

HUMANA ÅRS- OCH HÅLLBARHETSREDOVISNING 2020

Vi driver *väl*färden framåt



Humana



MÖT IZA

27



MÖT GUNILLA

29



MÖT EDVIN

31

INTRODUKTION

Det här är Humana	2
2020 med Humana	4
Vd-ord	6

TRENDER OCH MARKNAD

Trender	10
Marknad	12

HÅLLBAR STRATEGI

Strategi för hållbar omsorg	16
– Kvalitativ verksamhet	20
– Attraktiv arbetsgivare	23
– Lönsam tillväxt	26
– Ansvarstagande samhällsaktör	28
Humana bidrar aktivt till FN:s globala mål för hållbar utveckling	31

ERBJUDANDE

Individ och familj	34
Personlig assistans	36
Äldreomsorg	38
Finland	40
Norge	42

HUMANA SOM INVESTERING

Humana – en hållbar investering	46
Aktien	48

BOLAGSSTYRNING

Bolagsstyrningsrapport	52
– Ordförande har ordet	52
– Regelverk, styrmodell och intern kontroll	53
– Styrelse	60
– Koncernledning	62
Risker och riskhantering	64

FINANSIELL RAPPORTERING

Förvaltningsberättelse	74
– Vinstdisposition	77
Finansiella rapporter	78
Redovisningsprinciper	88
Noter	92
Styrelsens underskrifter	107
Revisionsberättelse	108

ÖVRIGT

Avstämning mot finansiella rapporter enligt IFRS	111
Finansiella nyckeltal	112
Kvartalsöversikt	113
GRI-index	114
Femårsöversikt	116

Vi driver *välfärden* framåt

HUMANA FINNS TILL för personer med funktionsnedsättning, psykosocial problematik och psykisk ohälsa samt för äldre. Vår vision är *Alla har rätt till ett bra liv.*

Med uppdrag i hundratals kommuner, 9 000 kunder och klienter, 16 000 medarbetare och flera hundra enheter i Sverige, Finland, Norge och Danmark är vi i dag en betydande aktör inom nordisk välfärd.

Humana visar vad kvalitativ omsorg är. Vi jobbar utifrån individens förutsättningar och behov. Vår omsorg grundas i evidens och bästa tillgängliga kunskap och utförs av kunniga och dedikerade medarbetare. Att vi lyckas visar våra egna och externa undersökningar gång på gång.

Men vi nöjer oss aldrig. Att ständigt utvecklas för att upprätthålla högsta kvalitet är grundläggande för oss. Vi vill sätta en ny och högre standard för omsorg. Det är så vi driver nordisk omsorg och välfärd framåt.

*Alla har rätt till ett bra liv.
Humana arbetar för att det ska bli verklighet.*

Det *här* är Humana!



Personlig assistans

Humana erbjuder personlig assistans till individer med funktionsnedsättning. Ambitionen är att ge fler möjlighet att leva ett bra liv. Våra kunder är i alla åldrar och finns över hela Sverige och Norge.

Stark marknadsposition i Norden

Humana är en nordisk omsorgskoncern med marknadsledande positioner inom individ- och familjeomsorg och personlig assistans. Vi växer inom äldreomsorg där vi bygger nya boenden i egen regi.

16 717

medarbetare

8 795

kunder

7 797

intäkter, Mkr



Individ och familj

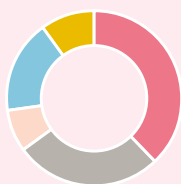
Humana erbjuder olika omsorgstjänster med boende, vård och behandling för individer med psykosocial problematik och psykisk ohälsa i Sverige, Norge, Finland och Danmark. Vi erbjuder även bostäder med särskild service, både på entreprenad och i egen regi.



Äldreomsorg

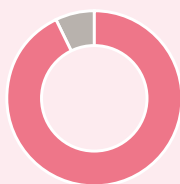
Humana bedriver äldreomsorg genom högkvalitativa äldreboenden, i egen regi och på entreprenad, i Sverige och Finland.

Organiserade i fem affärsområden¹⁾



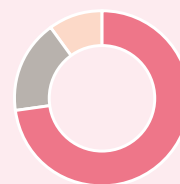
■ Personlig assistans	38%
■ Individ och familj	27%
■ Äldreomsorg	8%
■ Finland	17%
■ Norge	10%

Fokus på verksamhet i egen regi¹⁾



■ Egen regi	94%
■ Entreprenadkontrakt	6%

Verksamma i fyra länder¹⁾



■ Sverige	73%
■ Finland	17%
■ Norge	10%
■ Danmark	0%

¹⁾ Diagrammen visar intäktsfördelning

2020 med Humana



Hårt arbete för att hantera pandemin

Covid-19-pandemin påverkade Humanas samtliga verksamheter. Liksom i samhället i stort var äldreomsorgsverksamheten särskilt utsatt. För att säkerställa god hantering och minimera smittspridningen etablerade Humana tidigt en krisorganisation. I arbetet ingick löpande riskanalyser, strikta rutiner och en rad försiktighetsåtgärder som till exempel tidigt införda besöksrestriktioner, utbildning inom bland annat basala hygienrutiner och kohortvård samt arbete för att säkra tillgången på skyddsmaterial. Våra undersökningar visar att kunder och medarbetare varit trygga med Humanas hantering av pandemin och smittspridningen var begränsad.

> [Läs om Humanas äldreomsorg och arbetet under pandemin på sidan 38.](#)

83

Nöjd kundindex
2020

292

fler kunder/klienter
under 2020

Humana stärker sin position i Finland

I början av mars tillträdde Anu Kallio som ny chef för affärsområdet Finland. Den nya ledningens fokus är att utveckla erbjudandet och effektivisera verksamheten. I det arbetet ingår även att ytterligare etablera varumärket Humana i Finland.

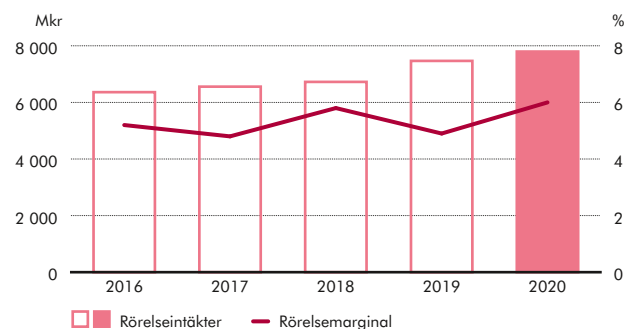
> [Läs om Humana i Finland på sidan 40.](#)



Nyckeltal

	2020	2019
Rörelseintäkter, Mkr	7 797	7 467
Rörelseresultat, Mkr	471	369
Rörelsemarginal, %	6,0	4,9
Årets resultat, Mkr	262	187
Operativt kassaflöde, Mkr	779	595
Räntebärande nettoskuld, Mkr	3 511	3 712
Räntebärande nettoskuld/justerad EBITDA, ggr	4,3	5,4
Medelantal heltidsanställda	10 592	10 175
Medelantal kunder	8 795	8 503

Rörelseintäkter och rörelsemarginal





Personlig assistans växer

I november förvärvade Humana assistansbolaget RO Omsorg Assistans AB med cirka 90 medarbetare. Förvärvet stärker Humanas position i Stockholmsregionen och visar även Humanas starka tro på marknaden för personlig assistans.

> Läs om Personlig assistans på sidan 36.

Högre utfall för kvaliteten trots ett utmanande år

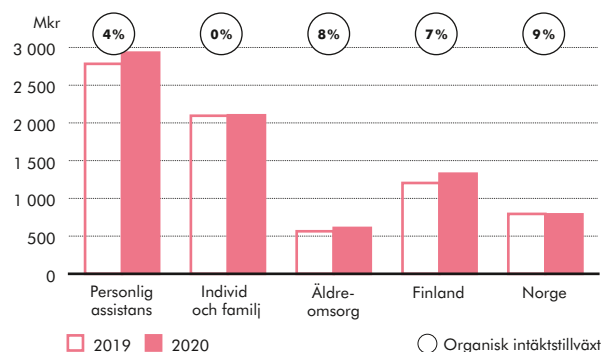
Humanas kvalitetsindex Humana Quality Index, HQI, steg från 94 till 95 under året. Det är det högsta utfallet sedan kvalitetsindexet, som väger samman sju olika kvalitetsindikatorer, infördes 2017. Systematiskt kvalitetsarbete i hela organisationen ligger bakom resultatet.

HQI ingår i Humanas modell för styrning och uppföljning av verksamhetens kvalitet. HQI rapporteras varje kvartal. 100 är det långsiktiga målet.

> Läs om Humanas kvalitetsindex på sidan 20.



Rörelseintäkter per affärsområde



Digitala milstolpar

Under 2020 ökade vi farten på vår digitaliseringsresa. Vi lanserade:

- ▶ Gemensam digital plattform för våra 10 000 personliga assistenter
- ▶ Nytt system för planering och uppföljning inom äldreomsorgen
- ▶ Videokonferenstjänster inom den finländska öppenvården
- ▶ Automatiserad dokumenthantering för Individ och familj
- ▶ Koncerngemensamt, modernt intranät
- ▶ System för digital signering av anställningsrelaterade dokument
- ▶ Flertalet webbaserade utbildningar via Humana Academy och webbföreläsningar med över 5 000 deltagare totalt
- ▶ Samarbete mellan Humana Academy och Bonnier Academy kring digital utbildning
- ▶ Samarbete med Hermods om yrkeshögskola på distans

Expansion inom äldreomsorgen

- ▶ **Vann upphandling.** Humana vann en upphandling om tre befintliga och ett nytt äldreboende i Kalmar. Avtalet startade 1 november.
- ▶ **Tog över driften.** Humana tog över driften av tre boenden i Falkenberg och driver nu alla kommunens entreprenadboenden.
- ▶ **Avtal om egen regi.** Humana skrev avtal om ett nytt boende i egen regi i Täby. Det har 90 lägenheter och öppnar 2022.
- ▶ **Fem nya egen regi-boenden 2021.** Humana byggde fem nya äldreboenden i egen regi. De öppnar alla 2021 och omfattar 320 lägenheter i Falkenberg, Norrtälje, Vallentuna och Ängelholm.



Stabil färd när världen sattes i gungning

2020 går till historien som coronaåret. Så även för Humana, där vi arbetade dag och natt för att motverka smittspridning i våra verksamheter. Samtidigt ökade vi takten på vår digitaliseringsresa, förbättrade verksamhetsstyrningen och stärkte vår position som nordisk omsorgskoncern. När fokus på hållbarhet ökar i samhället blir det allt tydligare vilken viktig roll Humana fyller och att vägen framåt är given: att fortsätta bidra på individnivå i samhället samtidigt som vår modell bidrar till en sund samhällsekonomi och därmed till en hållbar välfärd.

Jag brukar avsluta mina vd-ord med att tacka Humanas numera över 16 000 medarbetare för det gångna året. I år börjar jag med det. Tack för professionalitet, uthållighet och beundransvärda insatser! Jag känner enorm stolthet över hur Humana som concern har hanterat och hanterat pandemin – ett hårt och systematiskt arbete för att säkra en trygg och säker omsorg för våra 9 000 kunder och klienter och god arbetsmiljö för kollegorna.

Riskanalys och rutiner

Redan i februari, innan det stod klart att samhällsspridning av covid-19 inte gick att undvika, bedömde vi att vi behövde en krisorganisation för att snabbt kunna ställa om och stödja verksamheterna vid behov. Det visade sig vara rätt avvägning. Alla Humanas verksamheter påverkades, och särskilt äldreomsorgen förstås. Krisorganisationen jobbade med riskanalys, kommunikation, översyn av rutiner, utbildning av personal och beslut om särskilda åtgärder (såsom tidigt besöksstopp i äldreomsorgen). Organisationen säkrade också tillgången på skyddsutrustning.

Högt pris

Humanas verksamheter var inte förskonade, men vi lyckades begränsa spridningen och där smittan fick fäste kunde vi hantera den på ett resolut sätt. En omfattande intern undersökning som gjordes i slutet av året bekräftar att kunder och klienter kände starkt förtroende för Humanas åtgärder. Jag vill också lyfta samarbetet med kunder, klienter och anhöriga – det bidrog enormt till våra insatser. Utöver de som drabbades direkt av viruset, betalades också ett pris i form av psykiskt lidande. För samtidigt som isoleringen av äldre var viktig, innebar missat

umgänge och uteblivna kramar från nära och kära en stor påfrestning för många.

Bibehållen kvalitet

Humana mäter på concernnivå kvartalsvis kvaliteten i våra verksamheter utifrån sju övergripande indikatorer, däribland allvarliga avvikelser, kundnöjdhet och frisknärvaro. Tillsammans bildar indikatorerna ett index, Humana Quality Index, HQI. Under pandemiåret stärktes HQI från 94 till 95, vilket innebär den högsta noteringen hittills. Vi är såklart särskilt stolta över förbättringen ett år som detta.

Pandemin tog mycket tid och kraft under året, men vi arbetade också enligt vår ursprungliga plan för 2020: att bättre tillvarata potentialen i våra verksamheter för att skapa större stabilitet och förutsägbarhet i verksamheterna och öka värdeskapandet.

Ökad stabilitet i beläggningen

Inom affärsområde Individ och familj fortsatte arbetet med att förbättra verksamhetsstyrningen, med stabilare beläggning som följd. Verksamheten inom divisionen Barn och unga, där vi tidigare haft viss överkapacitet, anpassades bättre till efterfrågan och inom division Vuxen kunde vi öka intäkterna. Dessa faktorer, tillsammans med tio nya enheter inom framförallt LSS, gjorde att vi kunde redovisa organisk tillväxt för helåret.

Humana i Finland fick en ny ledning och förutom det omedelbara uppdraget att hantera pandemin, genomfördes förbättringar både verksamhets- och lönsamhetsmässigt. Vi fortsatte också det viktiga varumärkesarbetet för att samla samtliga verksamheter i Finland under namnet Humana.

Humana i Norge tog stora steg inom digitalisering av administrationen. Verksamheten vann också ett viktigt ramavtal inom assistans omfattande 16 kommuner och hade generellt fortsatt stark organisk tillväxt inom både assistans och omsorgsboenden.

Accelererar digitaliseringen

Affärsområdet Personlig assistans fortsatte att växa både organiskt och genom förvärvet av RO Omsorg med 90 medarbetare. Dessutom accelererade vi även här vår digitaliseringsresa när vi investerade i en plattform för våra 10 000 assistenter. Beskedet att schablonersättningen höjs med 3,5 procent för 2021 var mycket välkommet och bidrar till att den under flera år negativa marginalpressen, då justeringen varit lägre än löneökningarna, minskar.

Inom Äldreomsorg arbetade vi vid sidan om den löpande verksamheten framförallt med att ta över driften av fyra boenden i Falkenberg och Kalmar, samt med planeringen och byggnationerna inför öppningarna av fem nya boenden i egen regi under 2021.

Tydligt målfokus

Sammantaget tog vi under året ett rejält kliv framåt och vår finansiella ställning stärktes. I finansiella termer blev facit för året 7,8 miljarder kronor i intäkter, en organisk tillväxt på 4,1 procent, en rörelsemarginal på 6,0 procent samt en skuldsättning på 4,3 gånger justerad EBITDA. Det betyder att vi närmar oss våra finansiella mål om en organisk tillväxt på 5 procent och en lönsamhet på 7 procent samt – till följd av ett starkt operativt kassaflöde – nu ligger väl i linje med målet om en skuldsättning på högst 4,5 gånger



Jag känner en stor stolthet över hur Humana som koncern har hanterat, och hanterar, pandemin; över allt hårt och systematiskt arbete för att säkerställa en trygg och säker omsorg.

EBITDA. Förnyelse och förstärkningar i Humanas ledningsgrupper är en viktig anledning till de framsteg som gjordes under året. Pandemin påverkade framförallt operationellt. Finansiellt slog den marginellt negativt, vilket var hanterbart. Beläggningen påverkades negativt framförallt i äldreomsorgen och i öppenvården i Finland. Dessutom hade vi högre kostnader för skyddsutrustning och sjukskrivningar. De högre kostnaderna täcktes delvis av statliga bidrag.

Humana är en del av lösningen

Många oroar sig för att vi i Norden inte ska kunna hantera framtidens behov av vård och omsorg. Det handlar om pressade offentliga finanser, kapacitetsbrist och risken för underskott på personal med rätt kompetens. På Humana är vi övertygade om att privata

omsorgsaktörer är en viktig del av lösningen på denna välfärdsutmaning. Humanas verksamheter överträffar ofta alternativen kvalitetsmässigt och vår kontinuerliga strävan efter att vara resurseffektiva gör också att vi bidrar till en hållbar välfärd. För att klara kompetensförsörjningen även i framtiden arbetar vi målmedvetet för att vara en attraktiv arbetsgivare. Att vi också är det bekräftas både genom en fortsatt hög medarbetarvänlighet och att många faktiskt vill arbeta på Humana; under året tog vi emot över 97 000 jobbansökningar.

Tack igen!

Avslutningsvis, 2020 var troligen ett av de tuffaste åren som många av oss som arbetar inom omsorgen har upplevt. Jag slutar därför som jag började; med ett stort och varmt

tack till alla kollegor. Jag vill även varmt tacka alla våra kunder och klienter och deras anhöriga för att ni ger oss ert förtroende och för att ni bidrar till en bra verksamhet. Jag vill också tacka de flera tusen aktieägare som väljer att investera i högkvalitativa omsorgstjänster. Tillsammans bidrar vi till ett bättre samhälle på individnivå samtidigt som vår affärsmodell bidrar ekonomiskt till en mer hållbar välfärd.

Stockholm den 31 mars 2021

Rasmus Nermand
Vd och koncernchef





Trender och *marknad*

Behovet av omsorg i Norden drivs av demografiska faktorer och ökad psykisk ohälsa. Samtidigt som efterfrågan på omsorgstjänster växer, brottas kommuner med tuffa ekonomiska utmaningar. Av omsorgens aktörer krävs hög kvalitet, kostnadseffektivitet, innovation och hållbarhetsansvar.

TRENDER OCH MARKNAD

Trender	10
Marknad	12

Flera trender driver efterfrågan på omsorgstjänster

Behovet av omsorg ökar och i takt med det ökar efterfrågan på innovativa och kostnadseffektiva omsorgstjänster. Samtidigt ändras förutsättningarna för att bedriva omsorg. Flera underliggande trender driver utvecklingen. Om de stora behoven och utmaningarna inom nordisk välfärd ska kunna mötas kommer alla aktörer – privata, offentliga och ideella – behövas.

► Demografiska förändringar i Norden

Antalet äldre personer väntas öka kraftigt de kommande tio åren. Bättre levnadsvillkoren, medicinsk utveckling och en stor grupp födda på 1940-talet är förklaringen. Detta ökar behoven av äldreomsorg kraftigt. Men befolkningen växer även som helhet, vilket över huvud taget betyder fler personer med behov av omsorg, till exempel inom ramen för LSS. Samtidigt ökar inte antalet personer i arbetsför ålder i samma utsträckning. En förändrad demografisk sammansättning där färre ska försörja fler gäller i hela Norden. Dock finns vissa skillnader. Exempelvis kan Sverige, till följd av högre invandring av framför allt yngre personer, få en annan åldersfördelning som kan innebära tillgång till arbetskraft inom bland annat vård- och omsorgsyrkena.

Humana växer inom äldreomsorg och även inom bostäder med särskild service och kommer med våra omsorgsverksamheter vara med och möta en del av de ökade behoven.

► Psykisk ohälsa och utanförskap ökar

Den allvarliga psykiska ohälsan har ökat under många år i följd (från 2006 till 2018), framförallt depressioner och ångestsyndrom. Andelen som lider av nedsatt psykiskt välbefinnande är högre bland unga, kvinnor samt bland personer födda utanför Europa. Behovet av psykiatriska och sociala insatser kommer fortsatt vara stort samtidigt som få kommuner klarar att möta alla behov av psykosociala insatser, då de ofta saknar både bredd och spetskompetens inom området.

Humana har stor kompetens inom individ- och familjeområdet och möjliggör genom sina olika omsorgstjänster att fler individer kan få rätt hjälp och stöd.

► Ökade krav på kvalitet, specialisering och individanpassning

Med ökat välbefinnande ökar också kraven på välfärden, inklusive förväntningarna på en högkvalitativ omsorg. En viktig trend som förändrar omsorgen i grunden är också synen på individen och rätten att delta i beslut om den egna vården och omsorgen. Personcentrerad vård och omsorg innebär en övergång från en modell

där klienten är mottagare av en medicinsk eller social insats som beslutas av vård- och omsorgspersonalen, till att överenskommelser görs med klienten, ofta i samarbete med anhöriga, om aktivt deltagande i planering och genomförande av den egna vården och omsorgen. Socialstyrelsen har tagit fram arbetssättet IBIC (Individens behov i centrum) som innebär att hjälp och stöd utgår från individuella behov och inte utifrån befintligt utbud av insatser. Detta ökar behovet av specialiserade insatser.

Humana besitter i dag en av de största samlade specialistkompetenserna i Norden vad gäller omsorg inom psykisk hälsa och psykosocialt förändringsarbete.

► Pressad offentlig ekonomi och kapacitetsbrist

Kommunerna, inte minst i Sverige och Finland, har stora ekonomiska utmaningar. Exempelvis växer behoven av och kostnaderna för vård och omsorg medan skatteintäkterna inte väntas öka i samma takt. Pandemin har därutöver påverkat samhällsekonomin negativt. Än så länge har staten kompenserat kommunerna för att de inte ska behöva göra drastiska nedskärningar. Men om arbetslösheten ökar och skatteintäkterna minskar, så ökar trycket på både stat och kommuner ytterligare.

Många kommuners infrastruktur är eftersatt med gamla fastighetsbestånd. Bara i Sverige behövs av över 500 nya äldreboenden till år 2026 och över hälften av landets kommuner klarar inte att möta behovet av platser på särskilda boenden för personer med funktionsnedsättning. Övriga Norden har liknande behov. Kommunerna kommer inte själva klara att investera i, bygga och driva de omsorgsboenden som krävs. Behovet av innovativ och kostnadseffektiv omsorg kommer att öka framöver.

Humana bidrar med sund konkurrens och kostnadseffektiv omsorg av hög kvalitet, vilket sparar stat och kommuner stora belopp varje år. Humana bidrar också genom att bygga nya äldreboenden och gruppboendestäder för personer med funktionshinder enligt LSS.



Omvärlden förväntar sig i dag att alla företag tar ett omfattande ansvar för hållbarhet och kraven ökar hela tiden.



► Kompetensförsörjning

Rekryteringsbehoven i välfärden är stora och bristen på kvalificerad personal inom omsorgen kommer bli ett växande problem i Norden. Redan i dag råder brist på sjuksköterskor med specialistkompetens, undersköterskor och behandlingsassistenter. Till svensk välfärd beräknas över 470 000 personer behöva rekryteras fram till 2029, varav 340 000 personer för att ersätta pensionsavgångar. Motsvarande prognoser finns för Finland, Norge och Danmark. I Finland ställer ny lagstiftning krav på högre bemanning inom äldreomsorgen, vilket ytterligare ökar behoven. Att säkerställa tillgången på arbetskraft är avgörande om samhället på sikt ska kunna leverera den omsorg som medborgarna behöver och förväntar sig och att vara en attraktiv arbetsgivare kommer att vara viktigt för att lyckas inom framtidens omsorg.

Humana har bra förutsättningar att attrahera medarbetare med rätt kompetens. Undersökningar visar att Humanas medarbetare är mer motiverade, nöjdare med sina chefer och friskare än medarbetarna i omsorgen i stort. Under 2020 tog koncernen emot 97 000 jobbsökningar.

► Digitalisering och tekniska innovationer

Covid-19-pandemin har påskyndat digitaliseringen och drivit fram förändrade arbetssätt, även inom vård och omsorg. Rätt digitala verktyg gör det möjligt att arbeta smartare, resa mindre och få en bättre arbetssituation. Tekniska innovationer och digitala lösningar innebär också stora möjligheter att stärka boendes och klienters självständighet och möjlighet till inflytande över den egna omsorgen.

Humana samverkar med teknik- och mjukvaruföretag och akademien för att implementera ny teknik vid nybyggnationer av äldreboenden och gruppboendestäder samt för att implementera nya digitala verktyg i våra omsorgsverksamheter.

► Fokus på hållbarhet

Omvärlden förväntar sig att alla företag tar ett omfattande ansvar för hållbarhet och kraven ökar hela tiden. Trycket kommer från alla håll: lagstiftare, beställare, kunder och klienter, banker, ägare och investerare och medarbetare. FN:s globala mål för hållbar utveckling och Parisavtalet har varit två viktiga katalysatorer, och har i sin tur bland annat lett till att EU tagit fram en handlingsplan för hållbara finanser som ställer höga krav på både investerare och företag framöver.

Humanas vision och övergripande målsättning handlar om hållbarhet för individ och samhälle och vi driver vår verksamhet utifrån vår strategi för en hållbar välfärd.

► Politiken och reglering

Nordisk politik präglas i grunden av samförstånd och gemensamma lösningar när det gäller viktiga omsorgsfrågor. I fokus för den politiska debatten står bland annat ökade kvalitetskrav och ökad kontroll. Det medför ökad regulatorisk press på utförare av omsorgstjänster. Ökad reglering, nya krav på tillstånd från myndigheter, mer långtgående krav i upphandlingar och ökade krav på uppföljning är en generell trend sedan flera år i Norden. I Norge pågår en liknande debatt om vinster i välfärden som tidigare förts i Sverige. I Finland har tidigare vårdskandaler lett till krav på ökad bemanning inom äldreomsorgen.

Humana har löpande dialog med politiken och intresseorganisationer och agerar regelbundet som remissinstans. Som företag välkomnar Humana en utveckling med ökat fokus på kvalitet och samhällsekonomi.

Omsorgsmarknaden fortsätter att växa

Omsorgssektorn är en viktig del av välfärden i Norden. Behovet av omsorg drivs av demografiska faktorer och ökad psykisk ohälsa. Det väntas leda till fortsatt marknadstillväxt framöver. Sammantaget uppgår omsorgssektorn i Norden till cirka 640 miljarder kronor, varav privata aktörer står för 160 miljarder.

Sverige

Svensk omsorg påverkades under 2020 av covid-19-pandemin. Mest påtagligt var detta inom äldreomsorgen. På grund av smittspridning på äldreboenden sköts många planerade inflyttningar på äldreboenden på framtiden. Även om pandemin och de uppskjutna inflyttningarna har effekter på kort sikt är det underliggande behovet av äldreomsorg fortsatt stort. Pandemin har även påverkat andra delar av hälso- och sjukvården. Exempelvis försämrades tillgängligheten inom barn- och ungdomspsykiatri ytterligare. På längre sikt är detta allvarligt för folkhälsan och lär leda till ökande behov av insatser.

Den politiska situationen inom välfärdsområdet är alltså stabil sedan januariavtalet träffades i början av 2019. I dag ligger fokus främst på de gemensamma välfärdsutmaningarna och kostnadseffektivitet, drivet av kommunernas alltmer ansträngda ekonomier och behov av effektivisering.

Inom personlig assistans pågår en politisk diskussion om huvudmannaskapet. För närvarande delas ansvaret för assistans mellan staten och kommunerna men på sikt skulle det kunna förstatligas. Regeringens beslut att räkna upp beloppet för timschablonen för assistansersättningen med 3,5 procent för 2021 är positivt efter flera år med låga uppräkningar relativt löneökningar.

