

SOS Alarms Hållbarhetsredovisning för verksamhetsåret 2010

| | |
|---|-----|
| Innehållsförteckning: | Sid |
| VD har ordet..... | 2 |
| Verksamhet och organisation och bolagsstyrning | 3 |
| En lyhörd partner via systematisk dialog med olika intressentgrupper..... | 4 |
| Gemensam värdegrund..... | 5 |
| Vår viktigaste resurs – medarbetarna..... | 7 |
| En säker och ändamålsenlig teknik..... | 7 |
| En ständig strävan efter att bli bättre..... | 9 |
| En ekonomi i balans – en förutsättning för en hållbar utveckling | 10 |
| SOS Alarms miljöarbete..... | 10 |
| Rapportering och uppföljning..... | 11 |
| Avgränsningar..... | 13 |
| Redovisning av indikatorer..... | 14 |
| Bestyrkanderapport..... | 15 |
| GRI Index..... | 18 |
| | 20 |

VD har ordet

SOS Alarms mission är att arbeta för ett tryggare samhälle. Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör företaget en viktig länk i samhällets krisberedskap. Detta avspeglar sig i hela verksamheten som har som affärsidé att utveckla, erbjuda och utföra tjänster för ett tryggare samhälle. För oss är hållbarhet likställt med att uppfattas som långsiktigt trygg och pålitlig, vare sig det rör sig om nödställda, kunder, partners, medarbetare, ägare eller miljöhänsyn. Detta genomsyrar också verksamheten och hela vårt tjänsteutbud. Vår strävan är:

- att vi har tydliga processer för en effektiv bolagsstyrning,
- att vi är lyhörda för omgivningens krav på snabba och adekvata hjälpinsatser,
- att vi har en gemensam värdegrund och etiska riktlinjer som bas för vår verksamhet,
- att vi ska ta till vara och ständigt utveckla vår viktigaste resurs – medarbetarna,
- att vi erbjuder en god arbetsmiljö
- att vi kan hantera och ha tillgång till avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik,
- att vi bedriver ett systematiskt kvalitetsutvecklingsarbete,
- att vi i allt fortsätter att sträva efter att bidra till sammanhållning och samordning av samhällets hjälpresurser,
- att vi hanterar vår ekonomi på ett ansvarsfullt sätt så att vi kan leva upp till av ägarna uppsatta ekonomiska mål och samtidigt ha fortsatt ekonomiska resurser att möta samhällets och våra kunders framtida krav på utveckling av våra tjänster,
- att vi bedriver vår verksamhet med så lite miljöpåverkan som möjligt

För att säkerställa en hållbar utveckling och en långsiktig konkurrenskraft inleddes under 2010 ett strategiskt förändringsarbete att utifrån SOS Alarms mission ”för ett tryggare samhälle” säkerställa en tydlig målbild för verksamheten, nöjda kunder, ständiga förbättringar av effektivitet och kundnytta, företags konkurrenskraft och att varumärket stärks. Detta ledde till en ny organisationsstruktur uppdelad på fyra affärsområden med tydligt kund- och resultatansvar för respektive tjänsteområde.

Ur ett hållbarhetsperspektiv kan vi se att samarbetet mellan samtliga parter i larmkedjan ständigt ökar och att fokus är stort på samverkan kring utveckling av teknik och rutiner. Detta gynnar såväl de olika delarna i larmkedjan genom att resurser används mer effektivt som att den enskilde medborgaren gynnas genom bland annat kortare larmtider, ökad kompetens i larmprocessen och en bättre patientstyrning till rätt vårdnivå. Under 2011 kommer en ny strategi för produktionssamverkan mellan centralerna att förändra produktionssättet. Syftet är att vi både ska kunna producera effektivare med jämnare kvalitet samtidigt som vi blir mindre sårbara. Stort fokus finns i samband med detta på kvalitetsarbete i samverkan med våra uppdragsgivare.

Vi strävar efter att vår viktigaste resurs, medarbetarna är kompetenta, engagerade och friska. För detta krävs bra rekryteringssystem, verksamhetsanpassade utbildningar, goda ledare och en god arbetsmiljö. Därför satsar vi nu ytterligare på att utveckla vår utbildningsplattform, inklusive program för ledarutveckling. I samband med att vi planerar införandet av en ny produktionsstrategi och ett nytt sätt att planera bemanning på centralerna har ett projekt startats i syfte att säkerställa hälsosamma scheman. En medarbetarundersökning genomfördes hösten 2009 vilken följdes upp med aktiviteter under 2010. Från och med 2011 kommer denna typ av undersökning att återkomma årligen.

Under 2010 har ett miljöledningssystem enligt ISO 14001 införts och certifierats. Med utgångspunkt från en genomförd miljöutredning antogs ny miljöpolicy och ett antal nya miljömål vilka i stort innebär att vi i första hand ska kunna lokalisera och mäta vår miljöpåverkan för att på sikt minska denna genom ett förändrat beteende. Vi har under senare år strävat efter att vår IT-miljö ska vara så ”grön” som möjligt. Detta åstadkommes bland annat genom val av leverantörer, inköp av endast miljömärkta datorer samt en virtualisering av serverparken. För att minska negativ miljöpåverkan är det viktigt att alla medarbetare blir medvetna och får kunskap om hur detta kan ske. Därför skapades en interaktiv miljöutbildning som nu 85 % av medarbetarna slutfört. Förutom uppvärmning av lokaler samt energiförbrukning kopplat till vår IT-drift så är tjänsteresor det som står för vår största miljöpåverkan. Vi har därför som mål att i möjligaste mån ersätta fysiska möten med telefonmöten samt webb- och videokonferenser. Ökningen av telefon och webbmöten är också markant mellan 2009 och 2010 och under 2011 kommer ett videokonferenssystem att tas i bruk för att minska resandet ytterligare. Utöver detta så strävar vi efter att använda tåg före flyg som resealternativ samt att bilresor i möjligaste mån sker med miljöbilar.

