

Kvalitetsdeklaration

Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

VERKSAMHETENS NAMN

Humana Assistans AB

ORG.NR/VERKSAMHET/ENHET

556605-3996

KVALITETSDEKLARATIONEN GÄLLER FÖR ÅR 2025

Att arbeta med kvalitet är en självklarhet för offentliga och privata verksamheter inom vård och omsorg. Men fram till idag har det inte funnits en gemensam modell för hur detta ska redovisas.

Branschorganisationen Vårdföretagarna har därför tagit fram en *kvalitetsdeklaration*, där medlemsföretagen tydligt beskriver sitt kvalitetsarbete. Målet är att detta blir en norm för hela branschen.

Det här dokumentet – Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans – underlättar ett kunskapsbaserat och välgrundat val av vård och omsorg. Här kan du exempelvis läsa om hur verksamheten arbetar med självbestämmanderätt, integritet och om resultaten i enkätundersökningar som de assistansberättigade har svarat på. Allt för att göra det enklare för dig att jämföra och välja den verksamhet som passar ditt behov bäst.

Innehållsförteckning

1. Introduktion till verksamheten	3
1.1 Beskrivning av verksamheten	3
1.2 Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)	3
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	3
1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information	3
1.5 Tillgänglighet	4
2. Eget kvalitetsarbete	4
2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet	4
2.2 Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser	4
2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden	4
2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.	5
2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade	5
2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	5
2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	5
3. Insatsen personlig assistans	6
Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges	6
Omfattar verksamheten barn?	6
Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare	6
Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals	6
4. Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	7
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen	7
Resultat i enkätundersökning:	7
4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	7
4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) använder för personlig assistans?	7

1. Introduktion till verksamheten

För att få en introduktion till verksamheten presenteras här en kortare beskrivning av verksamheten och övergripande basfakta kring tillstånd, kollektivavtal, öppenhet och transparens samt tillgänglighet.

1.1 Beskrivning av verksamheten

Här beskrivs verksamhetens omfattning, inriktning och verksamhetens värdegrund

Humana Assistans AB grundades 2001 i Örebro. Utgångspunkten och grunden till uppstarten var att "Alla har rätt till ett bra liv", något som var och är vår ledstjärna i allt vi gör. Vi drivs av viljan att ge våra kunder ökad livskvalitet och en bra vardag. Genom vår verksamhet vill vi skapa förutsättningar för våra kunder att förverkliga sina drömmar och kunna leva sitt liv just som alla andra. Humana Assistans är idag en del av en nordisk vård- och omsorgskoncern som även arbetar med individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg.

Inom Humana Assistans har vi över 8000 medarbetare och vi finns i hela Sverige med 25 kontor runt om i landet.

Humana är sedan 2016 börsnoterat på Nasdaq Stockholm och ägs idag av bl.a. nordiska kapitalförvaltare och pensionsfonder, tusentals småsparare samt Humanas anställda.

Humana Assistans är Sveriges största assistansanordnare och erbjuder personlig assistans som ger våra kunder frihet att leva livet på egna villkor. Tjänsten riktar sig till barn, unga och vuxna med omfattande funktionsnedsättningar som har rätt till insatser enligt LSS eller socialförsäkringsbalken. Oavsett om assistansen utförs i kundens hem, skola eller arbetsplats är målsättningen att skapa en trygg och fungerande vardag präglad av självbestämmande. Vår ledande position har vi nått genom en kombination av att ständigt sätta individen i fokus och ett konsekvent kvalitetsarbete. När vi frågar våra kunder varför de väljer oss så återkommer ständigt ett ord som ett av de viktigaste - *trygghet*.

Vår värdegrund slår vakt om alla människors lika värde och genomsyrar allt vi gör. Orden engagemang, glädje och ansvar återspeglar vår företagskultur och detta lever vi på Humana Assistans efter varje dag.

Den 31 januari 2023 beslutade IVO att återkalla Humana Assistans tillstånd att bedriva personlig assistans. Den 21 juni 2023 meddelade förvaltningsrätten att de upphäver IVO:s beslut att dra in Humana Assistans tillstånd att bedriva personlig assistans. Förvaltningsrätten har granskat alla avvikelser som IVO hänvisar till och har kommit fram till att de ligger långt tillbaka i tiden, inte har utretts tillräckligt och att det funnits rimliga förklaringar och tolkningar till flera av avvikelserna. Förvaltningsrätten menar att det inte alls är klarlagt att Humana eller Humanas ledning inte uppfyller kraven på lämplighet. Den 6 juli 2023 meddelade IVO att de inte överklagar domen och Humana Assistans återfår tillståndet. Det har inneburit stora konsekvenser för verksamheten som har lidit ekonomisk skada till följd av myndighetens felaktiga agerande. Under 2024 lämnades en skadeståndsansökan in till Justitiekanslern (JK). JK avslög sedermera Humanas ansökan om skadestånd varpå Humana i juni 2024 lämnade in en stämningsansökan till Stockholms tingsrätt. Rättsprocessen är pågående.

