



RIKSREVISIONEN

---

## **Bilagor**

Datum: 2023-11-23

Diarienummer: 2022/1121

RiR 2023:22

# Nödnumret 112

– statens och SOS Alarms hantering av larm

## **Bilagor**

**Bilaga 1.** Den statliga ägarstyrningen av bolag med särskilt beslutat samhällsuppdrag

**Bilaga 2.** Tabeller

**Bilaga 3.** Uppdragsmålen 2009–2023

**Bilaga 4.** Beskrivning av samtalsdata och mått

# Bilaga 1. Den statliga ägarstyrningen av bolag med särskilt beslutat samhällsuppdrag

Beskrivningen i denna bilaga omfattar den samlade styrning som ett bolag med särskilt beslutat samhällsuppdrag omfattas av. Detta inbegriper såväl den allmänna styrningen av bolag med statligt ägande som den styrning som specifikt omfattar det särskilt beslutade samhällsuppdraget. Den statliga ägarstyrningen av bolag med särskilt beslutat samhällsuppdrag tar sin början i riksdagen, dit också regeringen rapporterar om sin styrning. Regeringen beslutar i ett antal avseenden och har ett antal verktyg till sitt förfogande, såsom utnämning av styrelseordförande och styrelse samt olika former för dialog med styrelseordförande och ledning.<sup>202</sup>

## Riksdagen beslutar om bolagens uppdrag och anslag

Riksdagen beslutar om bolagens övergripande uppdrag på grundval av propositioner. Riksdagen beslutar i förekommande fall om anslag för samhällsuppdrag.

## Regeringen beslutar och återrapporterar till riksdagen

Regeringen beslutar om förslag inom ett antal områden inför beslut på bolagsstämma i respektive bolag.<sup>203</sup> Det handlar om förslag till bolagsordning som ska vara i linje med riksdagens beslut om bolagets uppdrag. Regeringen beslutar vidare om förslag till styrelseordförande, vars särskilda uppgifter ska preciseras i arbetsordningen för styrelsen. Regeringen beslutar även om förslag till styrelse, som ska ha hög kompetens och vara väl anpassad till respektive bolagsverksamhet. I beslut om förslag till ägaranvisning ger regeringen instruktioner till bolagets styrelse. I bolag med statligt ägande används ägaranvisningar av ett antal skäl, bland annat när bolaget har ett särskilt beslutat samhällsuppdrag.<sup>204</sup> Regeringen

---

<sup>202</sup> Beskrivningen bygger på tabell 2 i RiR 2017:37 Statligt ägda företag med samhällsuppdrag – regeringens styrning, med viss ytterligare komplettering från statens ägarpolicy. Beskrivningen har faktagranskats av Finansdepartementet – bolagsenheten i e-postmeddelande till Riksrevisionen 2023-03-17. Kommentarer har omhändertagits. Beskrivningen har också kompletterats med hänsyn till Regeringskansliets faktagranskningskommentarer på rapportutkast 2023-10-23.

<sup>203</sup> Förslagen beslutas på bolagsstämma i respektive bolag för att få bolagsrättslig verkan. Eftersom regeringen har bemyndigat statsrådet Svantesson att företräda och utöva rösträtt för staten som aktieägare vid bolagsstämmor i SOS Alarm AB, fattas dessa beslut, efter beredning inom Regeringskansliet, av statsrådet Svantesson (faktagranskningskommentar från Regeringskansliet på rapportutkast 2023-10-23).

<sup>204</sup> Men även när bolag får anslag eller befinner sig i omstrukturering samt vid avregleringar och andra liknande väsentliga förändringar.

beslutar också om förslag till uppdragsmål efter dialog med bolaget. Syftet med uppdragsmål är bland annat att säkerställa att de särskilt beslutade samhällsuppdragen utförs väl.<sup>205</sup>

Regeringen beslutar vidare om förslag till ekonomiska mål.<sup>206</sup> Syftet med att fastställa ekonomiska mål är bland annat att säkerställa värdeskapande genom att styrelse och ledning arbetar mot långsiktiga, ambitiösa och realistiska mål.<sup>207</sup>

Regeringen beslutar även om statens ägarpolicy och regeringens principer för bolagsstyrning, extern rapportering och ersättningar och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare i bolag med statligt ägande.

I statens ägarpolicy redogör regeringen för uppdrag och mål, tillämpliga ramverk och viktiga principfrågor avseende styrningen av bolag med statligt ägande.<sup>208</sup>

Regeringen återrappporterar genom en årlig skrivelse om bolagen till riksdagen.