SOS Alarms verksamhet och organisation och bolagsstyrning

Verksamheten

SOS Alarm ägs till 50 % av svenska staten och till 50 % av Sveriges Kommuner och Landsting via SKL Företag AB. Moderbolag i koncernen är SOS Alarm Sverige AB med säte i Stockholm. I koncernen finns dessutom två rörelsedrivande dotterbolag, YouCall Sverige AB och Rescue Electronic.

2010 omsatte koncernen 822 MSEK. Balansomslutningen var 543 MSEK. Resultat efter skatt uppgick till 1,9 MSEK vilket motsvarar en avkastning på eget kapital om 1 %

Verksamheten är uppdelad i fyra affärsområden: 112/krisberedskap, Räddning, Vård, och Säkerhet/Jourtele/Trygghetsjour. Moderbolagets verksamhet bedrivs på de 18 SOS-centralerna vilka är indelade i tre geografiska produktionsområden. Huvudkontoret är beläget i Stockholm och utöver ansvar för koncernens strategiska planering finns där stödfunktioner för övrig verksamhet som HR, marknad och kommunikation samt ekonomi. Verksamheten bedrivs i Sverige.

SOS Alarms affärsidé är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster för ett tryggare samhälle. Genom företagets centrala roll i samband med nödsituationer utgör SOS Alarm en viktig länk i samhällets krisberedskap.

SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112 inom Sverige. Staten har uppdragit åt SOS Alarm att svara för SOS-tjänsten och alarmeringstjänsten för den statliga räddningstjänsten. Uppdragen innebär samarbete med sjö-, flyg- och fjällräddning samt polisen. För landstingens räkning utförs uppdrag inom ambulansalarmering och ambulansdirigering. Primärkommunerna anlitar SOS Alarm för alarmering av kommunal räddningstjänst.

För händelser som innebär större påfrestningar för samhället eller för företag och organisationer utvecklas och tillhandahålls kris- och katastroftjänster innebärande hjälp med larm, inkallning av personal, information och beslutsunderlag.

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera andra samhällsnära, trygghetsskapande säkerhets- och jourtjänster. Bland dessa tjänster ingår trygghetslarm, automatlarm, personlarm, jourtelefonmedling samt samordning och dirigering av samhällsfinansierade transporter.

Dotterbolaget YouCalls verksamhet, som bedrivs i Piteå, innefattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefontjänster. Rescue Electronic AB bedriver sin verksamhet från Gävle och levererar larmmottagningsutrustning till kommunernas räddningstjänster och till ambulanssjukvården.

Marknadsförutsättningar

Marknadsförutsättningarna är relativt stabila och SOS Alarm har kontinuerligt ökat sina intäkter för alla tjänsteområden förutom trygghetslarm. Den absoluta majoriteten av SOS Alarms intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Därmed föreligger inget direkt hot mot intäkterna i det korta perspektivet. Konkurrensen har dock ökat markant och idag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva. SOS Alarm har i de flesta upphandlingar fått förnyat förtroende men under 2010 förlorades en upphandling innebärande att uppdraget att prioritera och dirigera ambulanser för fyra landsting upphör från och med november 2011.

SOS Alarms bolagsstyrning

Till grund för styrningen av SOS Alarm AB ligger den svenska aktiebolagslagen, företagets bolagsordning, Svensk kod för bolagsstyrning samt de principer och de ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy.

Det direkta ägarinflytandet praktiseras på årsstämman. De två ägarna tillsätter samtliga styrelseledamöter, varav en utses till ordförande. Hur detta ska gå till stipuleras i det konsortialavtal som finns upprättat mellan ägarna. Utöver de av ägarna tillsatta styrelseledamöterna finns två arbetstagarrepresentanter vilka utses av de tre största fackliga organisationerna som är verksamma inom företaget. Ingen av styrelseledamöterna ingår i företagsledningen..

Bolagsstyrelsen fattar årligen beslut om företagets mål & strategier vilket förs ut i verksamheten via ett internt webbaserat ledningssystem som på ett systematiskt sätt åskådliggör vilka aktiviteter som pågår inom respektive område samt aktuella nyckeltal.

Den dagliga bolagsstyrningen utövas av verkställande direktören som till sin hjälp har en ledningsgrupp med representanter från samtliga affärsområden, produktion, teknik och centrala stödfunktioner.

Medarbetare kan lämna synpunkter och förslag beträffande verksamheten på flera sätt: Vanligast är att detta sker direkt till närmaste chef vid daglig kontakt eller via de årligt genomförda PU-samtalen eller vid de återkommande arbetsplatsträffarna. Det kan också ske direkt till VD vid VD:s återkommande besök på arbetsplatsen eller via andra kontaktvägar som mail etc.. Förslag på förändringar och förbättringar kan även lämnas via företagets webbaserade kvalitetssystem "Bättre" eller via "Skapa" som är namnet på SOS Alarms modell för idégenerering, idéutveckling och skapande av innovationer. Förslag kan också lämnas direkt till styrelsen via de två arbetstagarrepresentanterna.

För verksamheten finns en rad policys och riktlinjer framtagna för att klargöra vilka grundprinciper som gäller för olika situationer. Områden för vilka specifika policys och riktlinjer utarbetas är: miljö, jämställdhet, arbetsmiljö och placering av överskottslikviditet. Dessa policys kompletteras med en rad riktlinjer och instruktioner för de olika delarna i verksamheten.