1.2 Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)

1.2 Ja Nej

1.2.1 4.1.2-47186/2023-4

1.3 Verksamheten har kollektivavtal

1.3 Ja Nej

1.3.1 Bransch G (Vårdföretagarna och Kommunal) för personliga assistenter och Bransch E (Vårdföretagarna och Vision) för tjänstepersoner.

1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information

Medlemsföretag i Vårdföretagarna har krav på sig att presentera följande information på sin respektive webbplats

Aktuell webbplats:

www.humana.se/personligassistans

Kontaktuppgifter (adress, telefon, epost och kontaktperson)

Ja
 Nej

Basfakta om verksamheten (storlek, inriktning)

Ja
 Nej

Kvalitet: Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem

Ja
 Nej

Medarbetare: Antal, utbildningsnivåer och eventuella specialkompetenser, kollektivavtal

Ja
 Nej

Ägare

Ja
 Nej

Styrelse och företagsledning

Ja
 Nej

Ekonomi (omsättning och resultat)

Ja
 Nej

1.5 Tillgänglighet

Här beskrivs möjligheter för den assistansberättigade att komma i kontakt med verksamheten, dels vid frågor och synpunkter, dels vid akuta ärenden

Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:

08:00-17:00

Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:

Via jour- och krisnummer är vi tillgängliga dygnet runt

2. Eget kvalitetsarbete

För att säkerställa kvaliteten arbetar verksamheten med flera olika verktyg, metoder och utvecklingsarbeten. Här kan du läsa om hur det går till och om utvecklingen under föregående år.

2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet

Alla verksamheter som bedriver personlig assistans ska ha ett ledningssystem för kvalitet, enligt en föreskrift från Socialstyrelsen (SOSFS 2011:9). Detta innebär bland annat att verksamheten arbetar med rutiner för de olika aktiviteterna som utförs i verksamheten. Här beskrivs ledningssystemet övergripande.

2.1 Humanas koncerngemensamma ledningssystem PARUS (Processer, Aktiviteter, Rutiner, Uppföljning och Samverkan) fungerar som ett arbetsverktyg i det dagliga arbetet och är ett stöd både för den enskilde medarbetaren och på en övergripande nivå. I PARUS finns de dokument som är styrande

för Humana. PARUS är uppbyggt utifrån vår kundprocess (stöd, vård och insats) och tillhörande stödprocesser såsom exempelvis ledningsprocessen, medarbetarprocessen och processen för systematiskt förbättringsarbete. I den senare processen finns bl.a. dokument och metodstöd för arbetet med ständiga förbättringar och förändringsledning. Under 2025 implementerades också en sökfunktion "Fråga-PARUS" som med hjälp av AI-verktyg underlättar sökningar för medarbetarna kopplat till rutiner och policys.

Processer och aktiviteter

Humana Assistans har ett processororienterat arbetssätt vilket för oss innebär att vi kartlagt våra processer och aktiviteter. Organisationen har utsett processcontroller och processteam bland chefer och medarbetare för att säkerställa att våra processer utvecklas och ständigt förbättras. Våra medarbetare är de som känner våra utmaningar och möjligheter bäst, därav ser vi att deras engagemang i arbetet är avgörande.

Riskhantering

En viktig del av kvalitetsarbetet är att bedöma eventuella risker som kan uppstå. Vi gör riskanalyser på flera olika plan. Innan en ny kund startar görs en riskanalys av assistansen för att i tidigt skede kunna arbeta förebyggande i assistansens utförande. Vi bedömer sannolikheten för att en negativ händelse ska inträffa och möjlig allvarlighetsgrad samt planerar och sätter in åtgärder utifrån detta. Humana gör även återkommande riskbedömningar av arbetsmiljön genom skyddsronder tillsammans med kundens assistenter, för att upptäcka eventuella risker för avvikelser eller arbetsskador.

Humana Assistans gör varje år en större riskanalys som baseras på data från avvikelssystem (avvikelser, klagomål, oegentligheter, förbättringsförslag), kundundersökning och medarbetarundersökning. Där identifierar vi vilka risker vi ser i vår verksamhet utifrån våra processer eller aktiviteter. Riskerna bedöms sedan utifrån sannolikhet och konsekvens och vi prioriterar sedan vilka förbättringsarbeten som vi påbörjar för att hantera våra risker och utveckla vår verksamhet och tjänst.

