

Delårsrapport

Rapport avseende halvåret 1 januari – 30 juni 2011 samt för perioden 1 april – 30 juni 2011

SOS Alarm i sammandrag

Alla belopp i KSEK om annat ej anges. Belopp inom parentes anger värdet för motsvarande period föregående år.

	apr-jun 2011	apr-jun 2010	jan-jun 2011	jan-jun 2010	jul 2010- jun 2011	jan-dec 2010
Nettoomsättning	211 560	202 334	420 915	407 430	835 549	822 064
Rörelseresultat	826	-982	15 794	2 963	17 254	4 423
Rörelsemarginal, %	0,4	-0,5	3,8	0,7	2,1	0,5
Resultat efter finansiella poster	2 493	-629	18 015	3 577	20 043	5 605
Resultat efter skatt	1 615	-2 050	12 595	42	14 500	1 947
Resultat per aktie (SEK)	81	-103	630	2	725	97

- Nettoomsättningen första halvåret ökade 3,3 procent gentemot motsvarande period föregående år. För kvartal två ökade omsättningen med 4,6 %. Ökningen är hänförlig till såväl volym som indexerade prisjusteringar.
- Rörelseresultatet januari till juni uppgick till 15 794 (2 963). För andra kvartalet uppgår rörelseresultatet till 826 (-982). Andra kvartalet belastas bland annat av säsongsbetonade kostnader i form av rekrytering och utbildning kopplade till bemanning under semesterperioden. Resultatförbättringen för första halvåret 2011 jämfört med samma period föregående år är till viss del beroende av de omstruktureringsåtgärder som genomfördes inom framför allt den administrativa sidan under hösten 2010, men beror främst på att första halvåret 2010 belastades av kostnader av engångskaraktär om cirka 5 MSEK, exempelvis kostnader för pensionsavgångar samt att intäkter av engångskaraktär för året om cirka 7 MSEK erhöles första halvåret 2011. Samma typ av intäkt erhöles först andra halvåret 2010. Sammantaget innebär detta att resultatet undantaget dessa engångseffekter har förbättrats med cirka 6 MSEK. Detta innebär en återgång till normal intjänandenivå efter 2010 års omstruktureringsarbete. Samtidigt märks att arbetsmarknaden till viss del är överhettad och att det råder brist på vissa kompetenser. En ökad personalomsättning har lett till att minskade personalkostnader ersatts av kostnader för inhyrd arbetskraft.
- Finansnettot förbättrades under andra halvåret 2011 jämfört med samma period 2010 från 614 till 2 221. Förbättringen är hänförlig till en allmänt högre räntenivå. SOS Alarm har en strikt placeringspolicy som endast tillåter räntebärande placeringar med mycket god säkerhet. Resultatet efter finansiella poster uppgick första halvåret till 18 015 (3 577). Andra kvartalet uppgick motsvarande resultatpost till 2 493 (-629).
- Likvida medel, inkl kortfristiga placeringar, uppgick per halvårsskiftet till 70 058 (209 665). Skillnaden mot behållningen vid samma tidpunkt föregående år beror på att 40 MSEK överförts till räntebärande instrument med längre löptid än ett år samt att kassabehållningen föregående år påverkades av förskott från kunder om 111 MSEK.

