

Uthållig tillväxt möjliggör individanpassad omsorg av hög kvalitet

Med utgångspunkt i vår värdegrund och med fyra tydligt definierade målområden som strategisk kompass kan vi möta förändringar i omvärlden och på våra marknader. Vi är lyhörda för hur vi ska arbeta för att ständigt utveckla och förbättra oss. Som ett modernt omsorgsföretag står Humana väl rustat för fortsatt uthållig tillväxt och för en stärkt position på den nordiska omsorgsmarknaden, där fortsatt hög efterfrågan råder.

Humana har sedan starten 2001 vuxit kraftigt, både organiskt och genom förvärv. Idag är Humana en ledande omsorgskoncern i Norden med drygt 14 000 medarbetare som tillhandahåller omsorgstjänster för över 7 000 individer. Trots vår storlek behåller Humana en entreprenöriell anda, både i fråga om mandat och resurser. Detta säkerställer tillväxt på våra nordiska marknader, utan att förlora fokus på kvalitet. Genom tillväxt kan vi också fortsätta att erbjuda många arbetstillfällen i en bransch som verkligen gör skillnad i samhället.

Humanas övergripande mål är att vara den självklara utföraren av omsorgstjänster för kunder, klienter och beställare med höga kvalitetskrav. God kvalitet är en grundläggande förutsättning för att verksamheten ska kunna växa och vidareutvecklas samt över tid upprätthålla en uthållig lönsamhet. Hur vi utför våra omsorgstjänster och därmed förvaltar förtroendet är avgörande och beroende av våra medarbetare. Att Humana lyckas attrahera, rekrytera och behålla medarbetare som delar vår vision och värdegrund är en grundförutsättning för oss som hållbart tillväxtbolag.

Strategiska frågor inom HR, kommunikation, kvalitet, ekonomi och IT har framträdande platser på koncernledningens agenda. En effektiv samordning och organisation inom dessa områden borgar för en hållbar tillväxt, där både medarbetare och resultat kan växa.

Våra strategiska målområden

Humanas ambition är att ständigt förbättra arbetssätt och ge mer omsorg för varje skattekrona. På så vis möter och överträffar vi våra beställares förväntningar samtidigt som vi kontinuerligt utvecklar den omsorg vi ger våra kunder och klienter. Med vår värdegrund som plattform strävar vi att utveckla och förbättra oss inom dessa fyra målområden:

- Kvalitativ verksamhet
- Attraktiv arbetsgivare
- Långsiktig och uthållig tillväxt
- Ansvarstagande samhällsaktör



Våra fyra målområden

Beskrivning

Utveckling 2017

1

Kvalitativ verksamhet

För att leva upp till vår vision *Alla har rätt till ett bra liv* fokuserar Humana på kvalitet i alla led. Alla våra verksamheter bygger på respekt för människors integritet och självbestämmande. Ingen individ är den andra lik. Därför måste också våra lösningar vara individanpassade och unika. Genom att introducera Humana Quality Model önskar Humana driva utvecklingen inom hela branschen för att bidra till en ny, och högre, standard.

- Vi har under 2017 arbetat fram en modell för kvalitetsuppföljning inom Humana, Humana Quality Model (HQM), som består av en individuell del och en övergripande verksamhetsdel. Modellens utformning möjliggör systematisk kvalitetsuppföljning på koncernövergripande nivå.
- Under 2017 har vi tagit fram ett nytt koncerngemensamt kvalitetsledningssystem, Parus, som vi har pilottestat. Under 2018 kommer Parus att implementeras i samtliga verksamheter.

- En central hälsosjukvårdsenhet har bildats för att utveckla och öka kvaliteten i hälso- och sjukvårdsinsatserna. Den samlar koncernens medicinskt ansvariga sjuksköterskor, vilka ansvarar för att patienterna får en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård av god kvalitet.
- Under året har vi framgångsrikt minskat antalet läkemedelsavvikelser inom koncernen genom att ha introducerat digital signering av läkemedel.

2

Långsiktig och uthållig tillväxt

En långsiktig och uthållig tillväxt innebär att Humana ska fortsätta att växa både organiskt och genom förvärv. Humana ska växa organiskt genom att starta nya verksamheter, ta marknadsandelar samt bredda och fördjupa tjänsteinnehållet inom våra segment och marknader. Dessutom utvärderar vi kontinuerligt nya marknader, både innehållsmässigt och geografiskt, vad gäller potentiella förvärvsmöjligheter.

- Fortsatt satsning på att öppna nya verksamheter i egen regi:
 - Öppning av nya äldreboenden i Växjö och Österåker under året i linje med vår plan. Humanas målsättning är att öppna 2-3 nya boenden i egen regi per år.
 - Etablering av ett antal nya boendeheter i Finland, Norge och inom Individ & Familj i Sverige. I Norge har vi dessutom gått in i nya segment inom individ- och familjeomsorg för vuxna.
- Fortsatta förvärv i Finland möjliggör expansion in i nya verksamhetsområden (äldreomsorg och boenden med särskild service).