Uppföljning

Socialstyrelsen beskriver egenkontroll som systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. Humana Assistans arbetar med egenkontroll på flera plan inom verksamheten med både ekonomisk och kvalitativ egenkontroll. Uppdragschefen får varje månad en rapport för egenkontroll där varje arbetsplats följs upp och viktiga aktiviteter i vår kärn- och våra stödprocesser följs upp t.ex. genomförandeplaner, utförda assistanstimmar, belastningsregister för nyanställda personliga assistenter hos barnkunder etc. Tillsynsavdelningen tillsammans med VD och chefen för Tillsyn och Juridik, genomför månatligen en internkontroll per region, tillsammans med regionchef, där det systematiska kvalitetsarbetet följs upp (bl.a. genom förbättringsförslag, synpunkter och klagomål, avvikelser och genomförandeplaner). Vår årliga kundundersökning är ett av våra viktigaste verktyg för att följa upp verksamheten och initiera förbättringar. Mer information om detta framgår i punkt 4.

Samverkan

I händelse av utmanande problematik t.ex. i en arbetsgrupp kallar vi till ett forum för samverkan som vi kallar Polstjärnanmöte. I det mötet samlas olika professioner och roller för att problemlösa utifrån ett helhetsperspektiv. Vi ser gärna att kunden, anhöriga och arbetsledare deltar utöver uppdragschef och andra tjänstepersoner.

Externt samverkar Humana Assistans med de kontaktytor som våra kunder har och vill att vi ska samverka med. Det kan till exempel handla om samverkan med sjukvården och deltagande i SIP-möten. När alla aktörer samverkar och delar samma mål som kunden kan vi på Humana utföra vår tjänst personlig assistans allra bäst.

2.2 Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser

Om verksamhetens arbete med att förebygga, sammanställa, analysera och ta hand om avvikelser.

Humana Assistans har en skyldighet att utveckla och säkra verksamheten systematiskt och fortlöpande. En viktig del i detta arbete är att ta emot, utreda och avhjälpa avvikelser som inträffar i verksamheten. Avvikelser är händelser som avviker från det normala eller händelser som skulle kunna inträffa och då innebära en risk eller skada för kunden, personalen eller verksamheten i övrigt. Samtliga nyanställda informeras om att de har ett ansvar att rapportera avvikelser som uppstår samt skyldighet att rapportera misstänkt missförhållande enligt reglerna om lex Sarah. Samtliga anställda påminns om detta genom webbaserad introduktionsutbildning och årligen via information på intranätet och på personalmöten.

Humana har förbättrat processen för kundintag med en ny rutin som tydligare säkerställer att alla nya kunder får en lagenlig, kvalitativ, trygg och säker uppstart. Rutinen är utformad för att skapa trygghet både för kunderna, deras personliga assistenter och Humana som organisation. Arbetet sker proaktivt och involverar flera nyckelroller, såsom informatör, regionschef och tillsynscontroller, för att identifiera och åtgärda potentiella risker innan uppstart. Vi ser under 2025 att detta arbete har minskat risk för att nya kunder lämnar vår verksamhet under sina första år hos oss och en ökad kvalitet i insatsen överlag.

2.2 För att förbättra kvaliteten i den sociala dokumentationen hos våra kunder har Humana under hösten 2025 tagit fram en mall för att bättre få en översikt och också skapa ett enhetligt arbetssätt och bedömning av våra kunders journal och genomförandeplan. Denna mall ligger till grund för de månatliga uppföljningarna regionscheferna genomför och därefter återkopplar till respektive ansvarig uppdragschef. På så sätt kan insatsens kvalitet närmare följas upp och på så sätt tidigare kunna fånga upp eventuella risker för avvikelse redan innan en faktisk avvikelse inträffat och därmed påverkat kunden negativt.

Avvikelser kan rapporteras via telefon, mail eller avvikelssystemet. Alla medarbetare har tillgång till avvikelssystemet via intranätet. Berörda medarbetare och chefer är delaktiga i utredningen. När en avvikelse rapporteras utreds vad som inträffat och framför allt varför det inträffat. När rotorsaken är klarlagd sätts förbättrande åtgärder på kort och lång sikt in och följs sedan upp. Om åtgärderna ger god effekt försöker vi alltid lära och sprida de goda erfarenheterna till andra arbetsplatser som kan ha samma risker eller utmaningar. Detta har genomförts löpande under året genom fallbaserade diskussioner på samtliga regioners månadsmöten inom verksamheten.

Under året har utbildningar inom lex Sarah och social dokumentation genomförts på samtliga regioner och för stödfunktioner. Syftet med utbildningarna har varit att öka kunskapen och medvetenheten avseende de lagkrav som finns på verksamheten. Utöver detta säkerställs även att rutiner och framtagna verksamhets åtgärder synliggörs för organisationen.

Det finns rutiner för att hantera avvikelser

Ja
 Nej

Det finns rutiner för att förebygga avvikelser

Ja
 Nej

Alla medarbetare utbildas i rutinerna för avvikelser

Ja
 Nej

2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden

(lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)

Det finns rutiner för att utreda, dokumentera och avhjälpa/undandröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden

Ja
 Nej

Det finns rutiner för att förebygga missförhållanden

Ja
 Nej

Det finns rutiner för att vid allvarliga missförhållanden eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO

Ja
 Nej

Alla medarbetare utbildas i rutinerna för lex Sarah

Ja
 Nej

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.