- Under andra kvartalet har SOS Alarm varit föremål för en intensiv mediebevakning vilken inledningsvis gällde en felprioritering i ett ambulansärende där gällande rutiner frångåtts. Händelsen var av SOS Alarm sedan tidigare Lex Maria anmäld till Socialstyrelsen enligt gängse rutiner samtidigt som en intern utredning startats för att se vilka åtgärder som kan vidtas för att undvika att händelser av detta slag upprepas. Mediebevakningen som eskalerade att omfatta även andra händelser och områden och dessutom ofta innehöll direkta felaktigheter har fått konsekvenser i verksamheten i form av misstroende från inringande och ibland även hot mot operatörer. Därmed påverkas förutom förtroendet för varumärket SOS Alarm även förtroendet för nödnumret 112. Förutom detta medför det ökade kostnader i verksamheten. Direkta kostnader kopplade till mediebevakningen har förekommit för bland annat bevakning i samband med hot. Dessutom har indirekta kostnader för ökad sjukfrånvaro och personalomsättning uppstått, vilket i förlängningen kan leda till svårigheter att rekrytera personer med rätt kompetens.
- För helåret 2011 förväntas en återgång till ett resultat i paritet med av ägarna uppsatt avkastningskrav på eget kapital om 8 %, vilket innebär en vinstmarginal om knappa 1,6 %. Risk finns dock att resultatet kommer att påverkas negativt av ökade kostnader för bland annat personalomsättning. Detta beror på rådande högkonjunktur där brist råder på specialistutbildade sjuksköterskor, tekniker och annan personal med särskild kompetens, men också på grund av personalomsättning orsakad av den oro som uppstått i organisationen bland annat på grund av medias rapportering om SOS Alarm under våren.

Verksamheten

SOS Alarm ägs till 50 % av svenska staten och till 50 % av Sveriges Kommuner och Landsting via SKL Företag AB. SOS Alarm består av moderbolaget SOS Alarm Sverige AB samt dotterbolagen YouCall Sverige AB och Rescue Electronic AB.

Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör bolaget en viktig länk i samhällets krisberedskap. Moderbolaget SOS Alarm Sverige AB har samhällets uppdrag att se till att alla människor i olika nödsituationer nås av snabba och adekvata hjälpinsatser. Genom nödnumret 112 når medborgaren samhällets samtliga hjälpresurser med ett enda samtal. Totalt tar SOS Alarm årligen emot c:a 3,5 miljoner 112-samtal. Genom de 18 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 landets akutambulanser samt i vissa fall för samordning av liggande sjuktransporter.

Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är t ex trygghetsjour, mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtelefonmedling.

YouCall Sverige AB:s verksamhet bedrivs i Piteå och omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderbolagets samhällsuppdrag. Rescue Electronic AB som bedriver verksamheten i Gävle levererar utlarmningsutrustning till framför allt kommunal räddningstjänst men också till ambulanssjukvården.

Marknadssituation och väsentliga händelser

I syfte att säkerställa långsiktig konkurrenskraft inleddes ett strategiskt förändringsarbete under sommaren 2010. Målet var att utifrån SOS Alarms mission *"för ett tryggare samhälle"* säkerställa en tydlig målbild för verksamheten, nöjda kunder, ständiga förbättringar av effektivitet och kundnytta, företagets framtida konkurrenskraft och framgång och att varumärket stärks. För att uppnå de strategiska målen infördes en ny organisationsstruktur från och med oktober 2010, vilken utgår från fyra affärsområden med tydligt kund- och resultatansvar för respektive tjänsteområde. Vid sidan av dessa affärsområden finns en produktionsorganisation, uppdelad i tre regioner bestående av de 18 centralerna. Under 2011 kommer en ny produktionsstrategi att införas vilken i huvudsak innebär större geografisk samverkan vid larm/svars-mottagning. Syftet är att minska sårbarheten vid störningar och att uppnå en jämnare arbetsbelastning. Förändringen sker i samverkan med uppdragsgivarna. Allmänheten kommer inte att påverkas på annat sätt än att tillgängligheten till nödnumret ökar, exempelvis vid större händelser där flera personer ringer in samtidigt.

Utvecklings- och kvalitetsarbete inom respektive affärsområde bedrivs och kommer än mer att bedrivas i nära samarbete med våra kunder och partners. Arbetet bedrivs såväl lokalt som nationellt. För 112-tjänsten finns sedan länge ett speciellt råd med medverkande från i princip samtliga intressentgrupper. Under drygt tre år har kvalitetsarbete bedrivits i 18 lokala kvalitetsgrupper tillsammans med räddningstjänsten. Lokalt samarbete pågår även med landstingen i det nya rikstäckande vårdrådet där de flesta av landets landsting deltar.

