessa ska utgöra färre än en aktivering per användare och år.

Detta kan verka betryggande men en beräkning visar att eftersom 55 procent av alla närmare 15 miljoner mobiltelefoner i Sverige är iPhone skulle ett felaktigt larm om året innebära drygt 8,1 miljoner fler anrop till 112. Därtill kommer mobiltelefoner och klockor med Androidsystem.

Apples telefoner har dessutom sedan 2022 detektering som ska larma vid allvarliga personbilsolyckor. Om flera passagerare i en bil alla har en Appleenhet kommer varje enhet att skicka larm. Detta sker ibland samtidigt som ett eCall-larm men inte alltid. När larm inkommer från båda system på samma ställe blir detta en bekräftelse på att en allvarlig olycka sannolikt har inträffat. Men liksom med falldetektion är algoritmerna aldrig felfria.

20240430067 62

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

TYSTA LARM ÄR SVÅRA ATT BEDÖMA

När larmen inkommer till 112 via talkontakt hanteras de som alla andra 112-anrop. Men samtidigt som operatörer samtalar med den inringande läses ett röstmeddelande med positionsbestämning upp som stör samtalet. Problemet är dock större när SOS-operatören ringer tillbaka och inte får talkontakt. Då måste operatören göra en egen bedömning om det finns skäl att skicka ut räddningsresurser. Handlar det om en enslig väg mitt i natten kanske detta kan vara befogat men om larmet kommer från en hårt trafikerad väg mitt på dagen bör andra även ha reagerat. Men generellt blir det svårt att hålla en konsekvent linje – endera riskera att någon avlider eller att det larmas för mycket vilket drabbar andra hjälpbehövande.

NU REGISTRERAS TYSTA ANROP

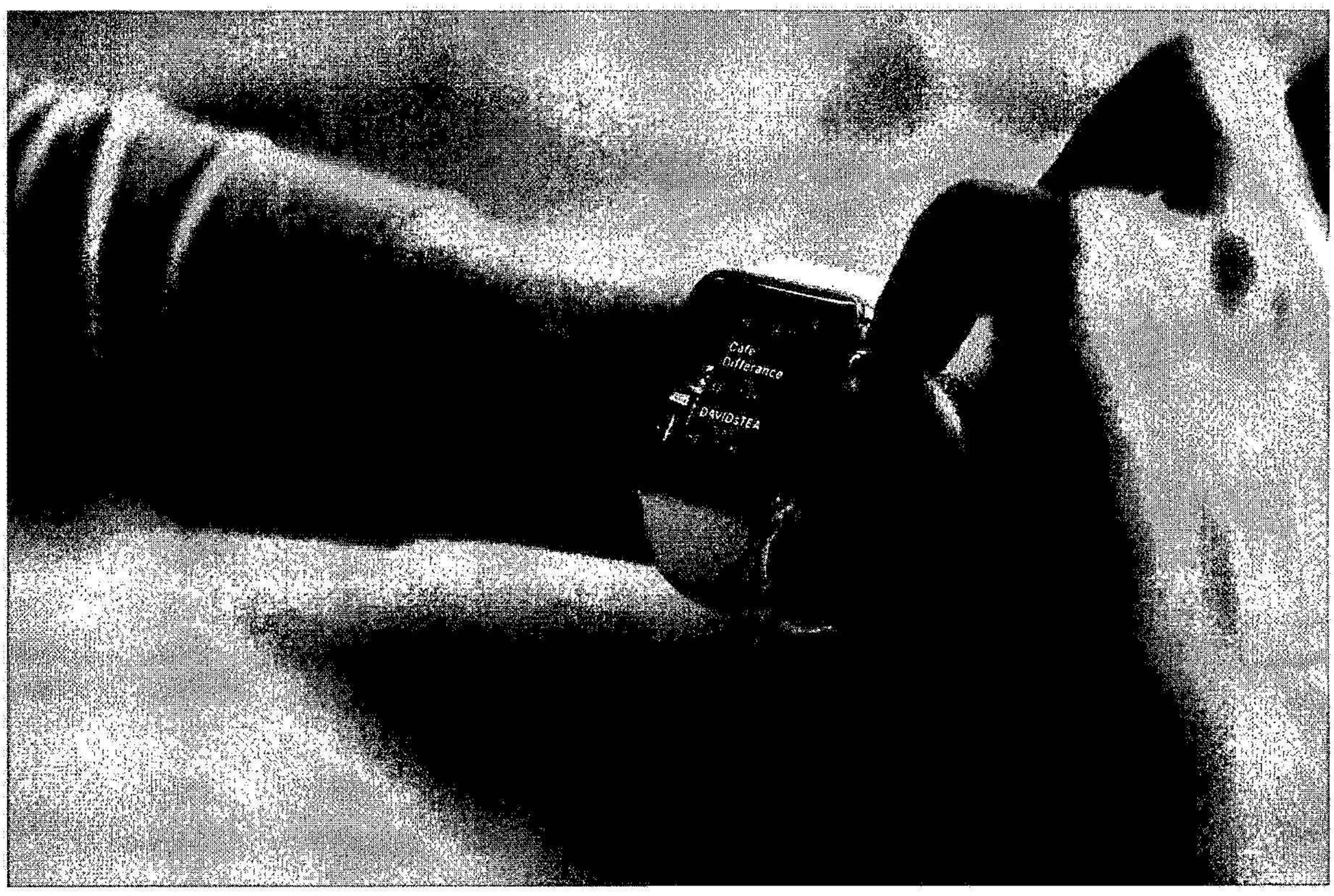
Samtidigt kan sensorstyrda larm onekligen rädda liv. Hösten 2023 inkom exempelvis ett automatiskt samtal från en mindre väg. SOS-operatören fick ingen talkontakt men hörde ett skrapande ljud, någon som andades tungt, stönade och försökte tala. Operatören kallade ut räddningstjänst, ambulans och polis. På platsen påträffade de en personbil som hade kört in i husvägg. I bilen satt föraren med allvarliga skador. Utan det inkomna larmet hade det sannolikt kunnat dröja länge innan den skadade hade hittats.

Sedan slutet av juni 2023 har SOS-operatörerna börjat registrera automatiska anrop som inte är eCall. Under 2023 registrerades (från den 27 juni då mätningen startade): 99 anrop, varav 72 rörde möjliga trafikolyckor och 13 fallolyckor.

Av trafikolyckorna var 24 verkliga trafikolyckor men några var av mindre omfattning.

Vid åtta av larmen gällande trafikolycka visade det sig om att man hade tappat mobilen, exempelvis lagt den på biltaket, glömt bort det och kört iväg. Av fallolyckorna var sex verkliga där ambulans skickades.

Det står klart att antalet sensorstyrda automatiska larm kommer att öka kraftigt och utvecklingen aktualiserar flera frågor. Den höga felprocenten medför utmaningar för SOS Alarm, för samhällets hjälporgan och därmed för den enskilde. Funktionerna kan rädda liv och hälsa, men riskerar samtidigt att resurser som skulle behövts på annat håll tas i anspråk i onödan.



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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006763



Intervju med Emelie de Lancey

SOS Alarms beredskapsarbete – under utveckling

Sedan strukturreformen för krisberedskap och civilt försvar, vilket är en del av totalförsvaret, trädde i kraft 1 oktober 2022, har SOS Alarm arbetat med att anpassa den interna lednings- och krisorganisationen i linje med de sex regionala civilområdena. SOS Alarm finns representerade med en eller flera SOS-centraler och anläggningar i samtliga civilområden.

– Vi har utbildat och övat personal i krishantering utifrån den regionala indelningen, samt jobbat med att skapa rätt förutsättningar för att kunna utveckla samverkan på alla nivåer i systemet, säger Emelie de Lancey, beredskapsplanerare på SOS Alarm.

Övning är ett viktigt verktyg inom beredskapsarbetet och kan bidra både till ökad mental beredskap och identifiering av styrkor, brister och utvecklingsmöjligheter. Under året har SOS Alarm deltagit i ett antal nationella övningar, inklusive den nationella samverkansövningen SAMÖ 2023 och inom ramen för beredskapssektorn ”Räddningstjänst och skydd av civilbefolkningen” som leds av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, där SOS Alarm deltar.

– Både samverkansövningar och sektorsarbetet är värdefulla forum för att öka samarbetet med andra samhällsviktiga aktörer och hitta gemensamma vägar för att samordna åtgärder.

FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAP – FÖRUTSÄTTNING FÖR EGEN UTHÅLLIGHET

En annan pelare i SOS Alarms beredskapsarbete under 2023 har varit försörjningsberedskap.

– Med försörjningsberedskap skapar vi en egen uthållighet och handlingskraft som ökar vår kontinuitetsförmåga under störda förhållanden. På så sätt minskar vi också risken för att bli en belastning för andra samhällsaktörer.

I början av sommaren varnades det för att det skulle bli en svår skogsbrandssommar, men med facit i hand fick många samhällsviktiga aktörer i stället fokusera på skyfall och översvämning samt den förhöjda terrorhotsnivån.

– Vårt mål inom arbetet med beredskap och civilt försvar är att höja den gemensamma

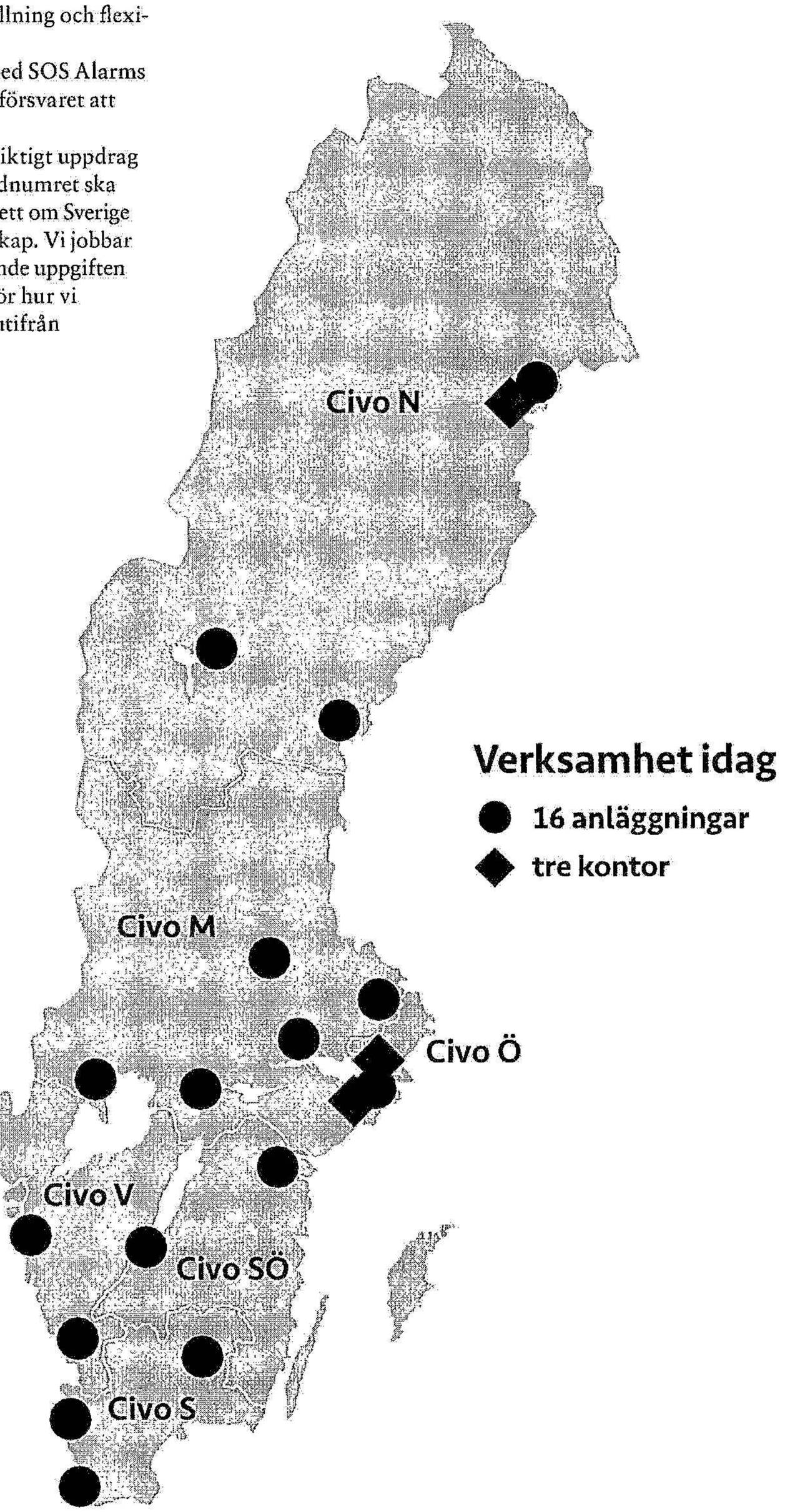
This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

förmågan och stärka strukturen från grunden, vilket i sig bidrar till snabb omställning och flexibilitet när krisen väl kommer.

Under 2024 kommer arbetet med SOS Alarms roll som en integrerad del av totalförsvaret att fortsätta.

– SOS Alarm har ett samhällsviktigt uppdrag genom alarmeringsavtalet där nödnumret ska fortsätta fungera dygnet runt oavsett om Sverige befinner sig i fred eller höjd beredskap. Vi jobbar långsiktigt med den dimensionerande uppgiften som utgångspunkt och planerar för hur vi ska upprätthålla våra aktiviteter utifrån ett antal olika scenarion.



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

Document ID.
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006764



Intervju med Johan Modigh

En ny typ av normalår

SOS Alarms krisberedskapsavdelning arbetar dygnet runt, årets alla dagar med att bevaka och analysera händelser som sker både i Sverige och i omvärlden. När en större händelse inträffar tar krisberedskapsavdelningen reda på mer om vad som har hänt, verifierar informationen och kontaktar Tjänsteman i beredskap hos den eller de myndigheter och organisationer som berörs.

SOS Alarm är den sammankallande parten för samverkanskonferenser när flera aktörer berörs.

– Bevakningen av händelser som påverkar eller riskerar att påverka Sverige, svenska intressen eller samhällets skyddsvärden ger andra aktörer möjligheter att hantera den uppkomna situationen. Det kan vara avgörande för att vidta rätt åtgärder för att förebygga, mildra eller helt förhindra oönskade konsekvenser, förklarar Johan Modigh, chef för krisberedskapsavdelningen.

Det finns mycket som kan utsätta samhället för störningar och människor för fara, bland annat bränder, olyckor, allvarliga elavbrott, farliga utsläpp eller förorenat dricksvatten.

– En villabrand är naturligtvis en katastrof för de drabbade men inte en samhällspåverkande händelse. Det är däremot en skogsbrand som orsakar skada på naturen och hotar bebyggelse.

BIDRAR TILL ETT TRYGGARE SAMHÄLLE FÖR ALLA

SOS Alarm har ett brett utbud av krisberedskapstjänster som används av kommuner, regioner, myndigheter och företag för att få tillgång till snabb information eller för att kunna starta sin egna krisledning.

– Vår verksamhet bidrar till ett tryggare Sverige – och det är jag stolt över. Genom förmågan att snabbt kunna eskalera och väcka ”kris-Sverige” skapar vi förutsättningar att verka såväl i vardag som vid höjd beredskap, säger Johan Modigh.

År 2023 var inget undantag utan ännu ett intensivt år för avdelningen. Under året har Sverige haft en skenande gängkriminalitet, förhöjd terrorhotnivå och i början på sommaren inträffade skogsbränder som följdes av kraftiga regn med

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

dramatiska översvämningar som följd. Sedan mot slutet av sommaren upplevde vi jordskred och utbrottet av svinpest. Krisberedskapsavdelningen följde och bevakade även de konflikter och krig som fortsatte i vårt närområde under året samt även de som startade under året som direkt eller indirekt påverkade Sverige och svenska medborgare.

– Så det hände alltså mycket 2023 och får betecknas som en ny typ av normalår för oss. Arbetsbelastningen har tidvis varit ansträngd men vi har klarat oss under året och vi valde att kalla in extra resurser vid olika tillfällen som exempelvis vid uppploppen i augusti på Järvafältet i Stockholm.

VÄL FUNGERANDE METODER

Avdelningen varskor dem som berörs och medverkar till samverkan men har ingen roll i hur krisen sedan praktiskt hanteras.

– För vår del är det ingen större skillnad vilka incidenter som inträffar. Vårt jobb är att hantera kriser. Vi har en väl fungerande metod för att hantera normala kriser. Vi är, kort sagt, duktiga här och nu. Men vi måste samtidigt höja förmågan och se över våra metoder för att kunna bidra till samhällets skydd i ett läge med långvarig höjd beredskap och att lösa vår uppgift under krig.



De fem vanligaste ärendena som hanteras av SOS Aalarms krisberedskapsavdelning

	2023	2022	2021	2020
Brand	7 736	8 142	6 878	2 270
Olycka	7 508	6 717	5 375	1 476
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på central myndighet/länsstyrelse	7 639	6 025	5 992	6 742
Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas	5 818	5 907	5 368	3 323
Fara för/Hot om händelse, t ex olycka, bombhot, sabotage/terror, social oro/upplopp	1 113	1 070	1 346	1 635

Totalt hanterades över 38 000 ärenden av SOS Alarms krisberedskapsavdelning under 2023.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067765



Intervju med Peter Löfgren

Året som gått, och arbetet framåt

SOS Alarm gick in i året med en förväntad förlust för bolaget där en stor påverkan varit extra satsningar som fullföljts för att öka bemanningen på våra SOS-centraler.

Genom en hög rekryteringstakt och stärkt utbildning av operatörer har kostnader ökat.

– Målet har varit att få ned svarstiderna på 112 och skapa en hållbar arbetssituation för vår personal, säger Peter Löfgren, CFO på SOS Alarm.

Bolaget brottas med ökande lönekostnader, inflation och räntor. Lönekostnader ökar i högre takt än det vi kan kompensera genom prishöjningar. De höjda räntenivåerna påverkar SOS Alarm genom hyreshöjningar.

Bolagets leverantörer påverkas också av marknaden och för att bland annat kunna möta deras krav på indexhöjningar och allmänt ökade priser har vårt arbete kring leverantörsstyrning fått ett större fokus.

– Genom att använda en strategisk metod för att hantera och optimera relationen till våra leverantörer kan vi uppnå minskade kostnader och ökad effektivitet, säger Peter Löfgren.

Metoden går ut på en regelbunden uppföljning av leveransen, eventuella risker samt hållbarhet där vi säkerställer att samarbetet motsvarar våra krav och förväntad nivå. Leverantörsstyrningen leder också till att SOS Alarm samordnar kontaktytan internt gentemot våra leverantörer, vilket ger större kontroll av våra kostnader och kvalitet.

Ett annat intressant område som vi arbetar med är hållbarhet. Vi förbereder oss bland annat på de kommande kraven i CSRD-rapporteringen.

FÖRSKJUTNA AKTIVITETER INOM CIVILT FÖRSVAR

På uppdrag av svenska staten ansvarar SOS Alarm för nödnumret 112 och har en central roll i samhällets krisberedskap. Omvärldsläget och dess krav- och hotbild innebär att SOS Alarms verksamhet ställs inför nya krav, framför allt relaterat till säkerhet och samverkan och försörjningsberedskap. SOS Alarm ska stegvis utveckla förmågan att leverera under höjd beredskap.

> **"Genom anpassningarna och förskjutningarna av aktiviteter har vi lyckats bibehålla bolagets goda finansiella ställning trots att vi inte erhåller det vi äskar."**

– Detta arbete driver upp kostnaderna till betydande summor de kommande åren, förklarar Peter Löfgren. Han fortsätter: alarmeringsavtalets finansiering har en stor betydelse för vår förmåga att kunna leverera detta.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

För 2023 erhöll SOS Alarm 49 miljoner kronor mindre än vad som äskades, detta har krävt en anpassning av verksamheten. Det gäller främst förskjutning av aktiviteter framåt kopplade till bolagets utveckling av förmågan att leverera under höjd beredskap.

BEHOV AV STÄRKT SKYDD

Ett led i att öka vår förmåga är att stärka skyddet på och runt om våra centraler. Vi arbetar även ständigt med att förbättra arbetsmiljön i våra centraler. Under 2023 har vi färdigställt två nya centraler Jönköping och Örebro samt genomfört ombyggnationer i Västerås och Norrköping.

Året har präglats av en hög investeringstakt 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. Anpassningar till att hantera en situation i höjd beredskap kräver omfattande investeringar under en lång tid framöver. Utöver det fortsätter SOS Alarm att löpande investera i förbättrad säkerhet, nya tjänster, ökad prestanda och förbättrad kundupplevelse.

Genom en god kostnadskontroll skapar bolaget förutsättningar för att trygga leveranserna och att frigöra utrymme för en kontinuerlig utveckling av våra tjänster.

FÖRNYADE EKONOMISKA MÅL

SOS Alarms ekonomiska mål har av ägarna förnyats under året för att spegla bolagets framtida utveckling. Soliditeten på 30 procent visar på att bolaget har möjlighet att hantera kortfristiga utmaningar i vår uppbyggnad av en långsiktig förmåga att leverera i svåra förhållanden.

– Jag vill återigen betona vikten av långsiktig finansiering av vårt alarmeringsavtal men att vi har förmåga att kortsiktigt hantera svängningar. Genom vår goda soliditet har vi en förmåga att investera utan extern finansiering, säger Peter Löfgren.