Utförare av personlig assistans ska säkerställa att det finns aktuella genomförandeplaner (eller motsvarande) för den assistansberättigade. Det finns även ett krav på utförare att dokumentera genomförandet. Här beskrivs arbetet med genomförandeplaner och dokumentation.

Alla kunder ges möjlighet att tillsammans med sin uppdragschef ta fram en genomförandeplan. Genomförandeplanen är både inledningsvis och fortlöpande vårt främsta verktyg för att säkerställa kundens inflytande och självbestämmande. Genomförandeplanen är också en trygghet för anställda då det i genomförandeplanen beskrivs vilka behov av assistans vår kund har, vilka mål kunden har i vardagen och på sikt samt hur vi på bästa sätt kan stödja i att nå dessa mål. Genomförandeplanen uppdateras årligen eller oftare vid behov. Genomförandeplanen finns dokumenterade så att kunden, medarbetare och chef lätt kan ta del av samma information. Utöver genomförandeplanen dokumenteras löpande det som är av vikt för assistansen i den sociala journalen.

2 Arbetsanteckningar skrivs av de personliga assistenter. De insamlas månatligen och går igenom av uppdragschef för att sammanfattas till journalanteckningar. I slutet av månaden journalför uppdragschef att anteckningar har tillförts journalen och månaden såldes har stängts. Detta arbetssätt möjliggör en enhetlighet och förenklar spårbarheten i kundens journal vilket påbörjades under 2025. Humana har valt att kalla arbetssättet för slutanteckningar.

Under hösten 2025 granskades samtliga Humanas kunders journaler och genomförandeplaner. Granskningen visade på ett gott resultat, dock vissa brister i till exempel hur kundens delaktighet har tydliggjorts i genomförandeplan. Erfarenheter från denna granskning och förbättringsområden är fokus för utbildning i social dokumentation som sker under våren 2026 för tjänstepersoner i driften.

2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade

Utförare av personlig assistans ska säkerställa kvaliteten i den personliga assistansen tillsammans med den assistansberättigade, vilket kan ske med olika metoder. Här beskrivs arbetet med att säkerställa kvaliteten tillsammans med den assistansberättigade.

2.5

Den kund som väljer Humana som anordnare träffar först en informatör. Därefter tilldelas en personlig kontaktperson som ansvarar för att samordna assistansen runt den enskilde. Denna person, kallad uppdragschef, håller kontinuerlig kontakt med kunden både genom telefon, digitalt, via mail eller möten i kundens hem eller på Humanas kontor. Uppdragschefen deltar också på personalmöten, samverkansmöten och andra möten utifrån kundens behov. Uppdragschefen ansvarar också för att säkerställa en god arbetsmiljö för assistenterna.

Humana ser att det fungerar allra bäst om det finns en arbetsledare i gruppen av personliga assistenter. Under 2025 har arbetet fortsatt med att tydliggöra arbetsledarens viktiga roll och vi ser att Humanas utbildningspaket "Arbetsledarsprogrammet" har gett goda resultat. Humana har hittills diplomerat 191 arbetsledare. (se mer information under avsnitt 4.2)

Förutom den regelbundna kontakten med våra kunder bjuder Humana in till olika aktiviteter under året; föreläsningar, utbildningar, nöjesaktiviteter och erfarenhetsutbyte med andra kunder inom olika områden. Humanas kundundersökning genomförs årligen och där tillfrågas våra kunder hur de upplever vårt samarbete och den assistans vi ger dem samt på vilket sätt vi kan utveckla den tjänst vi tillhandahåller. Alla anställda ges också möjlighet att delta i den årliga medarbetarundersökningen WeYouMe.

Det finns rutiner för att
representanter från
assistansanordnaren regelbundet
träffar den assistansberättigade

Ja
 Nej

2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering

Här beskrivs verksamhetens arbete med kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering

Vid uppstart av ett nytt kunduppdrag upprättas en rekryterings- och bemanningsprofil tillsammans med kund och/eller företrädare. Rekryterings- och bemanningsprofilen uppdateras löpande där krav och önskemål på de som ska anställas tydliggörs utifrån kundens önskemål. Det kan innefatta allt ifrån tidigare erfarenhet av kundens funktionsnedsättning eller vissa hjälpmedel till intressen och mer personliga egenskaper. Utifrån den framtagna profilen söker vi först bland våra befintliga anställda samt tidigare kandidater och om ingen matchar kundens profil publicerar vi en annons hos Arbetsförmedlingen samt på vår hemsida. Rekryteringsansvarige gör en första intervju med den arbetssökande för att säkerställa att kandidaten möter den kravprofil som tagits fram. I ett nästa skede begär rekryteringsansvarig in kompletterande uppgifter som referenser, personbevis och hos barnkunder också utdrag ur Polisens belastningsregister. Sedan presenteras kandidaten för ansvarig uppdragschef som bokar in kandidaten på en slutintervju och presenterar sedan aktuella kandidater för kunden. Kunden kan delta under slutintervjun om han eller hon önskar.