Inom SOS Alarm hanteras riskanalyser som en del i den löpande verksamheten. Risker i den dagliga verksamheten hanteras inom respektive affärsområde, produktionen eller via specialistfunktioner. Strategiska och mer långsiktiga risker som kan påverka kärnverksamheten hanteras av bolagsstyrelsen och är kopplade till omvärldsbevakning av såväl politiska som marknadsmässiga förutsättningar. Risker av strategisk betydelse är i dagsläget främst kopplade till den ökade konkurrenssituationen och till hur teknikutvecklingen påverkar verksamheten på längre sikt samt till varumärkesfrågor. Förtydligare beskrivning av riskhanteringen inom SOS Alarm hänvisas till senaste årsredovisning.

En lyhörd partner via systematisk dialog med olika intressentgrupper

En förutsättning för ständiga förbättringar är lyhördhet för krav från olika intressentgrupper. SOS Alarms verksamhet berör alla invånare samt i princip alla företag och organisationer i Sverige på något sätt. Intressentlistan kan därför göras lång vilket ställer krav på en systematiserad intressentdialog. Följande är exempel på hur dialogen bedrivs:

112-rådet

- 112-rådet bildades av SOS Alarm 20 november, 2002 efter samråd med Regeringskansliet. I rådet, som är en mötesplats för strategisk samverkan, ingår ett 15-tal företrädare för myndigheter och organisationer som samarbetar med SOS Alarm kring nödnumret 112.
- 112-rådet har till uppgift att fortlöpande vara förslagsställare, rådgivare och referensorgan till SOS Alarm vad avser SOS-tjänstens funktion, utformning och utveckling. Rådet ska särskilt följa tillämpningen av det så kallade alarmeringsavtalet inkl bilagor mellan Staten och SOS Alarm samt vid behov föreslå ändringar i detta.
- I 112-rådet behandlas bland annat utvecklingen av SOS-tjänsten, utbildning och kompetenskrav, utvärdering, kvalitetsmätning och nyckeltal, information, teknikstöd, EU och internationell samverkan samt framställningar och redovisningar till Regeringskansliet.
- 112-rådet sammanträder normalt tre gånger per år efter kallelse från SOS Alarm.

Dialog med Räddningstjänsten

Sedan några år bedriver SOS Alarm en gemensam utvecklings- och kvalitetsuppföljning med räddningstjänsten. Arbetet bedrivs i 18 gemensamma kvalitetsgrupper. Centralt finns ett räddningstjänstråd som består av räddningschefer och leds av SOS Alarms affärsområdeschef för räddning. Aktuella frågeställningar är:

- Utveckling av beslutsstöd för räddningstjänster
- Utalarmeringsteknik - krav, nationell standard etc.

- Enkla och enhetliga rutiner
- Informationsutbyte
- Användningen av Rakel i samarbetet mellan SOS och räddningstjänst
- Larm och ledning
- Gränslös samverkan
- Gemensam kompetensutveckling
- SOS Alarm och Räddningstjänsten som en resurs i samhällets krisberedskap.

Dialog med landstingen och samverkansråd för ambulansprioritering och dirigering

Med jämna mellanrum genomförs en strukturerad dialog med företrädare för respektive landsting i syfte att kartlägga och prioritera vilka frågor som är väsentliga. Med tiden har det blivit påtagligt att behov finns av att samarbeta över geografiska gränser för att utveckla prioriterings- och dirigerings-tjänsten. Under 2010 har därför beslut tagits om att bilda ett rikstäckande samverkansråd för frågor kopplade till tjänsten med företrädare från såväl landsting som från ambulanssjukvården. Detta råd har träffats första gången under januari 2011. Därutöver strävar vi efter att lokalt bygga upp kvalitetsutvecklingsgrupper med företrädare för ambulanssjukvården och SOS Alarm.

Dialoger och seminarier med speciella grupper

För att skapa förståelse för olika gruppers svårigheter och möjligheter att få kontakt med och utnyttja samhällets räddningsresurser och för att informera om tjänsten genomförs riktade seminarier, ofta i kombination med enkätundersökningar.

Under senare år har en teckningstävling genomförts i skolorna på 112-temat. Sagoböcker med 112-sagor har till alla landets förskolor. På vår hemsida finns ett interaktivt 112-spel där den spelande får agera SOS-operatör. Seminarier har genomförts med inriktning på situationen för äldre, invandrare och med fokus på förutsättningarna i glesbygd. Ett resultat av dialogen med invandrarorganisationer är att en speciell utbildning om nödnumret tagits fram för SFI (Svenska för invandrare).

Enkätundersökningar

Enkätundersökningar riktade mot speciella grupper eller för att utreda speciella händelser används återkommande i verksamheten och utgör ofta grund för en fortsatt dialog.

Partnersamarbete inom säkerhetsbranschen

Via partnerskap med larminstallatörer förs en kontinuerlig dialog kring utveckling och kvalitetsarbetet med våra säkerhetstjänster.

Dialog med våra medarbetare

Dialogen med medarbetarna förs ständigt och i flera forum allt från återkommande arbetsplatsträffar till enskilda medarbetarsamtal. System finns dessutom för att fånga upp medarbetares förslag till förbättringar i verksamheten. Medarbetarna har dessutom två representanter i bolagsstyrelsen.

Medarbetarundersökning

Under hösten 2009 genomfördes en omfattande medarbetarundersökning i syfte att kartlägga förbättringsområden gällande arbetsmiljö, arbetsförhållanden, ledning etc. Utifrån undersökningens resultat startades lokala projekt för att utifrån varje enskild enhets förutsättningar genomföra förbättringsåtgärder. Från 2011 planeras en årlig uppföljning av denna undersökning och införande av ett ”Nöjd medarbetarindex”.

Dialog med facken

Via det återkommande företagsrådet förs dialogen med de fackliga företrädarna för Unionen, Ledarna och Vårdförbundet om den löpande verksamheten. Förändringar i verksamheten förhandlas dessutom med de berörda facken.