Omsorgsmarknaden i Sverige fortsätter att växa på grund av demografiska faktorer

och ökande omsorgsbehov. Andelen privata utförare ligger relativt stabilt och uppgick under 2019 till 26 procent. Ett fåtal större aktörer dominerar den privata marknaden för omsorg. Därtill finns flera tusen mindre privata verksamheter. Både marknaden som helhet och den privata marknaden växer med cirka fyra procent årligen. Konsolideringen, som drivs av ökade krav från beställare och kunder, väntas fortsätta.

Marknadsstorlek	250 miljarder kronor (2019)
– varav privata aktörer	26 %
Humanas position	#1 inom individ- och familjeomsorg samt personlig assistans. Växande aktör inom äldreomsorg.
Konkurrenter	Ambea, Attendo, Team Olivia

Finland

Den politiska situationen inom välfärdsområdet var lugnare i Finland under året efter ett turbulent 2019. Den så kallade Sote-reformen av hälso- och sjukvården samt omsorgen har diskuterats och planerats under flera år men har skjutits på framtiden flera gånger. Nuvarande regering driver frågan framåt men det är fortfarande oklart när och i vilken form den kommer att genomföras. Som en konsekvens av tidigare års diskussioner om kvalitet i äldreomsorgen finns nu ett lagförslag att till 2023 öka kraven på bemanning i vissa delar av äldreomsorgen. Samtidigt ska kommunernas kompenseras för de högre kostnaderna.

Även i Finland går omsorgen mot individens delaktighet, självbestämmande och valfrihet för individen samt öppnare vårdformer. Här ökar behovet av omsorgstjänster på grund av en åldrande befolkning och ökande psykisk ohälsa. För kommunerna innebär den demografiska och ekonomiska utvecklingen också krav på ökad kostnadseffektivitet och nya

arbetssätt. Privata aktörer väntas fortsätta att spela en viktig roll. Trots att ett fåtal aktörer dominerar marknaden är den fortfarande fragmenterad och lär konsolideras ytterligare framöver.

Marknadsstorlek	100 miljarder kronor (2019)
– varav privata aktörer	43 %
Humanas position	#1–2 inom individ- och familjeomsorg, #4 inom äldreomsorg
Konkurrenter	Attendo, Mehiläinen, Esperi



Norge

Den politiska situationen i Norge är fortsatt polariserad och vissa partier motsätter sig privata aktörer inom vård och omsorg. Regeringen fortsätter att driva utvecklingen mot ökad valfrihet inom både sjukvårds- och omsorgstjänster. Privatiseringsgraden i Norge är lägre än i övriga Norden. Dock varierar andelen privata aktörer mellan olika områden; en relativt stor del av exempelvis heldygnsvård för unga utförs av privata och ideella aktörer. På samma sätt som i övriga nordiska länder finns en politisk vilja att minska institutionsvård till förmån för öppen- eller hemmabaserad vård.

Marknadsstorlek	166 miljarder kronor (2019)
– varav privata aktörer	14 %
Humanas position	#2 inom individ- och familjeomsorg samt personlig assistans (BPA)
Konkurrenter	Stendi/Ambea, Ecura, Norlandia/Aberia Team Olivia

Danmark

2016 introducerade Danmarks regering så kallad social rörlighet. Visionen är att fler ska vara en del av arbetsmarknaden och färre ska vara socialt utsatta. Utifrån denna vision har tio sociala målområden lanserats. Målen omfattar barn och ungdomar, missbruk och funktionsnedsättning. Liksom i de övriga nordiska länderna är det kommunerna som ansvarar för finansiering och utförande av de flesta insatserna. Den danska marknaden har successivt öppnats upp för privata aktörer och en betydande del av omsorgen utförs sedan länge av stiftelser och ideella organisationer. Marknadstillväxten är relativt låg men bedöms vara fortsatt stabil.

Marknadsstorlek:	123 miljarder kronor (2018)
– varav privata aktörer	25 % (inkl. ideellt)
Humanas position	Mindre aktör
Konkurrenter	Altiden/Ambea, Team Olivia



Hållbar *strategi*

Humana bidrar med kvalitativ och kostnads-effektiv omsorg till den nordiska välfärden. Vi styr verksamheten utifrån en hållbar strategi som fokuserar på kvalitet, attraktivitet som arbetsgivare, lönsam tillväxt och samhällsansvar. Strategin vilar i sin tur på en stark värdegrund.

Humanas lagstadgade hållbarhetsrapport omfattar sidorna 14–31, 64 samt 69–70. Hållbarhetsredovisningen har upprättats i enlighet med GRI Standards, alternativ Core. GRI-index finns på sidorna 114–115.

HÅLLBAR STRATEGI

Strategi för hållbar omsorg	16
– Kvalitativ verksamhet	20
– Attraktiv arbetsgivare	23
– Lönsam tillväxt	26
– Ansvarstagande samhällsaktör	28
Humana bidrar aktivt till FN:s globala mål	31

Strategi för *hållbar omsorg*

Humanas vision och övergripande målsättning handlar om hållbarhet på individ- och samhällsnivå. Hållbarhet är därför en integrerad del av vår strategi. Vi har definierat fyra strategiska målområden som, tillsammans med vår värdegrund, styr verksamheten mot visionen om allas rätt till ett bra liv.



Kunderna – kvalitativ verksamhet

Hög kvalitet är en central del av Humanas strategi och verksamhet. Det är endast när kunder, klienter och beställare upplever att Humanas omsorgstjänster håller en hög standard som vi kan närma oss vår vision ”Alla har rätt till ett bra liv”. Vi följer upp att Humana levererar omsorg med hög kvalitet i samtliga verksamhetsområden genom egna och externa undersökningar. I tillägg till kunders, klienters och anhörigas uppfattning om Humana, ingår absoluta kvalitetskriterier i vår styrmodell för kvalitetssäkring, Humana Quality Model.

Medarbetarna – attraktiv arbetsgivare

För att kunna leverera hög kvalitet till kunder och klienter krävs kunniga och dedikerade medarbetare. För att locka till sig de bästa medarbetarna är attraktiviteten som arbetsgivare avgörande. Humana vill vara förstahandsvalet för alla som arbetar med omsorg och strävar efter att erbjuda alla

medarbetare god arbetsmiljö, bra ledarskap och spännande utvecklingsmöjligheter.

Bolaget – lönsam tillväxt

Humana är ett tillväxtföretag med lönsamhet i fokus. Genom att fortsatt stärka vår position på omsorgsmarknaden kan vi över tid få fler kunder och därmed hjälpa fler människor till ett bra liv. Humana har tydliga finansiella mål. För att vara hållbara som bolag växer vi med hög kvalitet och lönsamhet. Att vara aktieägare i Humana är att investera i högkvalitativa omsorgstjänster och i en ansvarstagande aktör inom nordisk välfärd.

Samhället – ansvarstagande aktör

Humana tillför viktiga värden till samhället genom vår kärnverksamhet, men vi tar också ansvar utöver den. Humana vill bidra till en hållbar välfärd och sund samhällsekonomi. Vi delar med oss av kunskap och erfarenhet för att bidra till utveckling och ökad kvalitet

i omsorgsbranschen. Vi visar att kvalitativ omsorg går att förena med sund samhällsekonomi. Humana agerar också motor för mångfald och inkludering. Därutöver tar Humana ansvar genom minska miljöpåverkan från den egna verksamheten.

Värdegrund och företagskultur

Humanas värdegrund utgör basen för våra fyra strategiska målområden och är en av koncernens viktigaste tillgångar. Ledorden är engagemang, glädje och ansvar. Humanas verksamhet är starkt reglerad men bestämmelser löser inte allt. Därför är det viktigt att medarbetarna kan ta ansvar och fatta beslut utifrån egen kompetens och en bra värdegrund. Värdegrunden präglar allt från anställningsprocesser och utbildningar till synen på delaktighet på arbetsplatsen. Ytterst är det medarbetarnas engagemang, glädje och ansvarskänsla som gör Humana till en ledande omsorgsaktör.

Intressentdialog och väsentliga frågor

Humana ska bidra till ett bättre liv för enskilda individer och en effektivare samhällsekonomi. Humanas hållbarhetsarbete – i termer av ESG eller miljö-, sociala och bolagsstyrningsfrågor – utgår från bolagets tydliga ambition att bidra till en hållbar utveckling i samhället. Vi analyserar kontinuerligt var och hur verksamheten påverkar människor, samhälle och miljö. Syftet är att kunna integrera de mest väsentliga områdena i vår strategi.

I detta analysarbete är det centralt att förstå vad våra intressenter anser är viktigt för deras beslut rörande Humana. Vi för löpande dialog med våra nyckelintressenter som är kunder och beställare, klienter, medarbetare, aktieägare och investerare samt myndigheter.

Vår uppföljning inkluderar egna och externa undersökningar. Fokus är på kvaliteten i omsorgen och hur Humana uppfattas som arbetsgivare. Med stöd i årliga kundundersökningar tar vi fram ett koncerngemensamt Nöjd kund-/klientindex (NKI). Därutöver gör varje affärsområde egna, mer djupgående kundundersökningar. Genom Humanas årliga medarbetarundersökning WeYouMe följer vi Nöjd medarbetarindex (NMI). Här fångar vi också upp medarbetarnas synpunkter för att utveckla Humana som arbetsgivare.



Dialog med våra intressenter

Intressentgrupp	Kanal för dialog	Frågor som lyfts som särskilt viktiga
KUNDER OCH KLIENTER	Kontinuerlig dialog i verksamheterna, årliga kund-/klientundersökningar, verksamhetspecifika undersökningar, synpunktsfunktion via webbplatsen humana.se	Hög kvalitet i omsorgstjänster, inbegripet säkerhet och trygghet för omsorgstagarna, valfrihet för att möta individuella behov, kontinuerlig dialog mellan omsorgsgivare och omsorgstagare.
BESTÄLLARE I KOMMUN, REGION OCH STAT	Upphandlingar, möten, avtalsuppföljning, webbplatsen, kundundersökningar hos Socialtjänsten	Hög kvalitet i omsorgstjänster, inbegripet säkerhet och trygghet för omsorgstagarna, bidra till att lösa samhällsutmaningar, systematiskt arbetsmiljöarbete, olika miljökrav inklusive miljöledningssystem.
MEDARBETARE	Kontinuerlig dialog i verksamheterna, årlig medarbetarundersökning och medarbetarsamtal, olika chefs- och mötesforum, intranät	Säker och trygg arbetsmiljö, utvecklingsmöjligheter, möjligheten att bidra till ökad välfärd i samhället, efterlevnad av värdegrunden, hållbarhet.
ÄGARE OCH INVESTERARE	Styrelsemöten och årsstämman. Individuella möten och gruppmöten med aktieägare, investerare och bankernas analytiker, till exempel i samband med delårsrapporter och investerarkonferenser.	Hög kvalitet i omsorgstjänster, utveckling och innovation för att möta de ökande behoven i samhället. Hållbarhetsfrågor lyfts regelbundet (ESG – miljö-, sociala och bolagsstyrningsfrågor).
MYNDIGHETER	Regelverk, rapporter, inspektioner, granskningar, incidentrapportering, utredningar	Regelefterlevnad, hög kvalitet och säkerhet i omsorgstjänster, möta individens krav och behov, transparens.
SAMARBETE MED FORSKNING	Samverkansmöten, gemensamma forskningsprojekt	Utveckling av sociala tjänster, behandlingsmetoder.
LEVERANTÖRER	Upphandlingar, beställningar och inköp samt leverantörsmöten	Affärsmässighet med hög etik och objektivitet vid upphandlingar och inköp. Tydlighet kring krav på hållbarhetsaspekter.

Affärsetik och antikorrupktion

Etiskt agerande i alla relationer

Det är avgörande att var och en som företräder Humana agerar etiskt i varje relation och situation. Verksamheten ska präglas av hög affärsetik, god affärssed, ansvarskänsla och opartiskhet.

Humanas Uppförandekod och våra värderingar anger att medarbetare alltid ska undvika risker för mutbrott och annan olaglig eller olämplig påverkan i sina relationer. Prissamverkan, kartellbildning eller missbruk av marknadsställning får inte förekomma. Uppförandekoden ingår i den obligatoriska introduktionen för nyanställda och i varje anställningsavtal. Allvarliga missförhållanden och avvikelser från Humanas uppförandekod kan rapporteras via bolagets visseblåsarfunktion.



Uppförandekoden ingår i den obligatoriska introduktionen för nyanställda och i varje anställningsavtal.

Ny uppförandekod för leverantörer





Under 2020 tog vi fram en uppförandekod för leverantörer. Från och med 2021 inkluderas leverantörskoden i alla nya större upphandlingar. Humana kommer även att bedöma den befintliga leverantörsbasen för hållbarhetsrisker. Syftet är att tillämpa leverantörskoden i löpande avtal, där vi ser mer betydande risker. Långsiktigt är målet att koden ska ingå i alla upphandlingar.

Relaterade hållbarhetspolicier:

- ▶ Uppförandekod och värdegrund
 - ▶ Uppförandekod för leverantörer
- Läs mer på humanagroup.se



Strategiska mål

MÅLOMRÅDE	INDIKATOR	MÅL 2020	UTFALL 2020
KVALITATIV VERKSAMHET 	Humana Quality Index (HQI) Ett högt kvalitetsindex, som över tid rör sig mot det långsiktiga målvärdet som är 100.	95	95
	Uppföljning av individuella planer Alla kunder och klienter ska erbjudas en individuell plan med personliga mål som följs upp enligt tidplan. Det långsiktiga målet är att 100% följs upp enligt tidplan.	90%	88%
ATTRAKTIV ARBETSGIVARE 	Nöjda och lojala medarbetare Ett branschledande eNPS, Employee Net Promoter Score, det vill säga andel medarbetare som svarar 9 eller 10 på en tiogradig skala om de skulle rekommendera sitt företag som arbetsgivare. På lång sikt ska eNPS vara >25%.	17%	15%
	Jämställdhet Jämn könsfördelning på ledande positioner, det vill säga chefer i ledningsgrupper på affärsområdesnivå och i koncernledningen.	40–60% kvinnor	65%
LÖNSAM TILLVÄXT 	Intäkstillväxt En årlig organisk intäktsökning om 5% på medellång sikt, som därutöver kan kompletteras med tilläggsförvärv på 2–3%.	5%	4%
	Lönsamhet En årlig rörelsemarginal om 7% på medellång sikt.	7%	6%
	Kapitalstruktur En räntebärande nettoskuld som inte överstiger 4,5 gånger EBITDA, det vill säga rörelseresultatet före avskrivningar och nedskrivningar. Skuldsättningen kan tillfälligt överstiga målsättningen.	4,5 ggr	4,3 ggr
ANSVARSTAGANDE SAMHÄLLSAKTÖR 	Inkludering Årligen skapa många arbetstillfällen i Norden för personer som står långt från arbetsmarknaden.	200	163
	Minskad miljöpåverkan En minskad miljöpåverkan genom att arbeta med mätbara aktiviteter. <small>¹⁾ Koldioxidindex minskade med 11 procent från 2019 till 2020.</small>	Minskad miljöpåverkan fram till 2022	-11% ¹⁾
VÄRDEGRUND OCH FÖRETAGSKULTUR	Vision Hög kännedom hos medarbetarna om företagets vision. Långsiktigt ska den uppgå till minst 95%.	90%	90%
	Värderingar Medarbetarna ska uppleva att värderingar är styrande för Humana. Över tid ska värdet överstiga 4,2 där 5 är högsta betyg.	4,0	4,0

LÄS MER

KVALITATIV VERKSAMHET

sidorna 20–22

ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

sidorna 23–25

LÖNSAM TILLVÄXT

sidorna 26–27

ANSVARSTAGANDE SAMHÄLLSAKTÖR

sidorna 28–30



Kvalitativ verksamhet



Humana strävar efter att sätta en ny och högre standard för omsorgen i Norden. Utgångspunkten är alltid individens förutsättningar och behov. Humanas omsorg grundas i evidens och bästa tillgängliga kunskap och utförs av kunniga och dedikerade medarbetare. Vi följer upp hur vi lyckas genom egna och externa undersökningar. Att ständigt utvecklas för att upprätthålla högsta kvalitet är grundläggande för oss.

Utgångspunkten för Humanas omsorg är alltid individens förutsättningar och behov. Med hjälp av metodutveckling och kvalitets-säkring säkerställer vi att rätt behandlingsmetoder används utifrån vetenskap och beprövad metod. Genom utveckling av välfärdsteknik och behandlingsmetoder bidrar Humana till ökad effektivitet och högre kvalitet för kunder och klienter.

Kvalitetsarbetets fyra delar

För att nå goda resultat för Humanas kunder och klienter och för att säkra en hög och jämn kvalitet i verksamheten anser Humana att det krävs lika delar engagemang och struktur. Arbetet vilar på fyra delar:

1. Individuella lösningar

Kunder och klienter kommer alltid i första hand. Det är nödvändigt för att leva som vi lär – vi tror på allas rätt till självbestämmande, integritet och ett bra liv. Dessutom, alla är olika och då behöver våra lösningar också vara det. Varje klient ska ha en individuell plan med personliga mål samt ska vara delaktig i att ta fram och följa upp planen. Inom äldreomsorgen går målen framförallt ut på att skapa livskvalitet på individens villkor. För ungdomar i HVB¹⁾ eller familjehem definierar målen den utveckling som ungdomen ska uppnå. Det kan till exempel handla om att fullfölja sin utbildning eller bryta ett självskadebeteende.

2. Gemensam värdegrund

Vår gemensamma värdegrund är utgångspunkten i såväl den strategiska planeringen som i den dagliga kontakten med kunder, klienter och beställare. Medarbetarnas engagemang, ansvarskänsla och glädje bidrar till att göra Humana till en ledande omsorgsaktör.

3. Evidensbaserad praktik

För Humana är evidensbaserat arbete centralt för att säkra en omsorg av hög kvalitet för kunder och klienter. En gemensam organisation för kvalitet och metod säkerställer att Humanas specialister arbetar med medicinsk och psykosocial vård och behandling samt

¹⁾ HVB: Hem för vård eller boende är ett yrkesmässigt drivet hem inom socialtjänsten som tar emot enskilda för vård eller behandling i förening med ett boende.

omvårdnad utifrån bästa tillgängliga kunskap och evidensbaserade metoder. (Läs mer om att arbeta utifrån evidens nedan.)

4. Hög kompetens

Humana är en verksamhet av människor, för människor. Vi rekryterar dedikerade personer och erbjuder ständig utveckling. Hos oss finns erfarna psykologer, läkare, socionomer, jurister, sjuksköterskor, undersköterskor och behandlingsassistenter.

Med bas i studier och evidens

Två metoder som Humana arbetar utifrån är Treatment Foster Care Oregon, TFCO, och Connect, där Humana är licensinnehavare i Norden.

TFCO vänder sig till ungdomar och familjer med allvarlig problematik som gör att det kan bli aktuellt med placering på HVB. Inom ramen för Humanas arbete med TFCO pågår en uppföljande studie där vi följer 50 ungdomar från behandlingsstart till slut. Vi mäter skolnärvaro, frekvens av läsläsning samt ungdomarnas psykiska och fysiska hälsa.

Connect är ett strukturerat program med syftet att hjälpa föräldrar och andra omsorgspersoner att finna ny förståelse för både

”Humanas egna metodutvecklare spelar en viktig roll i samarbetet med forskare och projekt.”

barnets och egna beteenden och reaktioner, och i förlängningen förändra omsorgsrollen. I en randomiserad kontrollerad studie (RCT-studie) av Connect för familjehem undersöks just nu effekten för de placerade barnen och för familjehemma efter att familjehemsföräldrarna har genomgått Connectutbildning. Projektet är ett samarbete mellan Humana, Simon Fraser University i Kanada och Socialhögskolan vid Lunds universitet.

Dessutom driver och bidrar Humana till forskningsprojekt vid universitet och högskolor för att få starkare vetenskapligt underlag för de metoder vi använder och för att bidra till att öka kunskapen generellt inom våra områden. Humanas egna metodutvecklare spelar en viktig roll i samarbetet med forskare och projekt. Exempelvis pågår en studie på våra äldreboenden där vi, tillsammans med forskare från Stockholms universitet, undersöker hur ljussättningen påverkar bland annat välmående och sömn hos våra boende.

Ledningssystem för kvalitet varje dag

Som stöd för vårt kvalitetsarbete har vi ledningssystemet Parus (process, aktivitet, rutin, uppföljning, samverkan). Under 2020 fortsatte implementeringen av Parus i den finländska och danska verksamheten. I den svenska och norska verksamheten skedde det året innan. Implementeringen innebär en harmonisering av styrdokument, processer och arbetsrutiner. Ledningssystemet gör det enkelt för användaren att navigera i olika processer och hitta den aktivitet som behöver utföras i varje läge. Tack vare Parus kan vi utveckla möjligheterna att göra riskanalyser, följa upp mål samt genomföra internkontroller.

Styrning med Humana Quality Model

För att mäta, följa upp och stärka kvaliteten i alla verksamheter använder Humana styrmodellen Humana Quality Model. Modellen bygger på två dimensioner: Den ena är Humana Quality Index, HQI, som är ett sammanfattande kvalitetsmått för koncernen.

Humana Quality Model

Humana använder styrmodellen Humana Quality Model. Syftet är att mäta, följa upp och stärka kvaliteten i alla verksamheter. Modellen bygger på två dimensioner: Humana Quality Index, HQI, som är ett sammanfattande kvalitetsmått för koncernen samt uppföljning av individuella planer för att säkerställa uppfyllelse av enskilda kunders och klienters mål.



Den andra är uppföljningen av individuella planer för att säkerställa uppfyllelse av enskilda kunders och klienters mål.

HQI inkluderar kunder och medarbetare och väger samman sju kvalitetsindikatorer, som allvarliga avvikelser och kundnöjdhet. Indexets maxvärde och Humanas långsiktiga mål är 100. Under 2020 uppgick HQI till 95, att jämföra med fjolårets värde 94.

I HQI ingår det gemensamma Nöjd kund-/klientindex, NKI, för hela Humana. Under året har ett stort fokus legat på att hantera covid-19-pandemin och det är glädjande att se att Humana kunnat hantera läget på ett bra sätt. 2020 års NKI uppgick till 83, samma resultat som för 2019. Varje affärsområde gör också egna mer djupgående undersökningar.

Andelen klienter vars individuella plan som har följts upp enligt tidplan följs upp månadsvis. Det långsiktiga målet är att varje verksamhet ska nå minst 98 procent. Totalt för Humana var utfallet 2020 en andel på 88 procent individuella planer som följts upp i tid (88 procent även 2019).

Inom äldreomsorgen gör Socialstyrelsen en årlig nationell brukarundersökning. Att Humana kom väl ut i Socialstyrelsens årliga nationella undersökning av Sveriges äldre-

boenden även i år, trots att affärsområdet Äldreomsorg varit mycket påverkat av pandemin, är ett viktigt besked för oss. I 2020 års undersökning uppgick andelen nöjda kunder på Humanas äldreboenden till 83 procent (88). Det kan jämföras med i genomsnitt 81 procent för alla äldreboenden i Sverige, kommunala och privata aktörer.

Kvartalsvis kvalitetsredovisning

För att främja ständig utveckling är Humana som företag noga med att öppet kommunicera Humanas kvalitet och avvikelser både internt och externt. Sedan 2019 redovisas kvaliteten på omsorgen i kvartalsvisa kvalitetsrapporter på vår webbplats humana.se eller humanagroup.se liksom i bolagets årliga kvalitetsredovisning. Här redovisas uppföljningen av Humana Quality Model.

Humanas kvalitetsarbete ska bidra till att minska allvarliga avvikelser i verksamheterna. Medarbetare uppmuntras att anmäla avvikelser så att händelser kan analyseras och att fel inte upprepas. Även uppgifter om allvarliga avvikelser, rapporterade enligt Lex Sarah och Lex Maria finns på humana.se eller humanagroup.se.

Integritet och informationssäkerhet

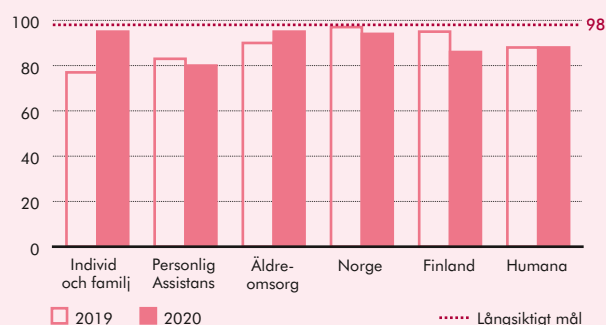
Givet Humanas verksamhet är informationssäkerhet ett absolut krav. Humana har en särskild organisation med dataskyddsombud i varje land och en samordnare för koncernen. Vi analyserar incidenter och är skyldiga att rapportera allvarliga incidenter till Datainspektionen inom 72 timmar.

År 2020 inträffade 58 personuppgiftsincidenter i Sverige, varav 3 rapporterades till Datainspektionen. I Norge inträffade 42, i Finland 38 och i Danmark 0 incidenter, varav 1, 1 respektive 0 incidenter rapporterades till ansvarig myndighet.

Relaterade hållbarhetspolicyer:

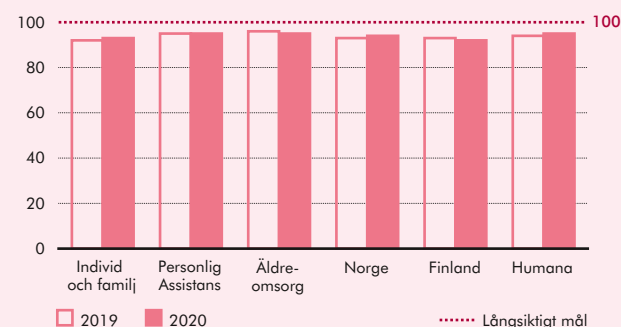
- ▶ Kvalitetspolicy
 - ▶ Datasäkerhetspolicy
- Läs mer på humanagroup.se

Andel uppfyllda individuella planer



Uppföljandegraden skiljer sig mellan affärsområdena. Störst positiv förändring under 2020 uppmättes inom Individ och familj, där uppföljandegraden steg till 96 procent. Siffrorna följs varje månad. Det långsiktiga målet är att alla verksamheter ska nå minst 98 procent.

Humana Quality Index, HQI



Nyckeltalen mäts i en skala 1–100 och vägs samman i ett index med ett långsiktigt mål för Humana som är 100. 2020 uppgick Humanas HQI till 95, vilket är en förbättring från föregående år som var 94.



Attraktiv arbetsgivare



Humanas ambition är att leverera hög kvalitet och vår omsorg utförs av kompetenta och dedikerade medarbetare. För att locka till sig de bästa medarbetarna är attraktiviteten som arbetsgivare avgörande. Humana vill vara förstahandsvalet för alla som arbetar med omsorg och Humanas strävan är att erbjuda alla medarbetare en god arbetsmiljö, bra ledarskap och utvecklingsmöjligheter.

Humanas medarbetare

Den som arbetar inom omsorg gör verklig skillnad för andra, varje dag. Inom Humana arbetar över 16 000 medarbetare. De vanligaste befattningarna är personlig assistent, behandlingsassistent och undersköterska. Andra befattningar inom Humana är till exempel sjuksköterskor, psykologer och psykoterapeuter. Tillsammans har våra medarbetare en mycket bred och djup kunskap inom omsorg. Att bidra och att växa i yrket och som person hör till det våra medarbetare uppskattar mest med Humana.

