



Humana

## **Humana vässar kvalitetsarbetet – för att stärka verksamheterna och förebygga allvarliga händelser**

**Humana introducerar ett nytt och förbättrat kvalitetsindex (Humana Quality Index) för koncernen. Med fler relevanta mätområden än tidigare täcker vi in ytterligare viktiga aspekter av hur vi bedriver vår omsorg. Allt för att stärka Humanas verksamheter, förebygga allvarliga händelser och ge ett mervärde till våra uppdragsgivare.**

– Som en av de största omsorgsaktörerna i Norden har vi en skyldighet att bidra till att standarden inom omsorgen ökar. För att uppnå detta krävs det att vi vässar vårt kvalitetsarbete ytterligare och därför satsar vi mer på forskning, analys och uppföljning. Det nya kvalitetsindexet är en viktig del i vårt utvecklingsarbete, säger Johanna Rastad, vd och koncernchef för Humana.

– Att mäta ger i sig inte förbättring, men det är en absolut förutsättning för att veta var förbättringar behövs. Med ett nytt Humana Quality index tar vi ett stort kliv i rätt riktning. Det nya indexet gör det möjligt att komma närmare resultatet för den enskilde och så småningom kan vi få fram fler resultatmått, vilket är ett viktigt syfte med denna förändring, säger Humanas kvalitetsdirektör Eva Nilsson Bågenholm.

Humana har sedan 2017 mätt och redovisat kvalitet enligt en egen kvalitetsmodell och ett eget kvalitetsindex; Humana Quality Index, HQI. Introduktionen av HQI har varit av stort värde för Humana eftersom det gett möjlighet att följa upp omsorgstjänsternas kvalitet. För att ytterligare vässa kvalitetsuppföljningen och förbättra insatsen för den enskilde har Humanas kvalitetsorganisation det senaste året utvecklat uppföljningen och tagit fram ett nytt HQI som omfattar fler och bättre indikatorer.

Det nya HQI består av tolv indikatorer (jämfört med sju tidigare) och täcker därmed in fler aspekter. Alla indikatorerna reflekterar relevanta och kritiska delar i kvalitetsarbetet och tillsammans ger de en bra bild av kvaliteten i verksamheterna. Det nya indexet introduceras första kvartalet 2022.

Här kan du läsa mer om Humanas kvalitetsarbete och det nya kvalitetsindexet (HQI):  
<https://www.humanagroup.se/kvalitet/humana-quality-model>

För mer information kontakta:  
Patrik Silverudd, presschef Humana  
[patrik.silverudd@humana.se](mailto:patrik.silverudd@humana.se)  
0766-112 111

## Det här mäter Humanas kvalitetsindex HQI:

Vad vi vill uppnå (syfte)	Vad vi mäter
1. Nöjda kunder och klienter	Nöjd kundindex
2. Rätt stöd, vård eller insats till kunder och klienter	Andel uppföljda individuella planer
3. En säker tjänst levererad	Antal kritiska avvikelser som rapporteras till myndighet
4. Leverans i enlighet med lagstiftning	Andel av myndighetsinspektioner som ger allvarliga anmärkningar
5. Säkerställa systematiskt lärande	Andel avvikelser som upprepas
6. Korrekt hantering av personuppgifter	Andel personuppgiftsincidenter som rapporteras till myndighet
7. Nöjda medarbetare	Nöjd medarbetarindex
8. Medarbetarnas välmående och hälsa	Sjukfrånvaro
9. Säker arbetsmiljö	Antal tillbud och arbetsskador som anmäls till myndighet
10. Kontinuerlig kompetensutveckling	Andel medarbetare som genomfört utbildning i lärportalen
11. Högkvalitativa utbildningar	Kvalitativ uppföljning av varje utbildning
12. Medarbetare bidrar till verksamhetsutveckling	Antal förbättringsförslag

*Humana är ett ledande nordiskt omsorgsföretag som erbjuder tjänster inom individ- och familjeomsorg, personlig assistans, äldreomsorg och bostäder med särskild service enligt LSS. Humana har 16 000 engagerade medarbetare i Sverige, Norge, Finland och Danmark som utför omsorgstjänster till 9 000 människor. Vi arbetar efter visionen "Alla har rätt till ett bra liv". 2020 uppgick rörelseintäkterna till 7 797 Mkr. Humana är börsnoterat på Nasdaq Stockholm och har huvudkontor i Stockholm. Läs mer om Humana på <https://www.humanagroup.se/>*