Strukturerad omvärldsbevakning

Syftet med SOS Alarms omvärldsanalys är att ge en aktuell och samlad bild över perspektiv som påverkar eller kan komma att påverka vårt företag. Analysen av omvärlden ska förbättra möjligheten för ledningen att fatta förutseende beslut. Sedan några år arbetar vi inom SOS Alarm med en modell för samordnad omvärldsanalys. Den innebär att omvärlden bevakas och analyseras på alla nivåer i företaget.

Gemensam värdegrund

I en verksamhet av den här arten är det av stor vikt att ha en gemensam värdegrund. Människor och organisationer som kommer i kontakt med SOS Alarm har ofta utsatts för stora påfrestningar, vilka förutom rent personligt lidande även omfattar ett medialt intresse. SOS Alarm har ett högt förtroende från allmänheten och står för trygghet och pålitlighet. För att bibehålla detta förtroende är det av yttersta vikt att uppdragen utförs på ett föredömligt sätt. En förutsättning är att alla medarbetare oavsett funktion kan identifiera sig med organisationens kärnvärden. För att befästa att alla arbetar enligt samma värdegrund krävs en kontinuerlig process som omfattar alla medarbetare i företaget och alla delar i verksamheten. Etiska frågeställningar ingår som en del i operatörsutbildningarna och ska följas upp i medarbetarsamtal både i grupp och i enskilda samtal. Uppföljning sker bland annat utifrån avidentifierade nödsamtal. De etiska riktlinjer som fastläggs ska komplettera de regelverk och instruktioner som finns för de olika funktionerna inom företaget. Etik handlar om hur organisationen uppträder och agerar i kontakten med hjälpsökande, samarbetspartners, kunder, leverantörer, media och internt inom organisationen.

Vår viktigaste resurs - medarbetarna

Medarbetarna är organisationens viktigaste resurs. För att garantera en korrekt handläggning ställs höga krav på operatörerna. Kvalitetssäkring sker dels genom en noga utarbetad rekryteringsmodell med tester av nya medarbetare samt via systematisk utbildning i flera steg, vilken avslutas med en certifiering. Den återkommer sedan årligen och är en förutsättning för arbete vid operatörsborden.

Nöjda medarbetare är en förutsättning för en hållbar utveckling. Rollen som en god arbetsgivare är central. SOS Alarm kan inte rekrytera färdigutbildade operatörer utan

utbildar alla medarbetare i egen regi. Att välja rätt medarbetare samt behålla och utveckla dem är av största vikt. Ett engagerat ledarskap, en god arbetsmiljö och möjlighet till utveckling är nyckelbegrepp. SOS Alarm strävar efter att:

- Attrahera

Att attrahera presumtiva medarbetare genom att vara en attraktiv arbetsgivare.

- Rekrytera

Att rekrytera rätt medarbetare via en professionell rekryteringsprocess innebärande omfattande behovsanalys, annonsering, informationsträffar, urvalsförfarande, beslut om anställning och introduktion

- Utveckla

En systematisk modell för kompetensutveckling med ett utifrån verksamhetskrav uppdaterade kursutbud är en nödvändighet. Utöver operatörsutbildningar ska det finnas program för ledarutveckling samt utbildning av handledare och coacher samt en process för certifiering av operatörskompetens. Talanger inom verksamheten ska identifieras och tas tillvara på ett systematiskt sätt.

- Behålla

Att behålla medarbetare genom ett engagerat bra ledarskap där varje medarbetare ges möjlighet till utveckling av sin yrkesroll och där uppföljning sker via kontinuerliga medarbetarsamtal. Att verka för friska medarbetare via ett systematiskt arbetsmiljöarbete, friskvårdssatsningar och tidiga insatser vid sjukfrånvaro.

-Avveckla

I de fall avveckling av medarbetare är nödvändigt så strävar vi efter att detta sker på ett sätt där både gruppen och den enskilde medarbetaren får stöd och hjälp i möjligaste mån. Vi har i sådana fall ett nära samarbete med såväl företagshälsovården som Trygghetsrådet och Arbetslivs-resurs. För medarbetare som närmar sig pension genomförs informationsträffar.

Arbetsmiljöarbete

SOS Alarm bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete via arbetsmiljöledningssystemet IDEA. Företaget har dessutom knutit sitt arbetsmiljöarbete till kvalitetssystemet. På detta sätt säkerställs att det löpande arbetsmiljöarbete är ett levande arbete i organisationen och att företaget lever upp till krav i lag och förordning.

Jämställdhet och mångfald

SOS Alarm har en jämställdhetspolicy som beskriver hur jämställdhetsarbete ska ingå som en naturlig del i den ordinarie verksamheten. Detta innebär att jämställdhet medvetet ska beaktas vid rekrytering, lönesättning, utbildningsplanering, utvecklingsverksamhet, projektarbete, organisationsförändringar och vid utformning av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön mm. Till policyn finns även kopplat hur kränkande särbehandling ska förebyggas och hur sådana handlingar ska hanteras.

Varje år upprättas en central jämställdhetsplan. Utifrån den centralt framtagna planen utarbetar lokal ledning tillsammans med de fackliga företrädarna en handlingsplan för det lokala jämställdhetsarbetet. SOS Alarm arbetar aktivt med att förhindra att könsdiskriminering sker inom företaget.

Vi har identifierat att vi har ett behov av att öka mångfalden i företaget. Vi söker därför aktivt vägar för hur vi i rekryteringsprocessen bättre ska kunna attrahera sökande med utländsk bakgrund.