Omsorgsbranschen har framtiden för sig och Humana är liksom hela omsorgsbranschen i stort behov av nya medarbetare. Därmed är rekrytering centralt för att fortsätta vara en framgångsrik kvalitetsaktör inom

omsorg. Humanas ambition är att vara förstahandsvalet för de som vill arbeta med omsorg. Varje år söker sig allt fler till Humana. Under 2020 mottog bolaget 97 600 jobbsökningar. Det är 4 800 fler än 2019 och en ökning på 37 procent sedan 2017. Humana inledde dessutom samarbete med Nordic Choice Hotels, Elite Hotels och SAS, för att erbjuda jobbmöjligheter för personer inom service som mist jobbet under pandemin.

Utmanande år

2020 var ett mer utmanande år än vanligt. Covid-19-pandemin påverkade Humanas verksamhet och ställde medarbetarna inför svåra utmaningar. Humana har etablerade rutiner för att hantera smittspridning i

verksamheterna, då smittspridning i sig inte är ovanligt. Pandemins omfattning krävde dock betydligt större insatser än vanligt.

När det gäller medarbetarnas hälsa och säkerhet, handlade insatserna framförallt om att hantera risker i den fysiska arbetsmiljön och den psykiska påfrestningen till följd av högre arbetsbelastning, minskad social kontakt samt stress och oro. Vår årliga hållbarhetsvecka i november fokuserade på arbetsmiljön relaterat till pandemin.

För att följa upp hur medarbetarna tycker att Humana har hanterat situationen i egenkap av arbetsgivare, genomfördes i slutet av året en undersökning vänd till samtliga medarbetare. Den visade att en klar majoritet av medarbetarna kände sig trygga med Humanas hantering av pandemin.

Det inkluderande bolaget

Jämställdhet samt mångfald och inkludering är viktiga faktorer för ett långsiktigt hållbart företag. Humana arbetar aktivt med dessa områden i alla verksamheter och processer.

När Humana rekryterar chefer ser vi till att ha med kandidater av olika kön i slutfasen. Vid årets slut var 65 (58) procent av Humanas högsta chefer kvinnor. Totalt är

71 (69) procent av Humanas medarbetare kvinnor och 29 (31) procent är män. Målet är att attrahera fler män till kvinnodominerade verksamheter. Humanas jämställdhetsarbete har uppmärksammats externt – 2017 och 2018 utsågs Humana till börsens mest jämställda bolag av stiftelsen AllBright och 2020 var vi en av tre finalister.

När det gäller mångfald strävar Humana mot att minst 20 procent av cheferna ska ha internationell bakgrund. Med internationell bakgrund avses att vara född utanför Norden, ha minst en förälder som är född utanför Norden eller ha bott utanför hemlandet i över tre år. För närvarande har 20 (20) procent av medlemmarna i koncernledningen internationell bakgrund. Uppskattningsvis är ungefär en tredjedel av samtliga medarbetare födda utanför Norden eller har föräldrar som är födda utanför Norden.

Humana arbetar också aktivt mot trakasserier, kränkande särbehandling och diskriminering. Vi ser likabehandling som en självklarhet och ingen ska diskrimineras eller trakasseras. Humanas uppförandekod ingår i den obligatoriska introduktionen för nyanställda och i varje anställningsavtal. Bolagets insatser för att bli ännu öppnare och mer inkluderande som arbetsgivare innefattar också samarbete med RFSL. Delar av verksamheten inom Individ och familj är HBTQ-certifierad.

Utveckling genom Humana Academy

Genom läroportalen Humana Academy erbjuder Humana medarbetarna tillgång till kvalitetssäkrad kompetensutveckling inom till exempel arbetsmiljö, bemötande, kvalitet, ledarskap och lagstiftning. Ett hundratal av utbildningarna är webbaserade och möjliga att ta del av utifrån behov och egen planering. Dessutom erbjuds läroplaner utbildningar för specifika ämnesområden och roller. Alla digitala utbildningar är tillgängliga för alla medarbetare. Totalt genomfördes under 2020 19 561 (14 652) utbildningar, varav många digitala.

För att främja medarbetarnas utveckling uppmuntrar Humana även intern rörlighet, både inom och mellan affärsområden och

länder. Genom att erbjuda intressanta karriärvägar kan Humana behålla duktiga medarbetare under lång tid.

Trygg och trivsam arbetsmiljö

Humana arbetar systematiskt för att erbjuda en trygg och trivsam arbetsmiljö. Insatserna utgår från koncernens arbetsmiljöpolicy och hanteras inom respektive verksamhet.

Olika arbetsplatser är förknippade med skilda arbetsmiljörisiker. Många medarbetare arbetar på någon av koncernens hundratal enheter, medan Humanas personliga assistenter framförallt har Humanas 1 900 assistenskunders hem som arbetsplats. I medarbetarundersökningar framkommer att arbetsmiljön är viktigast för assistenternas trivsel på arbetet.

Säkert arbete ingår i introduktionsutbildningen för alla medarbetare. Ytterligare kompetensutveckling i form av kvalificerade utbildningar ges löpande via Humana Academy. Inom alla affärsområden finns särskilda rutiner för riskbedömning och riskhantering.

Humanas värdegrundsarbete bidrar också till att utveckla arbetsmiljön, bland annat med hjälp av våra värdegrundsledare och genom att Humanas värderingar är ett stående inslag på arbetsplatsträffar. Utöver den fysiska arbetsmiljön prioriterar Humana även den sociala dimensionen genom att uppmuntra till bra stämning och samarbete.

Under året uppgick korttidssjukfrånvaron till 4,1 (2,9) procent och långtidssjukfrånvaron till 2,0 (1,9) procent (exklusive Finland). Den totala sjukfrånvaron för året, inklusive Finland, var 7,0 procent. Att korttidssjukfrånvaron gick upp jämfört med föregående år kopplas framförallt till pandemin. Humanas medarbetare har lägre långtidssjukfrånvaro än offentlig sektor, vilket inta bara gynnar medarbetarna utan också kunder och klienter, bolagets produktivitet och lönsamhet samt, i slutänden, skattebetalarna.

Långsiktig satsning på ledarskapet

Bra chefer, som kan leda både människor och verksamheter, har stor betydelse för medarbetarnas trivsel och förutsättningar att göra ett bra jobb. Under 2020 fortsatte Humanas satsningar på ledarskapet, framförallt i form av Ledarskapslyftet. Ledarskapslyftet startade 2019 för att ytterligare stärka ledarskapet. Fokus ligger på att attrahera och rekrytera ledare, motivera, följa upp, utveckla och behålla de bästa ledarna samt på att stödja chefer i arbetsvardagen.

”Jämställdhet, mångfald och inkludering är viktiga faktorer för ett långsiktigt hållbart företag.”



I Ledarskapslyftet ingår ett koncerngemensamt ledarskapsprogram, en webbaserad chefskola, ett mentorprogram samt introduktion till nya chefer. Ledarskapsprogrammet är en långsiktig satsning med syfte att rusta Humanas chefer för att leverera på bolagets mål, stärka sammanhållningen i koncernen, säkra ledarsuccessionen, få cheferna att stanna längre i bolaget, och att ge alla medarbetare bra förutsättningar. Ledarskapsprogrammet består av fyra moduler som pågår under nio till tolv månader. Fokus ligger på de egenskaper som ingår i Humanas ledarprofil: självinsikt, kommunikation, relationsbyggande, resultatorientering, affärsmässighet och kundfokus. Under året digitaliserades programmet och nya ämnen tillkom, bland annat ledarskap på distans, hållbart ledarskap i kris samt psykisk och fysisk arbetsmiljö i kris.

Humanas medarbetare ger våra ledare fortsatt höga betyg – årets ledarskapsindex uppgick till 78 (79). Det är glädjande men vi nöjer oss inte utan strävar vidare för att stärka ledarskapet och medarbetarnas uppskattning.

Sammanhållen styrning

Koncernledningen och specifikt HR-direktören ansvarar för styrningen av medarbetarområdet. Ansvaret är sedan delegerat till verksamhetscheferna. Kvalitetsdirektören och kvalitetsfunktionen ansvarar för Humanas Academy och merparten av koncernens kompetensutveckling.



Under 2020 fortsatte Humana att effektivisera HR-processerna genom att digitalisera administrativa rutiner samt stärka chefers och medarbetares digitala kompetens. Exempelvis implementerades ett digitalt flöde för anställningsdokumentation. En av funktionerna och fördelarna är digital signering. Efter introduktionen sommaren 2020 hantades och signerades över 7 000 dokument digitalt. Pandemin och kravet på distansarbete bidrog också till att påskynda digitaliseringen och justeringen av arbetssätt.

Humana enligt medarbetarna

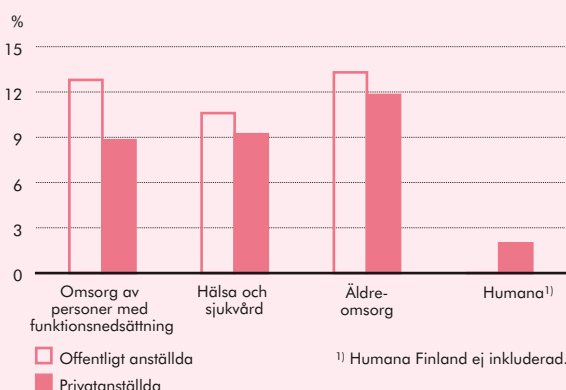
Humanas årliga medarbetarundersökning WeYouMe visade att alla insatser för en god

arbetsmiljö ger utdelning. 74 (74) procent av medarbetarna uppgav att de känner stor delaktighet på arbetet och 81 (84) procent upplever stort engagemang. Bland personliga assistenter känner 95 (94) procent stolthet över sitt arbete. Nöjd medarbetarindex, NMI, fortsätter vara hög på 75 (76). Employee Net Promoter Score, eNPS, uppgick till 15 (20) procent.

Relaterade hållbarhetspolicyer:

- ▶ Arbetsmiljöpolicy
 - ▶ Policy för mångfald och inklusion
- Läs mer på humanagroup.se

Sjukfrånvaro (långtid)



Humanas medarbetare har lägre långtidssjukfrånvaro, 2,0 procent (2020, Humana Finland ej inkluderad), än offentliga sektorn. En möjlig orsak är tydligt ledarskap och stort engagemang, områden som Humana får goda utfall på i vår medarbetarundersökning.

15%
Employee
Net Promoter Score, 2020

Ålderssammansättning

	> 30	30-50	50<
Totalt	28%	46%	26%
Chefer	5,4%	73,1%	21,6%

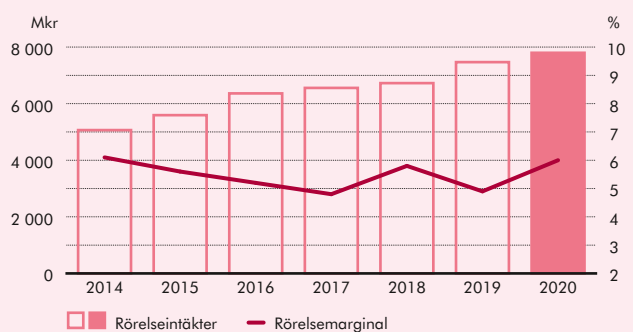
Lönsam tillväxt



Finansiella mål, uppföljning

	Mål	Utfall 2020	(2019)
Lönsamhet (rörelsemarginal)	7%	6,0%	(4,9%)
Intäktstillväxt (organisk tillväxt, därutöver kan förvärv ge 2–3%)	5%	4,1%	(2,0%)
Kapitalstruktur (räntebärande nettoskuld relativt justerad EBITDA)	4,5 ggr	4,3 ggr	(5,4 ggr)

En historik med intäktstillväxt och stabil lönsamhet



När Humana växer betyder det att vi hjälper fler människor att ha ett bra liv. Bolaget har tydliga finansiella mål och tillväxten förutsätter bibehållen hög kvalitet i omsorgstjänsterna och lönsamhet. Den organiska tillväxten ska ske genom att starta nya verksamheter och utveckla vårt tjänsteutbud. Bolaget utvärderar därtöver möjligheter till förvärv.

Lönsamhet

Humana är ett företag med fokus på lönsam tillväxt och bolaget har över tid kunnat visa på stabila marginaler. De senaste fem åren har koncernen haft en årlig total intäkstillväxt på 5,2 procent med en rörelsemarginal på i snitt 5,4 procent. Målsättningen är att fortsätta växa med stabil lönsamhet och med bibehållen kvalitet. På medellång sikt ska lönsamheten uppgå till 7 procent årligen.

Pandemin påverkade resultatet

Under 2020 låg ett stort fokus i verksamheterna på att hantera covid-19-pandemin. Pandemin påverkade även resultatet. Lägre beläggning inverkar negativt på intäkterna och ökad sjukfrånvaro samt ökad förbrukning av skyddsmaterial ökade kostnaderna. De ökade kostnaderna kompenenserades delvis av statligt stöd. Netto blev den totala effekten marginellt negativt.

Organisk tillväxt

Humanas tillväxt ska i första hand ske på organisk väg och på medellång sikt ska den organiska tillväxten uppgå till 5 procent årligen. Humana växer organiskt genom att utveckla det befintliga tjänsteutbudet samt genom att starta nya verksamheter. Det finns

en tydlig tillväxtstrategi för att växa organiskt för samtliga av Humanas fem affärsområden.

Under året pågick byggnation av fem nya boenden i Humanas äldreomsorg: i Vallentuna, Ängelholm, Falkenberg och Norrtälje. De nya boendena, som kommer öppna under 2021, kommer kunna ta emot totalt 320 boende. Humana skrev under året också avtal om ett nytt äldreboende i egen regi i Täby med 90 lägenheter. Byggnationen startar i år och verksamhetsstarten är planerad till hösten 2022. Inom Individ och familj startade Humana tio nya enheter i Sverige, merparten inom LSS. I Finland öppnade vi fem nya enheter under året: tre vård- och omsorgsenheter för barn och unga, ett äldreboende och en öppenvårdsenhet.

Förvärvsdriven tillväxt

Humana kompletterar och accelererar den organiska tillväxten med förvärv som kan öka intäkterna med 2–3 procent. Förvärvsstrategin har tre primära syften:

- att stärka den geografiska närvaron, befintliga verksamheter och/eller specialiseringsgraden i erbjudandet
- att driva innovation och komplettera befintlig verksamhet med nya tjänsteområden där Humana ser tillväxtpotential

• att uppnå volym- och skalfördelar. Humana utvärderar möjligheter till företagsförvärv som passar koncernens strategi. Humana söker verksamheter som har tillväxtpotential och vars värdegrund, ledarskap och kvalitet ligger i linje med Humanas.

I november förvärvade Humana assistans företaget RO Omsorg Assistans AB. Bolaget har helårsintäkter på cirka 50 miljoner kronor och omkring 90 anställda. Den förvärvade verksamheten bidrog med 9 miljoner kronor till koncernens intäkter under 2020.

Skuldsättning

Högre resultat och lägre investeringar gjorde att Humanas skuldsättningsgrad, mätt som räntebärande nettoskuld i relation till justerad EBITDA, under 2020 minskade till 4,3 gånger (5,4). Det finansiella målet är att skuldsättningsgraden inte ska överstiga 4,5 gånger, även om den tillfälligtvis kan ligga högre till exempel i samband med förvärv.

Risker

Humanas riskhantering beskrivs på sidorna 64–73.

Skapat och distribuerat ekonomiskt värde, Mkr

	2020	Andel	2019	Andel
Skapat ekonomiskt värde				
Kunder och beställare	7 803		7 467	
Distribuerat ekonomiskt värde				
Leverantörer ¹⁾	1 287	16%	1 314	18%
Medarbetare ²⁾	6 039	77%	5 784	77%
Långivare	145	2%	121	2%
Offentlig sektor ³⁾	70	1%	61	1%
Aktieägare ⁴⁾	0	0%	0	0%
Behållet ekonomiskt värde i företaget	262	3%	187	2%

¹⁾ Belopp som betalats till leverantörer inklusive mervärdesskatt.

²⁾ Löner och pensioner till anställda. Här ingår även det belopp som betalats till den offentliga sektorn i form av löneskatter, sociala avgifter mm för de anställdas räkning.

³⁾ Bolagsskatt

⁴⁾ Styrelsens förslag till årsstämman 2021 är att ingen utdelning görs för verksamhetsåret 2020.

Humana skapar hållbart värde för sina intressenter. Det skapade ekonomiska värdet genereras genom intäkter från kunder och beställare. Det fördelas vidare till olika intressenter: leverantörer genom inköp av bland annat livsmedel, förbrukningsmaterial och andra produkter som behövs i verksamheten samt olika tjänster, medarbetare genom löner, andra ersättningar och sociala avgifter, långivare genom räntor på utlånat kapital, den offentliga sektorn genom skatter och aktieägare genom utdelning. En del av det intjänade värdet behålls i företaget för vidareutveckling av nya metoder, förvärv, kapitalinvesteringar och för att upprätthålla ett visst oberoende från kapitalmarknadsfluktuationer.



Ansvarstagande samhällsaktör



Under 2020 genomförde Humana en rad webbföreläsningar i syfte att dela med oss av vår kunskap och våra erfarenheter:

Exempel på kompetensområden

- LAB – Lågaffektivt bemötande (digitalt)
- Vad är autism? Föreläsning om autismspektrumstillstånd (digitalt)
- Vad är ångest och hur kan vi hjälpa våra klienter hantera det i vardagen?
- Vem vill ha en fullvuxen narkoman i TV-soffan? Om familjehem för vuxna.
- TFCO, Treatment Foster Care Oregon. Behandlingsprogram sedan 20 år.
- Sammanhållen samverkan inom LSS
- Samsjuklighet – hur fungerar behandling av missbruk vid samtidig psykisk ohälsa?
- Connect – anknytningsbaserat program för stöd till föräldrar, familjehem och behandlingspersonal
- Hur påverkas vi av pornografi? En forskningssammanställning.
- Kulturanpassat föräldrastöd – betydelse och effekt på kort och lång sikt
- Barn som utsätter andra för sexuella övergrepp

163

jobb till personer
långt från
arbetsmarknaden

Humana tillför viktiga värden till samhället genom kärnverksamheten, på individnivå och genom att vi bidrar till en sund samhällsekonomi. Men vi tar också ansvar för ett hållbart samhälle utöver det. Vi vill inspirera och driva utvecklingen mot ökad kvalitet i hela omsorgen och vi agerar motor för mångfald och inkludering, till exempel genom jobb till dem som befinner sig långt från arbetsmarknaden. Vi tar också ansvar genom att arbeta för att minska vår miljö- och klimatpåverkan.

Humanas vision handlar om att bidra till livskvalitet för alla och ett inkluderande samhälle. Vi arbetar för att nå visionen genom alla våra verksamheter – personlig assistans, individ- och familjeomsorg och äldreomsorg – men också genom att erbjuda jobb till människor som står långt från arbetsmarknaden och genom att påverka i viktiga branschfrågor.

Insatser för psykisk hälsa

Som ledande nordisk utförare av individ- och familjeomsorg är Humana särskilt inriktat på vård och behandling inom psykosocial förändring och socialpsykiatri till familjer och individer i alla åldrar. Humana främjar genom våra omsorgstjänster psykisk hälsa och välbefinnande. Ofta bidrar vi till att individer som har hamnat utanför samhället istället kan bli en del av det – det gynnar dem, de anhöriga och samhället som helhet.

Högre standard genom delad kunskap

Genom att ge beställare och andra intressenter tillgång till Humans omfattande kunskap stärker vi den samlade kunskapen om omvårdnad och socialt arbete. Ambitionen är att inspirera och bidra till att stärka kvaliteten

i hela omsorgsbranschen. Vissa utbildningar och föreläsningar inom Humana Academy är öppna och kostnadsfria utanför Humana. Externa deltagare kommer bland annat från socialtjänst och allmänheten. 2020 gick vi över från fysiska arrangemang till webbföreläsningar. Många av dem finns tillgängliga på Humanas webbplats. Under året deltog cirka 4 000 personer i de svenska webinarerna. Därutöver genomförde Humana i Norge ett tjugotal webinarier.

Humana driver sedan 2019 Socialkanalen på Youtube. Den vänder sig främst till de som arbetar inom socialtjänsten i Sverige. Här delar Humana kunskap, metoder och goda exempel från kommuner och olika instanser. Utgångspunkten är forskning och praxis inom social omsorg. Dessutom driver Humana Assistanspodden för alla med intresse för personlig assistans.

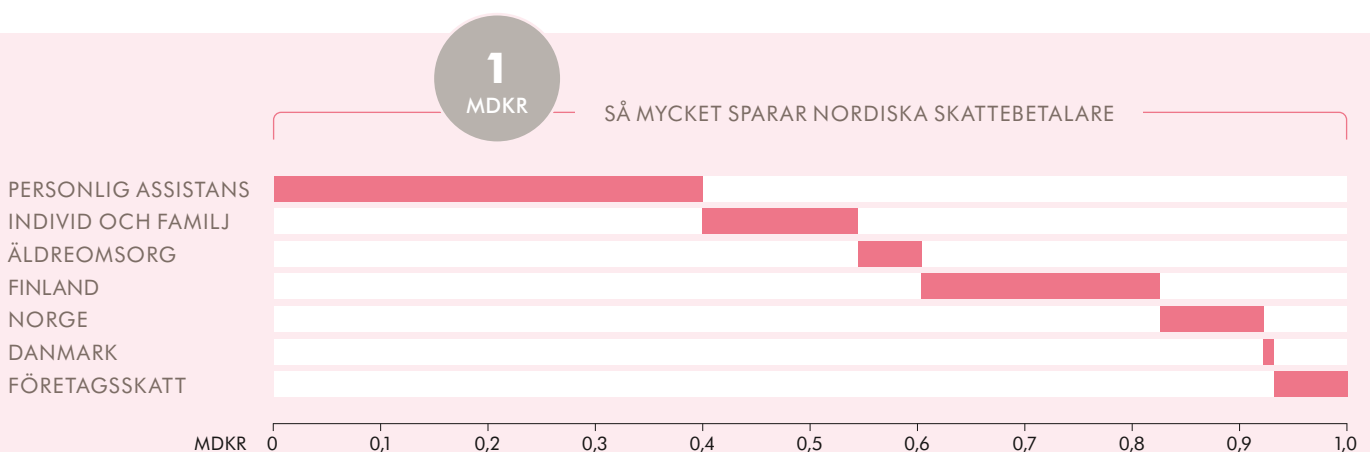
Samarbeten för att sprida kunskap

Under året inledde Humana Academy ett samarbete med Bonnier Academy kring digital utbildning. Syftet är att ge ännu fler tillgång till Humanas kompetens inom omsorgsområdet. I första steget omfattar

samarbetet utbildningar om bland annat Lex Sarah, fallprevention samt sekretess och tystnadsplikt. Humana påbörjade även samarbete med Hermods yrkeshögskola kring distansutbildning. Att läsa på distans underlättar att kombinera studier och arbete, både för våra medarbetare och andra studerande.

Humanas omsorg sparar skattekröner

Alla goda krafter behövs för att klara framtidens vård och omsorg. Humana visar att det är möjligt att kombinera högkvalitativ omsorg med kostnadseffektivitet. Utöver vår kompetens inom omsorg har vi genom vår storlek numera stor erfarenhet av att etablera och planera verksamheter på bästa sätt. När Humana bygger omsorgsboenden optimerar vi boendena logistiskt, bland annat för att minska onödiga transporter, och månår samtidigt om att medarbetarna ska få en bra arbetsmiljö. Våra kunskaper inom god schemaläggning är också en nyckel för att planera resurser effektivt. 2020 sparade offentlig sektor i Norden uppskattningsvis 1 miljard kronor på att anlita Humana jämfört med om de hade drivit verksamheterna själva.



Humana sparade nordiska skattebetalare 1,0 miljard kronor 2020¹⁾ jämfört med om stat, regioner och kommuner hade drivit verksamheten själva. Det uppnår vi genom god hushållning av resurser och effektiva behandlingsmetoder.

¹⁾ Beräkningen är gjord genom att med hjälp av offentliga källor beräkna vad kommuner och stat har för kostnad för olika typer av omsorg när de erbjuder den i egen regi och jämföra det med vad de betalat till Humana för motsvarande omsorg. Använda källor är: SKR, SCB, NHO Service, Statistics Norway, Bufdir, Kuusikko, Kriminalvården, Statens institutionsstyrelse (SIS), SBU, tillgänglig kommunal och regional ekonomisk rapportering samt Humanas egna beräkningar.

Påverkan för allas rätt till ett bra liv

Humana verkar för att skapa rätt förutsättningar för bolaget och branschen att verka och fullgöra sitt uppdrag i hela Norden. Vi träffar löpande politiker på riksnivå och lokalt samt tjänstemän på kommuner och myndigheter. Humana deltar också i branschorgan såsom arbetsgivarorganisationen Vårdföretagarna, där Humanas kvalitetsdirektör Eva Nilsson Bågenholm är ordförande. Andra organ där Humana är aktivt är Svenska Vård, Proffentlig-nettverket i Norge och Hyvinvointiala HALI ry i Finland.

I Sverige har fokus varit att driva på för att återställa grundtanken med personlig assistans – att alla individer med omfattande behov ska ha rätt till personlig assistans. Ett antal år av hårdare regeltolkningar av Försäkringskassan och förvaltningsdomstolar har lett till att allt färre fått möjlighet till personlig assistans trots att behoven inte minskat. Humana har både arbetat för förändrad lagstiftning och ändrade regeltolkningar och har bland annat varit remissinstans i statliga utredningar inom assistansområdet.

Humana erbjuder väg in i arbete

I Sverige erbjuder Humana jobb, till exempel med anställningsstöd, till personer som står långt från arbetsmarknaden. Det sker i samarbete med bland andra Arbetsförmedlingen och Samhall. Vi lyckades med målet att bidra med 500 arbeten mellan 2017 och 2019. 2020 har vi skapat 163 nya jobb inom ramen för denna satsning, trots pågående pandemi. Målet var att skapa 200 jobb.

Miljöpolicy vägleder miljöarbetet

Humanas miljöarbete utgår från vår miljöpolicy. Där definieras klimat effektivitet och resurseffektivitet som vägledande kriterier. Miljöarbetet bygger på principerna om försiktighet respektive utbyte. Varje enhet inom Humana ska ständigt sträva efter att jobba resurseffektivt för att minska miljöpåverkan samtidigt som



”All nybyggnation ska ha solceller.”

kostnaderna kan sänkas. Det är obligatoriskt för alla Humanas medarbetare att genomgå bolagets digitala hållbarhetsutbildning.

Humana påverkar miljön och klimatet framförallt genom biltransporter och genom utveckling och drift av boenden. I driften ingår uppvärmning och elförsörjning liksom inköp och hantering av bland annat mat och dryck, förbrukningsmateriel och läkemedel.

Nytt index accelererar miljöarbetet

Humana strävar efter att minska verksamhetens klimatpåverkan. Under året tog vi fram ett koldioxidindex, baserat på utsläppsuträkningar gjorda i enlighet med Greenhouse Gas Protocol (GHG). Uträkningarna bygger på uppmätt och skattad data från alla verksamheter och länder i koncernen, och generella utsläppsfaktorer.

Tabellen nedan illustrerar utsläppen indelade enligt GHG-protokollets tre så kallade scope. Scope 1 redovisar direkta utsläpp från bilresor inom Humanas verksamheter samt från uppvärmning med eldningsolja. Scope 2 redovisar indirekta utsläpp från inköpt elektricitet och fjärrvärme. Scope 3 redovisar indirekta utsläpp från centralt bokade flygresor. Humana ämnar utveckla

insamlingen av data för att kunna redovisa ytterligare indirekta utsläpp, och därmed öka insikten om hur vi kan minska koncernens negativa klimatpåverkan.

Enligt den datainsamling och de avgränsningar som gjorts, summerar Humanas utsläpp för 2020 till 5 781 ton koldioxidekvivalenter, jämfört med 6 505 ton 2019. Det är en minskning med 11 procent. Målet är att utsläppen ska minska ytterligare fram till 2022.