Bolagets förmåga att leverera på det ekonomiska målet om en rörelsemarginal på 2 procent exkluderat alarmeringsavtal har historiskt sett gått mycket bra. Det är en hög konkurrens på marknaden och det gäller att hålla nere kostnadsutvecklingstakten. För året har det varit utmanande men genom återhållsamhet på kostnadssidan samt ökade intäkter för bland annat trygghetslarm avslutade bolaget året med en positiv rörelsemarginal exklusive alarmeringsavtalet på 1,7 procent.



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

Document ID.
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067766

Årsredovisning & koncernredovisning 2023



RÄKENSKAPSÅRET 2023-01-01 – 2023-12-31

Styrelsen och verkställande direktören för SOS Alarm Sverige AB, organisationsnummer 556159-5819, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för verksamhetsåret 2023.

1. **Förvaltningsberättelse**
   - Förvaltningsberättelse 36
   - Bolagsstyrningsrapport 43
2. **Koncernen**
   - Resultaträkning 57
   - Balansräkning 58
   - Rapport över förändringar i eget kapital 60
   - Kassaflödesanalys 61
3. **Moderföretaget**
   - Resultaträkning 62
   - Balansräkning 63
   - Rapport över förändringar i eget kapital 65
   - Kassaflödesanalys 66
4. **Noter** 67

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

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 YouCall är ett kontaktcenter vars verksamhet omfattar telefonbaserade tjänster till kunder i hela Sverige. Bolaget kompletterar SOS Alarms tjänster inte minst avseende informationsnumret 113 13.

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.

2023 omsatte tjänsteområdet totalt 361,2 MSEK (332,4). Av tjänsteområdets omsättning utgör 302,6 MSEK (282,2) ersättning för alarmeringsavtalet enligt avtal med staten.

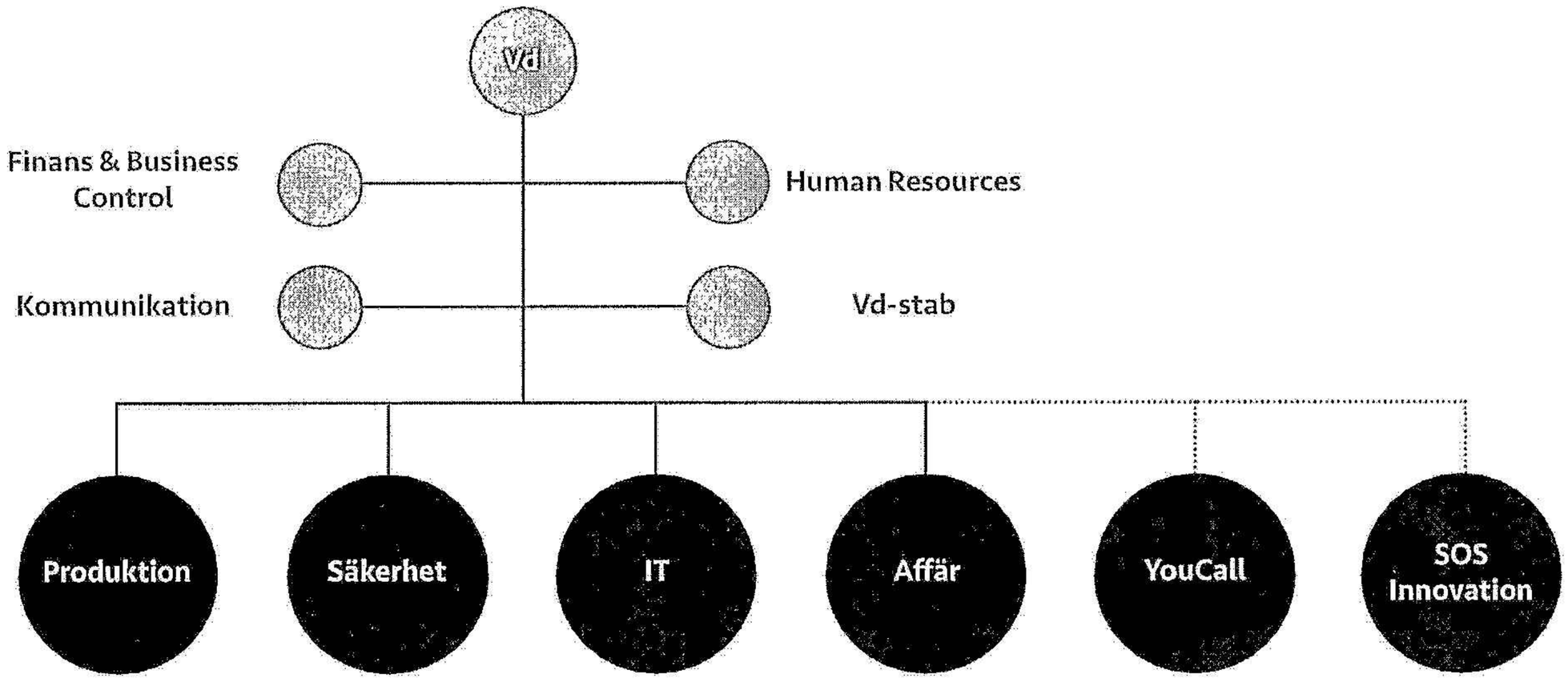
Krisberedskap

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 utan-

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067767



för 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.

2023 omsatte tjänsteområdet totalt 71,8 MSEK (69,3).

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.

2023 omsatte tjänsteområdet totalt 158,3 MSEK (141,9).

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

2023 omsatte tjänsteområdet 476,8 MSEK (447,8).

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.

2023 omsatte tjänsteområdet totalt 403,0 MSEK (366,7).

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.

2023 omsatte tjänsteområdet totalt 63,7 MSEK (62,5) därav SOS Alarm 33,5 MSEK (34,4).

Trygghetsjour
Trygghetsjour utgörs i dag av trygghetslarmtjänster.

2023 omsatte tjänsteområdet totalt 36,5 MSEK (19,7).

SOS ALARMS DOTTERFÖRETAG

YouCall Sverige AB
Dotterföretaget YouCall, är ett kontaktcenter vars verksamhet omfattar allt från svarsuppdrag till avancerade kundtjänst, supportuppdrag och jourtjänster med tillgänglighet dygnet runt

YouCall ägs från och med mars 2022 till 100 procent av SOS Alarm Sverige AB. Bolaget

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

kompletterar SOS Alarms tjänster, inte minst avseende informationsnumret 113 13.

YouCall har som nisch att utföra uppdragen i kundernas egna system och fungerar därmed som en integrerad del i sina kunders verksamhet. Nettoomsättningen uppgick till 43,6 MSEK (41,4).

SOS Alarm Innovation AB
SOS Innovation är ett helägt dotterföretag som har som syfte att stärka och accelerera koncernens innovations- och utvecklingsförmåga. Företaget har i likhet med föregående år varit i princip vilande.

VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET

SOS Alarm fortsätter att expandera som leverantör av trygghetslarm
SOS Alarm har 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.

Svarstider
Svarstiderna under året har i snitt legat på 10,9 sekunder (25,6). För oktober-december har vi legat under målet om 8 sekunder.

Stort fokus har under hela året varit att komma tillrätta med för långa svarstider. Förändringsarbetet har fungerat bra och 97 procent av medarbetarna är stolta över att arbeta på SOS Alarm. Personalomsättningen har minskat under året och ligger på 15,0 procent (24,9).

Rekrytering
Under året rekryterade SOS Alarm 350 operatörer och sjuksköterskor. Det genomfördes 17 grundutbildningsomgångar för operatörer. De pågående aktiviteterna för att förbättra personalläget och minska personalomsättningen har fortsatt varit i fokus. Det har varit prioriterat att nå en långsiktigt hållbar arbetssituation. Vakanserna är nu tillsatta och detta har förbättrat arbetssituationen på våra centraler. Arbetsbelastningen på centralerna har under året varit hög men hanterbar.

Riksrevision
Riksrevisionen har granskat verksamheten och lämnat sin rapport. Granskningen avsåg historiska data som i hög grad förbättrats.

112-dagen
Den 10 februari genomförde vi vår 112-dag med närmare 900 anmälda personer. Ett lyckat event med temat kompetensförsörjning och civilt försvar där också civilförsvarsministern deltog.

Larmcentral i samverkan
Omställningen till god och nära vård pågår just nu i hela hälso- och sjukvården i Sverige. Utgångspunkten är att man utgår från patientens förutsättningar och behov – vården ska också ske så patientnära som möjligt.
SOS Alarm genomför ett gemensamt arbete med regionerna Blekinge, Kronoberg och Kalmar. Syftet är att öka samverkan mellan aktörerna för att möta de nya kraven med omställningen till god och nära vård.

Avtal under året
SOS Alarm har tecknat eller förnyat avtal med ett flertal kunder bland andra:

- Region Skåne
- Region Västernorrland
- Räddningstjänsten Storgöteborg
- Räddningstjänsten Syd
- Räddningstjänsten Kristianstad
- Räddningstjänsten Väst
- Räddningstjänsten Östra Götaland
- Räddningstjänsten Norra Älvsborg
- Samhällsskydd Mellersta Skaraborg
- Räddningstjänsten Östra Skaraborg
- Räddningstjänsten Västra Skaraborg
- Räddningstjänsten Södra Älvsborg
- Räddningsregion Bergslagen
- Räddningstjänsten Skåne Nordväst
- Räddningstjänsterna inom Räddsam F
- Trygghetslarm för 15 kommuner

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 93–120 i SOS Alarms årsberättelse för 2023. 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. Detta index beskrivs på sidorna 112–118.

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

Document ID.
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067768

MÅL FÖR VERKSAMHETEN

SOS Alarms balanserade styrkort för 2023 baserar sig på affärsplan 2023–2025 och dess strategiska mål för hållbart värdeskapande. Revidering av målvärden görs årligen utifrån aktuell situation. Personalläget har förbättrats under perioden i takt med att nyrekrytering har intensifierats. Detta har påverkat personalomsättning i en positiv riktning, vilket medför att mål avseende svarstider och servicenivåer uppnås under perioden. De ekonomiska målen är i linje med förväntan.

Utöver indikatorer som avser att mäta framdriften i affärsplanens mål innehåller styrkortet indikatorer för att följa den löpande verksamheten avseende kvalitet, hållbarhet och ekonomi. Uppdragsmålen är i stort överensstämmande med SOS Alarms egna uppsatta mål för verksamheten sett över en period på tre år.

Uppdragsmålen enligt ägaranvisningen och de ekonomiska målen beslutas på bolagsstämman medan bolagsstyrelsen ansvarar för att fastställa de strategiska hållbarhetsmålen.

STRATEGISKA MÅL FÖR HÅLLBART VÄRDESKAPANDE

Mål	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Allmänhetens förtroende, index	86	80	85
Ambassadörsskap (eNPS)	2	38	7
Kundbas (antal vård/räddning)	–	160	160
Innovativa lösningar, index	73	61	70
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2023–2025, %	100	100	100

STYRKORT

Mål	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Omsättning, MSEK	1 448	1 572	1 497
Kundnöjdhet, index	73	71	75
Svarstid 112, sekunder	25,6	10,9	19
Servicenivå, inom 30 sekunder 112, %	74	91	84
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	34	24	33
Personalomsättning, %	24,9	15,0	17,0
Sjukfrånvaro, %	8,3	9,3	7,0

EKONOMISKA MÅL

Mål	Utfall 2022	Utfall 2023	Måltal
Lönsamhet – Rörelsemarginalen i koncernen exkl. alarmeringsavtalet, %	1,2	1,7	2,0
Kapitalstruktur – Soliditeten i koncernen, %	29	30	30
Utdelning – Utdelningen ska långsiktigt motsvara minst i procent av resultatet efter skatt, %	0	0	10–30

UPPDRAGSMÅL

Mål	Utfall 2022	Utfall 2023	Måltal
Svarstid 112, sekunder	25,6	10,9	8,0
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	13	13	18
Kundnöjdhet, årlig intressentdialog för främjande av samverkan *med regioner och kommuner ska genomföras*	–	Ja	Ja
Allmänhetens förtroende, index	86	80	80

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

MEDARBETARE

Medelantalet anställda under januari till december uppgick till 1 265 (1 172). Antalet anställda vid utgången av året var totalt 1 409 (1 347) varav 1 396 (1 268) var tillsvidare och provanställda. Av dessa var 69 procent (67) kvinnor och 31 procent (33) män. I moderföretagets styrelse är 45 procent (36) kvinnor och 55 procent (64) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 35 procent (35) kvinnor och 65 procent (65) män. I koncernledningen innehas 30 procent (30) av posterna av kvinnor och 70 procent (70) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 47 procent (44) av kvinnor och 53 procent (56) av män.

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

LEDNINGSSYSTEM

Ledningssystemet syftar till att säkerställa att verksamheten uppfyller de krav och förväntningar som finns från kunder, intressenter, lagstiftning och andra regulatoriska krav. Det certifierade ledningssystemet innebär att SOS Alarm bedriver ett systematiskt kvalitets- och miljöarbete med fokus på kundnytta, ständiga förbättringar och hållbar utveckling.

Ledningssystemet kommer att kompletteras med utgångspunkt från krav i standarden för informationssäkerhet. Detta för att möta ökade behov och krav på säker hantering av SOS Alarms tillgångar samt för att certifiera verksamheten mot ISO 27001.

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. 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.

FORSKNING OCH UTVECKLING

För att skapa framtidens trygghetslösningar skapar vi insikter från dialoger 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 rätt trygghetslösningar utvecklas. Exempel på detta är en rad olika initiativ. Vi arbetar aktivt med att öka vår förmåga att med hög träffsäkerhet bedöma och larma ut resurser för såväl blåljusaktörer som kommunala och civila resurser. Vi tillgängliggör våra tjänster i robust och skyddad teknik med hög tillgänglighet och har i nära samarbete med bl.a. Karolinska Institutet samarbetat med att sprida kunskap om hjärt- och lungräddning via våra över en miljon användare av 112-appen. Vidare utvecklar vi verktyget SOS. larm för att underlätta utlarmning av trygghetsärenden för kommunala larmgrupper, men även andra ärenden och kundgrupper omfattas.

Under året har vi även stärkt vår förmåga att verka som systemleverantör för de aktörer som valt egen larmhantering. Syftet med att tillgängliggöra vår tekniska plattform för fler aktörer inom alarmeringstjänsten är att kunna bibehålla förmågor och stärka vår gemensamma larmhantering vilket är till gagn för upprustningen av det civila försvaret.

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 är högre än för föregående år. Intäkterna har ökat, framför allt inom vård-, trygghets- och säkerhetstjänstesidan till följd av höjd rörlig ersättning och nya avtal. Utöver det har SOS Alarm erhållit ett extra anslag avseende alarmeringsavtalet för att täcka det avtalets underskott. Kostnaderna för personal har ökat medan de externa kostnaderna vad gäller konsultkostnader kopplat till större projekt har minskat.

Under året har samtalsvolymerna varit fortsatt höga. Detta i kombination med en samtidig omfattande rekrytering av operatörer har varit belastande för verksamheten samtidigt som ett förbättrat bemanningsläge har resulterat i kortare svarstider. Rörelseresultatet uppgick till 21,1 MSEK (16,7).

Intäkter och rörelsens kostnader

Nettoomsättningen uppgick till 1 572,4 MSEK (1 447,6) och är 9 procent högre än föregående år, vilket främst beror på höjd rörlig ersättning, nya avtal samt ett extra anslaget för alarmeringsavtalet om 30 MSEK.

Rörelsens kostnader är något högre än föregående år och uppgick till 1 552,0 MSEK (1 437,2). Kostnaderna för personal har ökat till 926,0 MSEK (842,2). Kostnaderna för personal har ökat som en följd av löneökningar, hög rekryteringstakt, ökade utbildningskostnader och särskilda satsningar som gjorts på operatörer. Det har under året genomförts utbildningssatsningar inom ledarskapsutveckling. Kostnaden för inhyrda sjuksköterskor har ökat och uppgick till 32,5 MSEK (23,5), satsningen görs som ett led i att säkra vårdkompetensen i verksamheten. Samtidigt har kostnader för konsulter minskat till 62,7 MSEK (90,4) då flera utvecklingsprojekt avslutats under året och ett par har övergått i ordinarie

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006769

linjeverksamhet. I rörelsens kostnader ingår avskrivningar med 115,6 MSEK (98,2) och nedskrivning med 1,4 MSEK (41,0). Årets nedskrivning gäller nyttjanderättstillgångar.

Resultatet från finansiella investeringar uppgick till 7,1 MSEK (-3,2). Resultat efter finansiella poster uppgick till 28,3 MSEK (13,4) och koncernens resultat efter skatt uppgick till 21,7 MSEK (9,3).

Kostnader för resor och konferenser har ökat men är fortfarande något lägre än läget innan pandemin. Externa kostnader har ökat kopplat till utvecklingskostnader för teknik samt för anpassning till det civila försvaret.

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 20,1 MSEK (18,1). Investeringar avseende immateriella anläggningstillgångar uppgick till 38,7 MSEK (63,8) och avsåg främst pågående utveckling av programvaror. Finansiella placeringar har under året minskat med 14,9 MSEK netto. Långfristiga placeringar uppgick till 138,5 MSEK (152,8) och kortfristiga placeringar uppgick till 102,6 MSEK (103,2).

Likvida medel har ökat med 20,6 MSEK (3,9). Per den 31 december 2023 uppgick likvida medel till 69,3 MSEK (48,7). Soliditeten uppgick till 29,5 procent (28,7) och koncernens egna kapital till 341,9 MSEK (320,2).

Den löpande verksamheten bidrog med 125,1 MSEK (160,2). Investeringar netto gjordes med -42,7 MSEK (-95,5) varav 16,0 MSEK (-13,5) avser nettoförsäljning räntebärande instrument. Finansieringsverksamheten påverkade kassaflödet med -61,7 MSEK (-60,8).

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 2023 uppfylldes tillräckligt många av dessa verksamhetsmål för att en avsättning till stiftelsen ska kunna ske. I resultatet ingår en avsättning på 3 MSEK.

UTSIKTER FÖR KOMMANDE VERKSAMHETSÅR

Under 2024 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 den nya tekniska operativa plattformen och administrativa stödsystem.

Samtalsvolymen till 112 ligger kvar på en hög nivå, även samtalslängden har varit hög under året. En omfattande rekryteing i kombination med en sjunkande personalomsättning har förbättrat personalläget och kvaliteten i leveransen. Rekrytering och utbildning av operatörer är fortsatt prioriterat. Under 2023 rekryterades 350 nya operatörer och sjuksköterskor.

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

Intäkter och rörelsens kostnader

Nettoomsättningen uppgick till 1 542,3 MSEK (1 419,6) och är 9 procent högre än föregående år, vilket främst beror på ett antal nya avtal och extra anslag gällande alarmeringsavtalet.

Rörelsens kostnader uppgick till 1 533,5 MSEK (1 414,4). Kostnaderna för personal har ökat till 895,6 MSEK (811,0) men är lägre än planerat. Kostnaden för inhyrda sjuksköterskor har ökat till 32,5 MSEK (23,5) och är ett led i satsningen som görs för att säkra vårdkompetensen i verksamheten. Samtidigt har kostnader för konsulter minskat till 61,4 MSEK (88,3) då flera utvecklingsprojekt avslutats under året och övergått i ordinarie linjeverksamhet. I rörelsens kostnader ingår avskrivningar med 54,1 MSEK (39,7) och nedskrivningar immateriella tillgångar med 0 MSEK (41,0). Moderföretagets rörelseresultat uppgick till 9,5 MSEK (10,8). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 28,1 MSEK (15,6).

Finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde

Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 51,4 MSEK (105,6), för investeringsverksamheten till -42,3 MSEK (-100,0) och för finansieringsverksamheten 6,8 MSEK (0,0). Förändring av likvida medel uppgick till 15,9 MSEK (5,6). Moderbolagets finansiella anläggningstillgångar uppgår till 145,7 MSEK (159,9). Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 293,8 MSEK (272,0).

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

FLERÅRSÖVERSIKT KONCERNEN[1]

	2023	2022	2021	2020	2019[2]
Nettoomsättning (KSEK)	1 572 389	1 447 614	1 365 223	1 312 616	1 257 394
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	28 273	13 448	-37 068	40 945	35 923
Rörelsemarginal (%)	1,3	1,2	-2,4	3,3	2,7
Balansomslutning (KSEK)	1 159 670	1 115 626	1 151 443	1 097 123	705 636
Soliditet (%)	29,5	28,7	27,3	34,1	47,2
Avkastning på eget kapital (%)	6,6	2,9	-8,8	8,8	8,4
Medelantalet anställda	1 265	1 172	1 164	1 171	1 096

FLERÅRSÖVERSIKT MODERFÖRETAGET[1]

	2023	2022	2021	2020	2019[2]
Nettoomsättning (KSEK)	1 542 344	1 419 590	1 333 401	1 280 996	1 223 716
Resultat efter finansiella poster (KSEK)	28 105	15 620	-31 580	37 723	34 624
Rörelsemarginal (%)	0,6	0,8	-3,0	2,4	2,4
Balansomslutning (KSEK)	721 712	621 194	647 264	709 983	686 468
Soliditet (%)	47,9	51,5	44,9	49,6	46,5
Avkastning på eget kapital (%)	6,6	3,1	-10,7	8,8	8,4
Medelantalet anställda	1 206	1 110	1 095	1 102	1 043

[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)	256 827 692
Årets resultat (SEK)	21 767 176
	278 594 868
Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:	
i ny räkning överföres (SEK)	278 594 868
Summa	**278 594 868**

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067770

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.