En säker och ändamålsenlig teknik

SOS Alarms operativa verksamhet vad gäller kommunikation och ärendehantering bedrivs med hjälp av teknikplattformen Zenit med kringsystem. För att minska risken för avbrott har samtliga centraler reservsystem för elförsörjning. Genom sin tekniska arkitektur kan in- och utgående kommunikation lätt styras om geografiskt vilket ökar säkerheten och möjligheterna att behålla hög tillgänglighet, även vid stor lokal påfrestning eller vid tekniska problem. För att öka säkerheten är dessutom Zenit uppbyggd kring fyra geografiskt skilda men på varandra speglade tekniknoder. Utöver detta finns parallella alternativsystem.

Tekniska störningar kan ligga utanför företagets kontrollmiljö. Exempel på detta är störningar i telenätet som påverkar tillgängligheten. Alla sådana händelser av betydelse för SOS Alarms verksamhet utreds därför och analyseras tillsammans med nätleverantören för att undvika upprepningar.

För att minimera skadeverkningar av störningar i nätverken för elektronisk kommunikation och för att skapa en gemensam lägesuppfattningsbild (GLU) bedrivs ett projekt i den Nationella telesamverkansgruppen via Post- och telestyrelsen. Ett gränssnitt har skapats för att kunna presentera gemensam störningsinformation där speciella anpassningar gjorts för att underlätta SOS Alarms analysarbete om hur pågående störningar påverkar möjligheterna att nå nödnumret 112 och övrig krishantering i samhället.

En pågående utmaning är att anpassa verksamheten till det digitala radionätet Rakel. Ett projekt pågår innebärande anpassningar i Zenit, uppbyggnad av ett alternativsystem samt implementation i verksamheten har pågått sedan 2008. Projektet är komplext då det inte bara innefattar vår egen teknik och organisation utan måste göras i samråd med framför allt respektive räddningstjänst och ambulansorganisation. Idag hanteras Rakel-kommunikationen för de uppdragsgivare som redan anslutit sig i alternativsystemet som är färdigställt och i drift. Resterande delar av projektet driftsätts under 2011.

Den snabba utvecklingen inom it och Telecom kan i sig innebära såväl en möjlighet som risk i den operationella hanteringen. En risk består av svårigheten att möta en ständig efterfrågan på nya kostnadseffektiva tekniska lösningar, vilka kräver anpassning in i verksamhetens egna system, utan att påverka säkerheten eller möjligheter till samverkan mellan SOS-centralerna. En intensiv omvärldsbevakning inom teknikområdet pågår därför ständigt.

En ständig strävan efter att bli bättre

SOS Alarm är certifierat enligt ISO 9001. Ledningssystemet för kvalitet omfattar alla tjänsteområden och alla arbetsplatser inom moderbolaget. Systemet avser de metoder vilka används för att uppnå uppsatta mål. Systemet präglas av långsiktighet, kundorientering och ett förebyggande syn- och arbetssätt med fokus på ständiga förbättringar.

För att förbättra tjänster och processer pågår ett ständigt utvecklingsarbete. Inom varje tjänsteområde finns ett antal utvecklare. Ett exempel är på detta är vårdutvecklarna, vilka är legitimerade sjuksköterskor som arbetar nära SOS- operatörerna med framför allt medicinska frågor. Deras huvuduppgift är att se över vår kompetensutveckling och den medicinska kvalitetssäkringen. De deltar även i dialogen med sjukvårdshuvudmännen samt i olika forsknings- och fortbildningsprojekt.

Exempel på områden som står under utveckling är: tjänster kopplade till IP-telefoni, positionering av nödställda, kartstöd, beslutsstöd, hantering av massanrop och felringningar, utlarmningsteknik, kompetensutveckling, webblösningar, logistiksystem för dirigerings etc. och Rakel

Via gemensamma kvalitetsutvecklingsgrupper med framför allt räddningstjänst och ambulans formuleras kraven på framtida tjänster.

SOS Alarm medverkar i flera forskningsprojekt som bl a avser hjärtstopp och stroke. Data från hundratusentals ambulansärenden varje år ger underlag för att utveckla effektivare vårdkedjor. Forskning bedrivs även avseende ambulanslogistik tillsammans med sjukvården och teknikleverantörer. Via deltagande i EU-projekt sker internationell samverkan kring hantering av nödsamtal och kriskommunikation.

En ekonomi i balans - en förutsättning för en hållbar utveckling

Trygghet för ägarna och en garant för ett hållbart företagande är en ekonomi i balans. Ägarna har därför ställt krav på att SOS Alarm koncernen sett över en femårsperiod ska ge en genomsnittlig årlig avkastning på åtta procent på eget kapital. Soliditeten förväntas av ägarna uppgå till 30 %. Nivån på målen möjliggör att organisationen på egen hand ska kunna utvecklas och anpassa sig till nya marknadsförutsättningar och klara sina investeringsbehov i ny teknik och arbetsmiljö utan kapitaltillskott från ägarna. År 2010 belastades av omstruktureringskostnader av engångskaraktär. Därmed uppnåddes inte avkastningsmålet för det enskilda året. Däremot förväntas de vidtagna åtgärderna leda till en förbättrad resultatnivå kommande år.

SOS Alarms miljöarbete

Att minska verksamhetens negativa miljöpåverkan är det övergripande målet för SOS Alarms miljöarbete. 2009 beslutades att öka fokus på miljöaspekter i verksamheten. En miljöutredning gjordes för att kartlägga verksamhetens miljökonsekvenser och var störst förbättringspotential finns. Fyra områden identifierades:

- Tjänsteresor
- Inköp
- Energiförbrukning
- Avfallshantering

Utifrån denna utredning utformades ett antal miljömål och en ny miljöpolicy antogs:

SOS Alarms miljöpolicy

Genom vår mission om "Ett tryggare samhälle" verkar vi för att bevara miljön åt kommande generationer och bidra till en hållbar utveckling. Det ska vi göra genom att minska vår negativa miljöpåverkan och ständigt förbättra vårt miljöarbete. SOS Alarm ska tillgodose många kundkategoriers behov av larmtjänster med hänsyn till miljön.