## Styrelseordförandens roll och ansvar

Styrelseordföranden i bolag med särskilt beslutat samhällsuppdrag har den särskilda roll för att leda arbetet i styrelsen som följer av aktiebolagslagen och Svensk kod för bolagsstyrning.

I bolag med statligt ägande är en särskild uppgift som åligger styrelseordföranden det så kallade samordningsansvaret. När bolaget står inför särskilt viktiga avgöranden ska styrelsen genom styrelseordföranden skriftligen samordna sin syn med företrädare för ägaren. Det är styrelsen som ska ta initiativ till samordningen och bedöma i vilka fall samordning ska ske genom styrelseordföranden inför ett visst styrelsebeslut.

Styrelseordföranden ska se till att styrelsens arbete årligen utvärderas.<sup>209</sup>

---

<sup>205</sup> Men även också att tydliggöra kostnaden för utförandet av de särskilt beslutade samhällsuppdragen, att möjliggöra uppföljning och rapportering till riksdagen och andra intressenter och att klargöra förutsättningarna för de ekonomiska målen.

<sup>206</sup> Ekonomiska mål beslutas formellt på bolagsstämman på förslag av bolagets styrelse, efter att dessa mål tagits fram av ägaren och styrelsen gemensamt.

<sup>207</sup> Men även att hålla bolagens finansiella risk på en rimlig nivå och tillförsäkra ägaren direktavkastning genom hållbara och förutsägbara utdelningar med hänsyn tagen till bolagens framtida kapitalbehov och finansiella ställning.

<sup>208</sup> För statens ägarpolicy, se skr. 2021/22:140.

<sup>209</sup> Regeringen ska informeras om utvärderingen resultat och detta bör ske senast vid årsskiftet varje år.

## **Styrelsen – förväntningar och ansvar**

Styrelsen förväntas ha hög kompetens som är väl anpassad till respektive bolags verksamhet, situation och framtida utmaningar. Styrelsen förväntas ha hög grad av integritet och gott omdöme, ha den tid och det engagemang som behövs för uppdraget och se till bolagets bästa.

Styrelsen ska verka för att bolaget uppnår uppställda mål och att god hushållning sker med samtliga resurser i verksamheten.

En av styrelsens viktigaste uppgifter är att utse, utvärdera och vid behov entlediga den verkställande direktören.<sup>210</sup>

Styrelsen ansvarar för att bolaget sköts föredömligt inom ramen för lagstiftningen, bolagets bolagsordning, ägaranvisningarna och statens ägarpolicy.<sup>211</sup>

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. I detta ingår att fortlöpande bedöma bolagets ekonomiska situation och se till att bolaget har en betryggande internkontroll och riskhantering.

Styrelsen har ansvaret att fastställa för verksamheten relevanta policydokument och årligen utvärdera gällande policydokument och tillhörande processer för uppföljning och regelefterlevnad.

Det är styrelsens ansvar att fastställa mål och strategi för verksamheten.

Det är styrelsens ansvar att utveckla bolagets övergripande strategi och fastställa strategiska mål för hållbart värdeskapande. De strategiska målen för ett hållbart värdeskapande ska fokusera på värdeskapande och vara relevanta för bolagets affärsverksamhet och väsentliga hållbarhetsaspekter. Målen ska vara: långsiktiga, utmanande, uppföljningsbara, tydliga, jämförbara och relevanta för bolagets särskilt beslutade samhällsuppdrag.

Styrelsen ska årligen utvärdera behovet av internrevision.

## **Ägardialog med styrelseordförande och ledning**

Uppföljning av uppdragsmål och ekonomiska mål sker vid ägardialog mellan företrädare för ägaren och styrelsens ordförande, där utfallet gentemot målen diskuteras, liksom eventuella åtgärder som planeras för att nå målen. Även de av styrelsen fastställda strategiska målen följs upp inom ramen för ägardialogen. Väsentligt förändrade förutsättningar kan aktualisera en översyn av målen.

---

<sup>210</sup> Bolag med statligt ägande ska tillämpa aktiebolagslagens regler för publika aktiebolag avseende instruktion för den verkställande direktören.

<sup>211</sup> För statens ägarpolicy se skr. 2021/22:140.

## Bilaga 2. Tabeller

Tabell 1 IVO:s tillsynsärenden gällande SOS Alarm fördelat på typ av tillsynsärende

År	lex Maria	Klagomål enligt patient-säkerhetslagen	Egeninitierad tillsyn	Totalt
2016	7	9	1	17
2017	2	14	2	18
2018	3	3	0	6
2019	10	12	2	24
2020	7	5	0	12
2021	2	7	0	9
2022	9	2	1	12
<b>Totalt</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>98</b>

Källa: IVO.