Tjänsteområdet ambulansprioritering och -dirigering är under förändring och för närvarande pågår ett omfattande kompetensskifte där prioriteringen i allt högre grad hanteras av SOS-operatörer med sjuksköterskekompetens. Detta sker i nära dialog med berörda landsting.

Under våren och försommaren har SOS Alarm varit föremål för en ökad mediebevakning vilken utlöstes av en händelse kopplad till en felprioritering av ett ambulansärende. Händelsen är Lex Maria anmäld av SOS Alarm till Socialstyrelsen och en intern utredning av fallet är startad i syfte att se vad som hänt samt vad som kan göras för att undvika risk för upprepning. Mediebevakningen som eskalerade till att även omfatta andra händelser och områden innehöll ofta direkta felaktigheter. Detta har fått konsekvenser i verksamheten. Ett minskat förtroende från inringande uppstod i direkt anslutning till händelsen. Ibland tog sig detta uttryck i direkta hot mot såväl operatörer som andra företrädare för SOS Alarm, vilket i sin tur resulterat i extra bevakningsinsatser, samtalsstöd, ökad sjukfrånvaro och ibland även att medarbetare valt att lämna sin anställning. I förlängningen kan detta även innebära svårigheter att rekrytera kompetenta medarbetare. Därmed riskerar detta att leda till långtgående konsekvenser för såväl verksamheten i sig som för ekonomin i form av ökade kostnader för rekrytering och bemanning. Varje år hanteras ca 975 000 ambulansärenden eller cirka 2 700 per dygn. Det är ett mycket svårt uppdrag att enbart från ett telefonsamtal avgöra vilken prioritet som ska ges i varje enskilt fall. Inga misstag är acceptabla men alla som verkar inom vården liksom i annan mänsklig verksamhet vet att det ändå kan inträffa och därför finns väl utvecklade rutiner och uppföljningssystem för att hantera även detta. Tillsammans med uppdragsgivarna utarbetas rutiner i syfte att minimera riskerna.

Idag har SOS Alarm gällande avtal tecknade med majoriteten av de kunder som kan utnyttja SOS Alarms bastjänster. Under andra kvartalet har avtal om prioritering och dirigering tecknats/förlängts med landstingen i Värmland och Örebro län samt med landstingen i Kronoberg, Kalmar och Blekinge län. Upphandling pågår avseende samma tjänst i Hallands län. Konkurrensen har ökat i och med att uppdragen i allt högre utsträckning upphandlas och att 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 (Uppsala-, Sörmland- och Västmanlands läns landsting samt Gotlands kommun) upphör från och med november 2011. Detta har lett till anpassningar i verksamheten, innebärande bland annat att 25 personer varslats om uppsägning. Ett flertal av dessa har dock kunnat erbjudas fortsatt anställning inom andra delar av organisationen.

Utveckling och implementation av kommunikationslösningar kopplade till det nya statliga digitala radiosystemet Rakel präglar verksamheten under 2011 för såväl SOS Alarm som för en stor del av våra kunder. Detta utgör verksamhetens nu enskilt största investeringsprojekt.

YouCall har utvecklat sitt tjänsteutbud till att fungera som en integrerad del i sina kunders verksamhet när det gäller telefoni, kundtjänst, boknings- och enkät-service till marknads- och försäljningsavdelningar. YouCall bedriver dessutom samarbete med flera myndigheter för att klara informationsbehovet vid större händelser. Under 2011 minskade den sist nämnda typen av uppdrag varvid omsättningen minskade mot tidigare år.

Risikfaktorer

Den finansiella risknivån i verksamheten är relativt låg. Förlust av större kundkontrakt kan dock leda till att anpassningar i verksamheten måste göras. Däremot är risken stor för att enskilda händelser kan få stort medialt intresse med konsekvenser för förtroendet för varumärket.

Inom SOS Alarm hanteras riskanalyser som en del i den löpande verksamheten. Risker av större betydelse lyfts till företagsledningen och ytterst till bolagsstyrelsen. Risker kan delas in i fyra områden: Strategiska, operativa, marknadsrisker samt finansiella risker.