Våra mest betydande miljöaspekter i verksamheten är tjänsteresor, inköp, energiförbrukning och avfallshantering

Det innebär att

- Vår personal ska ha goda miljökunskaper
- Vi ska sträva efter att välja miljömärkta produkter och tjänster
- Vi ska följa miljölagstiftning och kundkrav inom miljöområdet
- Vi ska förebygga föroreningar genom att minska miljöbelastningen från våra tjänsteresor med fokus på minskade utsläpp av klimatpåverkande gaser som koldioxid och andra utsläpp
- Vi ska minska vår resursförbrukning och energianvändning genom att ta miljöhänsyn vid inköp och användning av IT och vid inköp av fastighetstjänster

Miljöcertifiering

2009 togs även beslut om att införa ett certifierat miljöledningssystem enligt SS- EN ISO 14001:2004. Certifieringen genomfördes under 2010

2010 års miljömål

En följd av utredningen blev att 8 miljömål utformades utifrån mätningar och jämförelser med 2008 års nivå. Målen gäller från och med år 2010. Totalt har det ökade fokuset på miljöaspekter lett till ett förbättrat beteende.

Under 2011 ska nya miljömål sättas för att SOS Alarm ska fortsätta att förbättra miljöprestandan.

Nedan följer en genomgång av 2010 års mål och måluppfyllelse:

Tjänsteresor

1. SOS Alarm släpper ut ca 260 ton koldioxidekvivalenter från bilresor/år.
Under 2010 ska utsläppen minska med 10 % jämfört med 2008 års nivå.

- Har skett genom minskat antal körda personkilometer med bil och ökad användning av andelen förnyelsebara drivmedel (främst etanol). Minskningen av koldioxidutsläppen var cirka 46 % från 2008 – 2010.
2. Vi ska se till att dokumentation av flygresor struktureras så mätning av sträcka och utsläpp möjliggörs.

- Utsläppsdata har börjat beräknas med år 2010 som basår. Detta gäller även för tågresor.
3. Öka antalet telefon-/webb-möten med 10 % per anställd.

- Andelen telefon/webbmöten har ökat med 15 % % från 247 min per anställd till 284 min per anställd. Dessutom har antalet webbkonferenser ökat från 25 till 148 st.

Inköp

4. Under 2010 ska andelen miljömärkta datorer till administratörer öka med 10 %.

- Målet är irrelevant då endast miljömärkta datorer köps in sedan flera år.
5. År 2011 ska förbrukningen av papper ha minskat med 10 % per anställd.
Per 1 april 2010 skall mängden papper som köps in årligen dokumenteras så att mätning av kvantiteter och ev. miljömärkning kan börja ske.

- Mätning av förbrukning har varit omöjlig att åstadkomma däremot köps endast miljömärkt papper. Pappersförbrukningen inom administrationen har minskat betydligt genom användandet av dubbla skärmar vilket minskar antalet utskrifter. Målet kommer att omformuleras.

Energiförbrukning

6. Andelen virtualiserade servrar ska öka med 4 % under 2010.

- Det pågår en virtualisering av serverparken och andelen virtualiserade servrar har ökat från 3 till 20 % av serverparken

Avfallshantering

7. Inom två år ska andelen SOS-centraler som källsorterar öka. Per 1 april 2010 ska möjligheterna till källsortering på respektive arbetsplats vara utredd.

- Alla SOS-centraler källsorterar i den utsträckning som respektive kommun tillhandahåller möjligheter till sortering.

Kompetens

8. Målet är att alla medarbetare (anställda före 2010-09-30) under 2010 ska ha genomgått utbildningen "Miljöprogrammet – för en hållbar utveckling" i företagets utbildningsportal.

- Målet är inte helt uppfyllt. Idag har 85 % av medarbetarna genomfört utbildningen.

Miljömålen följs löpande upp i ledningssystemet

Rapportering och uppföljning

Processen

Hållbarhetsarbetet startade 2008 genom ett projekt som inleddes med att definiera vad ordet hållbarhet betyder sett ur ett perspektiv grundat på SOS Alarms verksamhet. Parallellt med detta identifierades vilka intressentgrupper som är viktiga för verksamheten. Sedan flera år så har SOS Alarm en strukturerad process för dialog med sina viktigaste partners och med medarbetarna. Erfarenheter och dokumentation utifrån dessa dialoger som genomförts som seminarier, enkäter eller i olika grupper har utgjort grunden för redovisningen.

Projektet konstaterade att hela verksamheten är viktig ur ett hållbarhetsperspektiv och att den innebär ett stort socialt ansvarstagande såväl mot nödställda som mot kunder och medarbetare. Tyngdpunkten ligger därför på de sociala faktorerna. Sedan 2009 har dock ett ökat fokus riktats mot miljökonsekvenser av verksamheten och hur vi ska kunna minimera negativ miljöpåverkan. Detta innebär att vi från 2010 utökat redovisningen med uppföljning av våra miljömål.

SOS Alarm följer där de riktlinjer som finns uppsatta av GRI (Global Reporting Initiative). Rapporteringen sker enligt GRI:s C-nivå. Avsikten är att höja nivån successivt under kommande år. Redovisningen för år 2011 planeras att integreras med den tryckta årsredovisningen. Detta görs för att ge en mer sammanhållen bild av verksamheten inklusive hållbarhetsaspekter. Redovisningen granskas av externa revisorer och kommer att presenteras på vår hemsida www.sosalarm.se den 31 mars 2011. GRI:s riktlinjer återfinns på deras hemsida: www.globalreporting.org. Information om redovisningen lämnas av Eva-Karin Lilja, eva.karin.lilja@sosalarm.se

Avgränsningar

Hållbarhetsredovisningen har avgränsats att gälla i huvudsak moderbolagets verksamhet som utgör mer än 95 % av koncernens totala verksamhet. Vi har utgått från vad som framkommit i dialoger med våra viktigaste intressenter. Ett stort fokus finns på medarbetarna eftersom de utgör vår största resurs och är nyckeln till hur väl vi lyckas i vårt uppdrag.