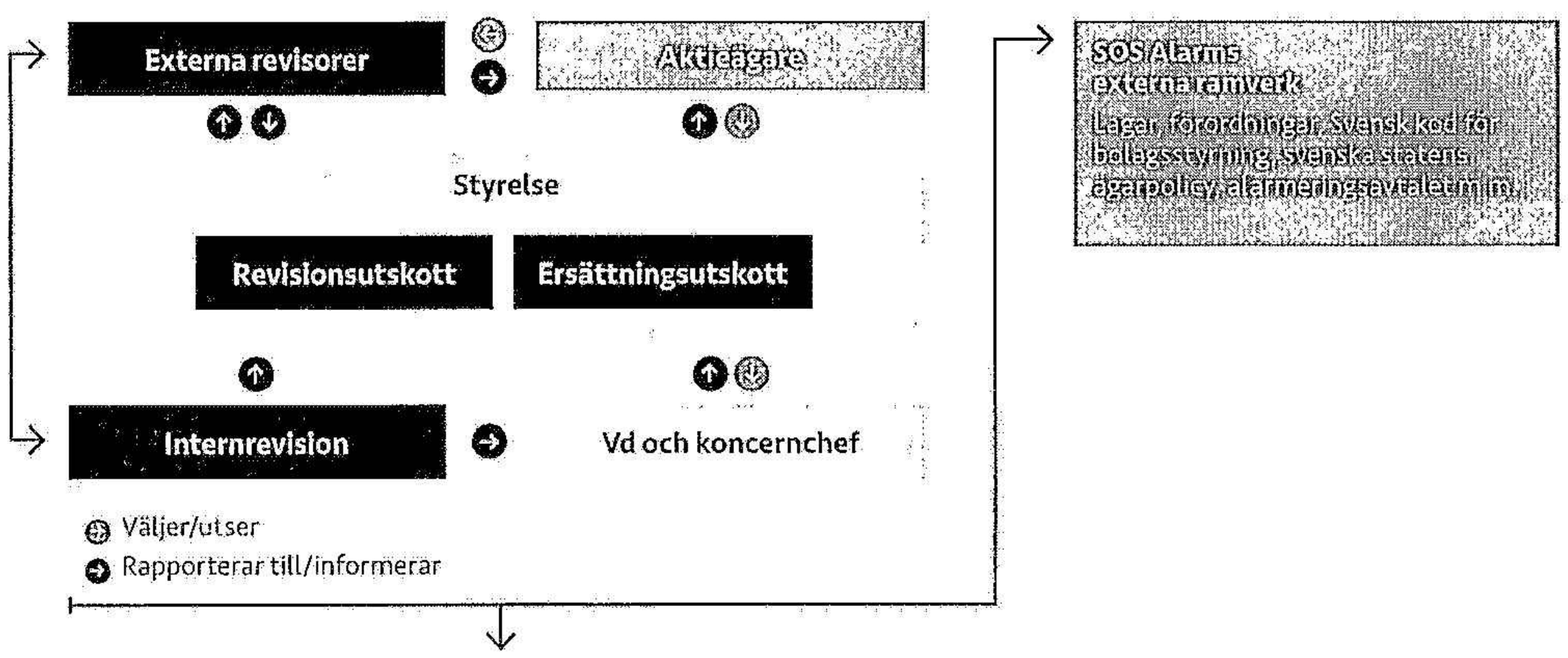
TILLÄMPNING OCH AVSTEG FRÅN KODEN

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/



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 2023 sker den 24 april 2024. Protokoll från årsstämman den 28 april 2023 finns på www.sosalarm.se.

Vid årsstämman 2023 som avhölls i Stockholm den 28 april 2023 invaldes de nya styrelseledamöterna Gunilla Asker, Göran Angergård och Marie Morell att ersätta de avgående styrelseledamöterna Hampus Magnusson, Marie Ygge och Alf Jönsson. Övriga styrelseledamöter och ordförande omvaldes.

STYRELSE

Styrelsens sammansättning

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

Styrelsen har under året haft nio ordinarie ledamöter, samt två arbetstagarledamöter och två suppleanter till arbetstagarledamöterna. Ledamöternas genomsnittsålder är 57 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.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067771

Styrelsens arbete

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och dess ekonomiska situation. Det ingår i styrelsens arbete att fastställa verksamhetens strategiska inriktning, godkänna större investeringar, förvärv, försäljningar, större organisationsförändringar samt fastställa policy. Arbetet omfattar även att säkerställa att bolagets rapportering till ägarna och omvärld ger en korrekt och fullständig bild av dess utveckling, finansiella ställning och risker. Styrelsen har 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 2023 genomfördes via enkät under perioden 22 november till 6 december och presenterades på styrelsemötet den 12 december 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 2023 har styrelsen haft åtta styrelsemöten.

Huvudpunkter i 2023 års styrelsemöten var:

- bokslutskommuniké 2022
- årsberättelse inkl årsredovisning och hållbarhetsrapport
- analys och beslut angående utdelning 2022
- delårsrapport januari–mars 2023
- delårsrapport januari–juni 2023
- delårsrapport januari–september 2023
- finansiering av alarmeringsavtalet inför budgetpropositionen
- beslut om strategiska mål för hållbart värdeskapande
- beslut om affärsplan 2024–2026
- beslut om verksamhetsplan 2024, inklusive budget och investeringsplan
- beslut rörande aktuella avtal
- 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 säkerhet och höjd beredskap
- tilläggsäskande för BP24 för 113 13 och 112
- temaämne affär/kund/varumärke/omvärld
- temaämna produktion och HR, verksamhetens leveransförmåga
- temaämne IT
- hållbarhetsgenomgång.



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

NÄRVARO VID STYRELSEMÖTEN

Namn	Närvaro vid styrelse-möten 2023	Närvaro vid revisions-utskottsmöten 2023	Närvaro vid ersättnings-utskottsmöten 2023
Antal styrelsemöten:	8	6	2
Ulrica Messing	8	–	2
Göran Angergård[2)]	5	–	–
Gunilla Asker[2)]	5	3	–
Lena Dahl	6	3	1
Eva Fors	8	–	–
Ann Persson Grivas	8	–	–
Alf Jönsson[1)]	2	2	–
Inge Lindberg	8	6	–
Mats Lundgren	8	–	–
Hampus Magnusson[1)]	2	–	–
Johan Magnusson	8	–	–
Marie Morell[2)]	5	–	–
Peter Olofsson	6	–	1
Michael Thorén	7	3	1
Lars Thomsen	7	–	–
Marie Ygge[1)]	3	–	1

[1)] Lämnade 2023-04-26
[2)] Tillträdde 2023-04-26

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 HR-chef 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 styrelseordförande och ersättningsutskottets ordförande Ulrica Messing, samt styrelseledamöterna Michael Thorén och Peter Olofsson.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006772

SOS ALARMS STYRELSE



ULRICA MESSING
Ordförande
Utbildning: Samhällsvetenskaplig linje
Invald år: 2019
Född: 1968
Sysselsättning: Landshövding, Blekinge län
Övriga uppdrag: Avslutade uppdrag under 2023 är ordförande i Business Sweden.
Tidigare erfarenhet: Riksdagsledamot, statsråd, styrelseordförande Göteborgs hamn, styrelseledamot Bergvik Skog AB, ordförande Wallenstam fastighetsbolag, vice ordförande Rädda Barnen, ordförande i Astrid Lindgrens värld, styrelseledamot Arbetsförmedlingen.



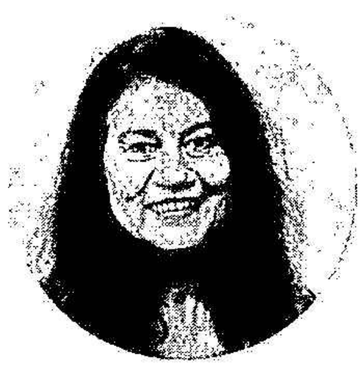
GÖRAN ANGERGÅRD
Ledamot
Utbildning: Läkare, anestesiolog
Invald år: 2023
Född: 1958
Sysselsättning: Regiondirektör, Region Gävleborg
Övriga uppdrag: Styrelseordförande Norrsken AB
Tidigare erfarenhet: Hälso- och sjukvårdsdirektör, primärvårdsdirektör, bitr. sjukhusdirektör, med flera ledande befattningar inom hälso- och sjukvård.



GUNILLA ASKER
Ledamot
Utbildning: Civilekonom med internationell inriktning, Uppsala universitet
Invald år: 2023
Född: 1962
Sysselsättning: Egenanställd. Rådgivare: digital transformation och operationalisering av förändringsprocesser.
Övriga uppdrag: Styrelseledamot Visit Sweden och Tinius Trust
Tidigare erfarenhet: CSO Wise Group, vd Edge HR, SVP Marketing ICA Sverige, vd Svenska Dagbladet, marknads- och försäljningsdirektör SvD, divisionschef Kantar Group, marknads-och informationsdirektör SJ samt ledande befattningar inom Unilever. Tidigare styrelseledamot i KnowIt, SBAB, Codan, Göta Kanalbolag med flera.



LENA DAHL
Ledamot Utbildning: Civilekonom, Uppsala universitet
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.



ANN PERSSON GRIVAS
Ledamot
Utbildning: Högskoleexamen, Uppsala universitet
Invald år: 2020
Född: 1961
Sysselsättning: Generaldirektör Luftfartsverket
Övriga uppdrag: Styrelseordförande Entry Point North AB, styrelseordförande LFV Holding AB, styrelseledamot Luftfartsverket, ledamot insynsrådet Institutet för rymdfysik.
Avslutade uppdrag under 2023: vice styrelseordförande Luleå Tekniska Universitet.
Tidigare erfarenhet: Ledande befattningar inom Försäkringskassan, Sony Ericsson, Vattenfall, 3 och SAS.



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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

SOS ALARMS STYRELSE



MARIE MORELL

Ledamot
Utbildning: Universitetsutbildning
Invald år: 2023
Född: 1969
Sysselsättning: Regionråd, ordförande regionstyrelsen, Region Östergötland
Övriga uppdrag: Vice ordförande Sjukvårdsdelegationen SKR, ledamot Nämnden för nationell högspecialiserad vård, ordförande, ersättare samverkansnämnden sydöstra sjukvårdsregionen, ordförande East Sweden MedTech.
Tidigare erfarenhet: ledamot Inera AB, ordförande kommunalförbundet avancerad strålbehandling.



PETER OLOFSSON

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



MICHAEL THORÉN

Ledamot
Utbildning: Civilekonom
Invald år: 2021
Född: 1969
Sysselsättning: Kanslirråd, Finansdepartementet
Övriga uppdrag: Styrelseledamot i Green Cargo AB och Apoteket Produktion & Laboratorier AB.
Tidigare erfarenhet: Analytiker ABN/Amro Bank, projektansvarig Retriva Kredit.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006773

SOS ALARMS STYRELSE, PERSONALREPRESENTANTER



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.



MATS LUNDGREN

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



JOHAN MAGNUSSON

Personalrepresentant suppleant
Utbildning: Gymnasieutbildning
Invald år: 2012
Född: 1967
Sysselsättning: SOS-operatör
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.



LARS THOMSEN

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

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

SOS ALARMS LEDNING



MADELEINE RAUKAS

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



STAFFAN EKENGREN

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



ANDERS FREDRIKSSON

Sysselsättning: Chief Security Officer och säkerhetsskyddschef
Utbildning: Diplomerad säkerhetschef, Säkerhetsskyddschef, Försvarshögskolan.
Anställningsår: 2007
Födelseår: 1981
Tidigare erfarenhet: Chef Verksamhets-utveckling & Skydd, tf. produktionschef, platschef, SOS Alarm.



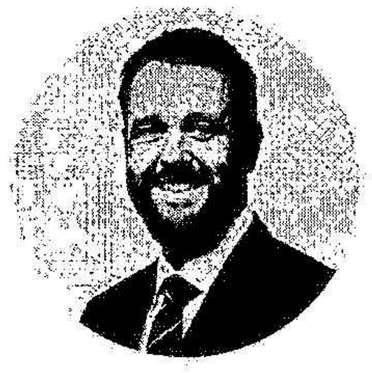
RICKARD GUSTAFSON

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.



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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067744

SOS ALARMS LEDNING



THOMAS NOHRE

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



YVONNE PAULSSON

Sysselsättning: Vd-assistent
Utbildning: Kontor och distribution, gymnasium, Affärsmanaskap, Folkuniversitetet, Event & Marketing, Berghs School of Communication
Anställningsår: 2023
Född: 1967
Tidigare erfarenhet: Executive Assistant to Vice President, Head of NCC Infrastructure, Legal Assistant, Gernandt & Danielsson, Executive Assistant to CFO/Management, Sapa AB



MARIA POUSETTE

Sysselsättning: HR-chef
Utbildning: P-Programmet, Umeå Universitet, mastersnivå med inriktning Pedagogik
Anställningsår: 2023
Född: 1971
Tidigare erfarenhet: HR chef Kesko, Compensation & Benefit manager Coca-Cola Drycker Sverige, Affärsområdes direktör för offentlig försäljning Menigo Foodservice



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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 2023.

I utskottet ingår på balansdagen Inge Lindberg, styrelseledamot och revisionsutskottets ordförande, samt styrelseledamöterna Lena Dahl och Gunilla Asker.

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 huvudansvarige revisorn deltar vid minst ett styrelsesammanträde. Revisionsbolaget KPMG valdes på årsstämman 2023 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2024.

Ersättning till revisorerna framgår av not 4 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2023 varit Jimmy Almqvist. 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.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067775

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 identificera 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.

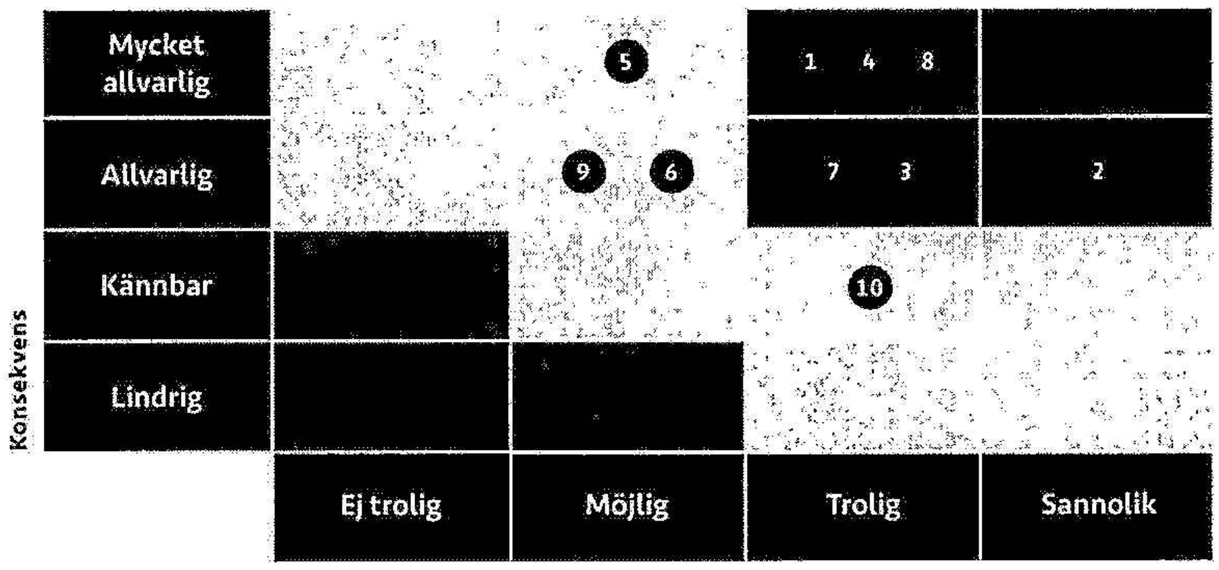
Mångfaldspolicy

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 56/44, koncernledning 30/70 och anställda totalt 69/31 per den 31 december.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 säkerhets- 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 samt differentierade kundkrav leder till kom-plexa och kostsamma IT-lösningar.	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 kontinu-erlig bevakning av utvecklingen inom området. Skapa en modulerbar och dynamisk teknisk plattform för att säker-ställa 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 omfattande teknisk utveckling, vilket kommer kräva utökat 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 arbete 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 kompetens-brist.	Stor konkurrens råder på arbetsmarknaden inom framför allt IT och vårdsektorn. Brist på kompetens och resurser kan hämma utvecklings- och innova-tionskraft samt kan leda till kvalitetsbrister i den operativa verksamheten.	Ständigt arbete med SOS Alarms arbets-givarvarumärke via proaktiv kommunika-tion och effektiv rekrytering. Ökad sam-verkan samt effektiv prioritering internt för att bäst nyttja befintliga resurser.
7	S	Dålig publicitet leder till att förtroende för varu-märke och verksamhet utvecklas negativt.	Risken finns att hantering av nödsamtal ifrågasätts i media.	Ständigt kvalitetsarbete, noga utarbetad rekryteringsmodell, utbildning och certi-fiering 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 verksamheten.	Kontinuerlig omvärldsbevakning samt ett intensivt arbete med proaktiva åtgär-der för att öka IT-säkerheten.
9	O	Beroende av ett fåtal nyckelleverantörer gör oss sårbara.	Risk finns att beroende av enskilda leverantörer minskar vår möjlighet att bedriva en högkvalitativ verksamhet.	Kontinuerligutvärdering av leverantörer-nas produkter och möjligheten att minska beroenden.
10	O	Totalförsvarets ökade krav.	Risken finns att vi inte har förmåga att möte total-försvarets ökade krav på vår verksamhet pga. otill-räcklig finansiering.	Strikt prioritering av vilka åtgärder som ska genomföras utifrån högst effekt för verksamheten.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067776

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 specifellt 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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 2023 framgår av not 5.

KOMMANDE RAPPORTERINGSTILLFÄLLEN

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan–mar	2024-04-30
Delårsrapport jan–jun	2024-08-15
Delårsrapport jan–sep	2024-10-31
Bokslutskommuniké	2025-02-14

ÅRSSTÄMMA

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma på Sveavägen 145 i Stockholm onsdagen den 24 april 2024 kl 10:00. Årsstämman är öppen för allmänheten. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.



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

Document ID.
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067777

2. Koncernen

Rapport över resultat och övrigt totalresultat för koncernen

KSEK	Not	2023-01-01–2023-12-31	2022-01-01–2022-12-31
Nettoomsättning	3, 8	1 572 389	1 447 614
Övriga rörelseintäkter		726	6 246
Summa rörelseintäkter		**1 573 115**	**1 453 860**
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	4, 6, 8	-509 565	-455 811
Personalkostnader	5	-925 969	-842 170
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	11, 13	-116 483	-139 210
Summa rörelsekostnader		**-1 552 017**	**-1 437 191**
Rörelseresultat		**21 098**	**16 669**
Resultat från finansiella investeringar			
Finansiella intäkter	7	17 736	5 047
Finansiella kostnader	7, 6	-10 561	-8 269
Finansnetto		**7 174**	**-3 222**
Resultat efter finansiella poster		**28 273**	**13 448**
Skatt på årets resultat	10	-6 550	-4 124
Årets resultat		**21 722**	**9 324**
Årets totalresultat		**21 722**	**9 324**
Årets resultat och totalresultat hänförligt till:			
Moderföretagets aktieägare		21 722	9 356
Innehav utan bestämmande inflytande		-	-32
Resultat per aktie före/efter utspädning, SEK		1 086	468
Antalet utestående aktier vid rapportperiodens utgång		20 000	20 000
Genomsnittligt antal utestående aktier		20 000	20 000

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Rapport över finansiell ställning för koncernen

KSEK	Not	2023-12-31	2022-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	11	132 079	130 703
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	12	99	99
Inventarier och datorer	13	44 587	42 379
Summa materiella anläggningstillgångar		**44 686**	**42 478**
Nyttjanderättstillgångar	6	445 618	497 150
Finansiella anläggningstillgångar			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	15, 16	138 518	152 834
Summa anläggningstillgångar		**760 900**	**823 164**
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		178 607	89 540
Övriga fordringar		1 254	2 646
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	46 933	48 397
Summa kortfristiga fordringar		**226 794**	**140 583**
Kortfristiga placeringar	15	102 635	103 157
Kassa och bank	15	69 340	48 722
Summa omsättningstillgångar		**398 769**	**292 462**
Summa tillgångar		**1 159 670**	**1 115 626**

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067778

Rapport över finansiell ställning för koncernen

KSEK	Not	2023-12-31	2022-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Aktiekapital	24	2 000	2 000
Övrigt tillskjutet kapital		400	400
Annat eget kapital inklusive årets resultat		339 520	317 797
Summa eget kapital		**341 920**	**320 197**
Hänförligt till:			
Moderföretagets aktieägare		341 920	320 197
Skulder			
Leasingskulder		389 805	428 385
Uppskjuten skatteskuld	10	11 126	10 924
Övriga avsättningar	19	1 519	929
Summa långfristiga skulder		**402 450**	**440 239**
Leasingskulder		53 681	65 871
Övriga skulder	15	153 437	129 768
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	208 182	159 551§
Summa kortfristiga skulder		**415 300**	**355 190**
Summa skulder		817 750	795 429
Summa eget kapital och skulder		**1 159 670**	**1 115 626**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Rapport över förändringar i koncernens eget kapital

KSEK	Aktie-kapital	Övrigt till-skjutet kapital	Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat	Summa	Innehav utan bestämmande inflytande	Totalt
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**	**-**	**320 197**
Ingående eget kapital 2023-01-01	**2 000**	**400**	**317 797**	**320 197**	**-**	**320 197**
Årets totalresultat	–	–	21 722	21 722	-	21 722
Utgående eget kapital 2023-12-31	**2 000**	**400**	**339 519**	**341 920**	**-**	**341 920**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067779