Humanas resepolicy uppmanar medarbetarna att resa klimatsmart, liksom att använda verksamhetens bilar effektivt. Förutom att minska resandet vill Humana i möjligaste mån underlätta distansarbete genom fler virtuella projektteam och webbmöten. I en jämförelse med 2019 har Humanas bilresande under 2020 minskat med 14 procent och flygresande med 60 procent, till stor del förklarad av pandemin.

I det fåtal av Humanas fastigheter som fortfarande värms med eldningsolja sker ett aktivt utbyte till miljövänligare uppvärmningsmetoder.

Miljömedvetna nybyggnationer

Humana ställer som krav att all nybyggnation ska ha en fastighetsenergianvändning som är minst 20 procent lägre än lagkravet, att det monteras solceller där förutsättningarna tillåter, och att all belysning ska ha lågenergiteknik. Alla äldreboenden som Humana öppnar 2021 kommer att vara utrustade med laddstolpar för elbilar och flera befintliga äldreboenden och LSS-boenden har redan solpaneler och laddstolpar. Humanas äldreboende i Växjö är certifierat enligt miljöklass LEED Platinum och Mörkgrönt i Skanskas egna miljösystem. Det innebär ett nära-nollenergihus. Det nya äldreboendet i Norrtälje som öppnar 2021 kommer att miljöcertifieras enligt Miljöbyggnad nivå Silver. Alla Humanas verksamheter ska arbeta för att minska matsvinn och avfall.

Certifiering för miljö och kvalitet

Ledningsgrupperna inom affärsområdet Individ och familj är certifierade enligt ISO 14001 för miljö och ISO 9001 för kvalitet. Det pågår även ett struktur- och processarbete riktat mot våra enheter, där de hjälpta av checklistor och andra hjälpmedel tar fram egna miljöplaner.

Relaterade hållbarhetspolicier:

- ▶ Miljöpolicy
 - ▶ Policy för mångfald och inklusion
- Läs mer på humanagroup.se

Humanas klimatavtryck, CO ₂ e (ton)	2020	2019
Scope 1 Utsläpp från egna fordon och egenproducerad energi (tjänstebilar, olja) ¹⁾	3 950	4 578
Scope 2 Indirekta utsläpp som uppstår vid köpt el och fjärrvärme ²⁾	1 766	1 766
Scope 3 Utsläpp från tjänsteresor (flyg) ³⁾	65	162
TOTAL	5 781	6 505

¹⁾ Baserat på faktiska drivmedelsvolymerna för egna fordon. Oljeförbrukning baseras på faktiska och uppskattade bränslevolymer, där 2019 delvis uppskattats baserat på data för 2020.

²⁾ Baserat på faktiskt och uppskattat elförbrukning samt fjärrvärmeförbrukning, där 2019 uppskattats baserat på data från 2020.

³⁾ Baserat på tjänstereleverantörernas beräkningar av utsläpp genererade från flygresor som bokats centralt i Sverige och Norge.

Humana bidrar aktivt till FN:s globala mål för hållbar utveckling



Humanas målsättning är att vara den självklara utföraren av omsorgstjänster för kunder, klienter och beställare med höga kvalitetskrav. Vår vision är ett inkluderande samhälle där alla människor har rätt till ett bra liv:

3.4. Främja psykisk hälsa och välbefinnande

Humanas mål är att förbättra människors liv utifrån deras individuella förutsättningar. Humanas olika omsorgstjänster, kompetens och medarbetare gör skillnad för människors psykiska hälsa och välbefinnande. Som ledande nordisk utförare av individ- och familjeomsorg är vi särskilt inriktade på vård och behandling inom psykosocialt förändringsarbete och socialpsykiatri till familjer och individer i alla åldersgrupper.

10.2. Verka för att alla människor blir inkluderade

Humanas hela syfte och strategi är att skapa ett inkluderande samhälle. Oavsett individuella förutsättningar hos våra kunder och klienter arbetar våra medarbetare för våra klienters rätt till en bättre livskvalitet.

Kvalitativ verksamhet är ett strategiskt målområde för Humana, det är också en grundförutsättning för bolagets existens. Som ansvarstagande samhällsaktör vill Humana även inspirera andra och på så vis bidra till att höja standarden i hela omsorgsbranschen:

8.2. Högre produktivitet genom diversifiering, teknik och innovation

Humana vill sätta en ny standard för kvalitet i omsorgsbranschen. Genom utveckling av välfärdsteknik och metoder utvecklar Humana verksamheternas effektivitet och kvalitet. Inom Individ och familj säkerställer vi att rätt behandlingsmetoder används och att de utgår från vetenskap och beprövad erfarenhet.

Humanas värdegrund utgår från alla människors lika värde. Att vara en attraktiv och god arbetsgivare är ett strategiskt målområde för Humana:

5.5. Kvinnors lika möjligheter till ledarskap och beslutsfattande

Vi verkar för jämn fördelning mellan kvinnor och män i samtliga ledarpositioner i bolaget. Vi arbetar med synliga och osynliga strukturer för att tillvarata all tillgänglig kompetens och för att spegla våra kunder och klienter på bästa sätt.

8.5. Anständiga arbetsvillkor för alla samt lika lön för likvärdigt arbete

Humana har, och har länge förespråkat, kollektivavtal. Vi genomför årliga lönekartläggningar för att hitta eventuella oskäligena löneskillnader. Flera av Humanas verksamheter erbjuder jobb för dem som befinner sig längst från arbetsmarknaden.

Att vara en ansvarstagande samhällsaktör ett strategisk målområde och att ta miljöhänsyn i våra verksamheter är en del av det. Humana ska minska sin negativa påverkan på miljön:

12.5. Minska mängden avfall markant

Humana sätter centrala policyer för miljöarbetet. Miljöarbetet utförs i huvudsak på våra lokala enheter och boenden i hela Norden. Enheterna uppmantras bland annat att minska sitt avfall.

12.8. Sprida information och medvetenhet för en hållbar utveckling

Humana främjar medarbetarnas kunskap om och engagemang för hållbar utveckling genom god organisation och kommunikation. Som medarbetare, kund och beställare ska man kunna påverka Humanas riktning och tempo när det gäller bolagets hållbarhetsområden.

13. Bekämpa klimatförändringarna

Humana strävar efter att minska verksamhetens klimatpåverkan genom att bland annat resa klimatsmart, underlätta distansarbete, installera solpaneler och byta till mer miljövänlig uppvärmning. Med vårt nya koldioxidindex följer vi upp våra initiativ.



201217
Valio
citra
Mjök
1,5%

Pascott



Omsorg är vårt erbjudande

Humana erbjuder omsorgstjänster i fyra nordiska länder; Sverige, Finland, Norge och Danmark. Vi erbjuder individ- och familjeomsorg i alla länder, personlig assistans erbjuds i Sverige och Norge och äldreomsorg i Sverige och Finland.

Våra verksamheter inom individ- och familjeomsorg besitter en bred och hög kompetens inom psykosocialt förändringsarbete och psykisk ohälsa och tillhandahåller öppenvård och olika vård- och boendeformer för barn, unga och vuxna samt bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning. Våra verksamheter inom personlig assistans hjälper individer med funktionsnedsättning att leva självständigt. Vår äldreomsorg utgörs av äldreboenden med trygghet och gemenskap.

Humanas verksamheter är indelade i fem affärsområden som presenteras på följande sidor.

ERBJUDANDE

Individ och familj	34
Personlig assistans	36
Äldreomsorg	38
Finland	40
Norge	42

Individ och familj

Humana är en ledande aktör inom individ- och familjeomsorg i Sverige. Vi erbjuder gedigen kompetens inom psykosocial problematik, psykisk ohälsa och funktionsnedsättning. Genom att samordna och planera klientens vård och omsorg arbetar vi för allas rätt till ett bra liv.

Erbjudande

Individ och familjs erbjudande är uppdelat i divisionerna Barn och unga, Familjehem och öppenvård samt Vuxen.

Barn och unga

För barn och unga med psykosocial problematik och psykisk ohälsa erbjuder vi insatser vid bland annat självskadebeteende, neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, övergrepp, kriminalitet och missbruk. Vi har omkring 60 aktiva HVB-enheter (hem för vård och boende) och stödboenden med plats för totalt drygt 500 klienter i Sverige.

Familjehem och öppenvård

För barn och ungdomar från familjer med svåra utmaningar och behov, eller med egen kriminalitet och drogproblem, erbjuder vi insatser i konsulentstödda familjehem, behandlingshem och i öppenvård. Vi kan ta emot drygt 700 barn och ungdomar. Även för vuxna finns möjlighet till stöd inom ramen för familjehem.

Vuxen

För vuxna personer med behov inom socialpsykiatri, neuropsykiatri, samsjuklighet, rättspsykiatri och äldrepsykiatri erbjuder vi särskilda boenden, korttidsboenden samt HVB. Sammantaget har vi omkring 30 enheter med plats för drygt 600 klienter. Vi erbjuder också boenden för ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning samt sysselsättningsinsatser för vuxna som omfattas av LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). 16 av våra boenden drivs på entreprenadavtal

och drygt 26 i egen regi. Dessutom erbjuder vi tre dagliga verksamheter.

Vårdfläta för individanpassade insatser

Vilken typ av stöd och hur mycket stöd en person behöver varierar över tid. Därför är det av yttersta vikt att Humana alltid erbjuder flexibilitet efter klientens behov. Det handlar om att var och en ska få rätt insats, i rätt omfattning och i rätt tid. Detta kallar vi Humanas ”vårdfläta”. Exempelvis kan en ungdom vara placerad på en HVB-enhet. När hen bedöms vara redo kan nästa steg bli familjehem eller stödboende, med mer självständighet och stöd efter behov.

Vårdflätan syftar alltså till att hålla ihop allt stöd och göra det möjligt för klienten att smidigt röra sig från en insats till en annan, allteftersom behoven förändras. Humanas storlek, omfattande kompetens samt interna samordning gör att vi kan individanpassa insatserna och samtidigt underlätta för socialtjänstens och andra myndighetsfunktioners planering.

Utveckling 2020

Året präglades av covid-19-pandemin. Arbetet inriktades på att anpassa erbjudande och arbetssätt efter ändrade förhållanden, krav och riktlinjer. Vi ökade användningen av digitala verktyg, introducerade beredskapslager på bred front samt inledde samarbeten för att säkra personalförsörjningen. Allt detta gjorde vi med stor omsorg om klienterna och kvaliteten, med särskilda anpassningar för riskgrupper.

Vi skapade en gemensam organisation för försäljningsstöd, marknad och anbud och genomförde förändringar för att utveckla vårt erbjudande och nå nya målgrupper.

Under 2020 satsade vi på att ta större plats i frågor som rör individ- och familjeomsorg. Vi utvecklade och genomförde föreläsningar där vi delade med oss av vår omfattande kunskap och bildade opinion i viktiga frågor såsom metoder, arbetssätt och utmaningar kopplade till individ- och familjeomsorg. Under andra halvåret höll vi 17 öppna föreläsningar online med i snitt 150 deltagare per tillfälle. Vi investerade också i dataanalys för att säkra att vi följer marknaden.

Humana öppnade under 2020 tio nya enheter, inom framförallt LSS.

Utblick

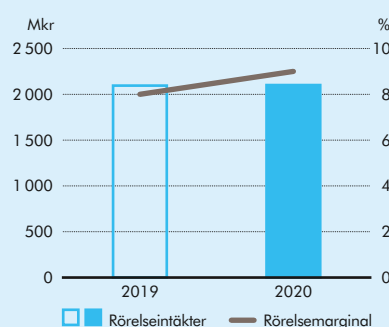
Den psykiska ohälsan i samhället fortsätter att öka, inte minst i spåren av pandemin. Behovet av och efterfrågan på våra insatser ökar, samtidigt som kommunerna i allt högre grad försöker ordna lösningar i egen regi. Vi fortsätter att se störst efterfrågeökning på mer komplexa ärenden. Vikten av offentliga upphandlingar och ramavtal fortsätter också att öka.

Inom daglig verksamhet enligt LSS arbetar vi för fortsatt organisk tillväxt och planerar flera uppstarter under 2021.

Andel av koncernens intäkter 2020

27%

Rörelseintäkter och rörelsemarginal



Nyckeltal

	2020	2019
Rörelseintäkter, Mkr	2 101	2 095
Intäktsutveckling, %	0	-4
Organisk utveckling, %	0,4	-4,0
Intäktandel av Humana, %	27	28
Rörelseresultat, Mkr	190	168
Rörelsemarginal, %	9,0	8,0
Medelantal heltidsanställda	2 065	2 026



MÖT IZA – KLIENT HOS HUMANA INDIVID OCH FAMILJ

”De ville hjälpa mig på riktigt”

Iza är nyss fyllda 18 år. Trots sin unga ålder har hon upplevt mer än många gör under en livstid. Hot, våld, missbruk och olika behandlingar har varit hennes vardag. Det var inte förrän hon kom till Bellagården som det vände och hon började känna hopp.

Bellagården är ett av Humanas HVB-hem. Här finns plats för upp till sex tjejer med självdestruktiva beteenden och problem att reglera sina känslor.

När Iza kom dit räknade hon med att flytta snart. Det var ju så det hade sett ut för henne fram till dess – placeringarna avlöste varandra. Men då hade hon inte

räknat med Peyman, Bellagårdens enhetschef.

– **Peyman såg något i mig** på ett sätt som ingen annan vuxen gjort tidigare.

Ändå var det inte enkelt. Peyman och de andra i personalen hade svårt att nå fram till Iza. En gång fick Iza ett rejält utbrott och slog sönder saker och hotade personalen. Då fick hon ett ultimatum.

– Peyman var tydlig med att hon ville att jag skulle stanna men då behövde jag gå med på behandling för att kontrollera mina utbrott. Jag bad om att få vara kvar och började resan mot ett annat liv.

Iza hittade sätt att hantera sina känslor. Visst kunde hon ha dåliga dagar men då fick hon rätt stöd.

– Personalen fanns där för mig och jag kände att de ville hjälpa mig på riktigt.

Till sommaren bör Iza kunna lämna Bellagården för ett självständigare liv på ett av Humanas stödboenden.

– **Det går bra för mig nu**, jag har bra betyg i skolan och mål för framtiden. Jag trodde aldrig att jag skulle få uppleva min 18-årsdag men nu är jag här!

Personlig assistans

Personlig assistans gör det möjligt för personer med funktionsnedsättning att leva så självständigt som möjligt, på egna villkor. Humana är Sveriges största utförare av personlig assistans och besitter omfattande erfarenhet och expertis. Därmed påverkar vi många människors vardag. Humanas ambition är att vår assistansverksamhet ska fortsätta växa – och med hög kvalitet.

Erbjudande

Personlig assistans är en insats inom ramen för lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Den ger många människor möjlighet att leva ett självständigt liv och delta i samhället, bland annat genom att arbeta.

Personlig assistans är en kundvalsmarknad, där kunden själv bestämmer vem som ska utföra assistansen. Cirka 19 000 personer i Sverige är berättigade till personlig assistans. 1 900 av dem har valt Humana som utförare. Det gör oss till Sveriges största assistansanordnare med verksamheter runt om i landet.

Humana erbjuder individuellt anpassad assistans. Vår specialistkompetens inom rekrytering och juridik ger kunderna trygghet och de bästa förutsättningarna för att beviljas ett korrekt antal timmar assistans, utfört av ett kompetent team. I teamet ingår förutom assistenter också en kund- och assistentansvarig som koordinerar allt som rör kundens hjälpbehov, önskemål, ekonomi, rekrytering och assistenter. Även en jurist som är sakkunnig inom LSS och personlig assistans samt en rekryteringsexpert är kopplade till teamet.

Utveckling 2020

Mot bakgrund av att färre personer beviljas personlig assistans har den totala marknaden för personlig assistans i Sverige krympt

under det gångna året. Trots detta fortsatte Humana att växa och ta marknadsandelar. Branschens marginaler utmanades även under 2020 då lönerna ökade snabbare än schablonbeloppet för assistansersättning (1,5 procent jämfört med runt 2–2,5 procent per år).

I slutet av året förvärvade Humana RO Omsorg Assistans. Därmed stärkte vi närvaron i Stockholmsregionen och utökade med en ny verksamhetsgren i form av ledsagning och avlösarservice. Vi ser fram emot att utveckla denna verksamhet.

Sedan 1 juli 2020 klassas alla hjälpmoment för andning och sondmatning som grundläggande behov. Lagändringen syftar till att återställa rätten till personlig assistans för vissa grupper, vilket givetvis är positivt för våra kunder och i förlängningen för Humana.

I början av året presenterades utredningen Översyn av LSS och assistansersättningen. Ytterligare en utredning har tillsatts med syfte att stärka den personliga assistansen inom vissa områden. Humana har varit delaktiga och lämnat remissvar på den förstnämnda utredningen.

Organisationen var under året fokuserad på kunders och medarbetares hälsa och säkerhet under covid-19-pandemin. Vi har utbildat, kommunicerat och säkerställt rätt skyddsutrustning på varje arbetsplats. Humana genomförde en kundundersökning

i september 2020 med hjälp av en extern aktör. Överlag visade undersökningen på mycket nöjda kunder som är beredda att rekommendera Humana till andra. Det framkom även att kunderna var nöjda med hur vi hanterat coronavirusets första våg.

Utblick

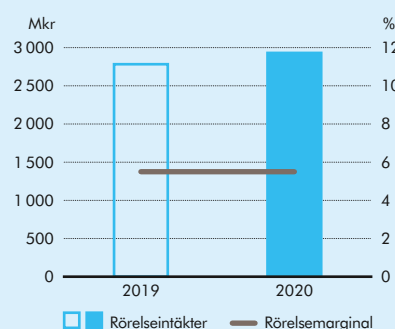
Under hösten 2020 kom beslut om att schablonbeloppet höjs med 3,5 procent för 2021 vilket har gett utrymme för bättre löneavtal för personliga assistenter.

Humanas mål är att hjälpa fler genom att ta marknadsandelar. Tillväxten ska ske både genom att få fler att välja Humana och genom förvärv. De tuffa förutsättningarna i assistansbranschen kommer kräva ytterligare konsolidering av bolag, och där kommer Humana att vara aktivt.

Andel av koncernens intäkter 2020

38%

Rörelseintäkter och rörelsemarginal



Nyckeltal

	2020	2019
Rörelseintäkter, Mkr	2 931	2 783
Intäktsutveckling, %	5	4
Organisk utveckling, %	4,1	0,9
Intäktandel av Humana, %	38	37
Rörelseresultat, Mkr	160	154
Rörelsemarginal, %	5,5	5,5
Medelantal heltidsanställda	5 099	4 909



MÖT GUNILLA – KUND HOS HUMANA PERSONLIG ASSISTANS

”Mina tjejer gör att jag kan leva”

Gunilla har alltid känt stort engagemang, inte minst för ”funkisar” som hon säger om sig själv. 1994 var hon med och väckte motionen om LSS. Hon är lika engagerad i sina assistenter och det var därför hon efter noggrant övervägande valde Humana som sin utförare av assistans.

Gunilla är en pigg och positiv person som inte låter sig hindras av att hon sitter i rullstol. Hon drabbades av polio för över 60 år sedan och blev frisk men lider numera av postpoliosyndrom och blir gradvis sämre.

– Var det stannar har jag ingen aning om, säger hon.

Efter studier på folkhögskola upptäckte Gunilla kooperativet STIL

(Stockholm Cooperative for Independent Living) som hade bildats 1984 med inspiration från den internationella Independent Living-rörelsen. STIL propagerade för att personen med funktionsnedsättning skulle arbetsleda sin assistans. På den tiden fanns inget liknande i Sverige och det ville Gunilla och de andra inom STIL ändra på. Idén till dagens lagstiftning var född och blev snart därefter verklighet.

I dag är Gunilla pensionär. Hon är intresserad av musik, litteratur och skapande. Tack vare sina personliga assistenter kan hon fylla dagarna med olika aktiviteter.

– Mina tjejer gör att jag kan leva, de är det viktigaste jag har i livet! Det absolut

största med personlig assistans är att man får en grupp som jobbar ihop med en. Det är teamwork, säger Gunilla stolt.

Humana känns tryggt. Gunilla har haft samma assistenter i åtta år och vill att de ska ha det bra. Därför gjorde hon och assistenterna grundlig research när Gunilla ville byta assistansbolag. De fastnade för Humanas trygghet och värdegrund.

– Tidigare hade jag mindre assistansbolag. Det har fungerat bra men jag ville ha större kontroll över hur assistansen sköttes och smidigare administration. Då kändes Humana som ett tryggt val.

Äldreomsorg

Humana driver äldreboenden på entreprenad och i egen regi. År efter år ger våra kunder Humanas äldreboenden höga betyg. Vi växer genom att bygga innovativa äldreboenden och genom att vinna entreprenadupphandlingar med fokus på kvalitet.

Erbjudande

Humana driver 17 äldreboenden i 13 kommuner i Sverige. Vi strävar efter att alla boende ska få heltäckande omsorg i en säker, trygg och hemtrevlig miljö. Den som flyttar till något av våra äldreboenden får egen lägenhet. Dessutom har man tillgång till matsal, vardagsrum och andra gemensamma utrymmen. Varje dag erbjuds olika aktiviteter. Humanas måltidskoncept innebär god och näringsriktig mat tillsammans med andra.

De som bor på Humanas äldreboenden har ofta flera diagnoser såsom demenssjukdom, diabetes, hjärtsvikt eller olika fysiska funktionsnedsättningar. Det ställer höga krav på personalen. Hos oss finns erfarna chefer och engagerade undersköterskor, sjuksköterskor, fysioterapeuter och arbetsterapeuter. Vi använder evidensbaserade metoder och erbjuder medarbetarna ständig utveckling, bland annat genom Humana Academy.

Utveckling 2020

Covid-19-pandemin påverkade äldreomsorgen kraftigt under 2020. Både boende och medarbetare drabbades men tack vare snabb omställning, ständigt god tillgång till skyddsmaterial samt besöksstopp kunde Humana hålla nere antalet smittade. Vi satsade även på extra utbildningar gällande basala hygienrutiner, användning av skyddsutrustning, kohortvård samt nya arbetssätt som svar på pandemin. Vår internkontroll

visade att medarbetarna kan basala hygienrutiner samt vet hur de ska använda skyddsutrustning och hur de ska agera vid misstänkt smitta.

Under året hade äldreomsorgen lägre beläggning än normalt, parallellt med sjukfrånvaro och högre kostnader för personal och skyddsmaterial. Vi fick viss kompensering från staten för de högre kostnaderna men trots det fick pandemin negativa ekonomiska konsekvenser för verksamheten. Den lägre beläggningen kan delvis bero på att äldre och deras anhöriga avvaktar med att flytta till särskilt boende på grund av rädsla för covid-19 eller för att inte kunna träffas när det är besöksförbud. Dessutom har kommuner periodvis inte tillåtit flytt mellan boenden. Tillgång till vaccin, minskad smittspridning och lättade restriktioner förväntas öka beläggningen framöver.

Sedan tidigare har våra boenden mobilbaserade lösningar för larm, dörrlås, läkemedelssigenering och dokumentation. Under 2020 fortsatte implementeringen av nya digitala verktyg för ökad effektivitet och kvalitet, bland annat ett digitalt system för planering och uppföljning. Systemet gör det möjligt att lägga in, fördela och kvittera arbetsuppgifter via mobilen. Det borgar för rätt vård i rätt tid samt koll på arbetsbelastning och resursplanering.

Under året vann vi en upphandling i Kalmar som omfattade tre befintliga och ett kommande äldreboende. Två av boendena kommer stängas och de boende flyttas då det

nya äldreboendet öppnar. Avtalet startade 1 november och kan löpa på upp till tio år. Humana tog även över driften av tre äldreboenden i Falkenberg. Det innebär att vi driver alla boenden som ligger ute på entreprenad i kommunen. Slutligen lämnade vi driften av ett boende i Kungsbacka och ett i Lerums kommun.

Ytterligare två av Humanas äldreboenden Silviahemcertifierades. Det innebär att all personal har påbyggnadsutbildning i god demensvård för att kunna bidra till högsta möjliga livskvalitet för demenssjuka och deras anhöriga.

Utblick

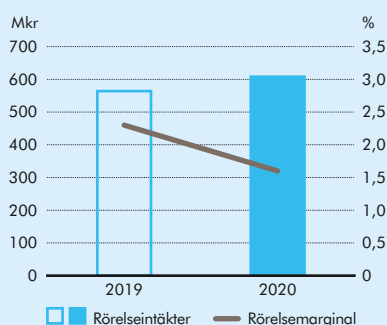
Humana har under 2020 drivit byggprojekt av fem nya äldreboenden om totalt 320 platser i Falkenberg, Norrtälje, Vallentuna och Ängelholm. Avtal har tecknats med samtliga kommuner och äldreboendena ska öppna under 2021. Dessutom ska Humana och Hemgården bygga ett äldreboende i Täby kommun, vilket planeras bli klart hösten 2022. Detta kommer drivas i egen regi och erbjuda 90 lägenheter.

Humana planerar för fortsatt expansion inom äldreomsorg mot bakgrund av att antalet invånare över 80 kommer att öka med cirka 50 procent inom mindre än tio år. Ambitionen är att växa med bibehållen kvalitet och stärkt lönsamhet.

Andel av koncernens intäkter 2020

8%

Rörelseintäkter och rörelsemarginal



Nyckeltal

	2020	2019
Rörelseintäkter, Mkr	608	564
Intäktsutveckling, %	8	23
Organisk utveckling, %	7,7	23,3
Intäktandel av Humana, %	8	8
Rörelseresultat, Mkr	10	13
Rörelsemarginal, %	1,6	2,3
Medelantal heltidsanställda	862	847



MÖT EDVIN – BOENDE INOM HUMANA ÄLDREMSORG

”Jag känner mig tillfreds här”

Edvin är 90 år och har bott på äldreboendet Humana Lillsjö Badväg i Kungsängen sedan det öppnade i september 2019. Han var till och med den som klippte bandet på invigningen.

I dag sitter han med sjukgymnasten Maria i den rymliga samlingsalen på femte våningen på äldreboendet. Genom fönstret skimtar talltopparna i skogen utanför. Maria sitter en bit ifrån Edvin och har både munskydd och visir. På frågan hur det känts att möta personalen på det här viset under pandemin svarar Edvin skämtsamt.

– Jag ska ju inte pussa personalen, så det gör mig inget.

Edvin föddes i Nordnorge, och familjen flyttade till Sverige under kriget 1942. Sedan dess har han flyttat en del i sitt liv, så han har lätt för att känna sig hemma.

– Bara jag känner mig tillfreds med mig själv är jag nöjd, och det gör jag här, säger han.

– Här är ju skötsel från morgon till kväll, mat på bestämda tider, hjälp till doktorn. Även hjälp med språkförståelse om det är något jag skulle behöva, fortsätter han och skrattar.

Lillsjö Badväg är ett av Humanas nybyggda äldreboenden med 80 lägenheter. Det känns mer som ett hem än en institution. I samlingsalen möts man i normala tider för sångstunder, bingo och firanden. Om vädret tillåter dricker man sitt kaffe på den stora terrassen. Alla som flyttar in får tillsammans med personalen göra en aktivitetsanalys. På så vis är det lättare att anpassa dagarna; vill du följa med till badbryggan, eller vara delaktig i att odla i den stora trädgården? Allt för att dagarna ska kännas meningsfulla.

Edvin är änkeman sedan ett år tillbaka, men han har två barn, fem barnbarn och ett helt gäng med barnbarnsbarn.