Tabell 2 Uppgifter om SOS Alarm och 112-uppdraget 2021 och 2022

	2021	2022
Nettoomsättning (koncernen, 1 000 kr)	1 365 223	1 447 614
Rörelseresultat (koncernen, 1 000 kr)	-32 547	16 669
Totala tillgångar (koncernen, 1 000 kr)	1 151 443	1 115 626
Äskat för alarmeringsavtalet (exkl. moms, 1 000 kr)	393 000	391 000
Erhållet för alarmeringsavtalet (exkl. moms, 1 000 kr)	342 000	366 000
Bruttoinvesteringar (1 000 kr)	180 000	213 000
Antal anställda i medeltal (koncernen)	1 164	1 172
Årsarbetare för alarmeringsavtalet	270,1	286,6
Varav årsarbetare för personal 112	141,8	132,8
Inkommande 112-samtal	4 023 925	4 089 941
Besvarade 112-samtal	3 414 055	3 292 012
Totalt antal 112-samtal med föreliggande hjälpbehov	2 298 230	2 287 906
Antalet tolkuppdrag	12 951	14 734

Källa: SOS Alarms årsberättelse 2022, skr. 2021/22:140 och uppgifter lämnade av företrädare för SOS Alarm.

**Tabell 3** Medelsvarstider fördelat på län och år, perioden 2016–2022

Län	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Blekinge län	14,7	12,5	12,6	9,4	9,9	16,6	28,1
Dalarnas län	13,7	12,1	10,2	7,3	7,8	13,2	22,7
Gotlands län	15,6	13,3	13,0	9,5	9,9	17,6	30,9
Gävleborgs län	13,6	12,0	10,9	8,1	8,7	15,5	25,1
Hallands län	14,7	12,2	11,5	9,0	9,4	15,7	26,3
Jämtlands län	12,6	11,9	11,1	7,8	8,5	14,7	26,6
Jönköpings län	14,9	12,7	12,0	8,9	9,1	15,8	27,5
Kalmar län	14,7	12,5	12,5	9,0	9,6	16,6	28,5
Kronobergs län	14,8	12,4	12,1	8,9	9,5	15,6	27,3
Norrbottnens län	11,3	9,7	9,2	6,7	7,9	13,8	23,1
Skåne län	15,4	13,0	12,2	9,6	10,3	17,1	28,1
Stockholms län	15,5	13,3	12,0	8,9	9,7	16,6	28,4
Södermanlands län	14,6	12,6	10,8	7,6	8,0	13,2	17,3
Uppsala län	13,6	12,2	9,1	6,3	6,5	10,7	15,3
Värmlands län	10,8	9,3	9,4	7,1	8,1	13,0	24,9
Västerbottens län	12,5	11,9	10,8	8,0	8,8	15,4	27,6
Västernorrlands län	12,9	11,6	10,4	8,0	9,3	16,3	26,1
Västmanlands län	13,5	12,8	10,4	7,3	7,9	13,0	16,7
Västra Götalands län	15,5	13,6	12,1	8,6	8,7	14,2	23,5
Örebro län	13,3	12,7	11,8	9,0	9,5	15,9	25,0
Östergötlands län	15,4	12,6	12,2	9,0	9,5	15,9	27,2
<b>Riket</b>	<b>14,7</b>	<b>12,7</b>	<b>11,6</b>	<b>8,6</b>	<b>9,2</b>	<b>15,4</b>	<b>25,6</b>

Källa: Riksrevisionens bearbetning av samtalsdata från SOS Alarm.

## Bilaga 3. Uppdragsmålen 2009–2023

### Uppdragsmål 1 januari 2009–24 april 2016

Uppdragsmålen angavs i bilaga 2 till dåvarande alarmeringsavtal. Bilagan benämndes "Funktionella krav på alarmeringsverksamheten" och innehöll, förutom uppdragsmålen, även krav på verksamheten.

Uppdragsmålen som återfinns i bilagan är som följer:

1. Medelsvarstiden för 112-samtal ska vara högst 8 sekunder.
2. Högst 8 procent av samtalen på det gemensamma nödnumret ska ha en medelsvarstid som överstiger 15 sekunder.
3. Ingen som ringer på det gemensamma nödnumret ska normalt behöva vänta på svar längre än 30 sekunder.

### Uppdragsmålen 25 april 2016–1 oktober 2023

Uppdragsmålen återfinns under § 2 i ägaravisning för SOS Alarm Sverige AB, som beslutades vid årsstämman 25 april 2016. Ägaravisningen återfinns som bilaga till protokollet från årsstämman.