Rapport över kassaflöden för koncernen

KSEK	Not	2023-01-01–2023-12-31	2022-01-01–2022-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		28 273	16 669
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	11, 13	110 477	139 210
Realisationsresultat		0	-277
Förändring avsättning	19	590	-46
		139 340	**155 556**
Erhållen ränta		16 513	5 774
Erlagd ränta		-10 561	-8 269
Betald inkomstskatt		-811	14 406
		144 480	**167 467**
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-86 191	40 811
Förändring av rörelseskulder		66 762	-48 125
Kassaflöde från den löpande verksamheten		**125 051**	**160 153**
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	12, 13	-20 106	-18 118
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	11	-38 664	-63 842
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	16	-240 713	-103 724
Försäljning av finansiella anläggningstillgångar	16	256 753	90 231
Kassaflöde från investeringsverksamheten		**-42 729**	**-95 453**
Finansieringsverksamheten			
Amortering av leasingskulder		-61 704	-56 774
Förvärv av innehav utan bestämmande inflytande		-	-4 000
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		**-61 704**	**-60 774**
Årets kassaflöde		**20 618**	**3 927**
Likvida medel vid årets början		**48 722**	**44 795**
Likvida medel vid årets slut		**69 340**	**48 722**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

3. Moderföretaget

Moderföretagets resultaträkning

KSEK	Not	2023-01-01–2023-12-31	2022-01-01–2022-12-31
Nettoomsättning	3, 8	1 542 344	1 419 590
Övriga rörelseintäkter		696	5 643
Summa rörelseintäkter		**1 543 041**	**1 425 233**
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	4, 6, 8	-583 763	-522 802
Personalkostnader	5	-895 630	-810 964
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	11, 13	-54 119	-80 634
Summa rörelsekostnader		**-1 533 511**	**-1 414 400**
Rörelseresultat		**9 530**	**10 833**
Resultat från finansiella poster	7		
Resultat från andelar i koncernföretag		2 000	-
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar		5 935	2 864
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter		11 570	2 172
Räntekostnader och liknande resultatposter		-929	-249
Summa resultat från finansiella poster		**18 575**	**4 787**
Resultat efter finansiella poster		**28 105**	**15 620**
Bokslutsdispositioner	9	-260	6 500
Resultat före skatt		**27 845**	**22 120**
Skatt på årets resultat	10	-6 078	-5 843
Årets resultat[1]		**21 767**	**16 277**

[1]) Årets totalresultat överensstämmer med årets resultat

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006780

Moderföretagets balansräkning

KSEK	Not	2023-12-31	2022-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Licenser och datorprogram	11	132 079	130 703
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	12	99	99
Inventarier och datorer	13	43 689	40 858
Summa materiella anläggningstillgångar		**43 789**	**40 958**
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i koncernföretag	14	5 950	5 950
Andra långfristiga värdepappersinnehav	16	138 518	152 834
Uppskjuten skattefordran	10	1 269	1 088
Summa finansiella anläggningstillgångar		**145 737**	**159 872**
Summa anläggningstillgångar		**321 604**	**331 532**
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		179 988	87 211
Övriga fordringar		639	52
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	60 527	58 805
Summa kortfristiga fordringar		**241 154**	**146 069**
Kortfristiga placeringar		102 635	103 157
Kassa och bank		56 319	40 436
Summa omsättningstillgångar		**400 108**	**289 661**
Summa tillgångar		**721 712**	**621 194**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Moderföretagets balansräkning

KSEK	Not	2023-12-31	2022-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (20 000 aktier)	24	2 000	2 000
Reservfond		400	400
Fond för utvecklingsutgifter		12 770	17 497
Summa bundet eget kapital		**15 170**	**19 897**
Fritt eget kapital			
Balanserat resultat		256 827	235 824
Årets resultat		21 767	16 277
Summa fritt eget kapital		**278 595**	**252 101**
Summa eget kapital		**293 765**	**271 998**
Obeskattade reserver	18	65 090	60 030
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner	19	1 101	929
Övriga avsättningar	19	3 778	1 785
Summa avsättningar		**4 879**	**2 714**
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		85 416	90 787
Övriga skulder		66 767	38 194
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	205 795	157 471
Summa kortfristiga skulder		**357 978**	**286 451**
Summa eget kapital och skulder		**721 712**	**621 194**

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067811

Rapport över förändringar i moderföretagets eget kapital

KSEK	Aktie-kapital	Reservfond	Fond för utvecklings-utgifter	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
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**
Ingående eget kapital 2023-01-01	**2 000**	**400**	**17 497**	**235 824**	**16 277**	**271 998**
Omföring resultat föregående år	–	–	–	16 277	-16 277	0
Omföring utvecklingsfond	–	–	-4 726	4 726	–	0
Årets resultat	–	–	–	–	21 767	21 767
Utgående eget kapital 2023-12-31	**2 000**	**400**	**12 770**	**256 827**	**21 767**	**293 765**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Moderföretagets kassaflödesanalys

KSEK	Not	2023-01-01–2023-12-31	2022-01-01–2022-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		9 530	10 833
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar och nedskrivningar	11, 13	52 895	80 634
Förändring avsättning	19	2 165	-207
		64 590	**91 260**
Erhållen ränta	7	17 504	5 763
Erlagd ränta	7	-929	-249
Betald inkomstskatt		-769	14 965
		80 397	**111 740**
Förändringar i rörelsekapital:			
Förändring av rörelsefordringar		-95 065	38 243
Förändring av rörelseskulder		66 036	-44 393
Kassaflöde från den löpande verksamheten		**51 368**	**105 590**
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	13	-19 662	-18 118
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	11	-38 664	-63 841
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	16	-240 713	-103 724
Försäljning av finansiella anläggningstillgångar	16	256 753	90 231
Lämnade aktieägartillskott		-	-500
Förvärv av dotterföretag	14	-	-4 000
Kassaflöde från investeringsverksamheten		**-42 285**	**-99 952**
Erhållet koncernbidrag	9	5 300	-
Lämnat koncernbidrag	9	-500	-
Erhållen utdelning	7	2 000	-
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		**6 800**	**0**
Årets kassaflöde		**15 883**	**5 638**
Likvida medel vid årets början		**40 436**	**34 799**
Likvida medel vid årets slut		**56 319**	**40 436**

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006782

4. Noter

Innehållsförteckning

Not 1	Redovisningsprinciper	68
Not 2	Uppskattningar och bedömningar	72
Not 3	Nettoomsättning	72
Not 4	Arvode till revisorer	73
Not 5	Personalkostnader, anställda och ledande befattningshavare	73
Not 6	Leasingavtal	77
Not 7	Finansnetto	78
Not 8	Närståendetransaktioner	78
Not 9	Bokslutsdispositioner	78
Not 10	Skatt på årets resultat	79
Not 11	Licenser och datorprogram	80
Not 12	Byggnader och mark	80
Not 13	Inventarier och datorer	81
Not 14	Andelar i koncernföretag	81
Not 15	Värdering av finansiella tillgångar och skulder till verkligt värde samt kategoriindelning	82
Not 16	Andra långfristiga värdepappersinnehav	82
Not 17	Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	82
Not 18	Obeskattade reserver	83
Not 19	Övriga avsättningar	83
Not 20	Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	83
Not 21	Finansiella risker och riskhantering	84
Not 22	Ställda säkerheter	85
Not 23	Händelser efter balansdagen	85
Not 24	Aktiekapital och vinstdisposition	85

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 IFRS Accounting Standards och IFRIC Interpretations 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 konsekvent tillämpats av koncernens företag.

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.

NYA IFRS FÖR ÅRET

Ändringar av IAS 1 Utformning av finansiella rapporter och IFRS Practice Statement 2: Disclosures of accounting policies. Ändringarna innebär att företag ska lämna upplysningar endast om väsentliga redovisningsprinciper. Syftet med ändringarna är att öka användbarheten av upplysningar om tillämpade redovisningsprinciper genom att endast väsentliga principer beskrivs och att dessa beskrivningar förklarar hur företaget tillämpar principer utifrån sina specifika förutsättningar. Koncernen har gjort en översyn av beskrivna redovisningsprinciper i årsredovisningen och anpassat dem i enlighet med ändringen.

Övriga ändringar i IFRS som har trätt i kraft under 2023 har inte haft någon väsentlig inverkan på SOS Alarm.

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.

KONSOLIDERINGSPRINCIPER

Dotterföretag

Dotterföretag är företag som står under ett bestämmande inflytande från SOS Alarm Sverige AB. Vid bedömningen om ett bestämmande inflytande föreligger, beaktas potentiella röstberättigande aktier samt om de facto control föreligger. Dotterföretag redovisas enligt förvärvsmetoden.

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.

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

Koncernen tillhandahåller tjänster till både fast och rörligt pris. Merparten av avtalen utgörs av fastpris över en tidsperiod om 12 månader 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. Leasingavtalen utgörs av lokalhyresavtal samt leasing av bilar och viss kontorsutrustning. Av väsentlighetsskäl redovisas endast nyttjanderättstillgångar och leasingskulder enligt IFRS 16 för lokalhyresavtalen. Nyttjanderättstillgången värderas initialt till

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006783

anskaffningsvärde, vilket består av leasingskuldens initiala värde med tillägg för leasingavgifter som betalats vid eller före inledningsdatumet plus eventuella initiala direkta utgifter. Normalt finns inga initiala direkta utgifter vid tecknande av nya avtal.

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. 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 nettoresultat på finansiella tillgångar.

Ränteintäkter eller räntekostnader redovisas enligt effektivräntemetoden.

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 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.

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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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.

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.

Avskrivningsprinciper
Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod med beaktande av eventuella restvärden.
De beräknade nyttjandeperioderna är:

Byggnader	33 år
Inventarier	5–10 år
Servrar och tekniska anläggningar	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. Egenutvecklad immateriella utgörs av 112-app samt ett program. 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.

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	5 år
Egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar	5 år

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 enheter) redovisade värde överstiger återvinningsvärdet. En nedskrivning redovisas som kostnad i årets resultat.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006784

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.

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.

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 Accounting Standards och IFRIC Interpretations 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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Dotterföretag
Andelar i dotterföretag redovisas i moderföretaget enligt anskaffningsvärdemetoden.

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 lokaler som fordon. Leasingavtalen för fordon är inte väsentliga belopp varför dessa inte tas med i beräkningen. Vid framtagande av leasingskuldens och leasingtillgångens storlek gällande lokaler 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.

Not 3. Nettoomsättning

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

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
112	361 226	332 440	361 226	332 440
Krisberedskap	71 818	69 253	71 818	69 253
Räddning	158 269	141 919	158 269	141 919
Vård	476 817	447 769	476 817	447 769
Säkerhet	402 990	366 668	402 990	366 668
Jour	63 700	62 496	33 470	34 377
Trygghet	36 547	19 668	36 547	19 668
Övrigt	1 022	7 401	1 207	7 495
Totalt nettoomsättning	**1 572 389**	**1 447 614**	**1 542 344**	**1 419 590**

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006785

Not 4. Arvode till revisorer

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
Revisionsuppdraget KPMG	1 063	1 073	995	962
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag KPMG	100	100	100	100
Övriga tjänster	79	89	79	89
	1 242	**1 262**	**1 174**	**1 151**

Not 5. Personalkostnader, anställda och ledande befattningshavare

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
Löner och andra ersättningar				
Styrelse och vd	5 412	5 740	4 486	4 849
Övriga anställda	614 334	561 389	594 219	540 337
Summa löner och andra ersättningar	**619 746**	**567 129**	**598 705**	**545 186**
Sociala kostnader	260 596	240 866	252 033	232 143
Varav pensionskostnader	53 866	51 388	52 266	49 711
Summa löner, andra ersättningar och sociala kostnader	**880 342**	**807 995**	**850 738**	**777 328**

Av Koncernens pensionskostnader avser 4 628 KSEK (3 970) 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 11,7 MSEK (16,1) för koncernen och 11,3 MSEK (15,6) för moderföretaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2023 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till 157 procent (172). 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 13 822 KSEK (12 721). 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 3 583 KSEK (3 086). För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning. Uppsägningstiden är sex månader. Inget avgångsvederlag utgår till ledande befattningshavare.

Vid årsstämman 2023 omvaldes samtliga styrelseledamöter utom Marie Ygge, Hampus Magnusson och Alf Jönsson. Nya styrelseledamöter Gunilla Asker, Marie Morell och Göran Angergård. Styrelsens ordförande Ulrica Messing, erhöll ett totalt arvode om 258 KSEK (234). De övriga bolagsstämmovalda ledamöterna erhöll ett styrelsearvode om 112 KSEK (108) per ledamot för helt år. Ersättningen för revisionsutskottet är 37 KSEK(35) per helt år för ordförande och 25 KSEK (23) för ledamot. Ersättning för ersättningsutskottet har utgått till Ulrika Messing med 14 KSEK (0) och till ledamot helt år med 10 KSEK (0). 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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 2023

KSEK	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	Summa
Styrelsens ordförande				
Ulrica Messing	245	–	14	**258**
Styrelseledamöter				
Alf Jönsson [1)]	35	8	–	**43**
Inge Lindberg	112	37	–	**149**
Lena Dahl	112	17	–	**129**
Ann Persson Grivas	112	–	–	**112**
Marie Ygge [1)]	35	–		**35**
Peter Olofsson	112	–	10	**123**
Hampus Magnusson [1)]	35	–	–	**35**
Michael Thorén	–	–	–	**–**
Gunilla Asker [2)]	77	17	–	**94**
Marie Morell [2)]	77	–	–	**77**
Göran Angergård [2)]	77	–	–	**77**

[1)] Lämnade 2023-04-26
[2)] Tillträdde 2023-04-26

ERSÄTTNING TILL STYRELSE 2022

KSEK	Styrelsearvode	Revisionsutskott	Ersättningsutskott	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 Thorén	–	–	–	**–**

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067786

ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2023

KSEK	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	Summa
Vd och koncernchef	Madeleine Malmkvist Raukas	3 503	95	1 044	**4 642**
Chef HR	Amina Berg Wadsten [1)]	1 150	87	389	**1 626**
Chef HR	Maria Pousette [2)]	448	27	163	**638**
Chef Finans & Business Control	Peter Löfgren	1 601	113	384	**2 097**
Chef Säkerhet	Anders Fredriksson	1 248	107	236	**1 590**
Chef Affär	Thomas Nohre	2 260	95	561	**2 916**
Chef Kommunikation	Staffan Ekengren	1 263	82	418	**1 763**
Chefsjurist	Rickard Gustafson	1 839	–	435	**2 274**
Chef Produktion	Jonas Lind	1 387	102	455	**1 944**
Chef IT	Niklas Törnqvist	1 979	34	541	**2 555**

[1)] Lämnade 2023-08-31
[2)] Tillträdde 2023-09-01

ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE 2022

KSEK	Namn	Grundlön	Övriga förmåner	Pensionskostnad	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

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

MEDELANTAL ANSTÄLLDA

	2023		2022	
	Medelantal anställda	Varav män	Medelantal anställda	Varav män
Moderföretaget	1 206	30%	1 110	33%
Dotterföretag	59	50%	62	44%
Totalt	**1 265**		**1 172**	

ANDEL KVINNOR OCH MÄN

PROCENT	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	45	36	45	36
Andel män i styrelsen	55	64	55	64
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare [1)]	47	44	30	30
Andel män bland övriga ledande befattningshavare [1)]	53	56	70	70

[1)] I beräkningen ingår vd-assistent, kvinna

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067787

Not 6. Leasingavtal

PRAKTISK TILLÄMPNING AV IFRS 16

SOS Alarm agerar endast leasetagare. Leasingavtalen utgörs av lokalhyresavtal samt leasing av bilar och viss kontorsutrustning. Av väsentlighetsskäl redovisas endast nyttjanderättstillgångar och leasingskulder enligt IFRS 16 för lokalhyresavtalen.

BELOPP REDOVISADE I RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING

KSEK	KONCERNEN	
	2023-12-31	2022-12-31
Materiella anläggningstillgångar som ägs	44 686	42 478
Nyttjanderättstillgångar – Lokaler	445 618	497 150

Tillkommande nyttjanderättstillgångar under 2023 uppgick till 9,6 MSEK (81,4). 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 2023	Jan–dec 2022
Avskrivningar på nyttjanderättstillgångar	61 315	57 566
Ränta på leasingskulder	9 632	8 019
Kostnader för leasar av lågt värde	6 730	7 800
Variabla leasingavgifter som inte ingår i värderingen av leasingskulden	1 350	1 509

FÖRFALLOANALYS LEASINGAVTAL

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31
Inom 1 år	60 900	66 342
Mellan 1 och 5 år	198 393	238 300
Längre än 5 år	242 674	289 723

SOS Alarms leasingavgifter avser i huvudsak lokalhyra. I moderföretaget har kostnader för lokalhyra under året uppgått till 65,0 MSEK (60,8).

BELOPP REDOVISADE I RAPPORTEN ÖVER KASSAFLÖDEN

KSEK	KONCERNEN	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
Summa kassaflöden hänförliga till leasingavtal	90 696	73 499

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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Not 7. Finansnetto

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
Finansiella intäkter				
Resultat från andelar i koncernföretag, utdelning	–	–	2 000	–
Resultat från övriga värdepapper som är anläggningstillgångar, ränteintäkter och värdereglering	5 935	2 864	5 935	2 864
Övriga finansiella intäkter, ränteintäkter valutakursvinster och realisationsresultat	11 801	2 183	11 570	2 172
	17 736	**5 047**	**19 504**	**5 036**
Finansiella kostnader				
Räntekostnader	–929	–250	–929	–249
Räntekostnader avseende leasing	–9 632	–8 019	–	–
	–10 561	**–8 269**	**–929**	**–249**
Summa	**7 174**	**–3 222**	**18 575**	**4 787**

Not 8. Närståendetransaktioner

	MODERFÖRETAGET	
	2023	2022
Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen (%)	2	2
Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen (%)	0	0
Skulder till koncernföretag (KSEK)	1 414	1 503

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 430,0 MSEK (399,0) intäkter från koncernens närstående, varav det statliga alarmeringsavtalet, 112-tjänsten med flera utgör 396,3 MSEK (366,3). Från närstående har fakturor erhållits till ett värde av 10,3 MSEK (6,1).

Till moderföretaget närstående ingår förutom ovan beskrivna även dotterföretagen YouCall Sverige AB och SOS Alarm Innovation AB. Av moderföretagets intäkter avser 1,0 MSEK (1,1) intäkter från dotterföretag. Från dotterföretag har moderföretaget erhållit fakturor till ett värde av 13,3 MSEK (12,6).

Not 9. Bokslutsdispositioner

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
Återföring av periodiseringsfonder	12 030	0
Årets avsättning till periodiseringsfond	–5 150	–8 500
Årets förändring överavskrivningar	–11 940	15 000
Mottaget koncernbidrag	5 300	0
Lämnat koncernbidrag	–500	0
	–5 060	**6 500**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067888

Not 10. Skatt på årets resultat

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
Aktuell skatt	-6 437	-5 716	-6 395	-5 505
Uppskjuten skatt	-251	1 859	181	-48
Justeringar avseende tidigare år	138	-267	136	-290
Redovisad skatt	**-6 550**	**-4 124**	**-6 078**	**-5 843**
Avstämning av effektiv skattesats				
Redovisat resultat före skatt	**28 273**	**13 448**	**27 845**	**22 120**
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats	-5 824	-2 770	-5 736	-4 557
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-808	-950	-799	-936
Schablonränta på periodiseringsfonder	-260	-74	-240	-68
Återföring periodiseringsfond 6% del	-161	-8	-149	-
Ej skattepliktiga intäkter	120	56	529	56
Övrigt	246	-111	181	-48
Förändring av redovisad skatt föregående år	138	-267	136	-290
Redovisad skatt	**-6 550**	**-4 124**	**-6 078**	**-5 843**

Nominell skattesats för svenska aktiebolag utgör för år 2022 och 2023 20,6 procent.