– Det är lite långt till familjen, så de håller på att installera telefon med bio åt mig. De ringer mig så får jag se när de hoppar och så. Och det räcker för mig, jag tror inte så mycket på att man, i det här läget, ska blanda sig med ungdomar. Edvin känner sig dock inte särskilt påverkad av den pågående pandemin.

– Jag läser mycket, tittar på ipaden. Paddan är ett trevligt djur brukar jag säga, för jämt så ligger den på lur och det finns alltid något roligt att läsa på den. Jag har läst om Nordens historia nu på gamla dagar.

– Jag trivs väldigt bra här och jag trivs med dem som sköter om oss också, säger Edvin.

Finland

Humana erbjuder individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg i Finland. Efter några år av kraftig expansion i Finland låg fokus under 2020 på att harmonisera arbetssätten och att stärka varumärket. Ambitionen framåt är att med fortsatt hög kvalitet förbättra lönsamheten.

Erbjudande

I Finland erbjuder Humana omsorgsboenden för barn- och unga, öppenvård för familjer och barn, äldreboenden samt omsorgsboenden för individer med funktionsnedsättning, mental ohälsa och/eller drogmissbruk.

Humana Finland driver totalt cirka 115 omsorgsenheter och har 30 behandlingsteam inom öppenvården. Humana har cirka 4 000 klienter och kunder i Finland.

Utveckling 2020

Covid-19-pandemin fick ingen stor utbredning i Finland under 2020. Likväl präglade pandemin Humanas verksamheter under året. Fokus låg på säkra rutiner och instruktioner för att motverka smittspridning. Inom äldreomsorgen anpassade Humanas personal snabbt arbetssätten och inom öppenvården infördes digitala tjänster tidigt.

Det positiva digitala språng som pandemin förde med sig, kommer att skapa nya möjligheter inom öppenvårdstjänsterna även framöver.

Under året utökade Humana sina öppenvårdstjänster och behöll sin position som Finlands största utförare av öppenvård inom individ- och familjeomsorg. Också inom omsorgstjänsterna för barn och unga fortsatte Humana att växa. Behovet av omsorgs-

boenden till denna målgrupp är stort i Finland och särskilt efterfrågat är specialinriktade enheter.

Humana öppnade under året flera nya verksamheter riktade till barn och unga. Som exempel kan nämnas tre nya vård- och omsorgsboenden i södra Finland, samt tre boenden i Österbotten som stöptes om till specialinriktade enheter.

Även inom omsorgstjänster för andra målgrupper växte Humana organiskt under året. I Kuusamo öppnades ett äldreboende och i Loimaa en ny rehabiliteringsenhet för familjer.

Under året fick den finländska verksamheten också en ny ledning, efter att Anu Kallio tillträtt som ny landschef för affärsområdet Finland i mars.

Utblick

Humanas mål är att stärka sin marknadsposition som utförare av omsorgstjänster av hög kvalitet i Finland. I detta ingår att stärka både tillväxt och lönsamhet.

Humanas erbjudande har inom öppenvårdstjänster blir allt viktigare, till exempel handlar det om stöd för att förebygga utmaningar med föräldraskap, svår psykisk ohälsa och missbruksproblem. Genom att ge stöd i tid är det möjligt att åtgärda

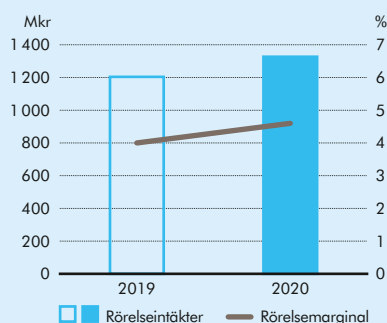
problem innan de kräver mer omfattande insatser. Inom detta område är Humana vägvisande i Finland.

Behovet av vård- och omsorgsboenden för barn och unga förutspås fortsätta vara stort även framåt. Särskilt kommer det att behövas specialistkompetens för att stödja barn som lider av neuropsykiatriska funktionsnedsättningar eller psykisk ohälsa, eller som uppvisar symptom genom drogmissbruk eller våldsamt beteende. Humana kommer att fortsätta med ett brett utbud av omsorgstjänster för barn med komplexa problem.

Andel av koncernens intäkter 2020

17%

Rörelseintäkter och rörelsemarginal



Nyckeltal

	2020	2019
Rörelseintäkter, Mkr	1 327	1 204
Intäktsutveckling, %	10	86
Organisk utveckling, %	7,4	9,6
Intäktandel av Humana, %	17	16
Rörelseresultat, Mkr	62	49
Rörelsemarginal, %	4,6	4,0
Medelantal heltidsanställda	1 669	1 538



MÖT HANNAH – KLIENT HOS HUMANA FINLAND

”På behandlingshemmet fick jag tillbaka livslusten”

”Vem är jag egentligen? Tankarna snurrar och jag får inte grepp om dem. Jag är svag. Orkar inte. Vad händer om jag kollapsar helt?” Så kunde en anteckning i Hannahs dagbok se ut.

Hannah hade ångest och var deprimerad. Hon orkade inte gå i skolan och vissa dagar kom hon inte ens upp ur sängen. För att dämpa ångesten började hon dricka. Det blev en negativ spiral som hon inte klarade att bryta på egen hand.

Lösningen blev Humanas behandlingshem i Ylivieska. Här får unga vuxna mellan 18 och 30 år med missbruksproblem och psykiatriska diagnoser coaching och stöttning i att skapa en fungerande vardag. Det kan handla

om hjälp med studier och arbete och att hitta en meningsfull väg framåt i livet. För Hannah innebar behandlingshemmet en riktig vändning och hon fick långsamt tillbaka livslusten. Första steget var att få ordning på dygnet och rutinerna. Lägga sig och gå upp i tid, gå till skolan och göra läxor. Det var en utmaning men den var nyttig.

– Jag är rastlös och van att göra som jag vill. Till en början hade jag svårt att anpassa mig, inte minst för att jag inte fick dricka. Efter ett tag kom jag in i det och var tvungen att tänka över mitt liv.

Samtalen med handledarna på behandlingshemmet var avgörande för Hannahs vändning. Till en början pratade de mycket om alkohol. När

Hannah kom tillbaka från sina permissioner fick hon stöd och började inse att hon kunde ha roligt utan att dricka. Något viktigt förändrades.

Hannah har nu tagit studenten, börjat med volleyboll och drömmer om att läsa på universitetet. Hon är ivrig och samtidigt lite spänd inför framtiden, precis som många andra i samma ålder.

Efter ett par års tid på behandlingshemmet känner Hannah att det är dags för nästa steg, ett självständigt liv där hon tar ansvar för sig själv. Hon är bättre rustad nu än tidigare.

– Jag har ett nätverk och metoder att hantera ångest och depressiva känslor. Det känns hoppfullt.

Norge

I Norge utför Humana tjänster inom personlig assistans och individ- och familjeomsorg, samt tillhandahåller bostäder med särskild service. Varje dag hjälper Humana i Norge sina kunder och klienter till ett liv som alla andra. Under 2021 vill vi ge ännu fler den möjligheten.

Erbjudande

Humana Norge erbjuder sociala omsorgstjänster till barn och unga, personlig assistans (Brukerstyrt Personlig Assistanse, BPA), familjehemsvård, och särskilda boenden för personer med funktionsnedsättningar.

Humana är en av de två stora omsorgsaktörerna i Norge, med ett växande antal kunder.

Utveckling 2020

Humana i Norge har, liksom övriga verksamheter, prövats hårt av covid-19-pandemin under 2020. Detta till trots lägger affärsområdet bakom sig ett framgångsrikt år. Vi har åter stärkt både anseende och position på den krävande norska marknaden. Särskilt inom segmentet personlig assistans var tillväxten mycket god. I november vann Humana Norges största kommunala upphandling för personlig assistans. Ramavtalet omfattar 16 kommuner väster om Oslo och ger Humana tillgång till en stor marknad under de närmaste fem åren.

Segmentet för särskilda boenden för personer med funktionsnedsättningar växer också snabbt. Humanas verksamhet inom denna sfär bidrar med mycket goda resultat, både kvalitetsmässigt och ekonomiskt.

Institutionsvård och familjehemsverksamhet fortsätter att vara ett utmanande segment för alla aktörer. Denna del är också under konstant politiskt tryck.

Humana i Norge har tagit stora steg inom digitalisering och att modernisera administrationen under året som gått, vilket ger goda förutsättningar att ta ytterligare marknadsandelar och öka lönsamheten under kommande år.

Utblick

Humanas norska verksamhet är stabil och lönsam. Det finns samtidigt en stor tillväxtpotential, då behoven av vård och omsorg i Norge, precis som i övriga Norden, fortsätter att öka.

Humanas lönsamhet i Norge baseras fortfarande på en relativt liten kundbas. Under 2020 ökade kännedomen om Humana som varumärke, vilket ökar möjligheterna att växa under 2021. Affärsområdet har också organiserat om och stärkt försäljningsorganisationen i syfte att stödja en positiv utveckling av beläggningen på våra enheter.

Vi arbetar systematiskt och långsiktigt med utvecklingen av bra chefer och nöjda medarbetare. Ett tecken på att våra investeringar i kompetensutveckling, ledarskapsut-

veckling och tjänster av hög kvalitet har lyckats, är att vi får allt större intresse för de tjänster vi utannonserar.

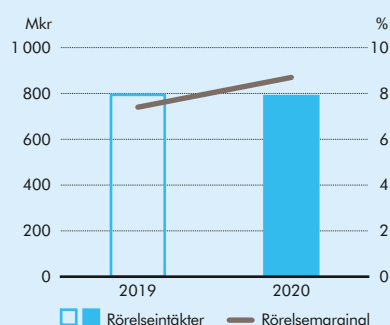
Statistik från våra interna kontroller och användarundersökningar visar att Humana i Norge aldrig har levererat så bra tjänster vad gäller kvalitet som vid början av 2021. Detta är glädjande och ökar motivationen ytterligare för att fortsätta utveckla våra tjänster.

I Norge pågår, likt tidigare i Sverige, en debatt om de privata välfärdsaktörernas roll, omfattning och möjlighet att kunna bedriva verksamhet på ett kommersiellt hållbart sätt. Detta väntas också vara en viktig fråga i Stortingsvalet hösten 2021. Humana, som har en verksamhet vars tillväxt drivs av kvalitet och kostnadseffektivitet, vill visa att vi är en pålitlig och viktig samarbetspartner för offentlig sektor och har ett viktigt bidrag att ge både på individ- och samhällsnivå.

Andel av koncernens intäkter 2020

10%

Rörelseintäkter och rörelsemarginal



Nyckeltal

	2020	2019
Rörelseintäkter, Mkr	788	794
Intäktsutveckling, %	-1	7
Organisk utveckling, %	8,9	4,2
Intäktandel av Humana, %	10	11
Rörelseresultat, Mkr	69	59
Rörelsemarginal, %	8,7	7,4
Medelantal heltidsanställda	838	799



MÖT KRISTIN – KUND HOS HUMANA NORGE

”Den personliga assistansen har räddat mitt liv”

– **Jag försöker att leva** ett liv som alla andra, säger Kristin, 54. Fru, mamma, mormor, och assistanskund hos Humana i Norge.

Den personliga assistansen i Norge skiljer sig en del från den i Sverige. Bara den som själv kan vara arbetsledare åt sina assistenter kan beviljas assistans och den kallas därför ”Brukarstyrd Personlig Assistans”, eller BPA kort och gott. Humana är en av de större anordnarna i Norge. En av dem är Kristin, som drabbades av en muskelsjukdom för 26 år sedan.

– Om mitt liv har förändrat sig sedan dess? Inte så mycket som man skulle kunna tro. Jag får förstås ta hissen istället för trapporna, men i övrigt är ganska mycket som vanligt tack vare mina personliga assistenter.

När Kristin blev sjuk så tog hon kontakt med kommunen för att fråga vilken hjälp hon kunde få. Svaret var nedslä-

ende. Bortsett från hjälp med städning kunde hon inte få någon hjälp alls, och även städningen var bara för en kortare tid. Hon som framför allt behövde hjälp med barnen, men det gick inte alls enligt kommunen. Kristin gick med i ”Föreningen för muskelsjuka” och på ett möte med föreningen fick hon höra talas om något som kallades för BPA.

– Jag tänkte direkt att det var något för oss. Och då menar jag oss, hela familjen, inte bara för mig!

Kommunen var inte lika övertygad, men hon gav sig inte.

– Jag kontaktade dem om och om igen och fick till sist träffa både ordföranden och flera ledamöter i socialnämnden. Äntligen såg de mina behov – och jag fick personlig assistans!

Kristin är en av dem som har haft personlig assistans längst i hela Norge. I dag delar hon ofta och gärna sina

erfarenheter med andra i samma situation som hon var för 26 år sedan. Hon säger att BPA har räddat hennes liv. Starka ord, men hon menar allvar.

Att kunna leva ett normalt liv betyder väldigt mycket. Utan BPA är jag inte ens säker på att jag hade varit gift i dag. Tack var assistansen kan vi leva som gifta, min man behöver inte hjälpa mig med allt möjligt.

Samarbetet med Humana fungerar och ger den frihet som BPA är tänkt att ge. Assistenterna hjälper till med sådant Kristin skulle ha gjort själv annars. De är med när hon är barnvakt till sina barnbarn, de tvättar, hjälper till med olika sysslor i huset och hjälper Kristin med hennes egna behov.

– Att hela tiden behöva be om hjälp är inte bra. Tack vare assistenterna blir jag istället en som kan bidra i samhället, det känns fint.





Humana som *investering*

Humana är sedan i mars 2016 noterat på Nasdaq Stockholm. Att investera i Humana är att investera i en hållbar välfärd. Humana skapar stora värden till samhället, på individnivå och samhällsekonomiskt, och styrs även av tydliga finansiella mål.

HUMANA SOM INVESTERING

Varför investera i Humana?	46
Humana-aktien	48

Humana – en *hållbar* investering

Att investera i Humana är att investera i en hållbar välfärd. Humana skapar stora värden till samhället, på individnivå och samhällsekonomiskt. Bolaget har en stark position på den växande omsorgsmarknaden och en tydlig strategi för att nå sitt övergripande mål – att vara den självklara utföraren av omsorgstjänster för kunder, klienter och beställare i Norden med höga kvalitetskrav.

Flera underliggande trender i omvärlden gör att behoven av omsorg ökar och väntas fortsätta öka de kommande åren. Efterfrågan på innovativa och kostnadseffektiva omsorgstjänster av hög kvalitet kommer därför att öka. De handlar bland annat om en åldrande befolkning, ökad psykisk ohälsa, gamla fastighetsbestånd och ökade krav på kvalitet, specialisering och individanpassning.

Samtidigt leder de ökade behoven kombinerade med en förändrad demografisk sammansättning med färre i arbetsför ålder till ekonomisk press på stat och kommuner, vilket i sin tur ökar behoven

av kostnadseffektiva omsorgstjänster. En ytterligare utmaning är kompetensförsörjningen inom välfärden.

För att möta behoven och klara denna stora välfärdsutmaning kommer alla aktörer – offentliga såväl som privata och ideella aktörer – att behövas. Humana är som en långsiktig kvalitetsaktör inom omsorg en del av lösningen. Bolaget har en tydlig strategi för hur verksamheten ska fortsätta att utvecklas och tydliga finansiella mål som handlar om att växa lönsamt och hållbart; socialt, ekonomiskt och miljömässigt.

7

skäl att investera
i Humana

2 En kvalitetsaktör som bidrar till en hållbar välfärd i Norden

En hållbar affärsidé. Humanas vision och målsättning handlar om hållbarhet på individnivå i samhället men också om samhällsekonomisk hållbarhet. Underliggande finns miljöperspektivet.

Social hållbarhet. Humana bidrar till att fler får ett bra liv genom att leverera omsorgstjänster av hög kvalitet. Humana är samtidigt en stor och attraktiv arbetsgivare.

Samhällsekonomisk hållbarhet. 2020 sparade kommuner och stater i Norden 1 miljard kronor genom Humanas kostnadseffektiva omsorgstjänster.

1 Omsorg är en stabil och växande marknad

Marknaden. Omsorgsmarknaden i Norden uppgår till 640 miljarder kronor, varav ungefär en fjärdedel är privat.

Fortsatt tillväxt. En växande befolkning, att fler blir äldre och en ökad psykisk ohälsa gör att marknaden växer.

Icke-cyklisk marknad. Omsorgsmarknaden påverkas i mindre grad av konjunkturcyklerna.

3 Stark marknadsposition inom viktiga omsorgssegment

Marknadsposition. Humana har en stark marknadsposition inom personlig assistans och individ- och familjeomsorg samt växer inom äldreomsorg. Tydliga konkurrensfördelar följer av den starka marknadspositionen.

Inträdesbarriärer. Komplexa omsorgstjänster med hög specialisering, krav på tillstånd och investeringar skapar höga inträdesbarriärer.

Konsolidering. Marknaden är fragmenterad och består av tusentals företag. Den pågående konsolideringen skapar möjligheter för ett företag som Humana.



Humana är kvalitetsaktör på den växande nordiska omsorgsmarknaden med ambitionen att fortsätta växa.

4 Humana vill växa och hjälpa fler till ett bra liv

Tillväxtorienterade. Humana är ett tillväxtorienterat företag. Vi är stolta över vår verksamhet och den omsorg vi erbjuder. Om vi växer betyder det att vi hjälper fler till ett bra liv. 2020 fick Humana cirka 300 fler kunder och klienter.

Växer organiskt och genom förvärv. Humana växer genom att bygga nya äldreboenden, bostäder med särskild service enligt LSS och vård- och omsorgsboenden. Vi växer också genom selektiva förvärv.

5 Humana har över åren visat stabil tillväxt och lönsamhet

Stabil affär. Humana har en historik med stabil tillväxt och stabila marginaler.

Intäkter. De senaste fem åren har Humana haft en årlig genomsnittlig intäkstillväxt på 5,2 procent.

Rörelsemarginal. De senaste fem åren har Humana haft en årlig genomsnittlig rörelsemarginal på 5,4 procent.

6 God kassaflödesgenerering minskar risken

Kassaflödesgenerering. Humanas intäkter kommer framförallt från stat och kommuner. De betalar i tid och är kreditvärdiga. Ökande intäkter och en stabil lönsamhet bidrar till ett starkt operativt kassaflöde och en god kassaflödesgenerering, som bland annat används till investeringar i tillväxt. De senaste tre åren har kassaflödesgenereringen, det vill säga det operativa kassaflödet dividerat med EBITDA, uppgått till 62 procent (2018), 85 procent (2019) och 93 procent (2020).

7 Attraktiva finansiella mål

Finansiella mål. Humana ska skapa tydliga värden till sina aktieägare. Humana ska vara lönsamt och ha rörelsemarginal på 7 procent. Humana ska växa organiskt med 5 procent och därutöver kan även förvärv bidra med ytterligare 2–3 procent. Humana ska ha en god kapitalstruktur, där nettoskulden inte ska vara över 4,5 gånger EBITDA.

Utdelningspolicy. Utdelningen kan uppgå till 30 procent av årets resultat. De senaste tre åren har den varit 16 procent (2018), 0 procent (2019) och för 2020 är styrelsens förslag 0 procent.

Humana-aktien

Humanas aktie är noterad på Nasdaq Stockholm. Vid utgången av 2020 uppgick börsvärdet till 3,1 miljarder kronor, en minskning med 3 procent jämfört med ett år tidigare.

Handel och börsvärde

Humana-aktien är sedan i mars 2016 noterad på Nasdaq Stockholm i segmentet Mid Cap under kortnamnet HUM.

Under 2020 omsattes sammanlagt 23,8 miljoner aktier till ett värde om 1,2 miljarder kronor på Nasdaq Stockholm. Den genomsnittliga dagsomsättningen för aktien uppgick till 4,9 miljoner kronor.

Totalt, på samtliga handelsplatser, omsattes Humana-aktier till ett samlat värde av 1,6 miljarder kronor, där 77 procent avsåg avslut på Nasdaq Stockholm, 10 procent på Cboe BXE, 5 procent på Cboe APA och 2 procent på Cboe CXE.

Kursutveckling

Humanas aktie handlades årets sista handelsdag till en aktiekurs om 59,20 kronor, en minskning med 3 procent under 2020. Det motsvarade ett börsvärde om 3,1 miljarder kronor och en minskning under året med 90 miljoner kronor. Årets högsta betalkurs uppgick till 64,80 kronor och noterades 4 februari 2020. Årets lägsta betalkurs uppgick till 34,20 kronor och noterades 26 mars 2020.

Aktiekapital

Det totala antalet aktier uppgick per 31 december 2020 till 53 140 064. Varje aktie har ett kvotvärde om 0,022 och aktiekapitalet uppgår till 1 180 879 kronor. Humanas aktiekapital utgörs av ett aktieslag där varje aktie har samma röstvärde och ger samma rätt till utdelning.

Ägarstruktur

Humana hade vid slutet av året 4 375 aktieägare. Andelen aktieäggande i Sverige uppgick till 54,5 procent. Det utländska ägandet uppgick till 45,5 procent. Aktieägare i Storbritannien innehade 13,2 procent av röster och kapital, aktieägare i USA 9,2 procent, aktieägare i Norge 8 procent och aktieägare i Luxemburg 5,5 procent. De tio största aktieägarna innehade 70,4 procent av röster och kapital.

Personer i Humanas koncernledning ägde per 31 december 2020 totalt 318 775 aktier, motsvarande 0,6 procent av röster och kapital. Humanas styrelseledamöter med närstående ägde 10 869 954 aktier, motsvarande 20,5 procent av röster och kapital, där 20,2 procent avser huvudägaren Impilos innehav.

Innehav av egna aktier

Bolagets egna innehav av aktier uppgick per 31 december 2020 till 2 659 711 aktier, vilket motsvarar 5,0 procent av röster och kapital. Se vidare not K17 och not K24 för ytterligare information om återköp av egna aktier.

Utdelning och utdelningspolicy

Humanas målsättning är att utdelningen i bolaget ska uppgå till 30 procent av årets resultat samt att utdelningsförslaget ska beakta Humanas långsiktiga utvecklingspotential och finansiella ställning. Med anledning av den rådande situationen under 2020 till följd av covid-19-pandemin har styrelsen till årsstämman 2021 föreslagit

att ingen utdelning görs till aktieägarna av 2020 års resultat.

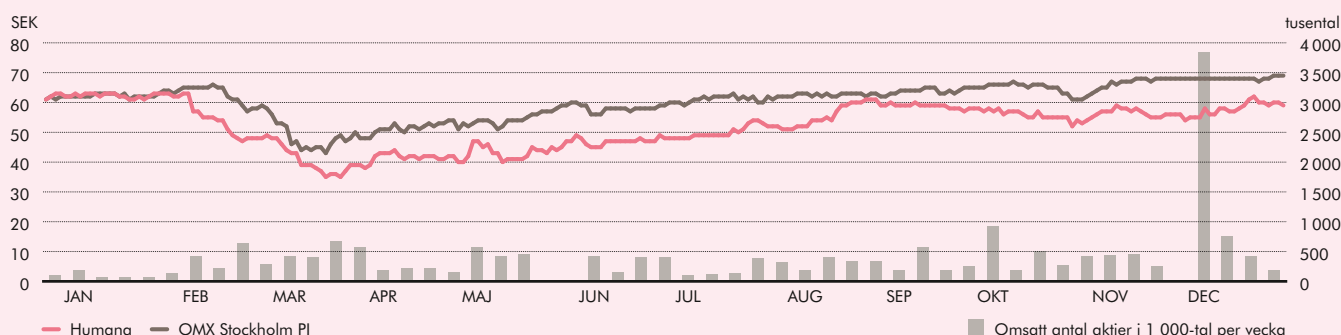
Aktierelaterade incitamentsprogram

Humana hade vid utgången av 2020 inga pågående långsiktiga aktierelaterade incitamentsprogram för ledande befattningshavare eller andra anställda.

Tidigare har bolaget haft två långsiktiga incitamentsprogram, som båda löpte ut under första kvartalet 2020. Det ena programmet, ett aktiesparprogram, riktade sig till nyckelpersoner i Humana och löpte ut 31 januari 2020. Det andra programmet, ett teckningsoptionsprogram, riktade sig till åtta ledande befattningshavare och löpte ut den 31 mars 2020 (läs mer under Not K5).

I juni 2020 erbjöd Impilo Care AB, Humanas huvudägare, på eget initiativ, styrelseledamöter och ledande befattningshavare i Humana att förvärva syntetiska optioner i Humana utställda av Impilo Care AB. Humana medverkade inte i erbjudandet och programmet kommer inte föranleda några kostnader för Humana. Totalt förvärvades 461 000 syntetiska optioner. Det sammanlagda marknadsvärdet av optionerna vid transaktionstillfället har beräknats till cirka 1,4 miljoner kronor. De syntetiska optionerna är hänförliga till Humanas aktie och har en löptid om tre år. Optionerna kan utnyttjas under perioden 1 april 2023 till 30 juni 2023. Lösenpriset uppgår till 77,90 kronor per styck.

Humanas aktiekurs under 2020



Nyckeltal

	2020	2019
Antal aktier vid årets slut, miljoner	53	53
Börsvärde vid årets slut, miljoner kronor	3 146	3 236
Antal aktieägare	4 375	3 746
Aktiekurs vid årets slut, kronor	59,20	60,90
Kursförändring under året, %	-3	2
Årshögsta, kronor	64,80	71,80
Årslägsta, kronor	34,20	41,05
Resultat per aktie, kronor	4,94	3,54
Utdelning, kronor/aktie	0,00	0,00
Utdelning i % av resultat per aktie	0	0
Andel aktier i Sverige, %	54,5	49,8
Andel aktier ägda av de 10 största ägargrupperna, %	70,4	74,4

Aktieägarstruktur, 31 december 2020

Aktieinnehav, antal aktier	Antal aktieägare	% av röster och kapital
1–500	3 494	0,8
501–1 000	329	0,5
1 001–5 000	334	1,5
5 001–10 000	79	1,1
10 001–15 000	16	0,4
15 001–20 000	20	0,7
20 001–	103	95,0
Totalt	4 375	100,0

De tio största aktieägarna

31 december 2020	Antal aktier	% av röster och kapital
Impilo Care AB	10 743 554	20,2
Incentive AS	7 780 434	14,6
Nordea Investment Funds	3 602 552	6,8
Alcur fonder	2 932 629	5,5
SEB Investment Management	2 891 108	5,4
Humana AB	2 659 711	5,0
Zirkona	1 990 127	3,8
Tredje AP-fonden	1 939 935	3,6
Hollyport Capital	1 678 804	3,2
SEB-stiftelsen	1 172 000	2,3
Totalt	37 390 854	70,4

Aktieägare som är registrerade direkt hos Euroclear Sweden eller som har bekräftat sitt ägande direkt till Humana.