2.6

Den person som anställs får först en allmän introduktion i att vara anställd hos Humana, arbetet som personlig assistent, rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah mm. Det är obligatoriskt för nyanställda assistenter att genomgå introduktionsutbildning för personlig assistent i Humanas lärportal. Då varje kunds behov och önskemål skiljer sig åt sker också en arbetsplatspecifik introduktion av nyanställda. Utifrån kundens genomförandeplan introduceras den nyanställde av en arbetsledare, kollega eller kunden själv. Tillgången till lärportalen med utbildningar och nyttiga länkar finns tillgänglig under hela anställningstiden.

Humana samarbetar även med externa utbildare för utbildningar inom till exempel HLR, förflyttningsteknik, lågaffektivt bemötande, då dessa utbildningar oftast är fysiska utbildningar. Utöver detta sker kontinuerlig utbildning av assistenter utifrån kundens behov och ofta i samarbete med sjuksköterska, habilitering och arbetsterapeut som är kopplad till kund. För de kunder där

delegering av läkemedel eller hjälpmedel krävs sker även detta i samarbete med medicinskt ansvarig sjuksköterska inom kommunen eller regionen.

Alla medarbetare på Humana har tillgång till Assistentportalen, på denna sida hittar medarbetarna viktig information som berör deras kunds vardag och också information om medarbetarens arbetsvardag. Flera av de rutiner och utbildningar som medarbetaren också ska läsa eller genomgå på årlig basis finns här lättillgängligt. Assistsansportalen är skapad för medarbetarna, för att de ska ha alla förutsättningar för en god trivsel, trygghet och rätt verktyg på sin arbetsplats.

Under 2025 har vi fortsatt att fokusera på att tydliggöra våra arbetsledares roll genom Arbetsledarutvecklingen. Med trygga och utbildade arbetsledare på plats ser vi att de personliga assistenternas arbetsmiljö blir bättre och säkrare. Vidare stärker vi ledarskapet på plats i varje enskild assistans och skapar bättre dialog mellan alla parter som är involverade i assistansen. Under 2025 mötte vi våra arbetsledares önskemål och fokuserade på bland annat konfliktförebyggande hantering, där en av våra arbetsledare deltog live i forumet och berättade hennes resa i sin ledande roll.

Under 2025 fortsatte vi att utbilda både nya men även tidigare anställda uppdragschefer i den centrala introduktionen för våra uppdragschefer löpande under året. Den centrala introduktionen kvalitetssäkrar att alla våra nyanställda uppdragschefer får samma plattform att stå på när de är nya i sin roll, likväl som företaget satsar på kompetensutveckling hos redan anställda uppdragschefer genom att de också får genomgå utbildningspaketet. Utbildningarna bygger på våra ledningsdokument, studier, intervjuer, identifierad best practice och lärdomar från förr inom företaget och branschen. Hela utbildningspaketet är präglad av tryggt ledarskap, att kunna äga sin roll och verksamhet, skapa god struktur i arbetet och därmed ha en god egen arbetsmiljö samt framförallt driva tryggt, lagenligt, säker och kvalitativ assistans för både kund och medarbetare.

- Det finns rutiner för rekrytering Ja Nej
- Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare Ja Nej
- Vi erbjuder kompetensutveckling för alla medarbetare Ja Nej

2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

Här beskrivs verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

Systematiskt arbetsmiljöarbete

För att säkerställa en god arbetsmiljö för våra medarbetare arbetar vi både förebyggande genom att göra skyddsronder samt genom att hantera de tillbud och arbetsskador som uppstår. Skyddsronden är Humanas arbetssätt för att göra riskbedömningar i de personliga assistenternas arbetsmiljö. Genom att ställa frågor till assistenterna kopplat till olika perspektiv på deras arbetsmiljö kan vi kartlägga och förebygga risker för skada, sjukdom och ohälsa. När tillbud eller arbetsskador uppstår kontakter medarbetaren sin närmaste chef eller själv registrerar händelsen i avvikelssystemet på intranätet. Där hanteras ärendet och i systemet har vi möjlighet att följa upp tillbud och arbetsskador på en övergripande nivå och därigenom sätta in åtgärder som förhindrar att liknande händer igen.