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022	Jan–dec 2023	Jan–dec 2022
Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt				
Uppskjuten skatt hänförligt till kapitalförsäkring	181	-48	181	-48
Uppskjuten skatt hänförligt till nyanskaffade inventarier	5	7	0	0
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	-741	1 461	0	0
Uppskjuten skatt hänförligt främst till leasing	303	440	0	0
Total uppskjuten skattekostnad (-) /skatteintäkt (+)	**-251**	**1 859**	**181**	**-48**

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31
Uppskjuten skattefordran		
Redovisade belopp avser temporära skillnader hänförliga till:		
Kapitalförsäkring	1 162	981
Anläggningstillgångar	107	107
Summa uppskjuten skattefordran	**1 269**	**1 088**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Not 11. Licenser och datorprogram

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärden	229 812	206 953	227 837	204 978
Årets anskaffningar	38 664	63 842	38 664	63 842
Försäljningar/utrangeringar	-37 266	0	-37 266	0
Årets nedskrivningar	–	-40 983	–	-40 983
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	**231 210**	**229 812**	**229 235**	**227 837**
Ingående avskrivningar	-99 109	-72 545	-97 135	-70 570
Försäljningar/utrangeringar	37 266	0	37 266	0
Årets avskrivningar	-37 288	-26 565	-37 288	-26 565
Utgående ackumulerade avskrivningar	**-99 131**	**-99 110**	**-97 157**	**-97 135**
Utgående redovisat värde	**132 079**	**130 703**	**132 079**	**130 703**

Not 12. Byggnader och mark

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
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.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006789

Not 13. Inventarier och datorer

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärden	127 756	109 637	121 964	103 845
Årets anskaffningar	20 106	18 118	19 662	18 118
Försäljningar/utrangeringar	-27 336	0	-27 336	0
Årets nedskrivningar	0	0	0	0
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	**120 526**	**127 756**	**114 289**	**121 964**
Ingående avskrivningar	-85 377	-71 281	-81 106	-68 020
Försäljningar/utrangeringar	27 336	0	27 336	0
Årets avskrivningar	-17 899	-14 096	-16 831	-13 086
Utgående ackumulerade avskrivningar	**-75 940**	**-85 377**	**-70 600**	**-81 106**
Utgående redovisat värde	**44 587**	**42 379**	**43 689**	**40 858**

Not 14. Andelar i koncernföretag

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärden	5 950	1 450
Årets anskaffning/aktieägartillskott	0	4 500
Utgående redovisat värde	**5 950**	**5 950**

SPECIFIKATION AV ANDELAR I KONCERNFÖRETAG

	Kapital-andel, %	Rösträtts-andel, %	Antal aktier	Redovisat 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

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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

KSEK	KONCERNEN REDOVISAT VÄRDE Värderade till upplupet anskaffningsvärde		KONCERNEN VERKLIGT VÄRDE	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Finansiella tillgångar				
Andra långfristiga värdepappersinnehav	138 518	152 834	138 836	148 071
Kundfordringar	178 607	89 540	178 607	89 540
Övriga fordringar	1 254	2 646	1 254	2 646
Upplupna intäkter	46 933	48 397	46 933	48 397
Kortfristiga placeringar	102 635	103 157	102 858	102 974
Likvida medel	69 340	48 722	69 340	48 722
	537 287	**445 295**	**537 828**	**440 350**
Finansiella skulder				
Leverantörsskulder	85 087	90 196	85 087	90 196
Övriga skulder	68 350	39 572	68 350	39 572
Upplupna kostnader	208 182	159 551	208 182	159 551
	361 619	**289 319**	**361 619**	**289 319**

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	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärden	152 834	192 976	152 834	192 976
Årets anskaffningar	121 801	93 787	121 801	93 787
Årets försäljningar	-35 787	-24 117	-35 787	-24 117
Omklassificeringar, kortfristig placering	-100 330	-109 813	-100 330	-109 813
Utgående redovisat värde	**138 518**	**152 834**	**138 518**	**152 834**

Posten består av företagsobligationer värderade till upplupet anskaffningsvärde.

Not 17. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Upplupna intäkter	21 145	22 712	21 145	22 348
Förutbetalda licenskostnader	14 057	11 693	13 918	11 521
Förutbetalda hyreskostnader	1 244	3 642	15 147	14 984
Upplupna intäktsräntor	2 258	1 281	2 258	1 281
Övriga förutbetalda kostnader	8 228	9 069	8 059	8 671
Utgående redovisat värde	**46 933**	**48 397**	**60 527**	**58 805**

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006790

Not 18. Obeskattade reserver

KSEK	MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2017	0	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	8 500
Periodiseringsfond avsatt 2023	5 150	0
Ackumulerade överavskrivningar	11 940	0
Utgående redovisat värde	**65 090**	**60 030**

Not 19. Övriga avsättningar

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Ingående värde avsättning pension inkl löneskatt	929	975	929	975
Årets avsättning/upplösning	172	-46	172	-46
Utgående värde avsättning löneskatt pension	**1 101**	**929**	**1 101**	**929**
Ingående värde avsättning hyror m.m.	-	-	1 785	1 946
Årets återföring	-	-	-1 485	-161
Årets avsättning	418	-	3 478	0
Utgående värde avsättning hyror	**418**	**0**	**3 778**	**1 785**
Summa avsättningar	**1 519**	**929**	**4 879**	**2 714**

Not 20. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

KSEK	KONCERNEN		MODERFÖRETAGET	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Semesterlöneskuld inkl sociala avgifter	44 754	43 469	43 032	41 936
Upplupna konsultkostnader	11 609	14 605	11 529	14 508
Övriga upplupna kostnader	26 863	27 585	26 279	27 135
Övriga förutbetalda intäkter, avtalsskulder	124 955	73 892	124 955	73 892
Utgående redovisat värde	**208 182**	**159 551**	**205 795**	**157 471**

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 2022 har redovisats som intäkt under 2023. Ingen information lämnas om återstående prestationsåtaganden per den 31 december 2023 eller den 31 december 2022 som har en ursprunglig förväntad löptid på högst ett år. Endast oväsentliga belopp avser år efter 2024.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Leverantörsskulder [1)]	85 087	90 196	85 087	90 196	0	0	0	0
Övriga skulder [1)]	68 350	39 572	68 350	39 572	0	0	0	0
Upplupna kostnader [1)]	208 182	159 551	208 182	159 551	0	0	0	0
Leasingskulder	507 798	494 256	62 844	65 871	202 280	209 531	242 674	218 854
Summa	**869 417**	**783 575**	**424 463**	**355 190**	**202 280**	**209 531**	**242 674**	**218 854**

[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.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067911

Not 22. Ställda säkerheter

KSEK	MODERFÖRETAGET 2023-12-31	MODERFÖRETAGET 2022-12-31
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	256 827 692
Årets resultat, SEK	21 767 176
	278 594 868

Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att:

i ny räkning överföres, SEK	278 594 868

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 21 mars 2024

Ulrica Messing
Ordförande

Göran Angergård

Gunilla Asker

Lena Dahl

Ann Persson Grivas

Inge Lindberg

Marie Morell

Peter Olofsson

Michael Thorén

Mats Lundgren
Personalrepresentant

Lars Thomsen
Personalrepresentant

Madeleine Raukas
Vd och koncernchef

Vår revisionsberättelse har lämnats den 21 mars 2024
KPMG AB

Jimmy Almqvist
Auktoriserad revisor

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006792

Revisionsberättelse
för år 2023

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 31 december 2023. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 35–86 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 2023 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 IFRS Accounting Standards, 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 1–34 och 91–118. 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 Accounting Standards 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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006793

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 2023 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 21 mars 2024
KPMG AB

Jimmy Almqvist
Auktoriserad revisor

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

List of Signatures

20240430067747

SOS Alarm Årsberättelse 2023.pdf

Name	Method	Signed at
ANN PERSSON GRIVAS	BANKID	2024-03-21 10:53 GMT+01
Lars Göran Angergård	BANKID	2024-03-21 10:53 GMT+01
MICHAEL THORÉN	BANKID	2024-03-21 10:52 GMT+01
ULRICA JANSSON MESSING	BANKID	2024-03-21 10:52 GMT+01
Leif Erik Peter Olofsson	BANKID	2024-03-21 10:52 GMT+01
LENA DAHL	BANKID	2024-03-21 10:53 GMT+01
ANDERS RÖHFORS	BANKID	2024-03-21 10:37 GMT+01
JOHAN INGE LINDBERG	BANKID	2024-03-21 07:33 GMT+01
GUNILLA ASKER	BANKID	2024-03-21 10:53 GMT+01
BO KENNETH STRÖMBERG	BANKID	2024-03-21 07:09 GMT+01
Mats Lennart Lundgren	BANKID	2024-03-21 10:53 GMT+01
MADELEINE MALMKVIST RAUKAS	BANKID	2024-03-21 05:36 GMT+01
Marie Helén Margareta Morell	BANKID	2024-03-21 11:01 GMT+01

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

External reference: A647CB259D39449D94869AEAC417387D

List of Signatures

Name	Method	Signed at
LARS THOMSEN	BANKID	2024-03-21 10:53 GMT+01
TORBJÖRN WESTMAN	BANKID	2024-03-21 11:56 GMT+01
JIMMY ALMQVIST	BANKID	2024-03-21 11:50 GMT+01

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

External reference: A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB
organisationsnummer 556159-5819

Granskningsrapport för år 2023

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 21 mars 2024

Anders Röhfors

Kenneth Strömberg

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006794

Nyckeltal och definitioner

Strategiska mål för hållbart värdeskapande	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?".
Kundbas, antal vård/räddning	Antalet avtalsparter inom områdena vård (18) och räddning (142) vid utgången av 2022.
Innovativa lösningar, index	Ingår i SOS Alarms årliga kundundersökning och är ett sammanvägt index utifrån resultatet av tre frågor.
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2020–2025	Mäts genom att definierade leveranser inom programmet för utveckling av ny teknisk operativ plattform uppfylls.

Styrkort	Definition
Omsättning, MSEK	Summan av företagets sålda varor och tjänster.
Kundnöjdhet, index	Kundlojalitet mäts i kundundersökningar som löpande görs för SOS Alarms kunder. Index baseras på det sammanfattande omdömet om SOS Alarm.
Svarstid 112, sekunder	Medelvärde av tiden från då 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.
Personalomsättning, %	Antal medarbetare inom koncernen som slutat på egen begäran i förhållande till antalet anställda vid utgång för perioden.
Sjukfrånvaro, %	Antal sjukfrånvarotimmar i förhållande till totalt planerade timmar.

Ekonomiska mål	Definition
Lönsamhet – Rörelsemarginalen i koncernen exkl. alarmeringsavtalet, %	Rörelseresultat i förhållande till nettoomsättning exklusive de intäkter och kostnader som avser alarmeringsavtalet.
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	Definition
Svarstid 112, sekunder	Medelvärde av tiden från anropet inkom till anropskön tills anropet besvarades av SOS-operatör.
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	Tiden från tidpunkten då operatören besvarar samtalet för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112-ärendet.
Kundnöjdhet	Årlig intressentdialog för främjande av samverkan med regioner och kommuner ska genomföras.
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.

Övrigt	Definition
Medelantalet anställda	Antalet anställda omräknat till heltidstjänster
Resultat per aktie	Periodens resultat, hänförligt till moderföretagets aktieägare, dividerat med genomsnittligt utestående aktier under perioden. Syftar till att visa värdet på företagets utestående aktier.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 2023	Jan–dec 2022
Rörelsemarginal	Koncernens rörelseresultat i förhållande till nettoomsättningen. Syftar till att visa lönsamhetsgraden i den löpande verksamheten.	Rörelseresultat	21 098	16 669
		Nettoomsättning	1 572 389	1 447 614
		Rörelsemarginal, %	1,3	1,2
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	341 920	320 197
		Totala tillgångar	1 159 670	1 115 626
		Soliditet, %	29,5	28,7
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	21 722	9 324
		Genomsnittligt eget kapital	331 058	317 535
		Avkastning på koncernens eget kapital, %	6,6	2,9

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006795



Hållbarhetsfakta 2023

Om hållbarhetsredovisningen

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 2023 för räkenskapsåret 2022. Redovisningen omfattar hela koncernens verksamhet och inkluderar även kraven på hållbarhetsrapportering enligt årsredovisningslagens 6 kap 11§, vilken återfinns på sidorna 93–120. Rapporten granskas översiktligt av bolagets externa revisorer. Denna redovisning avser verksamhetsåret 2023. Rapporten publiceras på www.sosalarm.se den 28 mars 2024.

TILLÄMPNING AV REDOVISNINGSRAMVERK

SOS Alarm tillämpar GRI, Global Reporting Initiatives standards, för hållbarhetsrapportering. Rapporten för 2023 redovisas enligt GRI-standarden GRI 2021. För året 2023 har inga förändringar genomförts förutom att det genomförts en ny så kallad dubbel väsentlighetsanalys enligt det nya regelverket CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Analysen är framåtriktad och genomförd som en grund för att sätta nya mål och strategier för ett hållbart värdeskapande i ny affärsplan för åren 2024–2026 med utblick till år 2030 och att utgöra en start i arbetet att övergå till den nya europeiska redovisningsstandarden. Utfallet av den nya analysen redovisas nedan på sidan 109. Första gången att redovisa enligt det nya regelverket CSRD planeras för hållbarhetsredovisningen för verksamhetsåret 2025. Årets redovisning grundar sig på tidigare väsentlighetsanalys och mål och strategier enligt den affärsplan som gällde fram till och med 2023.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Styrning och uppföljning

SOS ALARMS AFFÄRSPLAN – 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 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 16) och en process för riskhantering utgör detta grunden för att sätta hållbara mål och strategier, vilket framgår av koncernens affärsplan. Affärsplanen baseras normalt 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 värdeskapande 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 9–10). 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 43–56.

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 inleddes under slutet av 2022 för att även certifiera verksamheten enligt ISO 27001 avseende informationssäkerhet, vilket sker under 2024. 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 sidorna 52–54.

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 FN:s Global Compact, samt den kod mot korruption i näringslivet (Näringslivskoden) som Institutet mot mutor (IMM) 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

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006796

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 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 Alarms 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 och antikorruption

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.

Arbetet kring mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korruption utgår från principerna i FN:s Global Compact och Institutets kod mot korruption i näringslivet. Uppförandekoden sammanfattar detta och budskapet förstärks via obligatorisk webbutbildning avseende antikorruption, via hållbarhetsfilm och diverse utbildningar avseende exempelvis arbetsrätt, arbetsmiljö, inköp etcetera.

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

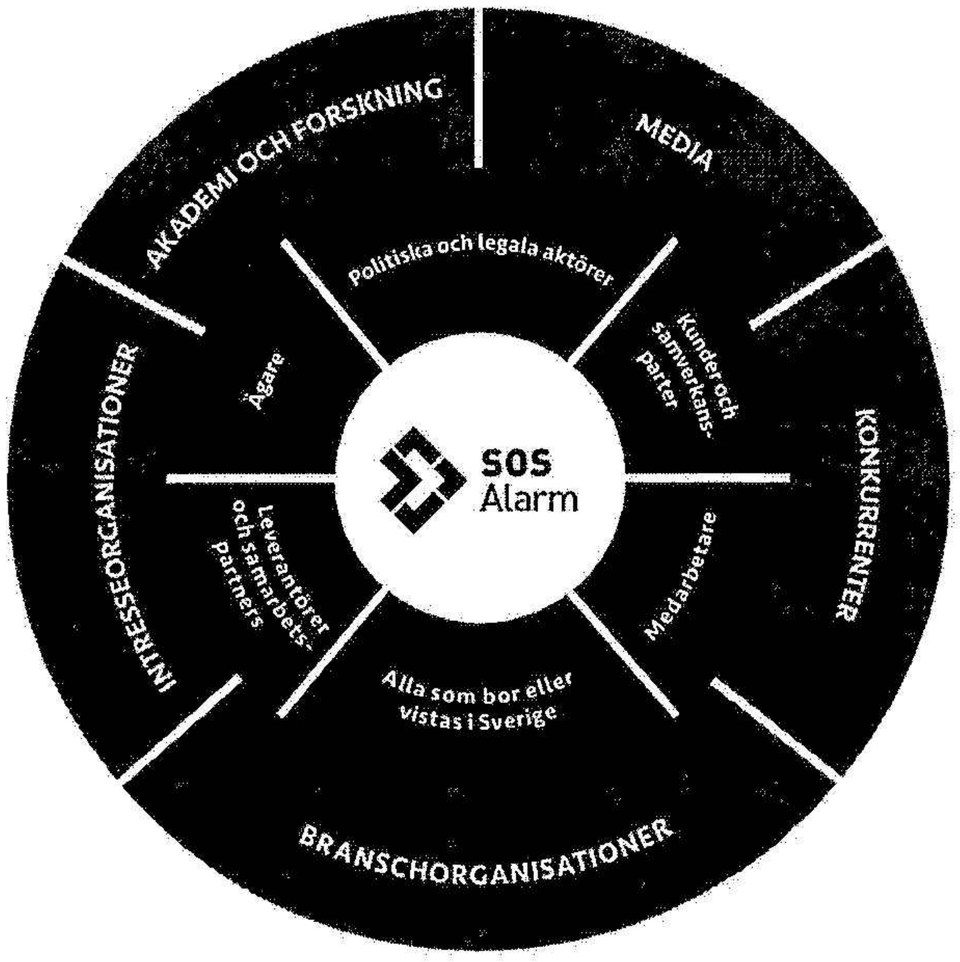
Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Dialogen med intressenterna – avgörande för att bestämma strategisk inriktning

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

Illustrationen till höger visar de intressentgrupper som SOS Alam för en dialog med i en rad olika forum.

Tabellen nedan, vilken är uppdaterad efter 2023 års dialoger, 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 • 112-rådet • Mediabevakning	• Stabil leverans – tillgänglighet och tillförlitlighet • God vård • Etiskt och rättvist
Kunder och samverkans-parter	• Nöjd Kund Index (NKI) • Djupintervjuer och workshops • Kundforum, 112-rådet • Löpande dialoger med kunder • Gemensamma projekt etcetera. • Upphandlingar – kravspecifikationer	• Stabil leverans – tillgänglighet och tillförlitlighet • Kundorientering • Samverkan/samarbete • Driva innovation och teknisk utveckling • Kompetensförsörjning
Medarbetare	• Pulsmätningar • Arbetsplatsträffar • Genom ett närvarande ledarskap • Facklig samverkan via företagsråd etcetera. • Hållbarhetsgruppen	• Stabil leverans – tillgänglighet och tillförlitlighet • Arbetsmiljö • Attrahera och behålla medarbetare • Kompetensutveckling och lärande kultur • Ledarskap • Kommunikation och information
Politiska och legala aktörer	• Rapporter och dialoger med tillsynsmyndigheter • Utredningar • 112-rådet • Samhällskontakter	• Stabil leverans – tillgänglighet och tillförlitlighet • Kompetensförsörjning • Samverkan/samarbete • Säkra samhällsviktiga funktioner
Leverantörer och samar-betspartners	• Dialoger mellan leverantörer och interna aktörer som exempelvis produktägare, inköpare och IT-representanter	• Stabil leverans – tillförlitlighet och tillgänglighet • Långsiktighet och ekonomisk stabilitet • Samverkan/samarbete • Öppenhet och transparens
Ägare	• Ägar- och uppdragsmål • Statens ägarpolicy, riktlinjer för hållbart företagande, Agenda 2030 • Möten med ägarrepresentanter • Regeringskansliets hållbarhetsanalys av bolag med statligt ägande	• Stabil leverans – tillgänglighet och tillförlitlighet • Kompetensförsörjning • Långsiktig ekonomisk stabilitet • Säkra samhällsviktiga funktioner • Driva innovation och teknisk utveckling • Etiskt och rättvist • Öppenhet och transparens

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

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430067797

Väsentlighetsanalys gällande till och med 2023

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 och de olika områdena har prioriterats av SOS Alarms företagsledning och strategigrupp. Analysen ligger till grund för SOS Alarms affärsplan för tiden fram till och med 2023.

SOS Alarms största bidrag till ett hållbart värdeskapande grundar sig på visionen om ett tryggare Sverige för alla. Det innebär att verksamheten ska:

- trygga människors liv och hälsa
- förhindra skador på egendom och miljö
- stödja samhällsviktiga funktioner.

För att lyckas med detta har fyra aspekter identifierats som kritiska för en stabil leverans och för att långsiktigt kunna utveckla verksamheten.

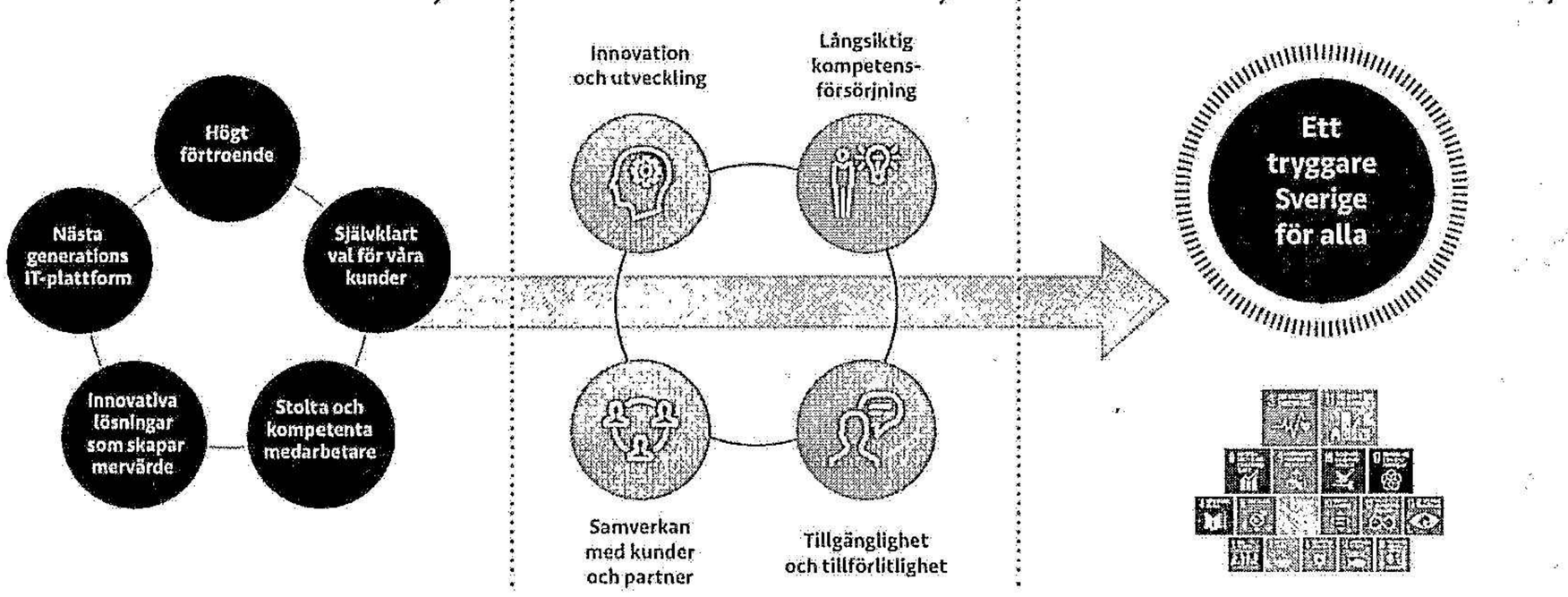
Kritiska aspekter för en långsiktig utveckling:

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

Ytterligare sex områden bedömdes som nödvändiga för att säkerställa 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.