Ägarkategorier, 31 december 2020

	%
Utländska ägare	45,5
Svenska ägare; finansiella företag och övriga juridiska personer	47,9
privatpersoner	6,6
Totalt	100,0

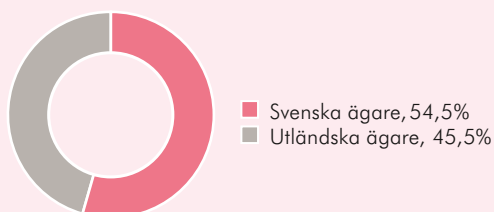
Finansiell kalender

2021	6 maj	Delårsrapport januari–mars
	11 maj	Årsstämma
	20 augusti	Delårsrapport januari–juni
	11 november	Delårsrapport januari–september

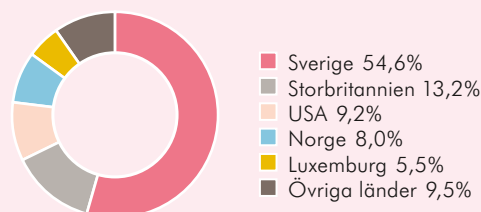
Banker som löpande bevakar Humana

Företag	Analytiker	E-post
ABG Sundal Collier	Victor Forssell	victor.forssell@abgsc.se
Carnegie	Kristofer Liljeberg	kristofer.liljeberg@carnegie.se
DNB, Den Norske Bank	Karl-Johan Bonnevier	k.j.bonnevier@dnb.se
Nordea	Sten Gustafsson	sten.gustafsson@nordea.com
SEB	Mattias Vadsten	mattias.vadsten@seb.se

Aktieägarfördelning



Aktieäggande per land







Bolagsstyrning

Målsättningen med Humanas bolagsstyrning är att genom effektiva processer och god kontroll säkerställa att Humanas aktieägares intressen skyddas samt skapa förutsättningar för en uthållig och värdeskapande affär.

Bolagsstyrningsrapporten är en del av förvaltningsberättelsen som återfinns på sidorna 74–77.

BOLAGSSTYRNINGSRAPPORT	52
Ordförande har ordet	52
Regelverk, styrmodell och intern kontroll	53
Styrelse	60
Koncernledning	62
RISKER OCH RISKHANTERING	64

Ordförande har ordet

När 2020 inleddes hade Humana nya finansiella mål och en tydlig plan för att ta verksamheten till ett läge där samtliga mål nås på medellång sikt. Utöver allt fokus som pandemin har krävt präglades året av den första delen i genomförandet och stora kliv togs närmare målen. Nu pågår ett arbete för att fortsätta den goda trenden som också innebär större förutsägbarhet.

Det som inte ingick i planen för 2020 var förstas pandemin, som drabbade vårt samhälle redan tidigt på året. Humana har under den här svåra tiden spelat en utomordentligt viktig roll som omsorgsverksamhet. Verksamheterna har haft att hantera en mycket svår situation, inte bara för alla dem som Humana ger sin omsorg utan också för våra anställda. Innan jag beskriver arbetet i styrelsen och Humanas framsteg så vill jag särskilt lyfta det arbetet. Pandemin överrumplade oss som alla andra, men i många stycken var Humana förberett: genom ett väl utvecklat kvalitetssystem och utbildning, inklusive en beredskap att sätta in mer insatser. Utmaningar har inte saknats. Initialt genom bristen på skyddsutrustning, löpande genom osäkerheter kring regionala och kommunala direktiv. Självklart har pandemin varit högt på agendan i styrelsearbetet, inte bara under möten utan även genom ett löpande behov att ta del av utvecklingen.

Utgångsläget och planen

2019 präglades av nystart med en ny huvudägare, förändrad styrelse och en strategisk genomgång av koncernen och detta var grunden för styrelsearbetet under 2020. Vår startpunkt var en omsorgskoncern som under flera år hade byggt en infrastruktur som är ledande vad gäller systematiskt kvalitetsarbete, attraktivitet som arbetsgivare, värdegrundarbete, enhetligt varumärke och en struktur för information och styrning: En stor och seriös aktör för individer och samhälle, men där de finansiella målen inte tidigare hade uppnåtts. In i 2020 gick vi med allt detta och dessutom med nya finansiella mål.

Genomförande och målpuffyllelse

Under 2020 inriktades arbetet på att genomföra de lagda planerna, med tydliga prioriteringar utifrån strategiska kriterier som underliggande behov och marknad, relativ konkurrensförmåga, förväntad lönsamhet, organisk tillväxt och kapitalintensitet, samt att nå samtliga finansiella mål på medellång sikt. På koncernnivå var prioriteringen färre

och selektiva förvärv och istället fokus på utvecklingen i de befintliga verksamheterna. Resurserna för förändringsarbete stärktes och det gjordes betydande investeringar i koncernens infrastruktur för att öka digitaliseringen och stärka it-systemen. Det gjordes även investeringar i utbildning, chefsutvecklingsprogram liksom i incitamentsprogram för ledande befattningshavare.

Den strategiska planen gäller koncernen som helhet, men de olika affärsområdena och omsorgssegmenten arbetar alla med olika förutsättningar och utgångslägen. Affärsområdena Personlig assistans och Norge har starka, stabila verksamheter. Deras prioritering var under året att bygga vidare. Individ och familj hade, sedan flera år, en svårare utgångspunkt. Med hjälp av en ny ledning (2019) och ett aktivt åtgärdsarbete, visade sig de första resultaten redan under 2020. Finland, som gjorde ett stort förvärv 2019, hade ett digert arbete med att sätta prioriteringar, bygga en ny ledning och ta fram planer för en väsentligt förbättrad lönsamhet. Äldreomsorg hade, vid sidan om pandemin, att brottas med en bristande lönsamhet driven av snabb expansion där beläggningsgraden ännu inte växt ikapp kapaciteten. Utan att kommentera de olika verksamheternas framsteg i detalj så kan jag koncernmässigt summera på följande sätt: Fokus, rätt resurser, stärkt infrastruktur och tydliga handlingsplaner har gett resultat. Vi har fortsatt en väg att gå för att nå våra mål på medellång sikt, men Humana tog ett rejält kliv under 2020, inklusive i att öka förutsägbarheten i verksamheterna. Resultatmässigt innebar det:

- + En rörelsemarginal om 6,0 procent (4,9), att jämföra med målet om 7 procent
- + En organisk tillväxt om 4,1 procent (2,0), att jämföra med målet om 5 procent
- + En skuldsättning om 4,3 gånger rörelseresultatet före av- och nedskrivningar (5,4), att jämföra med målet om 4,5 gånger

Med fokus på befintlig verksamhet, förbättrade resultat och omsorg om kapitalbindningen har kassaflödet överträffat våra



förväntningar. Det har gett möjlighet till återköp av aktier samt skuldammortering.

Summering och utsikter

2020 var alltså ett år som präglades av pandemin och av genomförandet av våra planer.

Pandemin har utifrån förutsättningarna, genom systematiskt kvalitetsarbete och genom en ledning och organisation som agerade resolut för att lösa sin omsorgsuppgift att skydda våra boende och vår personal, hantegrats väl. Verksamhetsmässigt tog Humana väsentliga steg i rätt riktning med tydliga program och en större förutsägbarhet. Våra mål och planer för året uppnåddes i huvudsak och alla Humanas medarbetare har varit delaktiga i framstegen.

Till Humanas ledning och samtliga medarbetare vill jag å styrelsens vägnar framföra vårt varma tack för ett väl genomfört 2020 och inte minst för väl genomförda hanteringen av pandemin! Till styrelsen vill jag rikta ett tack för gott samarbete under ett ovanligt år med digitala möten och brist på möjligheter att besöka verksamheten!

Till sist, utfallet av 2020 ger, som jag ser det, en befogad förväntan att Humanas resa under 2021 kommer handla om fortsatt utveckling och ytterligare förbättringar. Väl mött!

Sören Mellstig
Styrelseordförande

Regelverk, styrmodell och intern kontroll

Humanas bolagsstyrning syftar till att ge ett långsiktigt och hållbart värdeskapande. Humana eftersträvar att ha en tydlig och transparent styrningsmodell och ansvarsfördelning samt god riskkontroll och en sund företagskultur.

En effektiv och väl fungerande bolagsstyrning skapar en bättre kontroll samtidigt som det ger möjligheter till nya affärer. Målsättningen är att säkerställa att Humana styrs och drivs enligt gällande lagar och regler samt på ett ändamålsenligt sätt.

Regelverk och styrmodell

Humana är ett svenskt publikt aktiebolag noterat på Nasdaq Stockholm. Bolaget, med organisationsnummer 556760-8475, har sitt säte och huvudkontor i Stockholm. Bolagsstyrningsrapporten är en del av bolagets förvaltningsberättelse och granskas av bolagets revisorer.

Bolagsstyrningen inom Humana ska säkerställa att styrelse och koncernledning verkar för att bolagets verksamhet inriktas på att utvecklas för att skapa långsiktigt värde för samtliga intressenter såsom kunder, klienter, medarbetare och aktieägare. Arbetet innebär bland annat att säkerställa en väl fungerande organisation, en tydlig målbild för verksamheten, system för att leda arbetet på ett effektivt sätt, en väl fungerande uppföljning, styrning och intern kontroll samt en transparent intern och extern rapportering. Bolagsstyrningen ska säkerställa att Humana styrs och drivs enligt gällande lagar och regler samt på ett ändamålsenligt sätt.

Ansvar för styrning, ledning och kontroll fördelas mellan styrelsen, dess valda utskott samt verkställande direktören samt aktieägarna. Styrningen av Humana grundas på externa och interna styrinstrument.

Externa styrinstrument

De externa styrinstrumenten utgör ramen för bolagsstyrningen inom Humana. Till de externa instrumenten hör den svenska aktiebolags-

lagen, årsredovisningslagen, Nasdaq Stockholms regelverk för emittenter samt Svensk kod för bolagsstyrning, Koden.

Interna styrinstrument

Till de interna styrinstrumenten hör den av stämman antagna bolagsordningen, arbetsordningen för bolagets styrelse och vd-instruktionen, policyer samt interna regler och riktlinjer. Styrelsen i Humana har antagit ett antal policyer och riktlinjer som styr företagets verksamhet. Vidare har Humana antagit ett antal instruktioner för finansiell rapportering som är dokumenterade i bolagets ekonomihandbok. Vid sidan av ovanstående interna dokumentationer arbetar Humana utifrån en koncerngemensam vision, en affärsidé och fyra tydligt definierade målområden.

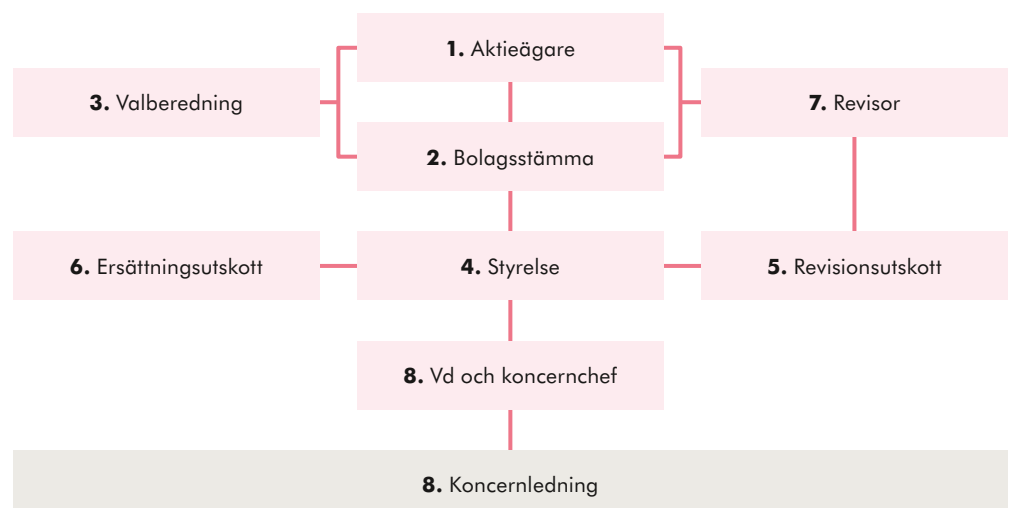
Strukturen och de olika delkomponenterna inom Humanas bolagsstyrning åskådliggörs i illustrationen nedan.

Hållbarhetsarbete och styrning inom Humana

Hållbarhetsarbetet inom Humana är en integrerad del av företagets affärsmodell och styrning. Hållbarhet är för Humana nära sammankopplat med hur bolaget skapar värde och agerar som en kvalitetsaktör inom omsorgsbranschen. För Humana handlar arbetet om att bidra i samhället i stort, till företagets kunder, klienter, uppdragsgivare, medarbetare och andra intressenter. Arbetet utgår ifrån Humanas kärnvärden, våra strategiska målområden och vår uppförandekod. Ansvar för övergripande strategier, mål och åtgärder samt uppföljning ligger hos koncernledningen. Ledningen avrapporterar till styrelsen som följer upp och är delaktig i att driva arbetet framåt. Läs mer i Humanas hållbarhetsrapport på sid 14–31, 64 samt 69–70.

Styrmodell

Aktieägarna i Humana är de som ytterst fattar beslut om koncernens styrning genom att på bolagsstämman utse bolagets styrelse. Styrelsen är i sin tur ansvarig för att bolagsstyrningen i Humana följer tillämpliga lagar samt övriga externa och interna styrinstrument.



1 Aktieägare

Det totala antalet aktier i Humana, som är noterat på Nasdaq Stockholm, uppgår till 53 140 064. Samtliga aktier ger lika rösträtt samt lika rätt till bolagets vinst och kapital. Bolagets registrerade aktiekapital uppgick per den 31 december 2020 till 1 180 879 kronor. Det finns ingen bestämmelse i Humana AB:s bolagsordning som begränsar rätten att överlåta aktier.

Det finns sedan årsstämman 2020 ett utestående bemyndigande för styrelsen att besluta om att emittera nya aktier motsvarande en utspädning om maximalt 10 procent samt ett godkännande att köpa tillbaka egna aktier upp till maximalt 10 procent av det totala antalet utestående aktierna. Den 4 december 2020 beslutade styrelsen om att utnyttja bemyndigandet. Humana har under december köpt tillbaka 2 656 860 aktier för 154 119 002 kronor vilket motsvarar en genomsnittlig kurs på 57,95 kr/aktie. Vidare erhöll styrelsen vid årsstämman 2020 ett godkännande att överlåta egna aktier.

Vid årets slut hade Humana 4 375 aktieägare. De tio största aktieägarna, som är registrerade direkt eller som ägargrupp hos Euroclear Sweden, svarade för 70,4 procent av rösterna och aktierna i bolaget. Svenska investerare ägde 54,5 procent av rösterna och aktierna. Största aktieägare per den 31 december 2020 var Impilo Care AB med 20,2 procent av rösterna och aktierna.

2 Bolagsstämma

Bolagsstämman är Humanas högsta beslutande organ och alla aktieägare har rätt att närvara vid stämmorna. Aktieägarna i Humana kan genom att utöva sin rösträtt vara med och besluta i en rad viktiga frågor såsom val av styrelseledamöter och revisorer, fastställa finansiella räkenskaper, besluta om ansvarsfrihet för vd och styrelsen samt hur vinsten i bolaget ska disponeras.

Alla aktieägare som är upptagna i aktieboken och som har anmält sitt deltagande i tid enligt den föreskrift som finns i kallelsen till stämman, har rätt att delta på Humanas stämma samt att rösta för sina aktier. Aktieägare kan även företrädas av ombud vid stämman.

Årsstämman i Humana hölls den 7 maj 2020 på Lindhagen Konferens i Stockholm.

Beslut vid årsstämman 2020 inkluderade:

- att till förfogande stående vinstmedel balanseras i sin helhet i ny räkning och att ingen utdelning därmed lämnas för verksamhetsåret 2019
- att bevilja styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret 2019
- att styrelsen ska bestå av sju ordinarie ledamöter utan suppleanter
- nyval av Karita Bekkemellem och Anders Nyberg som styrelseledamöter, omval av Sören Mellstig som styrelsens ordförande, samt omval av styrelseledamöterna Magdalena Gerger, Kirsi Komi, Monica Lingegård och Fredrik Strömholm
- att arvode till styrelsen ska utgå med totalt 2 262 000 kronor
- att fortsättningsvis välja KPMG AB till revisionsbolag med Helena Nilsson som huvudansvarig revisor
- att fastställa riktlinjerna för lön och annan ersättning till ledande befattningshavare i enlighet med styrelsens förslag
- att ge styrelsen ett bemyndigande om förvärv av egna aktier
- att ge styrelsen ett bemyndigande om överlåtelse av egna aktier
- att ge styrelsen ett bemyndigande att vid ett eller flera tillfällen före nästa årsstämma, besluta om nyemission av aktier om sammanlagt högst så många aktier som motsvarar 10 procent av det totala antalet utestående aktierna i bolaget.

Årsstämma 2021

Humana AB håller årsstämma tisdagen den 11 maj 2021. Mot bakgrund av den extraordinära situation som råder till följd av covid-19 kommer stämman att hållas på ett annat sätt än vanligt. För att minska risken för smittspridning och med hänsyn till myndigheternas föreskrifter och råd om undvikande av sammankomster genomförs stämman, med stöd av tillfälliga lagregler, genom förhandsröstning (poströstning). Någon stämma med möjlighet att närvara personligen eller genom ombud kommer inte att äga rum; det blir alltså en stämma utan fysiskt deltagande.

Information om de vid stämman fattade besluten offentliggörs tisdagen den 11 maj 2021 så snart utfallet av röstningen är slutligt sammanställt.

Rätt att delta och anmälan till bolaget

Den som genom förhandsröstning önskar delta i stämman ska

- dels vara införd som aktieägare i den av Euroclear Sweden AB förda aktieboken måndagen den 3 maj 2021, och
- dels anmäla sig genom att avge sin förhandsröst enligt instruktionerna under rubriken Förhandsröstning nedan så att förhandsrösten är Euroclear Sweden AB tillhanda senast måndagen den 10 maj 2021.

Förvaltarregistrerade aktier

Den som har sina aktier förvaltarregistrerade genom bank eller annan förvaltare måste, för att kunna delta på stämman, inregistrera aktierna i eget namn hos Euroclear Sweden AB per onsdagen den 5 maj 2021 och förvaltarens bör således underrättas i god tid före nämnda datum. Sådan registrering kan vara tillfällig.

Förhandsröstning

Aktieägarna får utöva sin rösträtt vid stämman endast genom att rösta på förhand.

För förhandsröstning ska ett särskilt formulär användas. Formuläret finns tillgängligt på bolagets hemsida, <https://www.humanagroup.se/>. Förhandsröstningsformuläret gäller som anmälan.

Det ifyllda formuläret, inklusive eventuella bilagor, måste vara Euroclear Sweden AB (som administrerar formulären åt bolagets vägnar) tillhanda senast måndagen den 10 maj 2021. Formuläret bör i god tid före stämman skickas med e-post till GeneralMeetingService@euroclear.com eller med post i original till Humana AB, "Årsstämma", c/o Euroclear Sweden AB, Box 191, 101 23 Stockholm. Aktieägare som är fysiska personer kan även avge förhandsröst elektroniskt genom verifiering med BankID via Euroclear Sweden AB:s hemsida, <http://anmalan.vpc.se/euroclearproxy>. Aktieägaren får inte förse förhandsrösten med särskilda instruktioner eller villkor. Om så sker är rösten (dvs. förhandsröstningen i sin helhet) ogiltig.

Om aktieägaren förhandsröstar genom ombud ska en skriftlig undertecknad och daterad fullmakt biläggas förhandsröstningsformuläret. För juridisk person ska bestyrkt kopia av registreringsbevis eller motsvarande behörighetshandling för den juridiska personen bifogas.

Ytterligare anvisningar och villkor framgår av förhandsröstningsformuläret.

3 Valberedning

Valberedningens uppgift är att arbeta för att ledamöterna i Humanas styrelse tillsammans har den kunskap och erfarenhet som är relevant för att kunna vara med och säkerställa att Humana över tid utvecklas på bästa möjliga sätt. Baserat på bland annat den styrelseutvärdering som görs en gång per år i styrelsen, tillsammans med kraven i Koderna, bolagsspecifika behov samt på kommentarer som ges till valberedningen från Humanas styrelseordförande, utvärderar valberedningen styrelsens arbete.

Valberedningens arbete består vidare i att lägga fram förslag till årsstämman om antalet styrelseledamöter, om styrelsens sammansättning samt att ge förslag om arvodering till styrelsen, inklusive arvode för utskottsarbete. Valberedningen ska också lägga fram förslag om styrelsens respektive årsstämmans ordförande samt revisorer och deras arvodering. Valberedningens förslag på styrelseledamöter, styrelsearvoden och val av revisorer presenteras i kallelsen till årsstämman. En motivering till valberedningens förslag om styrelsens sammansättning publiceras på Humanas webbplats i samband med att kallelsen publiceras.

I enlighet med Svensk kod för bolagsstyrning har Humana en valberedningsinstruktion. Enligt denna instruktion ska bolaget ha en valberedning bestående av en representant vardera för de fyra till röstetalet största aktieägarna, baserat på uppgifter från Euroclear Sweden AB den sista bankdagen i augusti, samt styrelseordföranden (sammankallande). Till ordförande i valberedningen utses den ledamot som företräder den röstmässigt största aktieägaren. Styrelsens ordförande ska inte vara ordförande i valberedningen. Det utgår inte någon ersättning till medlemmarna i valberedningen.

Medlemmar i valberedningen inför årsstämman 2021:

- Fredrik Strömholm, representant från Impilo Care AB, valberedningens ordförande
- Alexander Kopp, representant från Incentive AS
- Mats Hellström, representant från Nordea Funds Ltd
- Simone Hirschvogel, representant från SEB Investment Management AB
- Sören Mellstig, Humanas styrelseordförande

Medlemmarna i valberedningen inför årsstämman 2021 representerade cirka 47 procent (per den 31 december 2020) av samtliga röster i bolaget.

Argan Capital som genom bolaget Air Syndication SCA var tredje största aktieägare i Humana (per 30 augusti 2020 när valberedningen konstituerades) avböjde att representeras i valberedningen och var per den 31 december 2020 inte längre aktieägare i bolaget.

4 Styrelse

Styrelsen i Humana är övergripande ansvarig för att med kontinuitet och långsiktighet skapa en värdeskapande och hållbar affär för aktieägare. Styrelsen ansvarar för den övergripande strategin i bolaget, säkerställer en väl underbyggd beslutsprocess samt har en god uppfattning om hur branschen och Humanas omvärld utvecklas. En viktig funktion för styrelsen är vidare att verka för att bolaget har en god riskhantering, kontroll och uppföljning av affären.

Styrelseledamöter

Styrelsen i Humana ska enligt bolagsordningen bestå av tre till åtta styrelseledamöter. Ledamöterna i styrelsen ska tillsammans besitta de kompetenser och erfarenheter som är viktiga för att utveckla Humana på bästa sätt.

Humanas styrelse har under 2020 haft sju stämvalda ledamöter utan suppleanter, varav fyra kvinnliga och tre manliga ledamöter. Samtliga styrelseledamöterna är oberoende i förhållande till bolaget och dess ledning. Fem av de sju, undantaget ordföranden Sören Mellstig och ledamoten Fredrik Strömholm, är även oberoende i förhållande till bolagets största aktieägare. Humana uppfyllde därmed 2020 års krav från Nasdaq Stockholm och reglerna i Svensk kod för bolagsstyrning gällande styrelsemedlemmars oberoende.

En presentation av styrelseledamöterna finns på sidorna 60–61, se även tabellen på sidan 56.

Vd och koncernchef är närvarande på samtliga styrelsemöten. Humanas CFO deltar också vid styrelsemötena och är styrelsens sekreterare.

Styrelsens arbete

Styrelsens uppgifter och ansvar regleras i aktiebolagslagen och i Humanas bolagsordning. Därutöver regleras styrelsens arbete av en av styrelsen årligen fastställd arbetsordning. Arbetsordningen beskriver bland annat arbets- och ansvarsfördelningen mellan styrelsens ledamöter, styrelsens ordförande och verkställande direktören. Styrelsen utformar även instruktioner för styrelsens utskott. Styrelsen i Humana följer löpande upp den strategiska inriktningen, den ekonomiska utvecklingen och bolagets metoder och processer för att upprätthålla en väl fungerande verksamhet. Humanas styrelse ska även säkerställa en god kvalitet på den ekonomiska rapporteringen och internkontrollen samt utvärdera verksamheten efter av styrelsen fastställda mål och riktlinjer. Styrelsens ordförande och verkställande direktören ska följa bolagets utveckling samt förbereda och leda styrelsemötena. Styrelseordföranden är också ansvarig för att styrelseledamöterna varje år utvärderar sitt arbete och fortlöpande får den information som krävs för att utföra sitt arbete på ett effektivt och tillfredsställande sätt.

Under 2020 har styrelsen hållit elva styrelsemöten, åtta ordinarie och tre extra styrelsemöten. Stående punkter på agendan är en rapport från vd liksom en resultatgenomgång av verksamheterna. Fyra gånger om året, vid mötena i februari, maj, augusti och november, godkänner styrelsen delårsrapporterna. På mötet i februari behandlades årsredovisningen och årsbokslutet. Styrelsen har vidare fastställt och reviderat policyer samt behandlat Humanas kvalitets- och hållbarhetsarbete, men även diskuterat förvärvsfrågor. I september genomförde styrelsen sitt årliga strategimöte med en genomgång och situationsanalys av de marknadssegment Humana verkar inom samt tillhörande strategiska handlingsplaner.

Styrelsen utvärderar löpande koncernchefen Rasmus Nermans arbete. Vid styrelsemötet i februari redovisade Humanas huvudansvarige revisor Helena Nilsson från KPMG sina synpunkter och styrelsen hade även en separat punkt på agendan med revisorn där medlemmar ur koncernledningen inte närvarade.

Styrelsearbetet har under 2020 varit fokuserat på genomförandet av nya strategier med fokus på att nå målen. Exempel på strategiska frågor som har behandlats i styrelsen: organiska expansionsinitiativ, förvärv, finansieringsfrågor och kapitalstruktur samt Humanas hållbarhetsarbete. Vidare har styrelsen haft ökat fokus på Humanas digitalisering. Covid-19-pandemins påverkan och konsekvenser har ingående följts och diskuterats av styrelsen. Styrelsen har även tagit beslut om förvärv samt nya expansionsinvesteringar. Områden som vidare har diskuterats löpande i styrelsearbetet är den politiska diskussionen som pågår i Sverige och Norge men även i Finland där främst bemanningstäthet i äldreomsorgen har dominerat debatten.

Utvärdering av styrelsens arbete

Humanas styrelseordförande Sören Mellstig är ansvarig för att en utvärdering av styrelsens arbete, inklusive dess utskott (revisions- och ersättningsutskott), årligen genomförs. En utvärdering av styrelsens arbetsprocess, kompetens, bakgrund, erfarenhet och sammansättning genomfördes under hösten. Arbetet presenterades för valberedningen.

Ersättning till styrelsen

Totalt uppgick ersättningen för styrelse- och utskottsarbetet under stämмоåret 2020–2021 till 2 278 500 kronor (2 035 000).

Mångfaldspolicy i styrelsen

Humanas styrelse har antagit en mångfaldspolicy som valberedningen beaktar vid framtagande av sitt förslag till årsstämman. Valberedningen utgår även ifrån Svensk kod för bolagsstyrning punkt 4.1.

Ledamöterna i Humanas styrelse ska som grupp ha en ändamålsenlig kompetens, erfarenhet och bakgrund som bidrar till utvecklingen av bolaget. Målsättningen är att styrelsen ska bestå av ledamöter av varierande ålder, representeras av både män och kvinnor, med varierad geografisk och etnisk bakgrund samt komplettera varandra vad gäller utbildnings- och yrkesbakgrund. Målsättningen är att styrelsen ska bidra till ett oberoende och kritiskt ifrågasättande.

Åren 2017 och 2018 tilldelades Humana AllBrightpriset för företagets aktiva jämställdhetsarbete. År 2020 var Humana en av tre finalister till priset.