- Strategiska risker är främst kopplade till den ökade konkurrenssituationen, tillgången till kompetenta medarbetare och hur teknikutvecklingen påverkar verksamheten på längre sikt samt till varumärkesfrågor.
- Operativa risker rör i första hand risker för avbrott och felaktig hantering.
- Marknadsrisker är kopplade till den ökade konkurrenssituationen.
- Finansiella risker är främst hänförliga till möjligheten att finansiera en investeringsintensiv verksamhet samt till hantering av koncernens likvida medel.

I koncernens årsredovisning för 2010 finns beskrivning av hur koncernen systematiskt arbetar för att minimera risknivån i verksamheten.

Omsättning och resultat

Koncernen

Andra kvartalet 2011

Nettoomsättningen för andra kvartalet 2011 uppgick till 211,6 MSEK (202,3). Rörelseresultatet ökade till 0,8 från -1 MSEK. Rörelsekostnaderna för andra kvartalet ökar på grund av kostnader för utbildning och bemanning inför semesterperioden.

Resultatet från finansiella investeringar andra kvartalet uppgick till 1,7 MSEK (0,4). Ökningen av finansnettot är främst kopplat till ett allmänt högre ränteläge. Efter finansiella investeringar uppgick därmed resultatet till 2,5 MSEK (-0,6) för samma period föregående år.

Första halvåret 2011

Nettoomsättningen för första halvåret ökade med 13,5 MSEK eller 3,3 % från 407,4 MSEK till 420,9 MSEK. 17,3 MSEK av ökningen är hänförlig till larmcentralsverksamheten och beror på såväl volym som prisjusteringar. Callcenterverksamheten exkl koncernintern försäljning minskade sin omsättning med 23 % från 17 till 13 MSEK. Detta beror på att uppdrag avseende informationsnummer minskat.

Koncernens rörelseresultat uppgick första halvåret 2011 till 15,8 MSEK (3). Larmcentralsverksamheten uppvisar ett rörelseresultat för första halvåret om 14 MSEK (-2,3). Callcenterverksamhetens rörelseresultat för samma period uppgår till 1,8 MSEK (5,2). Resultatförbättringen i koncernen är förutom omsättningsökningen hänförlig till bland annat de omstruktureringsåtgärder som vidtogs i moderbolagets verksamhet under hösten 2010, innebärande rationaliseringar inom framför allt administrationen, men den beror även på att första halvåret 2010 belastades av kostnader av engångskaraktär om cirka 5 MSEK, exempelvis kostnader för pensionsavgångar samt att intäkter av engångskaraktär för året om cirka 7 MSEK erhöles första halvåret 2011. Samma typ av intäkt erhöles först andra halvåret 2010. Sammantaget innebär detta att resultatet undantaget dessa engångseffekter har förbättrats med cirka 6 MSEK. Detta innebär en återgång till normal intjänandenivå efter 2010 års omstruktureringsarbete. Samtidigt märks att arbetsmarknaden till viss del är överhettad och att det råder brist på framför allt specialistutbildade personer. En ökad personalomsättning har bland annat lett till att minskade personalkostnader ersatts av kostnader för inhyrd arbetskraft.

Finansnettot för årets sex första månader uppgick till 2,2 MSEK (0,6).

Resultat efter finansiella poster uppgick för första halvåret 2011 till 18 MSEK (3,6).

Finansiell ställning, investeringar, likviditet samt kassaflöde

Per den 30 juni 2011 uppgick likvida medel till 70 MSEK (209,7). Skillnaden mot föregående år beror på att 40 MSEK placerats i räntebärande instrument med längre löptid samt att behållningen per den 30 juni 2010 påverkades av förskotts betalning från kunder om 111 MSEK. Soliditeten uppgick till 28 % (28) och koncernens egna kapital till 166,5 MSEK (160,1). Koncernen har inga räntebärande skulder (2,2). Under första halvåret bidrog den löpande verksamheten med 96,4 (205,3). Kassaflödet från investeringsverksamheten uppgick för samma period till -64,6 (31,8). Utdelning har utbetalats med 8,1 (8,4). Därmed ökade likvida medel för perioden januari till juni med 24 (165)