BESKRIVNING AV VÄSENTLIGHETSANALYSEN OCH KOPPLING TILL SOS ALARMS AFFÄRSPLAN OCH DE STRATEGISKA MÅLEN FÖR ETT HÅLLBART VÄRDESKAPANDE



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 en stabil 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 så 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. Utvärdering av vår leverans sker löpande i SOS Alarms företagsledning och för vårdärenden även av chefläkare och verksamhetschef vård. Alarmeringsavtalet följs dessutom löpande upp via möten med uppdragsgivaren, Försvarsdepartementet. Dessa utvärderingar återspeglas i 112-rapporten och i Patientsäkerhetsberättelsen, vilka årligen publiceras på www.sosalarm.se.

Uppdragsmål	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Svarstid 112, sekunder	25,6	10,9	8,0
Tid till identifierat hjälpbehov, sekunder	13	13	18
Kundnöjdhet, årlig intressentdialog för främjande av samverkan med regioner och kommuner ska genomföras	-	Ja	Ja
Allmänhetens förtroende, index	86	80	80

Läs mer om måluppfyllelsen 2023 på sidan 39

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.

	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Ambassadörskap, eNPS	2	38	7
Medarbetarstolthet, %	-	97	-
Personalomsättning, %	24,9	15,0	17,0

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006798

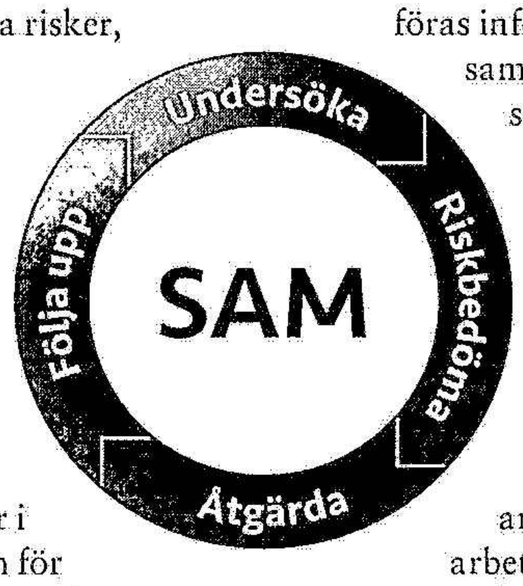
Ledarskap

SOS Alarm värnar ett nära hälsofrämjande ledarskap. Förväntningarna på organisationens ledare uttrycks i uppförandekoden. Organisationen samlar ledare kontinuerligt i olika konstellationer för att stötta chefs- och ledarskap. Nya chefer genomgår introduktionsutbildning, utbildningar i arbetsmiljö, arbetsrätt, rekrytering, rehabilitering, facklig samverkan med mera. Därutöver genomförs ett antal specialinriktade utbildningar beroende på chefsroll. Via återkommande medarbetarundersökningar följs ledarskapet upp via ett ledarskapsindex där medarbetarna bedömer ledarskapet på en skala 1–5.

	Utfall 2022	Utfall 2023
Ledarskap, index (1–5)	4,2	4,4

Systematiskt arbetsmiljöarbete

SOS Alarm har ett systematiskt arbetsmiljöarbete vilket omfattar samtliga koncernens medarbetare och som utgår från att arbetsgivaren ska undersöka arbetsförhållandena, bedöma risker, vidta åtgärder och kontrollera genomförda åtgärder.



Det systematiska arbetsmiljöarbetet grundar sig på den av styrelsen beslutade arbetsmiljöpolicyn. Arbetsgivaransvaret för arbetsmiljö vilar ytterst på vd men delegeras till chefer lokalt. Det finns såväl centralt som lokalt utsedda skyddsombud. Centralt skyddsombud deltar i Företagsrådet (regelbundna forum för ledning och arbetstagarrepresentanter).

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 intranät.

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.

Under 2023 genomfördes en medarbetarundersökning avseende den upplevda tryggheten på arbetsplatsen och i närområdet av arbetsplatsen. 97 procent kände sig trygga på arbetsplatsen och 89 procent kände sig trygga i närområdet. För att vidta åtgärder för att motverka upplevd otrygghet ombads medarbetarna beskriva vad som orsakade känsla av otrygghet.

Arbetsrelaterade skador, antal	Utfall 2022	Utfall 2023
Skador i samband med resa till och från arbetet	10	16
Fall-/snubbelolyckor	3	2
Övriga skador – gjort illa höft, knä, huvud samt klämt sig	–	6
Totalt	**13**	**24**

Uppgifter hämtade från personaladministrativt system där samtliga tillbud registreras.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Anställdas hälsa

Att värna anställdas hälsa och välbefinnande är fundamentalt för en sund verksamhet. Välmående och engagerade medarbetare som trivs på arbetet är en förutsättning för att kunna leverera trygghetsskapande tjänster. Det görs via ett hälsofrämjande ledarskap, lokala hälsoinspiratörer, friskvårdsbidrag och via lokala och centrala friskvårdsaktiviteter. Genom att utbilda chefer i ett hälsofrämjande ledarskap, proaktiv kommunikation via arbetsplatsträffar samt utbildningsinsatser kan ohälsa förebyggas.

Hälsovård erbjuds via nyanställningsundersökningar, periodiska säkerhetsundersökningar (operativ personal) och frivilliga hälsoundersökningar för medarbetare över 40 år. Därutöver erbjuds krisstöd enligt AFS 1999:7, Stöd och hjälp vid missbruk. I all hantering av personliga hälsodata gäller att den personliga integriteten värnas.

	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Sjukfrånvaro, %	8,3	9,3	7

Uppgifter hämtade från personaladministrativt system där samtliga tillbud registreras.

Arbetsrelaterade hälsoproblem	Utfall 2022	Utfall 2023
Armbågssmärta	–	1
Covidsmitta via arbetet	3	–
Musarm	1	–
Ögon- / öronproblem	3	–
Totalt	**7**	**1**

Uppgifter hämtade från personaladministrativt system där samtliga tillbud registreras.

Utbildning och kompetensutveckling

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. Samtliga anställda har medarbetarsamtal med närmaste chef avseende utveckling, målsättning, uppföljning av prestation samt lönesamtal. Kompetensutveckling sker såväl via interna som externa utbildningar och genom att uppmuntra en lärande kultur där medarbetare uppmuntras ta ett större ansvar för egen kompetensutveckling och sitt eget lärande. 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. SOS Alarm har även ett utvecklingsprogram för blivande chefer/specialister.

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

Document ID.
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006799

Mångfald, likabehandling och ickediskriminering
SOS Alarms mångfalds- och jämställdhetsarbete utgår från den av styrelsen beslutade Mångfalds- och inkluderingspolicyn. Varje chef och ledare har ansvar för att beakta mångfalds- och inkluderingsperspektivet i alla insatser och aktiviteter. Varje medarbetare har ett eget ansvar för att vara öppna för andras olikheter och behandla andra så som man själv vill bli behandlad och därigenom främja mångfalds- och inkluderingsarbetet.

På SOS Alarm definieras mångfald som ett tillstånd där olikheter samspelar på ett bra sätt och där detta samspel leder till högre produktivitet och kreativitet. Det handlar om värdet av olika infallsvinklar och perspektiv avseende kompetens, erfarenheter och bakgrund, som kan nyansera samtal och på så vis stärka beslut, samt öka både produktiviteten och innovationskraften. Mångfaldsperspektiv är en del av kulturen, en viktig parameter vid rekrytering och sammansättning av arbetsgrupper, utformning av arbetsmiljö och arbetsplatser etcetera.

SOS Alarm ska ha jämställda arbetsplatser där alla medarbetare behandlas lika i fråga om arbete, lön, arbetsförhållanden, anställningsvillkor, utbildning, kompetens- och karriärutveckling. Exempelvis genomförs en årlig lönekartläggning i syfte att säkerställa osakliga och diskriminerande löneskillnader. Vid senaste kartläggning konstaterades att inga sådana skillnader finns.

Via SOS Alarms uppförandekod och arbetsmiljöpolicy lyfts vikten av icke diskriminering via kränkande särbehandling. I uppförandekoden anges även hur medarbetare ska hantera avvikelser, vilket exempelvis kan ske via visselblåsarfunktionen. Under 2023 fanns liksom föregående år inga konstaterade fall av diskriminering.

Facklig samverkan
SOS Alarm eftersträvar ett kontinuerligt och gott samarbete med arbetstagarorganisationerna. Alla större organisationsförändringar lyfts i Företagsrådet innan de genomförs. De anställda företräds dessutom via arbetstagarrepresentanter i koncernstyrelsen.

Samverkansavtal
SOS Alarm eftersträvar väl utvecklade och konstruktiva samarbetsformer tillsammans med fackliga organisationer både lokalt och centralt. Detta regleras av det samverkansavtal som gemensamt tagits fram av de fackliga organisationerna (Unionen, Vårdförbundet och Ledarna) och SOS Alarm. Ambitionen är att genom en väl utvecklad samverkan skapa en effektiv organisation och en god arbetsmiljö. Samverkansavtalet möjliggör att fackliga organisationer kommer in i ett tidigare skede och bidrar med synpunkter. Arbetsgivaren får därmed bättre underlag för beslut. I och med ett samverkansavtal kan arbetstagare och arbetsgivare tillsammans utveckla verksamheten genom att vara öppna och lyssna på varandras ställningstaganden.

Företagsrådet
Ett centralt råd bestående av vd, representanter från HR, centrala fackliga ombud samt huvudskyddsombud möts cirka 10 gånger per år. I Företagsrådet förhandlas ärenden som rör hela SOS Alarm eller berör flera delar inom SOS Alarm. Vid förhandlingsärenden adjungeras de personer in som ansvarar för ärendet som förhandlas.

Lokal samverkansgrupp/samverkansråd
Finns på varje central och har möten regelbundet över året. På dessa möten förhandlas enligt §11 lokala ärenden som till exempel lokala ombyggnationer och tillsättning av lokala chefer. Enligt §19 ska arbetsgivaren löpande informera om till exempel sjukfrånvaro, personalomsättning samt ekonomi för centralen. Schema förhandlas inför varje schemaperiod och semesterplaneringen ska förhandlas senast 31 mars varje år.

Kollektivavtal
SOS Alarm har tecknat kollektivavtal med Unionen.

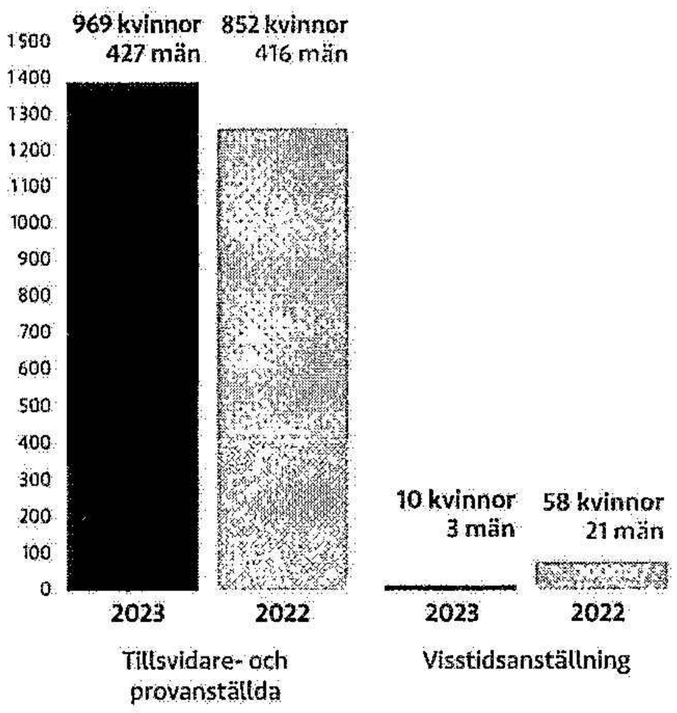
Minsta varseltid vid verksamhetsförändringar
Den regleras i avtal mellan tjänstemannaföretagen, Almega och arbetstagarorganisationen, Unionen. Varseltiden varierar beroende på hur många medarbetare som omfattas.

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

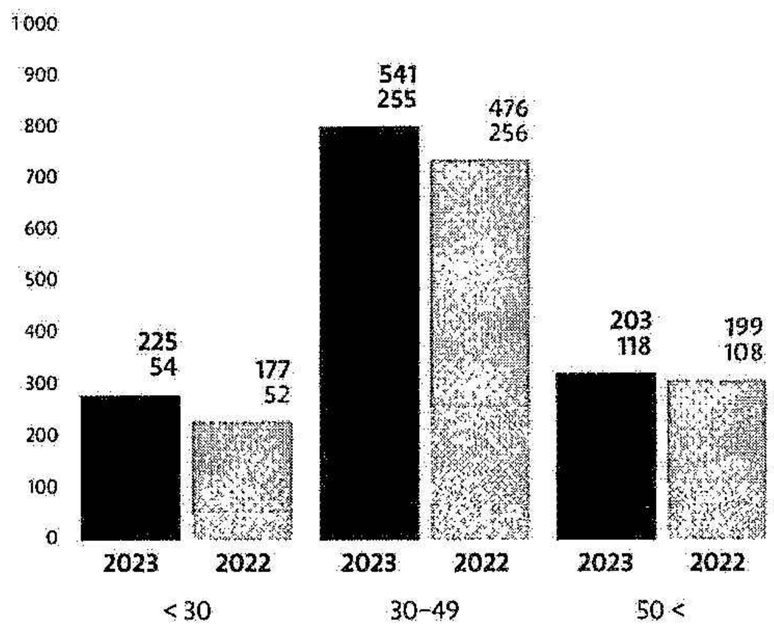
Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Våra medarbetare

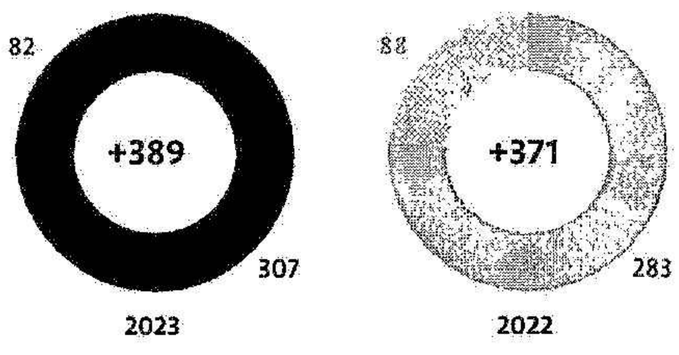
FÖRDELAT PER ANSTÄLLNINGSFORM



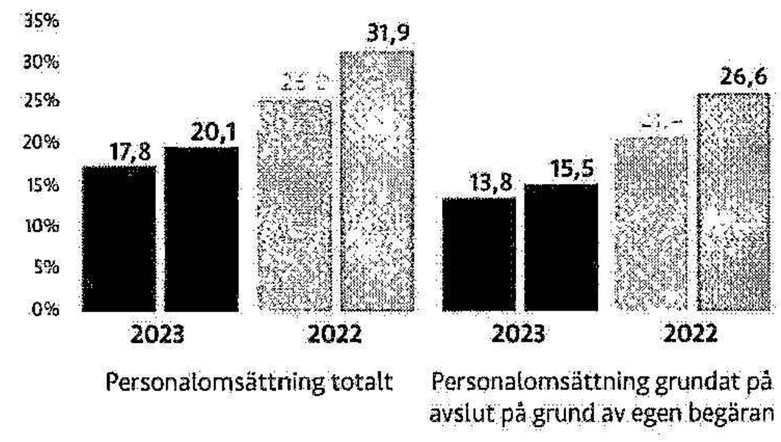
ÅLDERSFÖRDELNING TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA



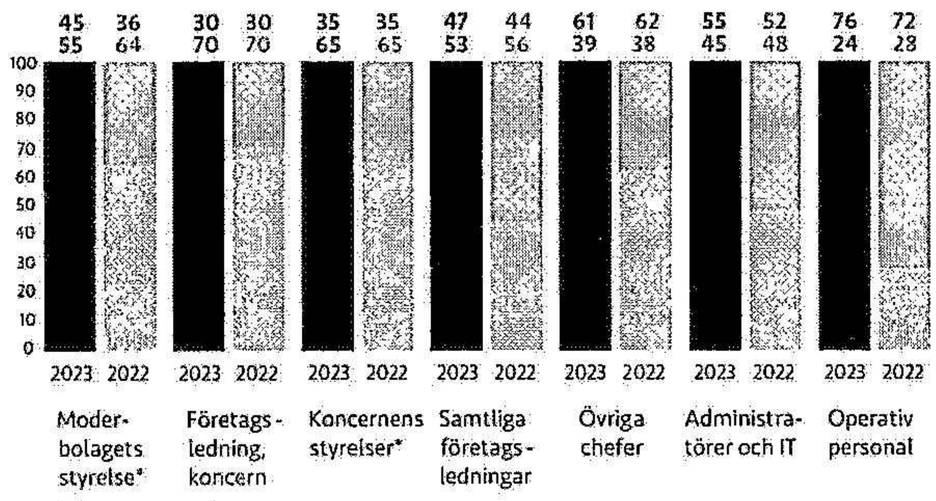
ANTALET NYANSTÄLLDA



PERSONALOMSÄTTNING FÖR TILLSVIDARE- OCH PROVANSTÄLLDA

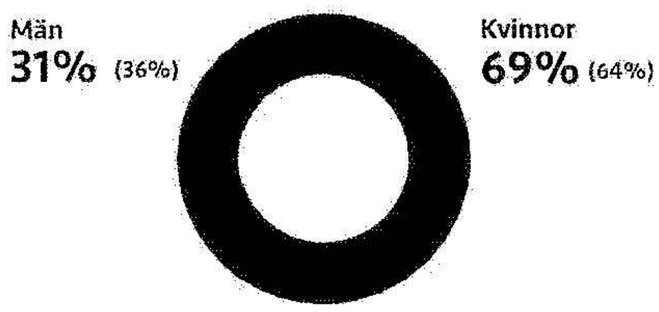


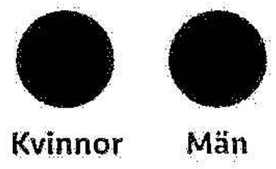
FÖRDELAT PER PERSONALKATEGORI



** Inklusive personalrepresentanter*

KÖNSFÖRDELNING





Ej anställda medarbetare
Tillfälliga behov av medarbetare i samband med vakanser samt för att bemanna operativt med läkare och sjuksköterskor täcks delvis via inhyrd personal. Totalt omfattar detta för verksamhetsåret 2023 omräknat i helårstjänster 42 (38) stycken medarbetare.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430068O0

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.

	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Kundnöjdhet, Index	73	71	75

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.

	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Vi utvecklar nästa generations IT-plattform, leverabler 2023–2025, %	100	100	100

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 kundavtal vars ersättning täcker kostnader 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.

	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023
Lönsamhet – Rörelsemarginalen i koncernen exkl. alarmeringsavtalet, %	1,2	1,7	2,0
Kapitalstruktur – Soliditeten i koncernen, %	29	30	30

ÖPPENHET OCH TRANSPARENS

SOS Alarm tillhandahåller transparent och tydlig information om verksamheten till berörda intressenter, vilket innebär att öppet informera om verksamheten och den finansiella ställningen via:

- finansiell rapportering
- deklarationer av skatter och avgifter
- hållbarhetsredovisning
- 112-rapport och patientsäkerhetsrapport
- intranät, externwebb och sociala kanaler
- intressentdialoger, till exempel kund- och samverkansforum och dialoger med myndigheter och tillsynsorganisationer
- kontakter med media.

Öppenhet och transparens gällande skatt

SOS Alarms hantering av skatter utgår från den av koncernstyrelsen beslutade skattepolicyn. SOS Alarm bidrar till samhället genom att betala bolagsskatt, moms, arbetsgivarrelaterade skatter samt andra för SOS Alarm relevanta transaktionsskatter. SOS Alarms inställning till skatt innebär att SOS Alarm eftersträvar att föra en transparent 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.

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.

Skattefunktionen ska samarbeta aktivt med externa rådgivare, som en extra kontrollåtgärd, i skattefrågor där oklarhet råder.

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.

SOS Alarm hanterar dessutom stora mängder information som kan vara av kritisk karaktär för såväl samhälle, kunder och samverkansparter som för enskilda individer. Ett arbete pågår för att under 2024 certifiera verksamheten enligt ISO 27001 avseende informationssäkerhet. Under 2023 finns liksom tidigare år inga klagomål gällande överträdelser av kundsekretess och förlust av kunddata.

Säkerhetsarbetet utgår från den av styrelsen beslutade säkerhetspolicyn. Den återfinns tillsammans med övriga riktlinjer för säkerhet i SOS Alarms säkerhetsportal. Det är varje chefs ansvar att medarbetarna har god kännedom om organisationens säkerhetsrutiner och varje medarbetare måste genomgå en obligatorisk säkerhetsutbildning. Denna utbildning har under 2023 kompletterats med en utbildningsmodul speciellt inriktad på informationssäkerhet.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006801

Nedan beskrivs delar av de funktioner som finns för att säkerställa kontinuitet och säkerhet:

- certifierat ledningssystem ISO 9001 och 14001
- stärkt arbete med säkerhetsskydd
- obligatorisk grundutbildning i säkerhet för samtliga medarbetare samt ett flertal specialdesignade säkerhetsutbildningar kopplade till olika roller och processer
- kompetenscertifiering av SOS-operatörer
- certifierade larmcentraler SSF:136
- särskilt upprättad funktion för säkerställande av säkerhet och kontinuitet i verksamheten
- Nationell operativ produktionsstyrning – övervakning av och stöd till den operativa verksamheten
- Krisberedskapsavdelningen – omvärldsbevakning 24/7/365
- implementering och certifiering enligt standarden ISO27001 avseende informationssäkerhet.