5 Revisionsutskott

Revisionsutskottets huvudsakliga arbetsuppgift är att stödja styrelsen i arbetet med att uppfylla sitt ansvar inom finansiell rapportering, redovisning, revision, intern kontroll och riskhantering. Revisionsutskottet arbetar enligt en av styrelsen fastställd arbetsordning. Till utskottets arbetsuppgifter hör även att se över rutiner för internrevision och att granska och övervaka revisorns opartiskhet och självständighet. Revisionsutskottet träffar fortlöpande revisorerna för att informera sig om revisionens inriktning, omfattning och iakttagelser från revisionen. Revisionsutskottet har under 2020 hållit fem protokollförda möten. Samtliga möten i revisionsutskottet har redovisats för styrelsen.

Ledamöter i revisionsutskottet 2020–2021

- Fredrik Strömholm, ordförande
- Kirsi Komi
- Monica Lingegård
- Sören Mellstig

Ordförande i utskottet, Fredrik Strömholm, har den redovisningskompetens som är ett krav enligt aktiebolagslagen. Samtliga ledamöter i revisionsutskottet, är oberoende i förhållande till bolaget. Kirsi Komi och Monica Lingegård, men inte Fredrik Strömholm och Sören Mellstig, är oberoende i förhållande till bolagets största ägare.

Humanas styrelse under 2020 – Ersättningar, oberoende, närvaro, aktieinnehav och optioner

	Styrelsearvode (stämmoår), kronor	Ersättning utskottsarbete (stämmoår), kronor	Oberoende till		Närvaro vid möten			Per 31 dec 2020	
			Bolaget och bolagets ledning	Huvudägaren	Styrelse, 11 st	Revisionsutskott, 5 st	Ersättningsutskott, 4 st	Aktieinnehav, ³⁾ antal	Syntetiska optioner ⁴⁾ antal
Sören Mellstig	600 000	49 500	Ja	Nej	8 av 11	5 av 5	4 av 4	100 000	100 000
Karita Bekkemellem ¹⁾	230 000	–	Ja	Ja	6 av 7	–	–	0	10 000
Magdalena Gerger	230 000	50 000	Ja	Ja	11 av 11	–	4 av 4	8 900	10 000
Per Granath ²⁾	–	–	Nej	Ja	4 av 4	2 av 2	–	ej relevant	ej relevant
Kirsi Komi	230 000	33 000	Ja	Ja	11 av 11	5 av 5	–	10 000	10 000
Monica Lingegård	230 000	49 500	Ja	Ja	10 av 11	2 av 3	4 av 4	1 500	10 000
Anders Nyberg ¹⁾	230 000	16 500	Ja	Ja	6 av 7	–	1 av 1	6 000	10 000
Fredrik Strömholm	230 000	100 000	Ja	Nej	11 av 11	5 av 5	–	10 743 554	0

¹⁾ Tillträdde i styrelsen vid årsstämman 2020 (7 maj).

²⁾ Frånträdde i styrelsen vid årsstämman 2020 (7 maj).

³⁾ Avser totalt aktieinnehav, eget, via närstående, i kapitalförsäkring samt i bolag.

⁴⁾ De syntetiska optionerna är utställda av Impilo Care AB. Humana medverkade inte i erbjudandet och kommer inte ha kostnader för programmet. Optionerna är hänförliga till Humanas aktie, har en löptid om tre år och kan utnyttjas i perioden 1 april 2023 till 30 juni 2023 till lösenpriset 77,90 kronor.

6 Ersättningsutskott

Ersättningsutskottet arbetar enligt en arbetsordning som antagits av styrelsen. Ersättningsutskottets huvudsakliga uppgift är att lämna förslag till styrelsen om ersättning och villkor till vd och koncernchef, ersättningsprinciper för koncernledningen samt att följa och utvärdera pågående och avslutade incitamentsprogram. Vidare ska utskottet fatta beslut om ersättning och villkor för övriga personer i koncernledningen.

Medlemmarna i ersättningsutskottet är även ansvariga för att följa och utvärdera tillämpningen av de riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare som årsstämman beslutat om.

Ersättningsutskottet har också ett ansvar för successionsplanering och talent management.

Ersättningsutskottet har under 2020 hållit fyra protokollförda möten. Mötena har redovisats för styrelsen.

Ledamöter i ersättningsutskottet 2020–2021

- Magdalena Gerger, ordförande
- Monica Lingegård
- Sören Mellstig
- Anders Nyberg

Samtliga ledamöter är oberoende i förhållande till bolaget och bolagsledningen.

7 Revisor

Den externa revisorn har till uppgift att granska att Humanas årsredovisning upprättas enligt årsredovisningslagen och IFRS samt att granska förvaltningen av bolaget. Den externa revisionen av räkenskaper i Humana AB, inklusive styrelsens och verkställande direktörens förvaltning, utförs enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige.

Revisor utses av årsstämman efter förslag från valberedningen och väljs för en period fram till nästa årsstämma. Vid Humanas årsstämma den 7 maj 2020 beslutades att välja KPMG AB till revisor i bolaget till och med årsstämman 2021.

KPMG har utfört sitt revisionsarbete och i samband med detta utfört viss redovisningsrådgivning, men inga andra tjänster utöver detta.

KPMG AB har varit revisor i bolaget sedan 2008, men då Humana blev börsnoterat först 2016 kan KPMG ansvara för revisionen till och med 2026 och kan därefter väljas till ytterligare 10 år.

Auktoriserade revisorn Helena Nilsson är huvudansvarig för revisionen sedan 2018.

8 Vd och koncernchef samt koncernledning

Vd och koncernchefen är ansvarig för den löpande förvaltningen av Humana i enlighet med tillämplig lagstiftning och tillämpliga regler, inbegripet Nasdaq Stockholms regelverk för emittenter samt Kodex och de instruktioner och strategier som fastställts av styrelsen.

Vd säkerställer att styrelsen får den information som krävs för att styrelsen ska kunna fatta väl underbyggda beslut. Vd övervakar att Humanas mål, policies och strategiska planer som fastställts av styrelsen efterlevs och ansvarar för att mellan styrelsens sammanträden informera styrelsen om Humanas utveckling.

Vd leder arbetet i koncernledningen, som ansvarar för den övergripande affärsutvecklingen.

Vds arbete och prestationer utvärderas regelbundet av styrelsen.

Koncernledningen

Koncernledningen i Humana består förutom av Humanas vd och koncernchef Rasmus Nerman, sedan 2015, av chefer för Humanas fem affärsområden, CFO, kvalitetsdirektör, marknads- och kommunikationsdirektör och HR-direktör.

Koncernledningen fördelade sig vid årets utgång på sju kvinnor och tre män. En presentation av koncernledningens medlemmar finns på sidorna 62–63, se även tabellen nedan.

Humanas koncernledning under 2020 – Aktieinnehav och optioner

Namn	Befattning	Ingår i koncernledningen sedan	Anställd sedan	Aktieinnehav 31 december 2020 ³⁾	Antal syntetiska optioner 31 december 2020 ⁴⁾
Rasmus Nerman	Vd och koncernchef	2014	2014	173 761	100 000
Ulf Bonnevier ¹⁾	Vice vd och CFO	2012–2020	2012–2020	ej relevant	ej relevant
Anders Broberg	Affärsområdeschef Äldreomsorg	2018	2018	780	11 000
Anna Giertz Skablova	HR-direktör	2017	2017	–	10 000
Noora Jayasekara ²⁾	CFO	2020	2018	1 021	15 000
Anu Kallio	Landschef Finland	2020	2020	–	25 000
Mona Lien	Landschef Norge	2014	2014	19 578	25 000
Eva Nilsson Bågenholm	Kvalitetsdirektör	2015	2015	3 682	25 000
Helena Pharmanson	Marknads- och kommunikationsdirektör	2010	2010	96 504	20 000
Johanna Rastad	Affärsområdeschef Individ och familj	2019	2018	250	25 000
Andreas Westlund	Affärsområdeschef Personlig Assistans	2018	2009	23 199	25 000

¹⁾ Till och med augusti 2020.

²⁾ Från och med september 2020. Tidigare, från 2018, koncernekonomichef.

³⁾ Avser totalt aktieinnehav, eget, via närstående, i kapitalförsäkring samt i bolag.

⁴⁾ De syntetiska optionerna är utställda av Impilo Care AB. Humana medverkade inte i erbjudandet och kommer inte ha kostnader för programmet. Optionerna är hänförliga till Humanas aktie, har en löptid om tre år och kan utnyttjas i perioden 1 april 2023 till 30 juni 2023 till lösenpriset 77,90 kronor.

Riktlinjer för ersättningar till ledande befattningshavare

Gällande riktlinjer för ersättningar till ledande befattningshavare Riktlinjerna för ersättning till styrelse, vd och andra ledande befattningshavare fastställdes vid årsstämman den 7 maj 2020 och gäller även för 2021. Riktlinjerna framgår i not K5.

Styrelsens rapport om intern kontroll

Den interna kontrollen syftar till att med hjälp av analyser och uppföljning kartlägga nuläget och utifrån detta identifiera vilka risker som är betydande och vilka som bör hanteras med effektiva kontroller. Allt kan och bör inte vara lika kontrollerat i en effektiv organisation. Den interna kontrollen handlar om att hantera relevanta risker genom att ligga steget före och på så vis minska den totala risk-exponeringen i företaget.

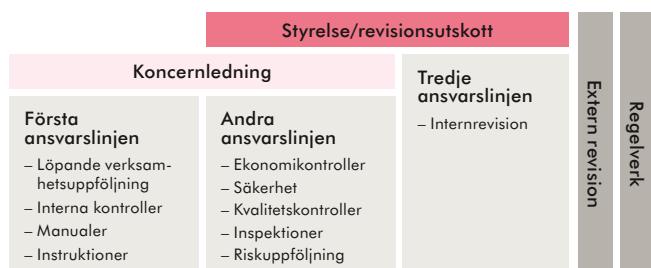
Enligt aktiebolagslagen och Svensk kod för bolagsstyrning är det Humanas styrelse som är ytterst ansvarig att se till att företagets organisation är så utformad att den finansiella rapporteringen, förvaltningen och verksamheten följs upp och kontrolleras på ett betryggande sätt.

Humanas vd har delegerat till CFO att ansvara för implementering och upprätthållande av formella rutiner som säkerställer att beslutade principer för finansiell rapportering och intern kontroll efterföljs. Det är dock varje enskild medarbetares ansvar att vara en del i den interna styrningen och kontrollen, exempelvis genom att följa ekonomi-handboken och utföra de kontroller som beslutats för att förebygga, upptäcka och hantera brister och felaktigheter.

Ansaret för den interna kontrollen

I Humana är intern styrning och kontroll en integrerad del av företagets verksamhetsstyrning. För att tydliggöra och möjliggöra en struktur kring hur organisationen hanterar sina risker och vem som ansvarar för vad rörande företagets riskhantering, interna styrning och kontroll, utgår företaget från modellen med tre ansvarslinjer i sitt kontrollarbete.

Styrelsen är ytterst ansvarig för bolagets organisation och fastställer policyer för riskhantering utifrån ägarpreferenser och direktiv. Organisationens vd är underordnad styrelsen och ansvarar formellt för den löpande förvaltningen.



Första ansvarslinjen

Humana är ett decentraliserat företag som ger stort ansvar och frihet för den enskilde individen att löpande i vardagen fatta beslut som bidrar till att förbättra och underlätta vardagen för företagets kunder och klienter. Den första ansvarslinjen i arbetet att hantera verksamhetens risker är därför organisationen i den löpande verksamheten som till exempel utgörs av regionchefer, enhetschefer, arbetsledare och anställda i affärsverksamheten. De äger sina respektive risker, och ansvarar för att arbeta med den dagliga interna kontrollen genom att identifiera, utvärdera, kontrollera och motverka risker, samt att se till att policyer och styrande dokument är förstådda och efterföljs. De sätter upp lämpliga kontrollaktiviteter och ser till att dessa utförs på ett korrekt sätt. Effektiviteten beror på nyckelfaktorer som företagskultur och den känsla för rätt och fel som ledningen etablerar i verksamheten, samt tydligheten i personalens ansvar för sitt arbete.

Andra ansvarslinjen

Den andra ansvarslinjen är mer funktionellt orienterad. Här avses funktioner i Humana som arbetar specifikt med att övervaka risktagande. Deras uppgift är att säkerställa styrelsens nivå på risktagande följs i första linjen, genom att ställa krav, upprätta instruktioner och policyer, samt övervaka efterlevnad. Dessa funktioner har inte ett ansvar för driften av affärsverksamheten utan utgör en stödjande och övervakande funktion. Humana har en väl fungerande kvalitetsfunktion som löpande arbetar för att förebygga och minska riskerna i verksamheten. Vidare har bolaget inom finansorganisationen en funktion som arbetar med riskkontroll och regelefterlevnad. Funktionen bidrar till att utveckla processer kring riskhantering och intern styrning och kontroll, samt ansvarar för att övervaka första linjens arbete.

Tredje ansvarslinjen

I den tredje linjen återfinns internrevisionsfunktionen som arbetar på styrelsens uppdrag och granskar första och andra linjens arbete. Den interna kontrollen i Humana sker genom en löpande intern uppföljning och självutvärdering. Resultatet rapporteras till styrelsen. Styrelsen har, baserat på revisionsutskottets utvärdering, beslutat att inte inrätta någon särskild funktion för internrevision. Bolaget anser att det förstärkta kvalitetsledningssystemet i kombination med den kontroll som sker i respektive affärsområde samt inom ekonomifunktionen säkerställer behovet av erforderlig kontroll och uppföljning. Styrelsen prövar årligen behovet av en internrevisionsfunktion.

System för intern kontroll – COSO-modellen

Humanas interna kontrollstruktur är uppbyggd efter principerna i regelverket COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Regelverket bygger på fem huvudkomponenter som tillsammans verkar för en god intern kontroll: Kontrollmiljö, Riskbedömning, Kontrollaktiviteter, Information & Kommunikation samt Uppföljning. Utifrån modellens komponenter identifieras ett antal utvecklingsområden som prioriteras i arbetet med intern kontroll.

Kontrollmiljö

Styrelsen ansvarar för att fastställa ett effektivt system för intern kontroll och styr arbetet genom vd. Koncernledningen i Humana arbetar inom sina respektive funktioner och ansvarsområden för att sprida, påverka och öka medarbetarnas kunskap och ansvar vad gäller kontroll. En väl fungerande kontrollmiljö handlar om en tydlig organisationsstruktur, tydliga beslutsvägar, gemensamma värderingar i form av etik, moral

och integritet samt befogenheter som är tydligt definierade och kommunicerade genom styrdokument. Exempel på styrdokument i Humana är policyer, riktlinjer, manualer, instruktioner och uppförandekod (Code of Conduct). Humanas kvalitetsarbete är centralt i verksamheten och omfattar bland annat kvalitetsledningssystem, systematisk uppföljning och kontroll. Humana investerar systematiskt i att stärka och utveckla sitt strukturkapital. Genom löpande investeringar ökar Humanas konkurrenskraft samtidigt som företaget minskar risken i verksamheten.

Viktiga element i Humanas kontrollmiljö samt i arbetet att bygga ett långsiktigt strukturkapital inkluderar:

- en stark företagskultur med väl förankrade värderingar som genomsyrar företaget – Genom en väl förankrad företagskultur med gemensamma värderingar ges Humanas medarbetare en tydlig riktning och mandat för att arbeta med individanpassat bemötande och lösningsfokus i vardagen.
- tydliga riktlinjer vad gäller etik och moral – För att ytterligare stärka arbetet har en koncerngemensam Uppförandekod (Code of Conduct) tagits fram och implementerats.
- ett omfattande kvalitetsarbete på alla nivåer i företaget – Implementeringen av ett gemensamt kvalitetsledningssystem fortgår.
- koncerngemensamma policyer inom flera viktiga områden såsom medarbetare, kommunikation, mångfald samt insynsfrågor, till exempel Kvalitetspolicy, Miljöpolicy, Arbetsmiljöpolicy samt Mångfalds- och inkluderingspolicy.
- en organisationsstruktur med en tydlig delegering av befogenheter och ansvar – Ett arbete pågår inom HR-funktionen med att harmonisera medarbetareprocesser inom koncernen och säkra successionsplanering för ledande befattningar och centrala nyckelpositioner. Under 2019–2020 har ett koncernövergripande HR-system implementerats. Ett koncerngemensamt ledarutvecklingsprogram har startat.
- en löpande kompetensförsörjning – I Humana Academy tillhandahålls traditionella utbildningar och webbaserade interaktiva utbildningar både till anställda i Humana och till kommuner och kollegor i branschen.

Vidare har Humana styrande dokument som ska ge stöd och underlätta för samtliga medarbetare att agera i enlighet med Humanas internt uppsatta regler och riktlinjer. Styrande dokument för redovisning och finansiell rapportering omfattar områden av särskild betydelse för att verka för en korrekt, fullständig och aktuell redovisning, rapportering och informationsgivning. Ekonomihandboken är Humanas centralt styrande dokument vad gäller riktlinjer för att uppnå en god intern styrning och kontroll över den finansiella rapporteringen. Vid förvärv ingår det som en väsentlig del i integrationsarbetet att säkerställa att värderingar och övrig kontrollmiljö överensstämmer med Humanas riktlinjer.

Riskbedömning

Risk och riskhantering inom Humanas verksamhet beskrivs mer i detalj i avsnittet Risker och riskhantering på sid 64–71. De specifika finansiella riskerna beskrivs närmare i not K20. Humana uppdaterar kontinuerligt analysen avseende risker som kan leda till fel i den finansiella rapporteringen. Risker för fel i den finansiella rapporteringen analyseras årligen på en koncernövergripande nivå. Vid riskgenomgångarna identifieras poster i de finansiella rapporterna samt administrativa flöden och processer där risken för fel är mer omfattande.

Kontrollaktiviteter

Humana genomför löpande kontrollaktiviteter för de väsentliga risker som identifieras. Bolagets CFO har ansvaret att säkerställa att identifierade risker relaterade till den finansiella rapporteringen på koncernnivå hanteras. Kontrollaktiviteterna följer strukturen i rapporteringsprocessen och ekonomiorganisationen. Varje enhets redovisning valideras och stäms av i den lokala bokföringen innan den överförs till affärsområden och koncernekonomi för konsolidering. Controllers och ekonomichefer i respektive affärsområde gör budgetar, uppdaterar estimat samt genomför analyser av utfall. I avstämningsarna och rapporterna görs särskilda utredningar när så bedöms vara nödvändigt. Samtliga affärsområden presenterar sina finansiella resultat i skriftliga rapporter på månadsbasis.

Information & kommunikation

Humanas styrelse får på månadsbasis finansiella rapporter avseende koncernens ställning och resultatutveckling. Styrelsen behandlar alla kvartalsbokslut liksom årsredovisning innan dessa publiceras externt samt följer upp den granskning av intern kontroll och finansiella rapporter som görs. Humanas kommunikations- och informationskanaler möjliggör att informationen snabbt kan kommuniceras ut till berörda medarbetare. Styrande dokument i form av policyer, riktlinjer och manualer, i det fall det avser den finansiella rapporteringen, kommuniceras framförallt via intranätet och koncernens ekonomihandbok. Ekonomihandboken uppdateras löpande vid behov. Förutom den skriftliga kommunikationen diskuteras nyheter, risker, utfall av kontroller etc. i löpande möten. Kommunikationen sker också i månatliga bokslutsmöten där ekonomichefer deltar. Den enskilde medarbetaren har ett ansvar att rapportera brister och avvikelser som upptäcks vid kontroller även om dessa har korrigerats. Syftet är att ge en god bild av hur arbetet sker samt att kunna vidta förbättringar i processerna. För kommunikation med interna och externa parter finns en kommunikationspolicy som anger riktlinjer för hur denna kommunikation bör ske. Syftet med policyn är att säkerställa att alla informationskyldigheter följs på ett korrekt och fullständigt sätt. Information till externa parter kommuniceras löpande på Humanas finansiella webbplats där nyheter och pressmeddelanden publiceras. Kvartalsrapporter publiceras externt och kompletteras med webbsändning, presentation och investerarmöten. Det finns även en agenda för kommunikation med aktieägare i samband med bolagsstämma.

Uppföljning

Varje enhetschef respektive ekonomiorganisation är ytterst ansvariga för den löpande uppföljningen av den finansiella informationen för respektive enhet. Informationen följs vidare upp på affärsområdesnivå, av koncernfunktioner, av koncernledningen och slutligen av styrelsen. En sammanställning och status på identifierade åtgärder avrapporterar till styrelsen via det löpande arbetet i revisionsutskottet. Humanas revisionsutskott har till uppgift att säkerställa att Humanas finansiella rapportering och internkontroll följs samt att bolagets redovisning är upprättad i överensstämmelse med lag, tillämpliga redovisningsstandarder och övriga noteringskrav.

Styrelse

	Uppdrag och invald	Utbildning	Andra pågående uppdrag	Arbetslivserfarenhet och tidigare uppdrag	
1	Sören Mellstig	Född 1951. Styrelseordförande sedan 2019. Medlem i revisionsutskottet och ersättningsutskottet.	Civilekonomexamen från Uppsala Universitet.	Styrelseordförande i Cellavision och Remeo. Styrelseledamot i Ruth och Richard Julins stiftelse. Industriell partner och medgrundare till Impilo.	Vd för Gambro, ledande positioner på Akzo Nobel samt CFO och vice vd på Incentive. Styrelseordförande i Trelleborg, Apotek Hjärtat, Aleris, Ellevio, Ferrosan Medical Devices, Textilia samt Delivery 1 Ltd.
2	Karita Bekkemellem	Född 1965. Styrelseledamot sedan 2020.	Studerat vid Forsvarets Høgskole i Norge.	Sedan 2010 administrerande direktör i Legemiddelindustrien, LMI, branschföreningen för Norges läkemedelsindustri.	Tidigare jämställdhets-, barn- och familjeminister och stortingsrepresentant för Arbeiderpartiet i Norge.
3	Magdalena Gerger	Född 1964. Styrelseledamot sedan 2019. Ordförande i ersättningsutskottet.	MBA och en civilekonomexamen från Handelshögskolan i Stockholm, inklusive ekonomistudier vid McGill University Montreal i Kanada.	Vd och koncernchef för Systembolaget. Styrelseledamot i Investor, Svensk Handel och Institutet för Näringslivsforskning samt ordförande i Näringslivsrådet vid Kungliga Ingenjörsvetenskapsakademien, IVA.	Senior Vice President på Arla Foods. Ledande positioner på Futoria AB, Nestle, ICI Paints, Proctor & Gamble och Diageo i Storbritannien. Styrelseuppdrag: Ahlsell, Husqvarna, Ikea (Ingka Holding) och Svenska Spel.
4	Kirsi Komi	Född 1963. Styrelseledamot sedan 2017. Medlem i revisionsutskottet.	Juristexamen, LL.M Master of Laws från Helsingfors Universitet.	Styrelseordförande i Docrates Cancer Center i Helsingfors och i Directors' Institute Finland. Styrelseledamot i Metsä Board Oyj.	Styrelseordförande Lindström Invest Oy, Veikkaus Oy och Finlands Röda Korsets Blodtjänst, vice ordförande Patria Oyj och styrelseledamot i Bittium Oyj, Citycon Oyj, Martela Oyj och Finnvera Oyj. Ledande positioner inom Nokia-koncernen.
5	Monica Lingegård	Född 1962. Styrelseledamot sedan 2017. Medlem i revisionsutskottet och ersättningsutskottet.	Civilekonom från Stockholms Universitet.	Vd SJ. Styrelseordförande i Svenska Rymdaktiebolaget.	Vd Samhall och G4S. Styrelseledamot Nobina, Wireless Maingate, Sida (Sveriges biståndsmyndighet), Orio, Svenskt Näringsliv och Almega.
6	Anders Nyberg	Född 1956. Styrelseledamot sedan 2020. Medlem i ersättningsutskottet.	Studerat ekonomi vid Stockholms universitet samt DIHR (diplomerad från IHR).	Vd för Apotek Hjärtat. Styrelseordförande för Min Doktor.	Vice vd i ICA och Axfood.
7	Fredrik Strömholm	Född 1965. Styrelseledamot sedan 2019. Ordförande i revisionsutskottet.	Civilekonomexamen från Handelshögskolan i Stockholm, inklusive studier vid Ecole des Hautes Etudes Commerciales i Paris; samt studier i franska, ryska och öststatskunskap vid universiteten i Uppsala och Stockholm.	Medgrundare av Impilo och ordförande för dess investeringskommitté, styrelseledamot i Ferrosan Medical Devices, NutraQ, Ortic 3D, the Fertility Partnership och Euro Accident samt styrelseordförande i Natur & Kultur och ledamot i högskolestyrelsen i GIH.	Partner och grundare Altor Equity Partners i 14 år samt under tio år ansvarig för Corporate Finance i Norden hos Goldman Sachs International och investment manager på Nordic Capital.



Koncernledning

	Position	Utbildning	Andra pågående uppdrag	Arbetslivserfarenhet och tidigare uppdrag	
1	Rasmus Nerman	Född 1978. Vd och koncernchef sedan 2015. Tidigare, från 2014, vice vd.	Civilekonomexamen vid Handelshögskolan i Stockholm. Magisterexamen (MSc) i internationellt ledarskap vid CEMS MIM.	Ledamot fullmäktige i Stockholms Handelskammare.	Vd och koncernchef för INOM – Innovativ Omsorg i Norden AB. Managementkonsult med fokus på hälso- och sjukvård vid Boston Consulting Group.
2	Anders Broberg	Född 1969. Affärsområdeschef Äldreomsorg sedan 2018.	Sjuksköterskeexamen, Örebro Universitet, Fil Mag Religionsvetenskap, Uppsala Universitet. Ledarskapsutvecklingsprogram, Ramboll Management.	Styrelseledamot Vårdföretagarna bransch Äldreomsorg, ledamot i regionala programrådet för Omvårdnadsprogrammet i Storsthlm.	Vd och koncernchef Temabo AB, förvaltningschef äldreomsorg Stockholm Stad, konsultchef Poolia Vård AB.
3	Anna Giertz Skablova	Född 1970. HR-direktör sedan 2017.	MBA i General Management vid Rotterdam School of Management Erasmus University (Holland) samt magisterexamen inom språkvetenskap.	–	HR-direktör för Tieto AB och Teligent AB. Konsult inom PA Consulting.
4	Noora Jayasekara	Född 1978. CFO sedan 2020. Koncernekonomi-chef från 2018.	Masterexamen i ekonomi med inriktning mot finansiering vid Södertörns högskola.	–	Tidigare bland annat chef och konsult inom redovisning på konsultbolaget EY.
5	Anu Kallio	Född 1968. Landschef Finland sedan 2020.	Masterexamen med inriktning mot redovisning och finans, Helsingfors ekonomihögskola och eMBA med inriktning mot försäkring och finans, Tammerfors universitet.	Styrelseledamot i Local-Tapiola, General Mutual Insurance Company.	Vd Rinnekoti Foundation, CFO Helsinki Deacones Institute och olika ledande befattningar inom finansbranschen.
6	Mona Lien	Född 1962. Landschef Norge sedan 2015.	Masterexamen med huvudinriktning psykologi, Oslo Universitet samt Trondheim och New York University. Tvåårigt ledarskapsprogram vid Bedriftsøkonomisk institut (BI).	Styrelseledamot i den norska handelsorganisationen NHO Service og Handel.	Vd Løft AS, affärsutvecklingschef för INOM Norge. Arbetat i olika roller i offentlig sektor, inom skola och psykiatri. I fyra år egenföretagare, som ägare till ett träningscenter.
7	Eva Nilsson Bågenholm	Född 1960. Kvalitetsdirektör sedan 2015.	Sjuksköterskeexamen, Umeå Högskola. Läkarexamen, Göteborgs Universitet, leg läkare specialist internmedicin.	Ordförande i Vårdföretagarna, styrelseledamot i Almega, Svenskt Näringsliv och Oriola Oy.	Specialistläkare Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Ordförande i Sveriges Läkarförbund. Regeringens nationella äldresamordnare 2011–2014. Statlig utredare Skönhetsutredningen 2015.
8	Helena Pharmanson	Född 1966. Marknads- och kommunikationsdirektör sedan 2010.	Internationell civilekonomexamen med inriktning mot företags ekonomi vid Uppsala Universitet och Haute École de Commerce i Bordeaux. Styrelsediplomerad vid Stockholms Handelskammare.	–	Flera års erfarenhet i ledande befattning inom Life Science, bland annat på Pfizer och Pharmacia. Senast direktör Primärvårdsavdelningen vid Pfizer Sverige AB.
9	Johanna Rastad	Född 1980. Affärsområdeschef Individ och familj sedan 2019. Tidigare, sedan 2018, affärsutvecklingschef.	Civilekonom, Handelshögskolan i Stockholm.	Styrelseledamot Braive AS och Gothia Kompetens AB.	Investmentbanking på ABN Amro, London, 2005–2008. BC Partners, London, 2008–2010. Procuritas AB, Stockholm, 2010–2013. Flera års operativ erfarenhet i ledande befattningar inom vård- och omsorgsbranschen, bland annat på Team Oliva och Kry mellan 2013 och 2017.
10	Andreas Westlund	Född 1978. Affärsområdeschef Personlig Assistans sedan 2018. Tidigare, sedan 2009, CFO för affärsområdet respektive lönechef.	Traineeutbildning, utbildningar vid Företagsuniversitet, Executive Master of Strategy, Mgruppen samt Orchestrating Winning Performance (OWP), IMD.	Styrelseledamot Vårdföretagarna bransch Personlig Assistans.	Olika positioner inom ekonomi och finans på Strålfors AB, Elajo AB och Admit AB. Grundare av Effektiv Ekonomi. Professionell ishockeyspelare Brynäs.