- Avyttring av hemtjänstverksamheten skapar ett renodlat fokus och bättre förutsättningar för uthållig lönsamhet i äldreomsorgen.
- Nedläggning och omställning av migrationsrelaterade tjänster (inom Individ & Familj och i Norge) gör att vi framgent fokuserar på vår kärnverksamhet inom mer komplex socialpsykiatri.
- Utmanande marknadssituation med negativ tillväxt i branschen har påverkat Personlig Assistans, men vi har trots det tagit marknadsandelar.

3

Attraktiv arbetsgivare

Humana ska vara branschens mest attraktiva arbetsgivare och det naturliga valet för dem som vill jobba med vård och omsorg. Vi investerar i en organisation med starkt ledarskap, hög medvetenhet om koncernens vision och mål, hållbar värdegrund, inkluderande företagskultur samt säker, hälsosam och glädjeskapande arbetsmiljö som stärker vår konkurrenskraft. Genom fokus på kompetensförsörjning och utvecklingsmöjligheter inom koncernen attraherar, rekryterar och behåller Humana motiverade individer som delar vår värdegrund.

- Ett mycket högt NMI-index 73 i linje med föregående år (74) och betydligt högre än branschens genomsnitt (om cirka 68).
- Ledarskapsindex om 81 (branschgenomsnitt om cirka 40).
- Branschledande frisknärvaro om 94,3%.
- Branschledande nivå på Motiverade Medarbetare om 94 (jmf branschgenomsnitt för privata om 51)
- Skapade cirka 120 platser för inestegsarbeten.

- Allbrightpriset som mest jämställda börsnoterade företag i Sverige.
- Påbörjad HBTQ-utbildning för chefer.

4

Ansvarstagande samhällsaktör

Humana är en viktig del av den nordiska välfärden och på så vis en viktig del av det nordiska samhället. Humana ska vara en drivande kraft i omsorgsbranschens utveckling genom att ta fram och sprida ny kunskap inom våra verksamhetsområden och genom att vara en ansvarsfull och modern arbetsgivare. Vi har en genuin vilja att dela med oss av våra erfarenheter och kunskaper så att de kommer fler till godo och bidrar till en hållbar välfärd.

- Hållbarhetsgenomlysning i koncernen.
- Samarbetsprojektet Barnbarometern tillsammans med Rädda Barnen.
- Ett stort genomslag kring frågor om tillgänglighet genom den årliga Tillgänglighetsbarometern.
- Lanserat koncernövergripande värdegrundsvärktyg.
- Driver innovation inom äldreomsorg: bland annat vunnit Svenska Ljuspriset 2017 för vårt boende i Gävle.

- Arrangerat flera evenemang med fokus på personlig assistans och dess framtid, bland annat ett riksdagsseminarium i samverkan med Centerpartiet.
- Medverkar tillsammans med flera olika aktörer i ett Vinnova-finansierat forskningsprojekt med syfte att minska fallskador för äldre.

Finansiella mål

Mål	Definition	Utfall 2017	Utfall 2016	Kommentar
8–10% Intäkstillväxt	En årlig tillväxttakt på medellång sikt på 8–10 procent, uppnådd genom organisk tillväxt och tilläggsförvärv.	3%	14%	Rörelseintäkterna i Humana ökade under året med 3 procent, vilket var under företagets målsättning på medellång sikt. Avyttringen av hemtjänstverksamheten påverkade intäkterna under 2017.
6% Lönsamhet	En rörelsemarginal på medellång sikt uppgående till cirka sex procent.	4,8%	5,2%	Rörelseresultatet minskade till följd av omställning av tidigare migrationsrelaterade enheter och en något sämre beläggning inom delar av Individ & Familj till 316 MSEK (329).
3,0 ggr Kapitalstruktur	Räntebärande nettoskuld i förhållande till EBITDA ska inte överstiga tre gånger. Skuldsättningen kan dock tillfälligt, till exempel i samband med förvärv, överstiga målsättningen.	3,8 ggr	3,9 ggr	Humanas räntebärande nettoskuld i förhållande till EBITDA förbättrades under året och uppgick till 3,8ggr. Nivån var dock över bolagets mål för koncernens kapitalstruktur.
30% Utdelningspolicy	Att en utdelning uppgående till 30 procent av årets resultat ska delas ut. Förslaget till utdelning ska ta hänsyn till Humanas långsiktiga utvecklingspotential och finansiella ställning.	16%	15%	Styrelsens förslag till årsstämman 2018 är en utdelning om 0,60 kronor per aktie. Förslaget, som är under Humanas målsättning, ska ses utifrån en bedömning om goda expansionsmöjligheter.