Som en del av det systematiska säkerhetsarbetet genomförs kontinuerligt risk- och sårbarhetsanalyser samt säkerhetsskyddsanalys. Resultatet av analyserna omhändertas i ett åtgärdsprogram för löpande implementation i verksamheten.

ETISKA OCH RÄTTVISA AFFÄRSMETODER

Mänskliga rättigheter, motverkande av korruption

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, hantering av SOS Alarms leverantörskedja och 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 förtroendet för verksamheten.

Under 2023 inkom sju (fem) anmälningar till visselblåsarfunktionen varav fyra rörde samma omständigheter. Fyra (tre) kategoriserades och omhändertogs som HR-ärenden och noll (två) kategoriserades som helt irrelevanta i detta sammanhang. Läs nedan om hur SOS Alarm hanterar inköp och mänskliga rättigheter kopplat till leverantörsledet.

Regler och riktlinjer för att motverka korruption återfinns i SOS Alarms uppförandekod, riktlinjer för representation och riktlinjer för inköp. Uppförandekoden baseras på Institutet mot mutors (IMM:s) Näringslivskod. Risken för korruption i verksamheten har inventerats och har generellt bedömts som relativt låg, men en något högre risk finns kopplat till inköp och till marknads- och försäljningsaktivitet. 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 Näringslivskod 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 2023.

	Utfall 2023	Mål 2023
Andelen medarbetare som genomfört antikorruptionsutbildning	94	90

SOS Alarm har via alarmeringsavtalet med Försvarsdepartementet ensamrätt till sitt samhällsuppdrag. Av den anledningen upprättar bolaget årligen en rapport enligt transparenslagen vilken syftar till att visa att medel från den icke konkurrensutsatta delen av verksamheten inte överförs till den konkurrensutsatta delen. Rapporten granskas av bolagets externa revisorer. Liksom tidigare år har inga rättsliga åtgärder vidtagits till följd av konkurrenshämmande aktiviteter.

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

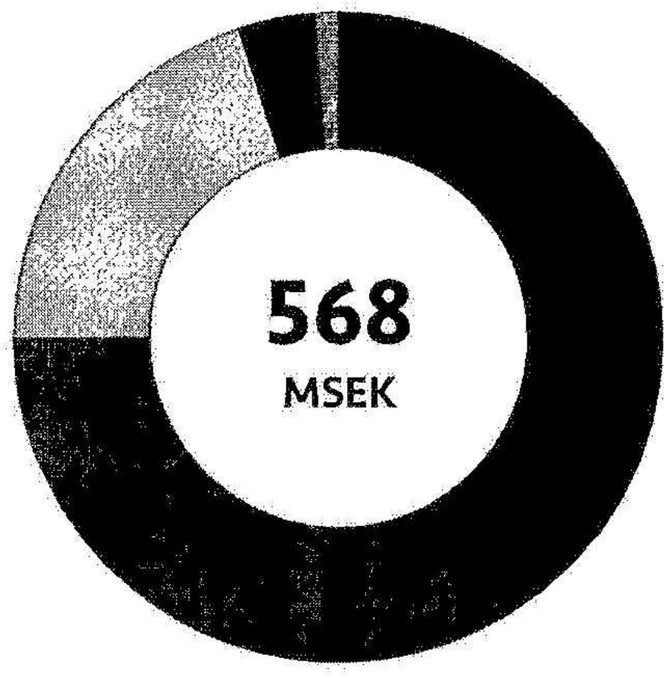
Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

SOS Alarm bedriver en öppen och transparent dialog med de organisationer som är berörda av verksamheten och tillåter ingen otillbörlig påverkan. Bidrag lämnas aldrig till politiska organisationer.

ANSVARSFULLA INKÖP

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. Samtliga nya leverantörer som är föremål för upphandling bedöms grundläggande. Alla leverantörer till SOS Alarm ska acceptera SOS Alarms uppförandekod för leverantörer alternativt ha en egen kod med minst samma krav. 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 tjänst/produkt/inköpskategori. Riskanalysen ligger till grund för det fortsatta arbetet, dels för att identifiera risker vid upphandling, dels 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 av SOS Alarms uppförandekod för leverantörer eller motsvarande. En sådan analys kan också initieras vid inrapporterad misstanke om avvikelse utifrån händelse, uppgifter i media etcetera.

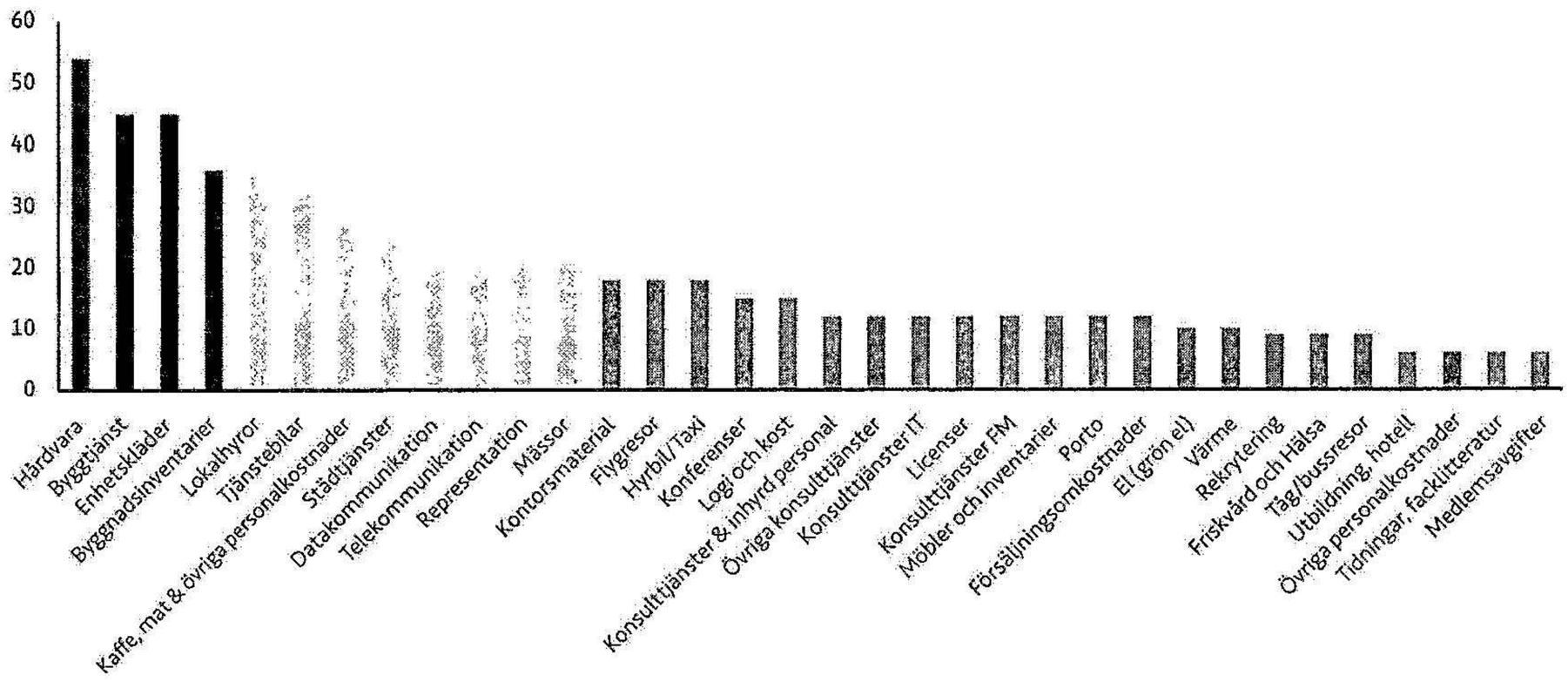
Under 2023 genomförde SOS Alarm-koncernen inköp för cirka 568 (570) MSEK. Inköpen fördelar sig på kategorierna enligt diagrammet nedan.



FÖRDELNING AV INKÖP

- IT, 42%
- Personalrelaterade tjänster, 34%
- Lokaler och FM-kostnader, 20%
- Resor och konferenser, 4%
- Mässor, 1%

RISKPOÄNG



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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006802

MINIMAL NEGATIV MILJÖPÅVERKAN

SOS Alarms miljöpolicy är beslutad av styrelsen och utgör grunden för miljöarbetet. Verksamheten är certifierat enligt ISO 14001:2015, vilket medför att försiktighetsprincipen beaktas via ledningssystemet. En årlig bedömning görs av vilka miljöaspekter som är mest väsentliga att bevaka och påverka. Den direkta miljöpåverkan bedöms generellt som relativt låg. På övergripande nivå bedöms dock inköp, tjänsteresor och energiförbrukning kopplad till IT vara de områden som orsakar störst direkt miljöpåverkan. 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 och helst vara certifierade. Det pågår ett arbete att effektivisera processer/systemstöd för leverantörsstyrning och inköp kopplat till hållbarhetsaspekter och då inte minst vad gäller uppföljning av inköpens klimatpåverkan.

Tjänsteresor

SOS Alarm arbetar kontinuerligt med att sänka utsläppen av koldioxid till följd av tjänsteresor. Följande åtgärder genomförs för att reducera koldioxidutsläppen:

- ifrågasätta om varje resa är nödvändig eller om den kan ersättas med digitalt möte
- införande av bra verktyg för digitala möten 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 slutet av 2022 och under 2023 har verksamheten återgått till de mer normala arbetssätten och resandet har ökat. Det innebär att utsläppen för tjänsteresor 2023 ungefär är på samma nivå som innan pandemin.

SOS Alarm har i fortsatt samverkan med Swedavia upphandlat förnybart flygbränsle även under 2023. För perioden 2020–2023 har totalt 113 ton förnybart flygbränsle upphandlats.

För informtion om utsläpp från tjänsteresor se tabell på sidan 108.

Energianvändning kopplat till IT

SOS Alarm ska minska energianvändningen genom energieffektiva åtgärder och inköp av energisnål utrustning. För att effektivisera energianvändningen inom IT-området så finns en strategi att i så hög grad som möjligt samutnyttja serverparken. Därutöver återvinner SOS Alarm i det närmaste all IT-utrustning. För information om återvunnen IT utrustning se tabell på sidan 108.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Förstärkt fokus på att nå de globala och nationella klimatmålen

SOS Alarms verksamhet har relativt låg klimatpåverkan, men måste likväl som alla andra organisationer sträva efter att bidra till de globala och nationella målen. Dessutom kommer 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 ur ett beredskaps- och bemanningsperspektiv, vilket på längre sikt kan få finansiella konsekvenser.

Under 2023 har beräkningar genomförts av den egna verksamhetens klimatpåverkan i enlighet med Greenhouse Gas Protocol för åren 2020–2023. Syftet med beräkningarna är att de ska utgöra grund för att sätta nya ambitioner avseende ett långsiktigt klimatmål för SOS Alarm för att bidra till Parisavtalets mål. Jämfört med tidigare års beräkningar enligt Greenhouse Gas Protocol har ett flertal utsläppskategorier justerats genom användandet av ett mer rättvisande ekonomiskt underlag. Det förklarar en ökning av beräknade utsläppssiffor jämfört med redovisade siffror i SOS Alarms årsberättelse 2022.

Under början av 2024 kommer SOS Alarm att arbeta vidare med att sätta ambitionsnivåer per utsläppskategori vilket resulterar i ett mer precist långsiktigt klimatmål med delmål till 2030.

Utsläpp verksamhet (ton CO_2e)	Basår 2020	2021	2022	2023	Förändring Basår–2023, %
Scope 1	**49**	**32**	**51**	**64**	**30%**
Egna transporter	49	32	51	64	30%
Scope 2	304	303	303	302	-1%
El och värme	304	303	303	302	1%
Scope 3	**3 540**	**2 910**	**3 217**	**5 043**	**42%**
Inköpta varor och tjänster [1)]	3 424	2 826	3 059	4717	38%
Tjänsteresor	115	83	159	326	183%
Summa	**3 893**	**3 245**	**3 571**	**5 409**	**39%**
Besparing genom återanvändning via hållbar IT	-14,4	-84,2	-102	-84,8	
Reduktion genom köp av förnybart flygbränsle	-91,8	-56,7	-56,7	-124,8	
Summa reduktion	**-106,2**	**-140,9**	**-158,7**	**-209,6**	
Utsläpp per anställd, ton	3,1	2,6	2,8	3,9	
Utsläpp per krona i omsättning, gram CO_2/krona	2,9	2,3	2,4	3,3	
Utsläpp per anställd tjänsteresor (ton/anställd) [2)]	0,13	0,09	0,17	0,29	

[1)] IT hårdvara, mjukvara och tillhörande tjänster, byggarbete och material, kaffe, mat och övriga personalkostnader, konsulter och inhyrd personal, lokalhyror, möbler och inventarier, städtjänster, medverkan mässor och konferenser, enhetskläder, finansiella tjänster samt tidningar och facklitteratur.

[2)] Utsläpp per anställd tjänsteresor (ton/anställd) är beräknat på utsläppskategorierna egna transporter (scope 1) och tjänsteresor (scope 3).

Huvudsakliga källor.
Utsläppsdata från leverantörer, utsläppsfaktorer från myndigheter, upphandlingsmyndighetens underlag för miljö-spend analys, underlag från tillverkare avseende produkters miljöpåverkan i ett livscykelperspektiv.

Indelning av utsläpp:
Scope 1, direkta utsläpp från verksamheten som ägs och kontrolleras av organisationen.
Scope 2, utsläpp som uppstår vid produktion av den el, fjärrvärme, fjärrkyla och ånga som köps in.
Scope 3, övriga indirekta utsläpp.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

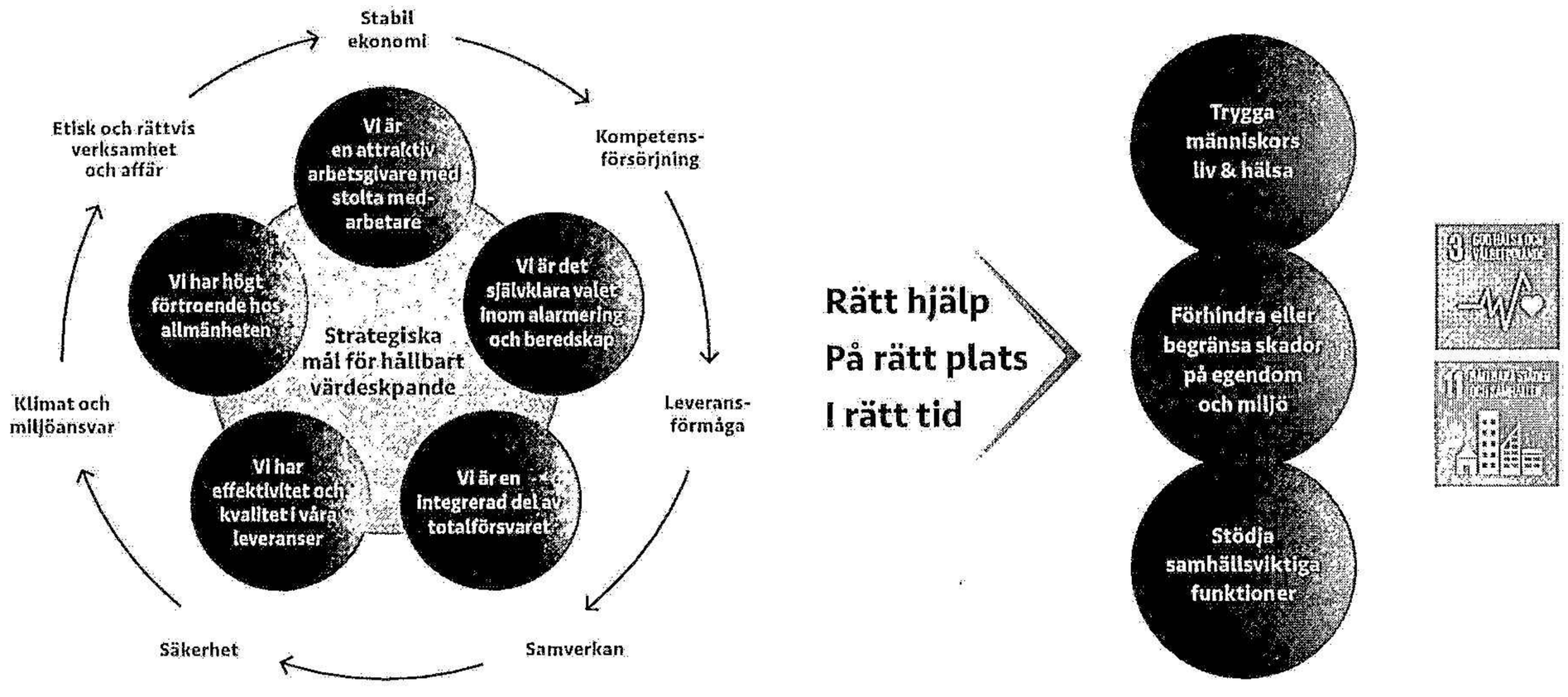
20240430006803

Dubbel väsentlighetsanalys och nya strategiska mål för ett hållbart värdeskapande för perioden 2024–2030

SOS Alarm har under hösten 2023 genomfört en så kallad dubbel väsentlighetsanalys, med syfte att att identifiera de mest väsentliga hållbarhetsaspekterna. Analysen görs för att identifiera hur verksamheten kan bidra till ett långsiktigt hållbart värdeskapande och utifrån det sätta hållbara mål och strategier, dvs för affärsplanen för åren 2024–2026 med utblick mot 2030. Analysen som är genomförd med stöd av regelverket för CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) och ESRS (European Sustainability Reporting Standards) är framåtriktad och syftar till att identifiera, dels hur koncernens verksamhet påverkar människor, miljö och samhälle – såväl negativ som positiv påverkan, dels vilka yttre omvärldsfaktorer som påverkar verksamheten och vad det kan få för finansiella konsekvenser. För att ta utgångspunkt i våra intressenters förväntningar är grunden för analysen en kontinuerlig dialog med verksamhetens intressenter i kombination med en omfattande omvärldsbevakning och verksamhetens egen kunskap och expertis.

En beskrivning av intressentgrupper, forum för dialoger och de för varje grupp mest väsentliga aspekterna återfinns på sidan 96.

Nedan beskrivs kopplingen mellan de mest väsentliga aspekterna för ett hållbart värdeskapande, de strategiska målen, verksamhetens mission, vision och koppling till de globala målen.



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

ORGANISATIONENS PÅVERKAN PÅ MÄNNISKOR, MILJÖ OCH SAMHÄLLE

SOS Alarms viktigaste bidrag ur ett hållbarhetsperspektiv sammanfattas av visionen om ett tryggare Sverige för alla och genom missionen att dag som natt, året om, se till att rätt hjälp finns på rätt plats i rätt tid. De tjänster som levereras syftar till att trygga människors liv och hälsa, förhindra eller begränsa skador på egendom och miljö samt till att stödja samhällsviktiga funktioner. Detta överensstämmer väl med förväntan från samtliga intressentgrupper och övriga delar i analysen. Från ägarsidan uttrycks detta i en förväntan på operationell excellens, föredömligt agerande och ett långsiktigt hållbart värdeskapande. Sammanfattningsvis har följande områden identifierats som mest väsentliga för att uppnå ett långsiktigt hållbart värdeskapande:

Leveransförmåga
Det är viktigt att upprätthålla förtroendet för vår leveransförmåga – oavsett vad som händer. SOS Alarm måste fungera såväl i vardag som vid kris eller i krig. Det innebär krav på effektiva processflöden, stabil teknik och infrastruktur, medarbetare med rätt kompetens och en förmåga att vara proaktiv och upprätthålla rätt bemanning. Det handlar också om att ha förmåga att nyttja digitaliseringsmöjligheter för att utveckla tjänsteutbud och skapa effektivare tjänster för allmänheten och för kunder och samverkansparter.

Kompetensförsörjning
Att förse verksamheten med rätt kompetens över tid och att vara en attraktiv arbetsgivare är grundläggande för en lyckad leverans. Tillgången på kompetens inom flera områden kommer att vara en växande utmaning och ställa krav på ledarskap, rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, ersättningar och arbetsvillkor etcetera.

Samverkansförmåga
SOS Alarm är helt beroende av samverkan med statlig och kommunal räddningstjänst och med kommuner och regionkunder. Dessutom med andra myndigheter, partners och samarbetsparter. Det ställer krav på lyhördhet för kunder och samverkansparters behov i syfte att möta varje kund/samverkanspart utifrån gemensamma förutsättningar, vilket kan ställa krav på såväl kompetens som tekniska lösningar.

Säkerhet
SOS Alarm är en organisation med ett viktigt samhällsuppdrag. Säkerhetskultur och krisberedskap måste genomsyra verksamheten. Omvärldsläget och den krav- och hotbild som råder kräver fokus och tydlighet ur ett säkerhetsperspektiv. Detta inbegriper allt från fysisk säkerhet, personsäkerhet till informationssäkerhet. En annan viktig aspekt är att säkerställa en säker leverantörskedja. Det vill säga att de för verksamheten mest kritiska leverantörerna har förmåga att leverera även under mer pressade förhållanden.

Stabil ekonomi
En långsiktigt stabil ekonomi är en förutsättning för en leverans med hög kvalitet och säkerhet och för att verksamheten ska kunna utvecklas.