2.7

Samverkan

På Humana Assistans har cheferna stöd från vår arbetsmiljösamordnare och vår arbetsmiljöutvecklare. Vi har också tillsammans med Kommunal och Vision en skyddskommitté. Kommittén består av personer från både arbetsgivar- och arbetstagsidan och träffas kontinuerligt för att komma överens om de stora dragen i arbetsmiljöarbetet – sådant som rör hela företaget. Exempelvis diskuteras tillbud, sjukskrivningstal och Humanas rutiner kring arbetsmiljö.

Medarbetarundersökning

Humana genomför årligen medarbetarundersökningen WeYouMe. Frågorna i undersökningen berör bl.a. områden som; arbetssituation, arbetsförutsättningar, delaktighet och arbetsklimat. Enligt senaste

mätningen uppgår NMI (Nöjd medarbetarindex) till 80 för personliga assistenter och 66 för tjänstepersoner.

Värdegrund

Under 2025 har det kontinuerliga arbetet med att implementera och förvalta fokus på värdegrunden fortsatt med mål att det ska ge en stabil värdegrund för kunder, assistenter och tjänstepersoner. Värdegrundsmaterialet är nu en del av våra arbetsledares utbildning och värdegrundsledare inom våra regioner och stöдавdelningar. Värdegrundsledarna fortsätter att ta ansvar för att, tillsammans med våra chefer, hålla värdegrundsarbetet levande.

Under 2025 har arbetet med Habitud fortsatt med övningar som bygger på samlad forskning om hur man kan ge förutsättningar för hållbara medarbetare och starka team. Övningarna har en tydlig bas i värdegrunden och vi ser denna satsning som ett steg i att utveckla värdegrundsarbetet. Vi har startat ett ledarprogram som bygger på Habitud, där chefer i driften fortsatt under 2025 kan träna själva, men också leda sina medarbetare i övningar för att stärka friskfaktorer såsom tydlighet i mål och roller, inkluderande beslutsfattande, positiv feedback, psykologisk trygghet, förebygga konflikter, autonomi och samverkan. Genom att träningen sker på flera nivåer i organisationen är vår förhoppning att vi ska se effekter i flera led framöver.

3. Insatsen personlig assistans

Det finns lagar och krav som styr insatsen personlig assistans. Här kan du läsa om lagens intentioner kring viktiga delar av insatsen personlig assistans och hur verksamheten verkar för att detta uppfylls. Om verksamheten omfattar barn beskrivs det nedan särskilt hur konventioner, lagar och förordningar uppfylls.

Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges

Om verksamhetens arbete med att respektera den enskildes självbestämmanderätt och integritet, och om hur verksamheten arbetar med att skapa största möjliga inflytande och medbestämmande över insatser som ges.

För oss på Humana är delaktighet och inflytande centrala delar för att kunna tillgodose våra kunders behov. Redan när våra kunder väljer oss påbörjas den individuella utformningen av assistansen. Våra kunder är med och upprättar genomförandeplan, vi lägger scheman utifrån assistansbeslutet som passar deras vardagsliv och kunderna har inflytande kring hur pengarna används inom ramen för assistansersättningen.

3.1 Genomförandeplanen är grunden för hur kunden önskar att assistansen utförs (Se punkt 2.4 för mer information). Som ett led i att säkerställa att kundens självbestämmande inte bara utgör en målsättning utan en praktisk verklighet, har verksamheten under 2025 genomfört en omfattande kvalitetsgranskning av samtliga journaler och genomförandeplaner. Syftet med granskningen har varit mångfacetterat varav ett särskilt fokus legat på att säkerställa att kundens faktiska delaktighet och självbestämmande synliggörs och efterlevs i det dagliga utförandet.

Som en kvalitetssäkring vid uppstart av assistans använder Humana en strukturerad och omfattande checklista för att säkerställa att övergången blir trygg, rättssäker och smidig för kunden. Checklistan fungerar som ett stöd för att systematiskt gå igenom alla viktiga steg i uppstarten av en assistans. Checklistan säkerställer bland annat att nödvändiga avtal tecknas, att registerkontroll genomförs vid assistans för barn, samt att budget och schema upprättas korrekt. Genom att följa denna process garanterar vi att alla administrativa och legala krav är uppfyllda, samtidigt som vi lägger grunden för en personligt utformad assistans och en god arbetsmiljö för kundens personliga assistenter.

En annan mycket viktig del för att säkerställa kundens medbestämmande är rekryteringsprocessen. Personliga assistenter rekryteras utifrån kundens önskemål och behov vilket möjliggör att vi hittar rätt personer med de kunskaper, egenskaper och erfarenheter som kunden efterfrågar. Att lägga en plan tillsammans med kunden kring hur assistansersättning ska användas är en annan viktig byggsten för att utforma en assistans utifrån kundens önskemål och förväntningar. Hos Humana kan kunden vara delaktig i planeringen och prioriteringen kring hur assistansersättning ska användas; vilken typ av utbildningar önskar kunden att dennes assistenter ska genomgå, har kunden önskemål om att kunna göra resor, vilka intressen har kunden som påverkar assistansomkostnaderna.