Moderbolaget

Moderbolagets omsättning kvartal två uppgick till 204,6 MSEK (193,8). Motsvarande belopp för första halvåret är 406,5 MSEK (388,9). Rörelseresultatet uppgick kvartal två till 0,4 MSEK (-4,3) och till 14,5 MSEK (-4,3) för årets sex första månader. Resultat efter finansiella poster uppgick kvartal två till 1,9 MSEK (-3,9). Motsvarande resultat för första halvåret var 16,2 MSEK (-3,7). Eget kapital vid periodens utgång uppgick till 54,5 MSEK (53,2). Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 94,5 MSEK (201,5) och för investeringsverksamheten uppgick kassaflödet till -63,1 MSEK (-32,3). Förändring av likvida medel uppgick till 23,3 MSEK (160,8).

Medarbetare

Antalet anställda i koncernen vid periodens utgång var 833 (893). Medelantalet anställda under första halvåret uppgick till 832 (870). Minskningen av antalet anställda är främst hänförlig till den omstrukturering som skett inom den administrativa sidan av verksamheten samt av vakanser som istället täckts med inhyrd personal. Antalet inhyrda medarbetare har per halvårsskiftet ökat med cirka 50 personer mot samma tid föregående år.

Årsstämma och beslutad utdelning

Under perioden har utdelning lämnats med 8 099 KSEK enligt beslut vid årsstämman den 13 april 2011. Samtliga styrelseledamöter omvaldes. Liselotte Bäckström utsågs att ersätta Tommie Lundquist som personalrepresentant.

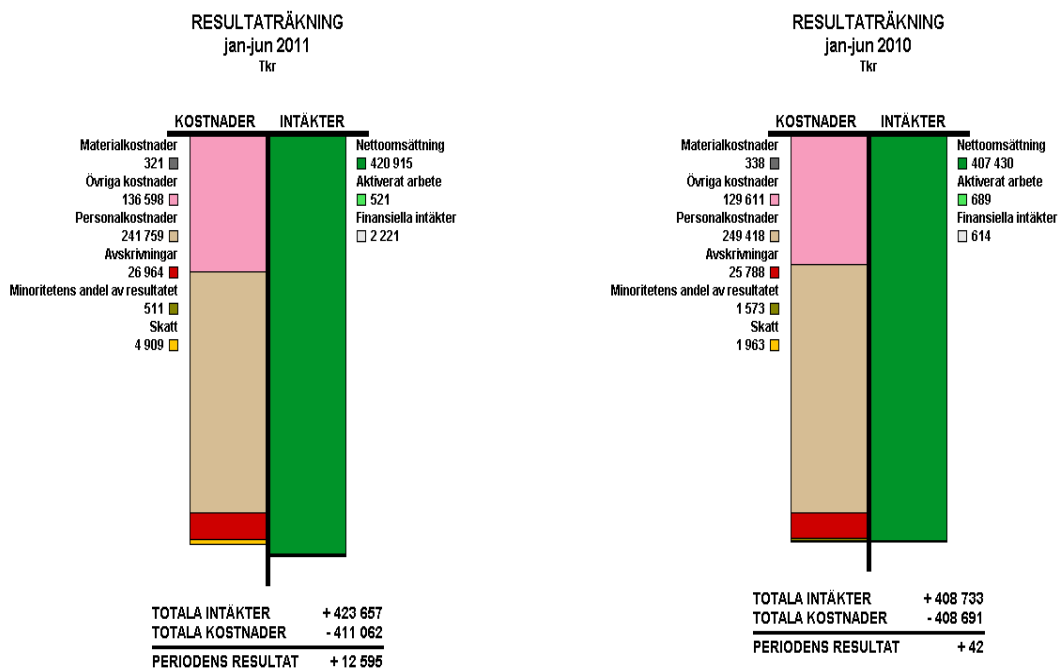
Händelser efter periodens utgång

Inga väsentliga händelser har inträffat efter rapportperiodens utgång.