Redovisning av indikatorer:

Ekonomi

Direkt skapat ekonomiskt värde - ECI

Belopp i miljoner kronor – avser koncernen

| Direkt tillskapat ekonomiskt värde | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Intäkter | 823 | 812 | 767 | 731 |
| Fördelat ekonomiskt värde | | | | |
| Rörelsekostnader | 297 | 295 | 277 | 271 |
| Löner och ersättningar till anställda | 469 | 443 | 416 | 399 |
| Betalning till finansärer | 8 | 9 | 8 | 9 |
| Betalningar till den offentliga sektorn | 1 | 4 | 6 | 1 |
| Investeringar i samhället | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Behållet ekonomiskt värde (beräknat som tillskapat ekonomiskt värde minus fördelat ekonomiskt värde) | 48 | 61 | 60 | 51 |

Kommentar:

SOS Alarms investeringar 80 MSEK (74) ingår inte i uppställningen ovan under rubriken ”Investeringar i samhället” utan är istället en del av ”Behållet ekonomiskt värde”. Enligt GRI:s riktlinjer ska endast investeringar i samhällets infrastruktur som inte är av strategisk betydelse i den egna verksamheten klassificeras som investeringar i samhället. Noteras bör dock att bolagets investeringar till absolut övervägande del är till för att stärka bolagets samhällsuppdrag och därför är av absolut samhällsintresse.

Samtliga belopp i redovisningen är hämtade från den externa årsredovisningen

Pensionsavsättningar - EC3 (Avser koncernen)

SOS Alarm gör inte avsättningar i balansräkningen för pensioner utan betalar premier till pensionsinstitut vilka kostnadsföres direkt i resultaträkningen. SOS Alarm följer ITP-planen Åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän i Sverige tryggas genom en försäkring i Alecta. Detta är en plan som omfattar flera arbetsgivare. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2010 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till 143 procent (141). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantaganden

Det förekommer såväl avgiftsbestämda som förmånsbestämda pensionsplaner.

För alla anställda födda 1979-01-01 eller senare är pensionsplanen avgiftsbestämd (ITP 1 plan)

För anställda födda före 1979-01-01 gäller ITP 2 planen vilken är förmånsbestämd. Anställda med en högre årsinkomst än tio inkomstbasbelopp kan göra individuella val avseende det frilagda beloppet (ITPK). Denna del är avgiftsbestämd.

| | | |
|--------------------------|-------------|-------------|
| Pensionskostnader | 2010 | 2009 |
| Belopp i miljoner kronor | 31,0 | 23,6 |

Miljö

Böter och sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning EN 28 (avser koncernen)
SOS Alarm har inte betalat eller blivit ålagda att betala några böter till följd av brott mot miljölagstiftning.

Produktansvar

Finansiellt värde av väsentliga böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster PR9 (avser koncernen)
SOS Alarm har inte betalat eller blivit ålagda att betala några böter till följd av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster.

Medarbetaransvar

Totalt antal medarbetare per typ av anställning och region LA1 (avser moderbolaget)
SOS Alarms verksamhet bedrivs endast i Sverige och från 2008 så kan verksamheten i princip bedrivas utan geografiska hänsyn varför ingen uppdelning gjorts på antal anställda per region. I redovisningen ingår ej inhyrda medarbetare då detta endast förekommer undantagsvis.

Antal anställda vid utgången av 2010

| | Heltid | Deltid | Totalt |
|----------------------|-----------|----------|-----------|
| Tillsvidareanställda | 693 | 144 | 837 |
| Visstidsanställda | <u>40</u> | <u>3</u> | <u>43</u> |
| TOTALT | 733 | 147 | 880 |

Antal anställda vid utgången av 2009

| | Heltid | Deltid | Totalt |
|----------------------|----------|----------|-----------|
| Tillsvidareanställda | 731 | 183 | 914 |
| Visstidsanställda | <u>8</u> | <u>6</u> | <u>14</u> |
| TOTALT | 739 | 189 | 928 |

I gruppen visstidsanställda 2010 ingår provanställda operatörer. För anställning som SOS-operatör krävs alltid provanställning.

*Total personalomsättning per åldersgrupp kön och region LA2 (avser moderbolaget)
Belopp inom parentes avser 2009*

Total personalomsättning under 2010 var 14 % (8 %). Personalomsättningen för män var 14 % (9 %) liksom för kvinnor 14 % (8 %). Att personalomsättningen ökar jämfört med 2009 beror till stor del på att antalet tjänster minskat totalt i samband med den omstrukturering som skett av verksamheten under hösten 2010.

| Personer som slutade 2010 | Män | Kvinnor | Totalt |
|----------------------------------|------------|----------------|---------------|
| >30 | 6 | 10 | 16 |
| 30-50 | 34 | 43 | 77 |
| >50 | 7 | 24 | 31 |
| TOTALT | 47 | 77 | 124 |

Antal anställda per den 31 december

| 2010 | Män | Kvinnor | Totalt |
|---------------|------------|----------------|---------------|
| >30 | 29 | 36 | 65 |
| 30-50 | 206 | 367 | 573 |
| >50 | 99 | 143 | 242 |
| TOTALT | 334 | 546 | 880 |

Personalomsättning 2010 i procent*

| | Män | Kvinnor | Totalt |
|---------------|------------|----------------|---------------|
| >30 | 21 | 28 | 25 |
| 30-50 | 16 | 12 | 13 |
| >50 | 7 | 17 | 13 |
| TOTALT | 14 | 13 | 14 |

* personer som slutat under 2010 i förhållande till antalet anställda vid årets slut

Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal. LA4 (avser koncernen)

Samtliga medarbetare omfattas av kollektivavtal.

Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall LA7 (avser koncernen)

Under 2010 finns ingen frånvaro pga. konstaterad arbetsskada. Ej heller finns några arbetsrelaterade dödsfall.

Ansvar för mänskliga rättigheter

Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder HR4 (avser koncernen)

Under 2010 har en anmälan skett till diskrimineringsombudsmannen avseende kränkande särbehandling. finns inga rapporterade incidenter gällande diskriminering.

Rätt till fackanslutning och kollektivavtal HR5 (avser koncernen)

Samtliga anställda har rätt till fackanslutning och kollektivavtal

Samhällsansvar

Det ekonomiska värdet av betydande böter och det totala antalet icke-monetära sanktioner som följd av lagöverträdelser SO8 (avser koncernen)

Inga böter eller icke-monetära sanktioner har utgått som följd av lagöverträdelser under 2010.

Stockholm den 17 mars 2011

Johan Hedensiö

Verkställande direktör och koncernchef

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

Till läsarna av SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska innehållet i SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning för år 2010. Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, kvalitet, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

Den översiktliga granskningens inriktning och omfattning

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 *Bestyrkande av hållbarhetsredovisning* utgiven av Far. 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. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASB:s standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning 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 har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av *Sustainability Reporting Guidelines G3*, utgiven av The Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för

hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bl. a omfattat följande:

- a. uppdatering av vår kunskap och förståelse för SOS Alarm Sverige AB:s organisation och verksamhet,
- b. bedömning av kriteriernas lämplighet och tillämpning avseende intressenternas informationsbehov,
- c. bedömning av resultatet av företagets intressentdialog,
- d. intervjuer med ansvariga chefer på utvalda enheter i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- e. tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- f. utvärdering av de system och processer som använts för att inhämta, hantera och validera hållbarhetsinformation,
- g. utvärdering av den modell som använts för att beräkna koldioxidutsläpp,
- h. analytisk granskning av rapporterad information,
- i. avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2010,
- j. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,
- k. övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier, och
- l. avstämning av den granskade informationen mot hållbarhetsinformationen i företagets årsredovisning för år 2010.

Slutsats

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledningen att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan angivna kriterierna.

Stockholm den 17 mars 2011

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt
Auktoriserad revisor

Marie Baumgarts
Specialistmedlem Far

GRI - index

| GRI index | Beskrivning | Sida |
|-----------|---|---------------|
| 1 | <i>Strategi och analys</i> | |
| 1.1 | Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare – VD | 2 |
| 2 | <i>Organisationsprofil</i> | |
| 2.1 | Organisationens namn | 1;3 |
| 2.2 | De viktigaste varumärkena och tjänsterna | 3 |
| 2.3 | Organisationsstruktur, enheter, affärsområden och dotterbolag | 3 |
| 2.4 | Lokalisering av organisationens huvudkontor | 3 |
| 2.5 | Antal länder som organisationen har verksamhet i | 3 |
| 2.6 | Ägarstruktur och företagsform | 3 |
| 2.7 | Marknader som organisationen är verksam på | 3 |
| 2.8 | Den redovisade organisationens storlek | 3 |
| 2.9 | Väsentliga förändringar under redovisningsperioden | 3 |
| 2.10 | Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden | Förekommer ej |
| 3 | <i>Information om redovisningen</i> | |
| | REDOVISNINGSPROFIL | |
| 3.1 | Redovisningsperiod | 1 |
| 3.2 | Datum för publiceringen av den senaste redovisningen | 14 |
| 3.3 | Redovisningscykel | 14 |
| 3.4 | Kontaktperson | 14 |
| | REDOVISNINGENS OMFATTNING OCH AVGRÄNSNINGAR | |
| 3.5 | Processer för definition av innehållet | 14 |
| 3.6 | Redovisningens avgränsning | 14 |
| 3.7 | Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning | 14 |
| 3.8 | Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag etc. | 14 |
| 3.10 | Förklaring av effekten av förändring av information | 14 |
| 3.11 | Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod | Förekommer ej |
| 3.12 | Index | 20 |
| 3.13 | Bestyrkande | 18 |
| 4 | <i>Styrning åtaganden och intressentrelationer</i> | |
| | STYRNING | |
| 4.1 | Redogörelse för organisationens bolagsstyrning | 4 |
| 4.2 | Styrelseordförandes roll | 4 |
| 4.3 | Medlemmar inom styrelsen som är oberoende och eller inte ingår i företagsledningen | 4 |
| 4.4 | Möjligheten för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till företagsledningen | 4 |

| | | |
|----------|--|-------|
| | | |
| 5 | <i>Hållbarhetsstyrning och resultatindikatorer</i> | |
| EC 1 | Direkt skapat ekonomiskt värde | 15 |
| EC 3 | Pensionsavsättningar | 15-16 |
| EN 28 | Böter och sanktioner till följd av miljölagstiftning | 16 |
| PR 9 | Finansiellt värde av böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållandet av företagets tjänster | 16 |
| LA 1 | Totalt antal medarbetare, per funktion, typ av anställning och region | 16 |
| LA 2 | Total personalomsättning per åldersgrupp kön och region | 17 |
| LA 4 | Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal | 17 |
| LA 7 | Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall | 17 |
| HR 4 | Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder | 17 |
| HR 5 | Rätt till fackanslutning och kollektivavtal | 17 |
| SO8 | Det ekonomiska värdet av betydande böter och det totala antalet icke-monetära sanktioner som följd av lagöverträdelse | 18 |