För att säkerställa hög tillgänglighet och en professionell relation till kunder och medarbetare arbetar Humana utifrån ett tydligt definierat servicelöfte. Målet är att kontakterna med verksamheten ska vara enkla, snabba och präglas av engagemang, ansvar och professionalitet. I praktiken innebär detta att alla ärenden ska bekräftas eller besvaras så snart som möjligt, och senast inom 24 timmar under arbetsdagar. Bemötandet ska alltid vara lösningsfokuserat och ske på lika villkor, där medarbetaren tar ett personligt ägarskap för ärendet tills det är löst eller korrekt överlämnat.

Verksamheten verkar för att den assistansberättigade har ett avgörande inflytande i vem som ska arbeta som assistent

Ja
 Nej

Den assistansberättigade är delaktig i planeringen av vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras

Ja
 Nej

Verksamheten tillhandahåller all assistans för den assistansberättigade (om inte särskilda skäl finns).

Ja
 Nej

Omfattar verksamheten barn?

Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras

3.2 Ja Nej, verksamheten omfattar inte barn

Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare

Om hur verksamheten uppfyller Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder

3.3 Ja Nej

Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa

Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals

Humana Assistans har en stor andel kunder som är barn. Hos oss har alltid barn rätt att få uttrycka sina åsikter och önskemål om assistansens utförande. Hur stort inflytande barnets åsikter har på assistansens genomförande sker alltid med hänsyn till barnets ålder och mognad.

- 3.4 Humana arbetar utifrån barnkonventionen samt följande ansvarsprinciper;
- Inhämta barnets åsikter och önskemål gällande assistansens genomförande.
 - Barnets åsikter och önskemål i beslut som rör genomförandet av assistansen beaktas.
 - Dela beslutsfattande med barnet i frågor som rör deras assistans med hänsyn taget till barnets ålder och mognad.
 - Stärka barnet i sin självständighet, frigörelse och möjlighet att utvecklas.

- Säkerställa barnets delaktighet i assistansen då vi vet att barnets möjlighet till självbestämmande påverkar barnets upplevelse av livskvalitet.

De personer som erbjuds anställning hos barnkunder kontrolleras enligt lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder.

Det finns rutiner för orosanmälan till
Socialtjänsten

Ja
 Nej

Verksamheten verkar för att barnet görs
delaktigt och att barnet kommer till tals

Ja
 Nej

4. Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar

Att ta tillvara de assistansberättigades erfarenheter och synpunkter på den personliga assistansen är viktigt för verksamhetens utvecklings- och förbättringsarbete. Resultaten ska användas för att utveckla och förbättra insatserna utifrån de assistansberättigades perspektiv. Det är även ett underlag för jämförelser, ledning och styrning samt för information till allmänheten. Här beskrivs resultaten från den senaste enkätundersökningen, hur de används i verksamheten samt upplägg och genomförande av undersökningen.

4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen

Här visas resultat från den senaste enkätundersökningen. Det ska framgå när undersökningen genomfördes. Resultat ska vara max två år gamla.

Resultat i enkätundersökning:

NKI

För att säkerställa en hög och jämn kvalitet i hela vår organisation använder Humana ett standardiserat NKI (Nöjd-Kund-Index). Detta index baseras på fem kärnfrågor som utgör fundamentet i Humanas kvalitetsarbete. Genom att använda samma mätmetod i alla våra verksamheter kan vi följa upp och jämföra våra resultat på ett systematiskt och transparent sätt.

Frågorna är noggrant framtagna för att spegla de mest centrala värdena inom vård och omsorg: *bemötande, trygghet, delaktighet och självbestämmande*. Genom att mäta dessa områden får vi en bekräftelse på att vi lever upp till våra löften och lagstadgade krav, samtidigt som det ger oss ett värdefullt beslutsunderlag för vårt framtida utvecklings- och innovationsarbete.

Vår metodik följer etablerade branschstandarder och är samma modell som används av bland annat Socialstyrelsen, vilket garanterar att våra mätningar är både tillförlitliga och relevanta för våra uppdragsgivare och intressenter.

Följande frågor utgör basen för vår kvalitetsuppföljning:

4.1

- **Bemötande:** "Jag blir bemött på ett bra sätt"
- **Trygghet:** "Jag känner mig trygg med personalen som arbetar med mig"
- **Delaktighet:** "Jag är delaktig i utformningen av min genomförandeplan (de mål/insatser som vi tillsammans arbetar med)"
- **Självbestämmande:** "Jag får vara med och bestämma om saker som är viktiga för mig"
- **Helhetsnöjdhet:** "Jag är sammantaget nöjd med den hjälp som jag får av personalen"

KPI:er

Humana har under 2025 implementerat ett nytt system för kvalitetsmätning. Vi lämnar det tidigare sammanvägda indexet HQI (Humana Quality Index) för att istället styra verksamheten genom specifika och strategiskt länkade nyckeltal (KPI:er).