RESULTATRÄKNINGAR, KONCERNEN

	3 MÅN		6 MÅN		12 MÅN	
	apr-jun 2011	apr-jun 2010	jan-jun 2011	jan-jun 2010	jul 2010- jun 2011	jan-dec 2010
Nettoomsättning	211 560	202 334	420 915	407 430	835 549	822 064
Aktiverat arbete för egen räkning	228	327	521	689	1 099	1 267
	211 788	202 661	421 436	408 119	836 648	823 331
Material	-168	-220	-321	-338	-1 310	-1 327
Övriga externa kostnader	-73 885	-66 373	-136 598	-129 611	-269 893	-262 906
Personalkostnader	-123 283	-124 058	-241 759	-249 419	-494 467	-502 127
Avskrivningar av materiella anläggningstillgångar	-13 626	-12 992	-26 964	-25 788	-53 724	-52 548
	-210 962	-203 643	-405 642	-405 156	-819 394	-818 908
Rörelseresultat	826	-982	15 794	2 963	17 254	4 423
Resultat från finansiella investeringar	1 667	353	2 221	614	2 789	1 182
Resultat efter finansiella poster	2 493	-629	18 015	3577	20 043	5 605
Skatt på periodens resultat	-762	-790	-4 909	-1 962	-4 751	-1 804
Minoritetsandel i resultat	-116	-631	-511	-1 573	-792	-1 854
Periodens resultat	1 615	-2 050	12 595	42	14 500	1 947
Antalet aktier 20 000 st.						
Vinst per aktie (SEK)	81	-103	630	2	725	97

SOS Alarm Koncernen



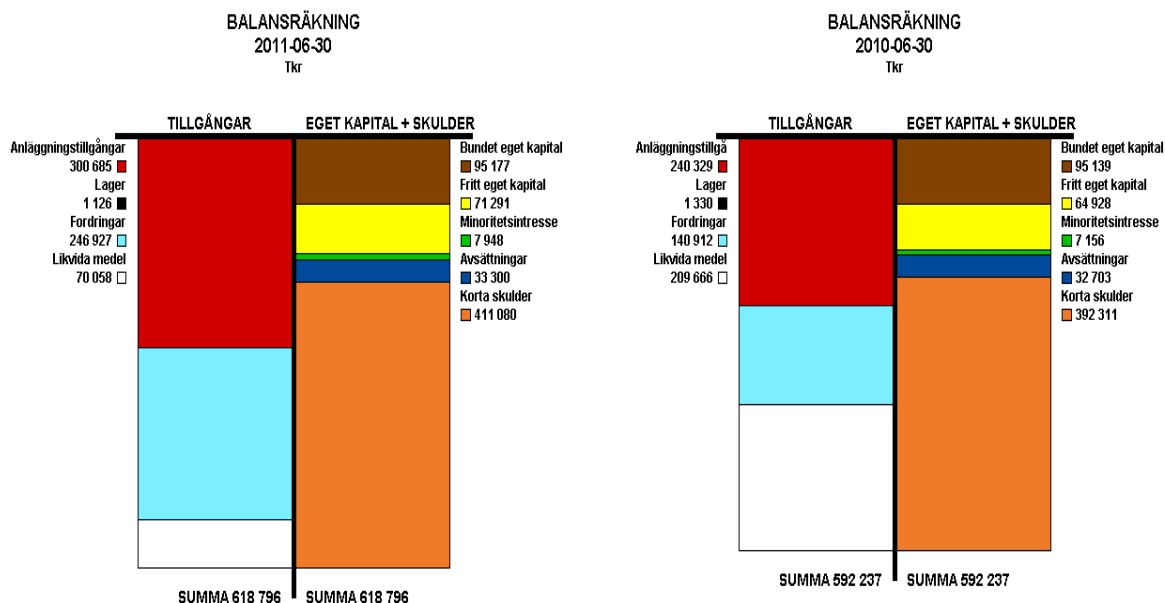
Data från Egna värden

Skapad med BonanzaGraf® från Bonanza Store AB.