Etisk och rättvis verksamhet
SOS Alarm är offentligägt och har ett viktigt samhällsuppdrag. Det förväntas att organisationen i alla delar agerar föredömligt. Det ställer krav på att:

- värna alla människors lika rätt till hjälp
- inköp sker ansvarsfullt med hänsyn tagen till hela leveranskedjan
- värna mänskliga rättigheter och antikorruption
- arbeta för mångfald och inkludering
- vara öppna och transparenta.

Klimat och miljö
Att ha ett aktivt klimat- och miljöarbete är viktigt och ett krav från den absoluta majoriteten av kunder. Även om SOS Alarm som tjänsteföretag har en relativt liten påverkan på klimat och miljö så förväntas organisationen exempelvis bidra till FN:s och till Sveriges klimatmål och sträva mot nollutsläpp av växthusgaser till 2045. Verksamhetens direkta påverkan är framför allt kopplad till energianvändning, inköp och till resande. Dessutom har verksamheten indirekt påverkan via utlarmningstider vid exempelvis bränder. En effektiv larmhantering i samverkan med kunder och samverkansparter begränsar miljöpåverkan och storleken av utsläpp av växthusgaser och giftiga ämnen.

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006804

YTTRE FAKTORERS PÅVERKAN PÅ VERKSAMHETEN UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

Hur väl SOS Alarm lyckas med ett långsiktigt värdeskapande beror inte bara på oss själva utan på en rad yttre faktorer. De med störst inverkan på verksamheten och som därmed förväntas ge störst finansiella konsekvenser är:

Offentlig ekonomi
Finansiering av verksamheten kommer från kunder och uppdragsgivare som till absolut övervägande del befinner sig inom den offentliga sektorn där ekonomin för lång tid framöver ser mycket ansträngd ut. För att kunder och samverkansparter ska kunna lösa sina uppdrag ställs krav på nya effektiva samverkansformer eller tjänster. Kunder och samverkansparters allt mer pressade ekonomier och de beslut de tar utifrån detta faktum kan få stor framtida påverkan på SOS Alarms verksamhet. Dessutom är det redan idag svårt att planera långsiktigt när politiska beslut avseende framför allt ersättning för alarmeringsavtalet är kortsiktiga och kopplade till den årliga budgetprocessen. Sammantaget förväntas detta ha hög finansiell inverkan såväl i det korta som i det långa perspektivet.

Tillgång till kompetens
Tillgången till kvalificerad arbetskraft är begränsad samtidigt som behovet av vissa specialistkompetenser och vissa yrkesgrupper ökar. Risken är överhängande att detta leder till ökade personalkostnader när lönekrav, rörlighet, utbildningsinsatser och löpande kompetensutveckling behöver stärkas. Förutom kundkrav på att stärka speciell kompetens så kommer utvecklingen inom framför allt IT, som exempelvis AI, att kräva tillkommande kompetenser. Detta kan leda till fördyringar av verksamheten – speciellt om kompetensbehov behöver täckas av externa resurser.

Instabilitet i omvärlden och ökat fokus på civil beredskap
I en tid präglad av osäkerhet och instabilitet, har frågan om civil beredskap blivit mer påtaglig än någonsin. SOS Alarm har en viktig roll som en integrerad del av totalförsvaret. Verksamheten finns till för att möta nödsituationer, kriser och stora samhällsstörningar dygnet om, året runt. Säkert är att det kommer krävas ökad samordning och koordinering mellan olika aktörer, både nu och i ett framtida läge av höjd beredskap. Där kan gemensamma insatser bli avgörande för att upprätthålla samhällets stabilitet och säkerhet. För SOS Alarms del kan den finansiella påverkan beroende på ambitionsnivån hos uppdragsgivare och framtida händelseutveckling bli stor under en längre tid. Det kommer också innebära att SOS Alarm i högre grad blir involverad i olika typer av samverkansforum och övningar, vilket kommer att ha påverkan på resursåtgång på såväl central som lokal nivå.

Demografisk utveckling
En åldrande befolkning innebär en ökad press på hälso- och sjukvården, med fler äldre och multisjuka att ta hand om. Detta innebär inte bara att det krävs mer resurser, utan även en omstrukturering av tjänster och stöd där omställningen till god och nära vård är en del. För SOS Alarms del innebär detta ökade krav på en effektiv verksamhet som också ska effektivisera hälso- och sjukvårdens verksamhet. Ökande ärendevolymer och längre samtal på grund av mer komplexa ärenden. Ett ökat behov av samverkan med fler aktörer för att klara leveransen och behov av nya tjänster och av nya kompetenser kring vård i hemmet/nära vård. Totalt sett förväntas det få stor finansiell påverkan under lång tid.

Klimatpåverkan
SOS Alarms verksamhet kommer i allt högre grad att påverkas av klimatförändringar. I det korta perspektivet så är verksamheten väl rustad för att klara samhällsstörningar till följd av extremväder, översvämningar, torka, skogsbränder etcetera. På längre sikt så kan dock påverkan bli större med mer utdragna och omfattande förlopp vilket kan påverka till exempel bemanningsförmåga. I ett än mer långsiktigt perspektiv kan förändringar av havsnivåer till följd av klimatförändringar få stor inverkan på samhället och då även påverka verksamheten direkt beroende på geografisk placering av verksamhetens anläggningar. De finansiella konsekvenserna bedöms därför som stora men då sett till längre perspektiv än 2030.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

GRI-index

Rapporten omfattar SOS Alarms hållbarhetsrapportering för perioden 1 januari–31 december 2023 och är upprättad i enlighet med redovisningsstandarden GRI 2021.

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Standardupplysningar				
2-1	Företagsupplysning			2, 4, 36
2-2	Enheter som ingår i redovisningen		SOS Alarm i Sverige AB, YouCall i Sverige AB, SOS Innovation AB	93
2-3	Rapportperiod, frekvens och kontakt-uppgift		Kontaktuppgift: Astrid Pettersson, astrid.pettersson@sosalarm.se	93
2-4	Förändringar av information			93
2-5	Externt bestyrkande			119–120
2-6	Affärsmodell, viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna			4, 14–15, 106
2-7	Anställda			11–13, 102
2-8	Personal som inte är anställd			102
2-9	Struktur och styrning			43, 47, 52, 94
2-10	Nominering och val av styrelse			44
2-11	Styrelseordförandes roll			44
2-12	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning			44
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	93
2-15	Intressekonflikter			43–44
2-16	Kommunikation av kritiska fråge-ställningar			43–56, 93
2-17	Styrelsens kollektiva kunskap			45, 47–49
2-18	Utvärdering av styrelsens förmåga och prestation			45
2-19	Ersättningspolicy för styrelse och koncernledning			56, 73
2-20	Process för att bestämma ersättning			46
2-21	Årlig total lönekvot	Ja	Analys och beräkningar genomförs under 2024	
2-22	Uttalande om strategi för hållbar utveckling			7–8
2-23	Krav enligt policys			53, 94–95
2-24	Realiserande av krav enligt policys			94
2-25	Process för att stävja negativ påverkan			94–95
2-26	Mekanism för att få råd och lyfta frågeställningar			94
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			96
2-30	Kollektivavtal		Samtliga medarbetare förutom vd omfattas av kollektivavtal	

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006805

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Frågespecifika upplysningar (indikatorer) i GRI Standarder				
3-1	Process för att avgöra väsentligheter			97, 109–111
3-2	Lista av väsentligheter			97
Ekonomiska resultat				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			9–10, 96
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde			9–10
201-2	Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter på grund av klimatförändringar			96
201-3	Incitamentsprogram och pensionsplaner		Begränsas till beskrivning av incitamentsprogrammet miNova. (Koncernen tillämpar i övrigt ITP – tjänstepension)	41, 73
201-4	Finansiellt stöd från offentlig sektor		Erhåller inget stöd från offentlig sektor. SOS Alarm har avtalad ersättning från staten för alarmeringsavtalet	
Företags-specifikt nyckeltal	Lönsamhet, rörelsemarginal			39, 104
Företags-specifikt nyckeltal	Kapitalstruktur, soliditet			39, 104
Marknadsnärvaro				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	ja	Ej väsentlig fråga utifrån SOS Alarms verksamhet	
202-1	Lönekvoter för standardlön vid anställning jämfört med lokal minimilön	ja		
202-2	Andel ledande befattningshavare som anställts lokalt	ja		
Indirekt ekonomisk påverkan				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	ja	Ingen väsentlig fråga för SOS Alarm – Har endast verksamhet 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			95, 106–107
204-1	Andelen utgifter som läggs på lokala leverantörer	ja	Ej väsentlig fråga har endast verksamhet i Sverige	
Antikorruption				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			53, 94–95, 105
205-1	Verksamhet som har riskbedömts gällande korruption			105
205-2	Kommunikation och utbildning i anti-korruptionspolicies och rutiner			105
205-3	Bekräftade korruptionsfall samt vidtagna åtgärder			105
Konkurrenshämmande aktiviteter				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			105
206-1	Rättsliga åtgärder för konkurrens-hämmande beteende och monopol			105
Skatt				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			53, 94, 104

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
207-1	Organisationens inställning till skatt (till exempel skattestrategi) (styrnings-upplysning)			104
207-2	Skattestyrning, kontrollramverk och riskhantering (styrningsupplysning)			104
207-3	Intressentdialog och hantering av skatteangelägenheter			104
207-4	Land-för-land-rapportering	Ja	Har endast verksamhet i Sverige	
Material				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Ja	Ej väsentlig fråga utifrån SOS Alarms 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 förpackningsm	Ja		
Energi				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		SOS Alarm ska eftersträva en effektiv energianvändning. Detta ska genomsyra 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 merparten av sin energi-användning då värme och el ingår i hyresavtalen. Genomför kontinuerligt energikartläggningar, senast under 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	Ja	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 mil-jömärkta produkter	
303-1	Interaktioner med vatten som gemensam resurs (styrningsupplysning)	Ja		
303-2	Hantering av påverkan relaterat till utsläpp av vatten (styrningsupplysning)	Ja		
303-3	Vattenuttag	Ja		
303-4	Vattenutsläpp	Ja		
303-5	Vattenförbrukning	Ja		
Biologisk mångfald				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Ja	Ej 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 biolo-gisk 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		

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006806

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
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			108
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)			108
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser, energi (Scope 2)			108
305-3	Övriga indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)			108
305-4	Utsläppsintensitet växthusgaser			108
305-5	Minskning av växthusgasutsläpp		Det har inte skett någon minskning.	108
305-6	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen (ODS)	Ja	Kan ej mätas	
305-7	Kväveoxider (NOx), svaveloxider (SOx), och andra betydande utsläpp till luften	Ja	Kan ej mätas	
Företags-specifikt nyckeltal	CO_2-utsläpp till följd av tjänsteresor per anställd			108
Företags-specifikt nyckeltal	Reduktion av CO_2 utsläpp till följd av återvinning av IT-utrustning			108
Avfallshantering				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Ja	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)	Ja	Har ej egen rådighet över avfallshanteringen utan denna hanteras ytterst av hyresvärden. Undantaget är uttjänt IT-utrustning, vilket utgör en stor del av det avfall som verksamheten generar. I övrigt utgörs större delen av avfallet av normala hushållssopor och förpacknings-material. Sortering sker utifrån lokala föreskrifter och utifrån regler om farligt avfall	
306-2	Styrning av betydande avfallsrelaterade effekter (styrningsupplysning)	Ja	Avfallshanteringen 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	
306-5	Avfall till förbränning och deponering	Ja	Kan ej mätas	
Leverantörsbedömning miljö				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			107
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			11–13, 97
401-1	Nyanställning och personalomsättning			102

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
401-2	Förmåner som ges till heltidsanställda men inte till deltids- eller visstids-anställda		Samtliga förmåner förutom mål- och incitamentsprogrammet miNova omfattar samtliga medarbetare. miNova gäller för alla medarbetare förutom vd och koncernledning	
401-3	Föräldraledighet		Föräldraledighet ges enligt reglerna i Föräldraförsäkringen	
Företags-specifikt nyckeltal	Medarbetares ambassadörsskap – eNPS – Employee Net Promotor Score			10, 98
Företags-specifikt nyckeltal	Stolthetsindex			12, 98
Relation anställda ledning				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			99, 101
402-1	Minsta varseltid vid verksamhets-förändringar			101
Företags-specifikt nyckeltal	Ledarskapsindex			12, 99
Arbetsrelaterad hälsa och säkerhet				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			11–13, 97, 99
403-1	Styrningssystem för arbetsrelaterad hälsa och säkerhet (styrningsupplysning)			11–13
403-2	Identifiering av faror, riskbedömning och incidenter (styrningsupplysning).			99
403-3	Arbetsrelaterad hälsovård (styrnings-upplysning)			99–100
403-4	Anställdas delaktighet, samråd och kommunikation kring arbetsmiljö och säkerhet (styrningsupplysning)			99
403-5	Utbildning av anställda kring arbets-relaterad hälsa och säkerhet (styrnings-upplysning)			99
403-6	Främjande av anställdas hälsa (styrningsupplysning)			100
403-7	Förebyggande och begränsning av arbetsrelaterad hälsa och säkerhet (styrningsupplysning)			100
403-8	Anställda som omfattas av lednings-system för hälsa och säkerhet i arbetet		100% av verksamhetens anställda omfattas	
403-9	Arbetsrelaterade skador			99
403-10	Arbetsrelaterade hälsoproblem			100
Företags-specifikt nyckeltal	Sjukfrånvaro			39, 100
Utbildning och kompetensutveckling				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			12, 97
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 förut-sättning 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 upp-muntras medarbetarna att på eget initiativ ta del av diverse virtuella utbildningar	
404-2	Kompetensutveckling, stöd vid avslutad anställning		Sker genom riktade insatser via Trygghetsrådet	

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430006807

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
404-3	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av prestation och karriärutveckling	Ja	System för uppföljning av efterlevnad saknas.	
Mångfald och likabehandling				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			53, 94, 101, 110
405-1	Mångfald hos styrelse, ledning och anställda			40, 53, 102
405-2	Kvinnors grundlön och ersättning i förhållande till mäns			101
Icke-diskriminering				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			101
406-1	Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder			101
Organisationsfrihet och kollektiva förhandlingar				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		Denna fråga är avgränsad till inköp av varor och tjänster. Vi har krav på att leverantörer måste acceptera vår uppförandekod. Uppföljning sker i de fall där det bedöms finnas risk att rätten är hotad	www.sosa-larm.se
407-1	Verksamheter och leverantörer där rätten till organisationsfrihet och kollektiva förhandlingar kan vara hotad			106
Barnarbete				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		Endast aktuellt i samband med riskbedömning av leverantörsledet	106
408-1	Verksamheter och leverantörer där betydande risk för barnarbete			106
Tvångsarbete				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning		Endast aktuellt i samband med riskbedömning av leverantörsledet	106
409-1	Verksamheter och leverantörer där betydande risk för tvångsarbete eller obligatoriskt arbete identifierats			106
Säkerhetsrutiner				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			53, 94–95
410-1	Säkerhetspersonal som utbildats i organisationens policies eller rutiner gällande mänskliga rättigheter			95, 104
Ursprungsbefolkningens rättigheter				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Ja	Ej väsentlig fråga utifrån SOS Alarms verksamhet	
411-1	Kränkningar av ursprungsbefolkningens rättigheter	Ja		
Lokalsamhällen				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Ja	Ej väsentlig fråga utifrån SOS Alarms verksamhet	
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		

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

Nr	Beskrivning av upplysning	Ute-lämnanden	Förklaringar	Sidhän-visning
Social leverantörsbedömning				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			106
414-1	Andel nya leverantörer som granskats utifrån sociala kriterier		Samtliga nya leverantörer som är föremål för upphandling bedöms	106
414-2	Negativ påverkan på arbetsförhållan-dena i leverantörskedjan samt vidtagna åtgärder		Under 2023 har process och verktyg för leverantörsuppfölj-ning förbättrats. Inga uppföljningar har skett eller varit nödvändiga under 2023	
Politik och lobbying				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			96
415-1	Bidrag till politiska organisationer			106
Kunders hälsa och säkerhet				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning			7–8, 97
416-1	Utvärdering av produkt- och tjänstekate-goriers påverkan på hälsa och säkerhet			7–8, 9–10
416-2	Fall av bristande efterlevnad gällande produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet		2023 gjordes 7 anmälningar enligt Lex Maria. Korrigerande och förebyggande åtgärder är vidtagna och godkända av IVO	
Företags-specifikt nyckeltal	Allmänhetens förtroende – index			10, 13, 39, 98
Företags-specifikt nyckeltal	Kundnöjdhet (Index)			10, 13, 39, 98
Företags-specifikt nyckeltal	Svarstid 112 (sekunder)			10, 13, 39, 98
Företags-specifikt nyckeltal	Servicenivå 112 inom 30 sekunder			39
Företags-specifikt nyckeltal	Tid till identifierat hjälpbehov			10, 13, 39, 98
Marknadsföring och märkning				
3-3	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	Ja		
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 samverkans-parter 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 2024 certifiera verksamheten enligt ISO 27001 avseende informationssäkerhet	104
418-1	Underbyggda klagomål gällande över-trädelser av kundsekretess och förlust av kunddata		Det finns inga klagomål gällande överträdelser av kundsekretess och förlust av kunddata	104

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430068O8

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 2023. SOS Alarm Sverige AB har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning på sidan 93 och den lagstadgade hållbarhetsrapportens omfattning på sidan 93 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 93 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 (omarbetad) Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. Vi har utfört vår granskning avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. En översiktlig granskning och en granskning enligt RevR 12 har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i övrigt har.

Revisionsföretaget tillämpar ISQM 1 (International Standard on Quality Management) 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.

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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

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 21 mars 2024
KPMG AB

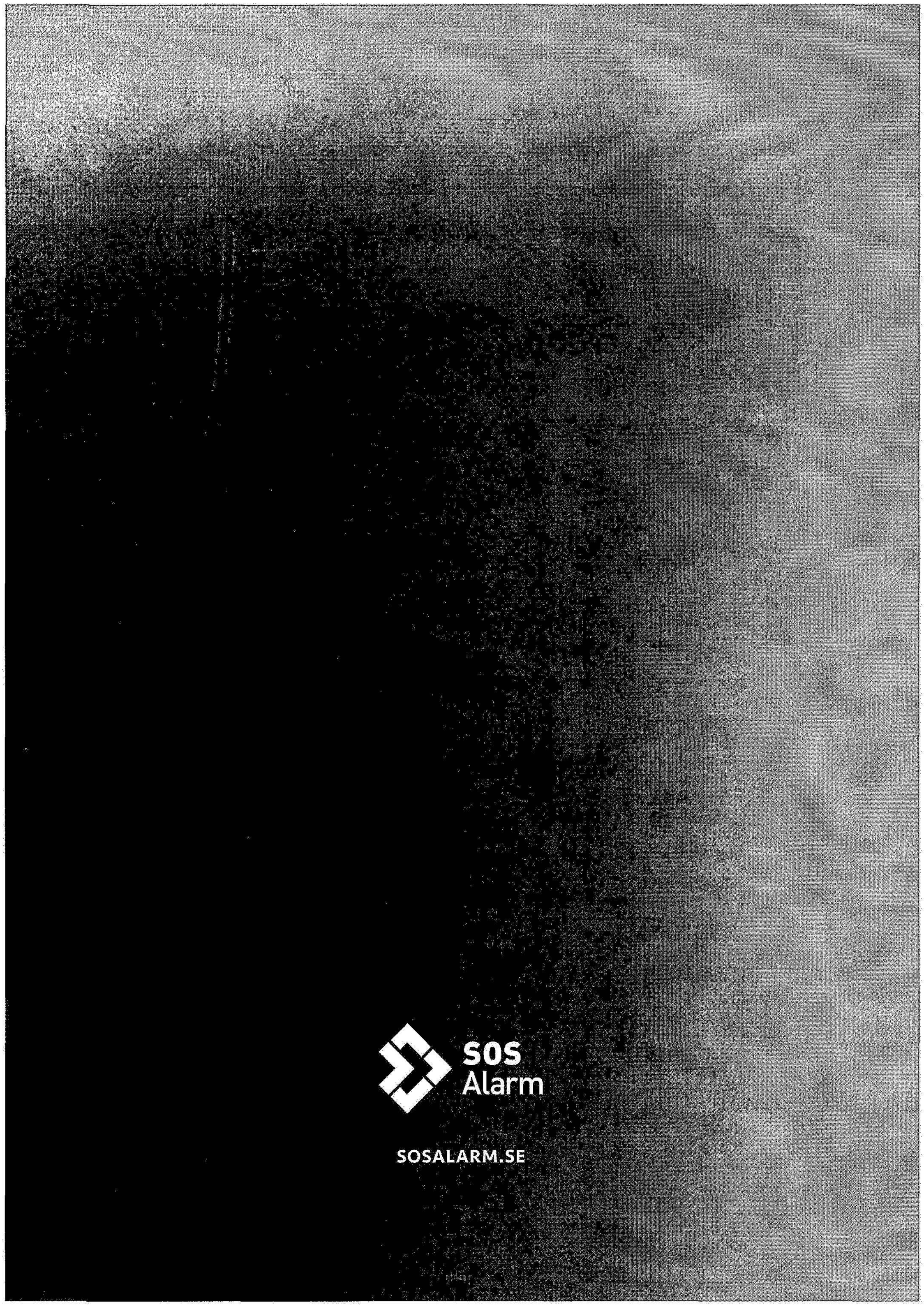
Jimmy Almqvist
Auktoriserad revisor

Torbjörn Westman
Specialistmedlem i FAR

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

Document ID
A647CB259D39449D94869AEAC417387D

20240430068O9



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

Document ID:
A647CB259D39449D94869AEAC417387D