Vad var HQI?

HQI fungerade som ett samlingsmått för kundupplevd kvalitet. Det byggde på en sammanvägning av fem centrala frågor gällande kundens trygghet, bemötande, delaktighet i genomförandeplaner,

respekt för önskemål samt den totala nöjdheten. Även om HQI gav en snabb överblick av kundupplevelsen, var siffran för allmänt hållen för att kunna användas som ett precisionsverktyg i utvecklingsarbetet.

Varför nya KPI:er och ett nytt mätprov?

Genom att gå från ett brett index till specifika KPI:er skapar vi en mer faktabaserad och målstyrd verksamhet. Förändringen drivs av tre huvudorsaker:

Från överblick till fördjupad analys:

Istället för en enskild siffra mäter vi nu prestationer direkt kopplade till våra fyra målområden: Attraktiv arbetsgivare, Lönsam tillväxt, Nöjda kunder och Ansvarstagande samhällsaktör. Detta ger en djupare förståelse för exakt var vi gör rätt och var vi behöver utvecklas.

- Effektivare styrning av förbättringar: Genom att bryta ner kvalitetsdata i detaljerade nyckeltal kan vi rikta våra resurser och insatser med precision. Det gör det enklare att gå från insikt till konkret handling.
- Standardisering och kvalitetssäkring: Med etableringen av den centrala funktionen Quality & Compliance har vi standardiserat våra processer. De nya KPI:erna säkerställer att hela koncernen rapporterar och följer upp kvalitet på ett enhetligt sätt som ligger i linje med våra strategiska mål.

Sammanfattningsvis innebär det nya arbetssättet att vi går från att bara veta att vi levererar kvalitet till att i detalj förstå hur vi kan förbättra den för att nå vår vision om allas rätt till ett bra liv.

NPS

Humana assistans mäter även våra kunders nöjdhet i NPS (*Net promoter score*). Frågan som värdet baseras på är:

- Hur troligt är det att du skulle rekommendera Humana till en vän?

Resultat

Vi är stolta och glada att våra kunder år efter år uppskattar den tjänst vi levererar. Vid de senaste mätningarna (hösten 2025) uppnåddes ett NKI-värde på 88 av 100 och ett NPS-värde (Net promoter score) på +37, där 58% av kunderna klassades som ambassadörer med mycket hög rekommendationsbenägenhet. De övergripande nyckeltalen visar en fortsatt positiv trend och ligger på mycket höga nivåer. Ungefär 30 procent uppger att de har rekommenderat Humana Assistans till någon under de senaste 12 månaderna, vilket ligger på ungefär samma nivå som de två tidigare undersökningarna (28/35%). I en fråga kring sammantagen nöjdhet uppger 91 procent av våra kunder att de är nöjda med den hjälp de får av personalen på Humana Assistans. Sett över flera år så syns en positiv trend.

4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen

Här beskrivs hur resultaten från den senaste enkätundersökningen används i verksamheten, vilka förbättringsområden som finns och vilka åtgärder som planeras att genomföras

4.2

Humana har i över tio år genomfört årliga kundundersökningar. Vår verksamhet utvecklas i takt med förändrade lagar, föreskrifter och myndighetskrav men framför allt utifrån vad som framkommer i vårt systematiska förbättringsarbete i allmänhet och de önskemål och behov som våra kunder framför i synnerhet.

Effektiviserad och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess

Humana har under 2025 vidareutvecklat rekryteringsprocessen för att säkerställa hög precision i matchningen mellan kund och assistent samt stärka den legala efterlevnaden.

- Stärkt kundfokus: Genom en strukturerad rekryteringsdialog och agendamallar säkras kundens unika behov tidigt i processen. Kundträffen har tydliggjorts som ett obligatoriskt moment för att garantera individens inflytande.
- Fördjupad kontroll: Processen för bakgrundskontroller (belastningsregister, referenser och medborgarskap) har optimerats för att ske systematiskt på samtliga slutkandidater. Särskilda rutiner har införts för att verifiera arbetstillstånd för medborgare utanför EU/EES på ett tydligare sätt..
- Operativ styrning: Arbetssättet omfattar nu även rekrytering av timanställda för bättre geografisk överblick och kontroll.
- Tydlig ansvarsfördelning: Rollfördelningen mellan rekryteringsavdelning och uppdragschef har renodlats för att skapa en snabbare process utan att göra avkall på kvalitet eller arbetsrättslig säkerhet (GDPR, kollektivavtal och LAS)

Vi arbetar också med vårt servicelöfte vilket återges under 3.1

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) använder för personlig assistans?

4.3 Ja Nej

4.3.1 Undersökningen är genomförd av:

- 4.3.1 Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag
 Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Marika Lindblom
Datum:	2026-02-13
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.humana.se