Data från Egna värden

BALANSRÄKNINGAR, KONCERNEN

	2011-06-30	2010-06-30	2010-12-31
Tillgångar			
<u>Anläggningstillgångar</u>			
Goodwill	-	-	-
Materiella anläggningstillgångar	258 176	240 309	260 631
Finansiella anläggningstillgångar	42 509	20	1 455
	300 685	240 329	262 086
<u>Omsättningstillgångar</u>			
Varulager	1 126	1 330	1 126
Kortfristiga fordringar	246 927	140 912	233 637
Kortfristiga placeringar	47 935	180 780	12 253
Kassa och bank	22 123	28 885	34 281
	318 111	351 907	281 297
Summa tillgångar	618 796	592 236	543 383
Eget kapital och skulder			
Eget kapital	166 468	160 067	161 972
Minoritetsintresse	7 948	7 156	7 437
Avsättningar	33 300	32 703	33 300
Långfristiga skulder	-	-	-
Övriga kortfristiga skulder	411 080	392 310	340 674
Summa eget kapital och skulder	618 796	592 236	543 383

**SOS Alarm
Koncernen**


FÖRÄNDRING AV EGET KAPITAL, KONCERNEN

	jan-jun 2011	jan-jun 2010	jan-dec 2010
Eget kapital vid periodens början	161 972	168 445	168 445
Utdelning	-8 099	-8 420	-8 420
Periodens resultat	12 595	42	1 947
Summa eget kapital vid periodens slut	166 468	160 067	161 972

KASSAFLÖDESANALYSER, KONCERNEN

	jan-jun 2011	jan-jun 2010	jan-dec 2010
<u>Den löpande verksamheten</u>			
Periodens rörelseresultat	15 794	2 963	4 423
Avskrivningar	26 964	25 788	52 548
		28 751	56 971
Resultat från finansiella investeringar	2 221	614	1 182
Betald inkomstskatt	-5 664	-1 378	-2 058
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändring av rörelsekapital	39 315	27 987	56 095
Förändring av rörelsekapital:			
+Minskning/-ökning av varulager	-	-41	163
+Minskning/ -ökning av fordringar	-13 290	98 770	6 045
+Ökning/-minskning av skulder	70 406	78 547	26 911
Kassaflöde från den löpande verksamheten	96 431	205 263	89 214
<u>Investeringsverksamheten</u>			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	-24 509	-32 805	-79 887
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	-40 299	1 000	1 000
Kassaflöde från investeringsverksamheten	-64 808	-31 805	-78 887
<u>Finansieringsverksamheten</u>			
Utbetald utdelning	-8 099	-8 420	-8 420
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-8 099	-8 420	-8 420
Ökning/minskning av likvida medel	23 524	165 038	-1 907
Likvida medel vid årets början	46 534	44 627	44 627
Likvida medel vid periodens slut	70 058	209 665	46 534

REDOVISNING PER AFFÄRSOMRÅDE

	3 MÅN		6 MÅN		12 MÅN	
	apr-jun 2011	apr-jun 2010	jan-jun 2011	jan-jun 2010	jul 2010-jun 2011	jan-dec 2010
<u>Omsättning per rörelsegren:</u>						
-SOS centraler	205 477	194 762	407 784	390 436	808 055	790 707
-Callcenter	6 851	9 444	14 579	20 526	31 133	37 080
Koncernjustering	-768	-1 872	-1 448	-3 532	-3 639	-5 723
Summa koncernen	211 560	202 334	420 915	407 430	835 549	822 064
<u>Rörelseresultat per affärsområde:</u>						
-SOS centraler	440	-3 080	13 990	-2 265	12 356	-3 899
-Callcenter	386	2 098	1 804	5 228	4 898	8 322
Summa koncernen	826	-982	15 794	2 963	17 254	4 423