Uppdragsmålen som återfinns i bilagan är som följer:

- a. Svarstid 112
  1. Genomsnittlig svarstid högst 8 sekunder.
  2. Genomsnittlig svarstid för 92 procent av samtalen högst 15 sekunder.
  3. Längst svarstid 30 sekunder.
- b. Tid till identifierat hjälpbehov  
Tiden från tidpunkten då den hjälpsökandes anrop inkommer till anropskän för 112 till tidpunkten då operatören sätter index i 112 ärendet (identifierat hjälpbehov) ska senast 2019 inte överstiga 40 sekunder i genomsnitt.
- c. Nöjda kunder inom samhällsuppdraget  
Nöjd-kund-index (NKI) ska uppgå till lägst 71 enligt Bolagets kundundersökning inom området Alarmering och Beredskap.
- d. Förtroendeindex  
Förtroendeindex ska uppgå till lägst 70 enligt Bolagets mätmetod.

## Uppdragsmålen från och med 2 oktober 2023

Uppdragsmålen återfinns under § 2 i ägaravisning för SOS Alarm Sverige AB, som beslutades vid extra bolagsstämman 2 oktober 2023. Ägaravisningen återfinns som bilaga till protokollet från bolagsstämman.

Uppdragsmålen som återfinns i bilagan är som följer:

- a. Svarstid 112  
Genomsnittlig svarstid högst 8 sekunder.
- b. 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.
- c. Intressentdialog  
Årlig intressentdialog för främjande av samverkan med regioner och kommuner.
- d. Förtroendeindex  
Förtroendeindex ska uppgå till lägst 80 enligt Bolagets mätmetod.



## Bilaga 4. Beskrivning av samtalsdata och mått

I följande bilaga beskrivs det kvantitativa datamaterial som granskningen utgått ifrån i analyserna av SOS Alarms larmbehandling på nödnumret 112.

### Datamängd

På Riksrevisionens begäran har SOS Alarm tillhandhållit data med uppgifter om olika aspekter av samtalen till nödnumret 112.

Datamängden innehåller 23 variabler med uppgifter om samtal som inkom till SOS Alarms anropskö under perioden 2016–2022. Varje observation är ett samtal. Totalt innehåller materialet nästan 26,6 miljoner observationer.

Merparten av samtalen omfattas av alarmeringsavtalet och är således samtal till nödnumret 112. Samtal som finns med datamaterialet men som inte omfattas av alarmeringsavtalet kan exempelvis vara samtal som hänvisats till SOS Alarm från numret 1177.

Tabell 4 Antal observationer/samtal i datamängden, perioden 2016–2022

År	Observationer/ samtal	Observationer/samtal alarmeringsavtalet
2016	3 419 956	3 399 538
2017	3 409 575	3 383 112
2018	3 633 461	3 604 911
2019	3 786 012	3 739 038
2020	4 015 182	3 913 017
2021	4 118 578	4 023 824
2022	4 191 923	4 089 506
<b>Totalt</b>	<b>26 574 687</b>	<b>26 152 946</b>

### Svarstid

*Svarstiden* för ett samtal beräknas som tiden i sekunder från det att samtalet kom in till SOS Alarms anropskö till det att samtalet besvarades av en 112-operatör.

I datamängden finns en observation (2022) där svarstiden är negativ, vilket skulle innebära att samtalet blev besvarat innan det ankom till SOS Alarm. Enligt SOS Alarm har detta uppkommit på grund av ett ovanligt fel i deras system. För denna observation har svarstiden tagits bort (ersatts med *missing value*).

**Tabell 5** Beskrivande statistik för måttet svarstid (i sekunder) avseende samtal som omfattas av alarmeringsavtalet och som har en svarstid på 0 sekunder eller mer, perioden 2016–2022

År	Observationer	Medelvärde	Standard- avvikelse	Min	Max
2016	2 999 409	14,66	15,64	0,21	600,70
2017	3 016 563	12,73	12,91	0,26	839,60
2018	3 196 486	11,62	13,39	0,37	1 147,99
2019	3 320 650	8,59	8,83	0,36	211,83
2020	3 442 487	9,15	10,62	0,25	266,50
2021	3 414 000	15,39	20,96	0,43	409,77
2022	3 291 791	25,63	35,10	0,20	2 342,18

*Medelsvarstiden* beräknas som medelvärdet av svarstiderna för samtal som omfattas av alarmeringsavtalet under en viss tidsperiod.