NYCKELTAL, KONCERNEN

	3 MÅN		6 MÅN		12 MÅN	
	apr-jun 2011	apr-jun 2010	jan-jun 2011	jan-jun 2010	jul 2010-jun 2011	jan-dec 2010
Nettoomsättning, KSEK	211 560	202 334	420 915	407 430	835 549	822 064
Rörelseresultat	826	-982	15 794	2 963	17 254	4 423
Rörelsemarginal %	0,4	-0,5	3,8	0,7	2,1	0,5
Resultat efter finansiella poster, KSEK	2 493	-629	18 015	3 577	20 043	5 605
Balansomslutning, KSEK vid periodens utgång	618 796	592 236	618 796	592 236	618 796	543 383
Periodens investeringar i materiella anläggningstillgångar	14 713	12 083	24 509	32 805	71 591	79 887
Sysselsatt kapital vid periodens utgång	174 416	169 443	174 416	169 443	174 416	169 409
Räntebärande skulder vid periodens utgång	-	2 220	-	2 220	-	-
Avkastning på sysselsatt kapital, %	6	-1	21	4	12	3
Avkastning på eget kapital efter skatt, %	4	-5	15	0	5	1
Soliditet, %	28	28	28	28	28	31
Medelantalet anställda	821	871	832	870	851	867

DEFINITIONER:

Uppskjuten skatt har beräknats med 26,3 %.

Rörelsemarginal - Rörelseresultatet i procent av nettoomsättningen.

Soliditet - justerat eget kapital i procent av balansomslutningen.

Justerat eget kapital - Beskattat och obeskattat eget kapital plus minoritetens andel av eget kapital

Sysselsatt kapital - Balansomslutningen minskad med icke räntebärande skulder.

Avkastning på sysselsatt kapital - Resultat efter finansnetto plus finansiella kostnader i procent av genomsnittligt sysselsatt kapital.

Avkastning på eget kapital efter skatt - Resultat efter finansnetto minskat med skatt i procent av genomsnittligt eget kapital.

Redovisningsprinciper

Denna rapport är upprättad enligt RR 20 Delårsrapportering och uppfyller kraven enligt BFNAR 2007:1 Frivillig delårsrapportering. Samma redovisningsprinciper och beräkningsmetoder har använts som i årsredovisningen för år 2010.

Framtida utsikter

Marknadssituationen är för närvarande stabil avseende SOS centralernas verksamhet, men konkurrensen har ökat i samband med att fler uppdrag läggs ut på upphandling än tidigare.

Slutförandet och implementeringen av det investeringsprojekt som innebär en anpassning av arbetssätt och kommunikationssystem till det digitala radiosystemet Rakel präglar verksamheten under resterande del av 2011. Detta sker i samverkan med våra uppdragsgivare.

Verksamheten inriktas på att öka samhälls- och kundnyttan via samarbete med våra uppdragsgivare. Arbetet som inleddes under 2010 i syfte att skapa en kontrollerad kostnadsutveckling fortsätter. För kommande kvartal kommer kostnaderna att öka beroende på normala säsongsvariationer kopplade till bemanningskostnader under semesterperioden. För helåret 2011 förväntas ett resultat i nivå med ägarnas avkastningskrav om 8 % på eget kapital vilket motsvarar en vinstmarginal om knappt 1,6 %. Målsättningen är satt till en nivå som innebär att koncernen med hänsyn tagen till verksamhetens art klarar att på egen hand finansiera såväl den löpande verksamheten som den utveckling som krävs för anpassning till framtida kundkrav etc.

Risk finns att resultatet kommer att påverkas negativt av ökade kostnader för bland annat personalomsättning. Detta beror på rådande högkonjunktur där brist råder på specialistutbildade sjuksköterskor, tekniker och annan personal med speciell kompetens men också på grund av personalomsättning orsakad av den oro som uppstått i organisationen, bland annat på grund av medias bevakning av SOS Alarm under våren.

Kommande rapportdagar:

<u>Rapport:</u>	<u>Rapportdag</u>
Delårsrapport kvartal 1-3	27 oktober 2011
Bokslutskommuniké 2011	2 februari 2012

Stockholm den 21 juli 2011

Johan Hedensiö
Verkställande direktör

Denna delårsrapport har inte varit föremål för granskning av företagets revisorer