Risker och riskhantering



Företagande innebär att ta affärsrisker och på så sätt möjliggöra en större avkastning jämfört med helt riskfria placeringar. Varje ansvarstagande företag behöver också hantera risker för individ och samhälle. För att identifiera och hantera de olika riskerna, inklusive risker relaterade till hållbarhet på individ- och samhällsnivå, genomför Humana regelbundet riskanalyser.

Risker är ett naturligt inslag i all affärsverksamhet och de måste hanteras av organisationen på ett effektivt sätt. Humanas riskhantering syftar till att förebygga, begränsa eller förhindra att risker materialiseras och drabbar verksamheten på ett negativt sätt. En risk definieras som en osäkerhet inför att en händelse inträffar som kan komma att påverka bolagets förmåga att nå fastställda mål.

Syftet med Humanas arbete med riskhantering kan sammanfattas så här:

- att skapa en medvetenhet om bolagets risker hos ledning och styrelse
- att skapa en effektiv styrning och kontroll av verksamheten så att bolaget kan uppnå sina mål
- att skapa underlag och processer som understödjer den dagliga verksamheten
- att säkerställa en effektiv information om bolagets riskexponering för investerare och övriga intressenter

Humana har i sin riskanalys identifierat tänkbara händelser, scenarion och aktiviteter som skulle kunna få en påverkan på bolagets verksamhet och företags möjlighet att nå uppsatta mål. Dessa risker har utvärderats och koncentreras till en lista som innehåller de mest relevanta riskerna. Riskerna graderas efter sannolikheten att de

inträffar samt hur stor påverkan den uppskattas få om den inträffar. En ökad sannolikhet för att en risk inträffar behöver inte alltid innebära något negativt utan kan i vissa fall även ses som positivt, till exempel i fall då bolaget bedömer att förändringen skärper kraven och därmed ökar standarden i branschen som helhet.

Riskerna följs löpande upp i Humanas koncernledning och i styrelsearbetet. Då Humana bedriver verksamhet i Sverige, Finland, Norge och Danmark görs utvärderingen med utgångspunkt i situationen i de lokala marknaderna, men sammanvägs till en gemensam beskrivning av koncernens risker.

Humana har valt att dela upp de identifierade riskerna i fyra riskkategorier:

- A** Bransch och marknad
- B** Verksamhet
- C** Efterlevnad, ansvar och hållbarhet
- D** Finansiellt

A Bransch och marknad

	Sannolikhet	Påverkan
Ökad branschreglering	○ ● ○	○ ● ○
Politiska beslut som syftar till att begränsa privata utförare inom välfärden och övriga politiska risker	● ○ ○	○ ○ ●
Övriga politiska risker	○ ● ○	○ ● ○
Förändringar i villkoren för personlig assistans samt i ersättningsmodellen och ersättningsnivån	○ ● ○	○ ● ○
Förändring i efterfrågan och prisbild	○ ● ○	○ ● ○

B Verksamhet

	Sannolikhet	Påverkan
Risk att inte kunna rekrytera rätt medarbetare	● ○ ○	○ ○ ●
Beroende av tillstånd och rätt yrkeskompetens	○ ● ○	○ ● ○
Beroende av ramavtal	○ ● ○	○ ● ○
Risker kopplade till expansion och tillväxt	○ ● ○	○ ● ○
Externa cyberhot	○ ● ○	○ ○ ●
Begränsningar i it-system och obehörig åtkomst till känsliga personuppgifter	○ ● ○	○ ○ ●
Rättsliga processer och utredningar	● ○ ○	● ○ ○
Smittsamma sjukdomar, epidemier och pandemier	○ ○ ●	○ ● ○
Negativ publicitet till följd av verksamhetsincident i bolaget eller i branschen	○ ● ○	○ ● ○

C Efterlevnad, ansvar och hållbarhet

	Sannolikhet	Påverkan
Brott mot dataskyddslagar	● ○ ○	○ ○ ●
Kvalitetsbrist som drabbar kund/klient	○ ● ○	○ ○ ●
Arbetsmiljö och säkerhet	○ ● ○	○ ● ○
Brott mot mänskliga rättigheter	● ○ ○	● ○ ○
Korruption och bedrägeri	● ○ ○	● ○ ○
Miljörisk	● ○ ○	● ○ ○

D Finansiellt

	Sannolikhet	Påverkan
Finansiering och likviditet	● ○ ○	○ ● ○
Ränterisk	● ○ ○	● ○ ○
Kreditrisk	● ○ ○	● ○ ○
Valutarisk	○ ● ○	● ○ ○

Riskenivåer av sannolikhet och påverkan: ● = låg ● = medel ● = stor

A Bransch och marknad

Bransch- och marknadsrelaterade risker avser externa faktorer, händelser och förändringar på de marknader som Humana verkar på och som kan inverka på förutsättningarna att nå bolagets uppsatta mål. Det är risker som Humana har begränsade möjligheter att påverka, men som Humana som bolag behöver förhålla sig till. Inte sällan finns det två sidor av varje bransch- och marknadsrelaterad risk; en nedsida, det vill säga en risk eller ett hot, och en uppsida, en möjlighet. Här följer de av Humana identifierade bransch- och marknadsrelaterade riskerna:

Risk	Riskhantering
<p>Ökad branschreglering</p> <p>Omsorgsbranschen är föremål för omfattande reglering i form av lagar och regelverk på nationell, regional och lokal nivå. Lagstiftning, föreskrifter och regler, som varierar mellan de länder som Humana har verksamhet i, omfattar bland annat tillgänglighet och åtkomst till tjänster, tjänsternas kvalitet, personalens kvalifikationer och förpliktelser samt sekretessbestämmelser. Trenden är att regleringarna ökar.</p>	<p>Humana arbetar med dokumentation, kvalitetsuppföljning och kompetensutveckling för att säkerställa att omsorgstjänster som bolaget levererar uppfyller alla krav. Humana ligger långt framme inom området och bedriver i vissa fall också påverkansarbete för en ökad branschreglering. Humanas uppfattning är att tydliga regleringar bidrar till att höja kvaliteten och statusen i omsorgsbranschen och gynnar kvalitetsinriktade aktörer som Humana.</p>
<p>Politiska beslut som syftar till att begränsa privata utförare inom välfärden och övriga politiska risker</p> <p>Flera politiska partier i Norden ifrågasätter privatisering av omsorgstjänster och verkar för begränsningar i möjligheten att driva privata företag med vinst- och utdelningskrav. Om lagstiftning skulle införas som innebär att inga eller endast begränsade vinster skulle vara tillåtna, att privatiseringstakten minskas eller att de tjänster som kan vara föremål för privatisering begränsas, skulle affärsmodellen påverkas negativt.</p>	<p>Humana tillför viktiga värden till samhället genom kärnverksamheten; på individnivå och genom att vi bidrar till en sund samhällsekonomi. Humana har en löpande dialog med viktiga intressenter. Bolaget medverkar aktivt som remissinstans vid statliga utredningar i Norden och bedriver ett aktivt påverkansarbete genom branschorganisationen Vårdföretagarna och dess motsvarigheter i Norge och Finland. I Danmark har Humana endast en liten verksamhet. Den svenska regeringen har i det så kallade Januariavtalet, tillsammans med Liberalerna och Centerpartiet, slagit fast att det behövs en mångfald av aktörer inom välfärden. Den kommer därmed inte att ta fram förslag som syftar till att införa vinstbegränsningar för privata aktörer. I Norge pågår en politisk debatt om privata aktörer inom vissa omsorgssegment bör begränsas. I Finland berör debatten främst välfärdens villkor, till exempel har ökade bemanningskrav införts.</p>
<p>Förändringar i villkoren för personlig assistans samt i ersättningsmodellen och ersättningsnivån</p> <p>Humana erhåller inom affärsområdet Personlig assistans (Sverige) ersättning från Försäkringskassan och kommuner. Schablonersättningen bestäms årligen genom budgetpropositionen. Det finns en risk att schablonen inte kompenserar för kostnadsökningar. Det finns också en risk för återkrav. Det diskuteras också mer allmänt en rad frågor i politiken kopplat till utformning av assistansens villkor och ersättning. 2019 lades LSS-utredningen fram och 2020 kom en utredning om personliga assistenter. Utredningarna har ännu inte lett till några förändringar i villkoren för personlig assistans. Nya politiska beslut kan påverka Humanas framtida lönsamhet, men också bolagets möjligheter att rekrytera.</p>	<p>Humana för en löpande dialog med viktiga intressenter och påverkare liksom remissvar på utredningar. Bolaget arbetar också kontinuerligt med att säkra en flexibilitet och ett handlingsutrymme i organisationen så att det finns en beredskap för stora förändringar i villkoren för personlig assistans. För 2021 är ökningen av schablonersättningen för assistans 3,5 procent. Det är högre än tidigare år och är positivt för såväl alla med personlig assistans som för Humana och andra utförare då det minskar risken för negativ marginalpress som varit de senaste åren, vilken har påverkat branschen negativt.</p>
<p>Övriga politiska risker</p> <p>Privata omsorgsaktörers möjligheter är överhuvudtaget beroende av politiska beslut som kommuner, regioner och statliga myndigheter fattar och förändringar i politiken och i de politiska styrena kan få konsekvenser. I samtliga länder där Humana är verksam är bolaget exponerat mot politiska risker.</p>	<p>Humana arbetar fortlöpande med kunskapsinhämtning och relationsbyggande, bland annat genom branschorganisationen Vårdföretagarna och dess motsvarigheter i Norge och Finland. Bolaget har en hög kompetens inom omsorg och har även vid eventuella förändringar goda förutsättningar att fortsätta vara en stark och betydande omsorgsaktör.</p>

Risk	Riskhantering
<p>Förändring i efterfrågan och prisbild</p> <p>Priserna för offentligt finansierad omsorg beslutas av lokala, regionala och nationella myndigheter. Det gör att priserna inte enbart styrs av marknadskrafter som utbud och efterfrågan.</p> <p>Behoven av omsorg som finansieras av statliga och kommunala medel ökar i samhället. Ett ökat behov av omsorg bör öka efterfrågan på privata omsorgstjänster och under många år har inköpen från privata omsorgsföretag ökat i nominellt belopp för varje år. Det finns samtidigt en ökad risk för prispress till följd av budgetbegränsningar då kommunernas skatteintäkter inte växer lika mycket som deras kostnader för att klara de ökande behoven. En minskad efterfrågan på privata omsorgstjänster eller prispress skulle ha en negativ påverkan på Humanas intäkter och lönsamhet.</p>	<p>Humana tillför viktiga värden till samhället genom kärnverksamheten; på individnivå och genom att vi bidrar till en sund samhällsekonomi.</p> <p>Humana fokuserar på hög kvalitet i omsorgstjänsterna och bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete. Kvaliteten mäts kontinuerligt genom vårt kvalitetsindex, Humana Quality Index, HQI.</p> <p>Humana har också en hög grad av specialisering och kundanpassning för att vara konkurrenskraftigt.</p> <p>Bolaget arbetar även för att vara kostnadseffektiva, vilket årligen sparar en miljard kronor åt offentlig sektor i Norden, genom att vi är mer kostnadseffektiva än vad offentlig sektor är när den själv utför motsvarande omsorg.</p>

B Verksamhet

Verksamhetsrelaterade risker avser huvudsakligen interna faktorer och händelser som kan skada bolagets operativa verksamhet och varumärke. Humanas anseende och rykte är centralt för förtroendet hos bolagets kunder, klienter, beställare och anställda. Negativ publicitet om privata omsorgsleverantörer eller en allvarlig incident inom koncernens verksamhet kan komma att få en negativ påverkan på bolagets verksamhet och resultat. Här följer de av Humana identifierade verksamhetsrelaterade riskerna:

Risk	Riskhantering
<p>Risk att inte kunna rekrytera rätt medarbetare</p> <p>Humanas verksamheter är mycket personalintensiva och bolaget är beroende av att kunna attrahera, anställa och behålla kvalificerad personal till marknadsmässiga villkor. Kompetenskraven är ofta höga, men det varierar mellan olika affärsområden. Inom Personlig Assistans är de formella kompetenskraven låga, medan delar av tjänsterna som erbjuds inom individ- och familjeverksamheterna kräver en hög kompetens och specialisering. Humanas kvalitet är beroende av medarbetarnas förmåga att ta rätt beslut och ha rätt inställning i det dagliga arbetet. Samtidigt står välfärden inför ökande rekryteringsbehov när antalet individer i behov av omsorg kommer öka de kommande åren samtidigt som det är stora pensionsavgångar och antalet personer i arbetsför ålder relativt sett minskar. Nya bemanningskrav inom äldreomsorg i Finland kommer öka konkurrensen om arbetskraft där.</p> <p>Om Humana inte lyckas attrahera rätt personal kan det påverka kvaliteten i bolagets tjänster samt bolagets tillväxtpotentialer.</p>	<p>Humana har en tydlig strategi för sin kompetensförsörjning som bland annat bygger på ett aktivt värdegrundarbete, möjligheter till utbildning, investeringar i ledarskap, autonomi och framtida karriärvägar för att attrahera nya medarbetare.</p> <p>Medarbetarundersökningar visar att anställda trivs hos Humana och under 2020 tog Humana emot 97 000 jobbsökningar. I nuläget bedöms Humanas förmåga att attrahera medarbetare som mycket god. Rekryteringssituationen inom vissa geografiska regioner och inom specifika yrkeskategorier varierar dock. Förutsättningarna för att anställa ledare bedöms som goda för Humana.</p>
<p>Beroende av tillstånd och rätt yrkeskompetens</p> <p>Humanas verksamheter och tillväxt är beroende av att bolaget kan erhålla och behålla tillstånd hos socialtjänst och myndigheter för att bedriva omsorgsverksamhet. Tillstånden är som regel knutna till personer med rätt yrkeskompetens, om dessa slutar behöver Humana ansöka om nya tillstånd. Vissa tillstånd som Humana har i verksamheten är knutna till specifika fastigheter, om dessa verksamheter flyttas behöver Humana ansöka om nya tillstånd. I Sverige är ägar- och ledningsprövning en del av bedömningen och en administrativ avgift debiteras per sökt tillstånd hos Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och vid ändringar. Även i Finland, Norge och Danmark krävs tillstånd för att bedriva Humanas verksamheter. Handläggningstiderna hos myndigheterna är ofta långa. Det innebär en risk att verksamhetsuppstarter försenas och därmed ökar kostnaderna.</p>	<p>Humana arbetar för att ha effektiva processer och ligga nära myndigheter, socialtjänst och myndigheter för att underlätta handläggningsprocesserna.</p>

Risk	Riskhantering
<p>Beroende av ramavtal</p> <p>Humana verksamheter är ofta beroende av ramavtal. Bedömningen är att det har blivit viktigare att ha ramavtal och att det kommer bli ännu viktigare i framtiden. Det finns en risk att ramavtalsupphandlingar omfattar villkor som kan vara utmanande såsom låga ersättningsnivåer samt kan upphandlingar utgå från prisförutsättningar snarare än kvalitetsaspekter.</p> <p>De ramavtal som Humana sluter för att driva verksamhet i egen regi innehåller som regel (men inte alltid) inga volymåtaganden från kommunens sida, vilket innebär att den volym som faller ut ur sådana avtal är ovisst. Ramavtalen har begränsade löptider och om Humana inte kan uppfylla de krav som ställs i ramavtalen kan avtalen sägas upp i förtid. Då Humana träffar långsiktiga hyresavtal för lokaler som används i verksamheten står bolaget för en ekonomisk risk att rörelseintäkterna kan bli lägre än de personal- och hyreskostnader som är knutna till verksamheten.</p>	<p>Humana deltar i ramavtalsupphandlingar och prioriterar upphandlingar som fokuserar på kvalitet. Bolaget har höga ambitioner vad gäller kvaliteten i sina tjänsteleveranser (hög kompetens och goda behandlingsresultat) samt ett nära samarbete med beställarna, kommunerna. Humana arbetar dagligen med att optimera beläggningsnivån inom koncernens verksamheter i egen regi och med att vara kostnadseffektiva och ge god omsorg för våra skattepengar.</p>
<p>Risker kopplade till expansion och tillväxt</p> <p>Humana är ett tillväxtföretag som ämnar fortsätta växa genom i första hand organisk tillväxt och därutöver till viss del även genom förvärv. Humanas framtida tillväxt påverkas av bolagets förmåga och kompetens att driva organiska tillväxt genom att attrahera kunder och medarbetare samt framgångsrikt driva organiska tillväxtprojekt, bland annat genom att säkerställa tillgång till lämpliga fastigheter. Parallellt behöver bolaget även kunna anpassa verksamheten om behov och krav från klienter, uppdragsgivare och myndigheter ändras, vilket kan innebära omställningar av verksamheter.</p> <p>Möjligheten att växa genom att göra selektiva förvärv påverkas av bolagets finansiella ställning samt förmåga att identifiera lämpliga förvärvsobjekt och förhandla köpeskillningar och villkor. Det är också centralt att integrera genomförda förvärv på ett fördelaktigt sätt i befintlig verksamhet. Det finns affärsrisker, skatterisker och ekonomiska risker förknippade med att växa, förvärva och integrera företag.</p>	<p>Humana arbetar med noggrann utvärdering av organiska tillväxtprojekt och för att hitta kompetenta affärspartners. Bolaget tillämpar selektivitet vid förvärv och fokuserar på effektiva integrationsprocesser.</p> <p>Den underliggande tillväxten på de flesta av våra delmarknader i kombination med ökade branschkrav samt en fragmenterad omsorgsmarknad skapar möjligheter till både organisk tillväxt och att delta i en fortsatt konsolidering av branschen genom selektiva förvärv.</p>
<p>Externa cyberhot</p> <p>Cyberhot eller cybersäkerhetsshot är en skadlig handling som syftar till att skada data, stjäla data eller störa det digitala livet i allmänhet. Cyberhot inkluderar till exempel virus, överbelastningsattacker, utpressningsprogram (skadlig programvara som krypterar filer eller hela hårddiskar och därefter kräver en lösensumma för att låsa upp de krypteringen) och andra typer av cyberattacker. Under de senaste åren har antalet cyberattacker och hot mot företags informations-system ökat mycket kraftigt.</p>	<p>Humanas riskhantering inkluderar arbete med riskprevention, omvärldsbevakning, löpande uppdateringar av systemen, utbildning av användare och uppföljning av att leverantörer följer avtalade säkerhetsnivåer. Därutöver finns en löpande bevakning av loggar, externa gränssnitt och hotbilden.</p>
<p>Begränsningar i it-system och obehörig åtkomst till känsliga personuppgifter</p> <p>Humana hanterar en mängd information i form av personuppgifter, social och medicinsk information och affärskritiska uppgifter. Avbrott eller störningar i it-system, inklusive sabotage, datavirus, operatörsfel eller fel i programvara, kan få en negativ påverkan på verksamheten. Det finns en risk att verksamheten kan begränsas till vid it- och systembrister.</p>	<p>Humana arbetar systematiskt för att minimera risken för störningar genom administrativt, logiskt och fysiskt arbete med it-säkerhet.</p> <p>Det handlar om löpande systemutveckling och övervakning samt renodling av system och rutiner med driftspartners samt kompetensutveckling. Förbättrad kravhantering, projektstyrning/-ledning, testning, förvaltningsplanering. För kontroll av obehörig åtkomst till känsliga personuppgifter sker loggning och stickprovskontroller.</p>
<p>Rättsliga processer och utredningar</p> <p>Humana kan påverkas negativt av domstolsavgöranden, förlikningar och kostnader förenade med rättsliga processer och utredningar. Det finns en risk att Humana skulle kunna bli föremål för rättsliga åtgärder på grund av påstådd felbehandling eller felaktig medicinering i verksamheten. Vid felaktigt förfarande kan Humana drabbas av kostnader för skadestånd eller ersättningar.</p>	<p>Humana har patientförsäkring och ansvarsförsäkring för klienter. Bolaget har ett systematiskt kvalitetsarbete och ser löpande över rutiner, processer och att det har rätt kompetens. Vid behov finns juridiska partners.</p>

Risk	Riskhantering
<p>Smittsamma sjukdomar, epidemier och pandemier</p> <p>Smittsamma sjukdomar förekommer i samhället, vanliga är till exempel influensa och gastroenterit (maginfluensa eller vinterkräksjuka). Dessa infektioner kan drabba alla men svårast blir situationen för personer i riskgrupper; äldre sköra personer, personer med funktionsnedsättning eller personer med flera olika sjukdomar. Inom Humanas verksamheter finns kunder och klienter i riskgrupper. Smittsamma sjukdomar kan också innebära att flera medarbetare blir sjuka samtidigt vilket kan innebära svårighet att bemanna i verksamheterna. Om det blir epidemi (fler fall av en smittsam sjukdom än förväntat) eller pandemi (en omfattande spridning av smittsam sjukdom i flera länder, som Covid-19) ökar risken att individer drabbas liksom risken att få problem med kompetensförsörjningen. Vid en epidemi/pandemi finns därtill en risk att intäkter och kostnader påverkas, till exempel till följd av lägre beläggning eller sjukskrivningar.</p>	<p>I Humanas ledningssystem finns riktlinjer och rutiner för hur verksamheterna ska förebygga och hantera olika smittsamma sjukdomar. Bolaget har även rutiner för att vid behov etablera en krisorganisation i syfte att ytterligare minimera smittspridning och påverkan, såväl på individnivå som påverkan på företaget.</p> <p>Under 2020 och under det första halvåret 2021 har Humana hanterat den pågående covid-19-pandemin, primärt genom löpande riskanalys och förebyggande åtgärder för att minska spridning av viruset och genom bland annat kohortvård vid upptäckt av smitta. Till stöd för arbetet har en särskild krisorganisation upprättats.</p>
<p>Negativ publicitet till följd av verksamhetsincident i bolaget eller i branschen</p> <p>Humanas anseende är avgörande för goda relationer med såväl nuvarande som potentiella kunder och klienter, med lokala och regionala myndigheter samt med tillsynsmyndigheter. Även branschens anseende i stort påverkar Humana. Om en incident skulle inträffa i Humanas verksamhet eller i en annan privat omsorgsaktörs verksamhet, genom oaktsamhet eller genom avsiktligt handlande, skulle det kunna leda till negativ publicitet som skadar såväl branschen som Humana eller bolaget i fråga i form av varumärkesskada och förluster av kunder och därmed av intäkter.</p>	<p>Humana fokuserar på hög kvalitet, ständiga förbättringar samt kompetensutveckling och utbildning samt värdegrundsarbete. Väl förankrad kommunikationsplan internt och har en beredskap för krishantering. Humana redovisar löpande allvarliga avvikelser på bolagets webbplats och har målsättningen att stå för transparens och tillgänglighet gentemot media. Bolaget arbetar också aktivt genom medlemsorganisationen Vårdföretagarna och motsvarande organisationer i övriga nordiska länder.</p>

C Efterlevnad, ansvar och hållbarhet

Humanas verksamhet är föremål för en omfattande reglering. Företaget måste efterleva lagar, förordningar, föreskrifter och andra regelverk på nationell nivå i de länder vi verkar i. Vidare är Humanas verksamhet beroende av att bolaget kan få och behålla olika tillstånd. Humana omfattas till exempel av dataskyddslagar som dataskyddsförordningen (GDPR), den svenska patientdatalagen samt motsvarande lagstiftning i Finland, Norge och Danmark. Regelverken kräver att det finns systematiserade och säkra rutiner på plats för hantering och lagring av personuppgifter. Här följer de av Humana identifierade riskerna kopplade till efterlevnad, ansvar och hållbarhet:

Risk	Riskhantering
<p>Brott mot dataskyddslagar</p> <p>Humanas verksamhet är föremål för omfattande dataskyddslagar såsom till exempel Dataskyddsförordningen (GDPR) och Dataskyddslagen. Lagkrav, gällande behandling och skydd av personuppgifter, ställer stora krav på processer och säkerhet för att behandla, lagra och gallra personuppgifter samt att registrerade informeras på rätt sätt om hur bolaget behandlar personuppgifter. Brott mot GDPR kan ge en mycket hög straffavgift och skadat förtroende.</p>	<p>Humanas datasäkerhetspolicy anger ansvarsfördelning och riktlinjer för medarbetarnas användning av it och data. Det pågår ett ständigt arbete för att förbättra Humanas processer, rutiner samt löpande kontroller. Det handlar till exempel om utbildning samt systematiskt förbättringsarbete av processer och rutiner och investeringar i system. Bolaget arbetar även aktivt med leverantörer för att säkra deras regelefterlevnad.</p>
<p>Kvalitetsbrist som drabbar kund/klient</p> <p>Det finns en risk att medarbetare inte följer Humanas rutiner och istället utarbetar egna förhållningssätt gentemot klienter och kunder som då inte erhåller den behandling eller insats som är beslutad. Risken kan uppstå till exempel vid hög personalomsättning eller när det är svårt att rekrytera personal eller när det brister i ledarskapet.</p>	<p>Humana bedriver ett omfattande systematiskt kvalitetsarbete genom vårt ledningssystem Parus. Arbetet säkras av bolagets kvalitetsorganisation och riktlinjerna för kvalitetsarbetet finns i Humanas kvalitetspolicy. Internkontroller utförs i alla verksamheter. Alla medarbetare har en skyldighet att rapportera avvikelser och missförhållanden, vilka följs upp systematiskt och analyseras av ansvarig chef. Klienter har möjlighet att lämna klagomål både öppet och anonymt. På Humanas hemsida finns en visselblåsarfunktion.</p>

Risk

Arbetsmiljö- och säkerhetsrisker

Vård och omsorg är den sektor som har flest arbetsskade- och sjukdomsanmälningar orsakade av hot och våld. Humanas verksamhet omfattas av föreskrifter om arbetsrelaterad hälsa och säkerhet. Brister i att uppfylla föreskrifterna kan leda till böter eller vite. Covid-19-pandemin ökar riskerna inom arbetsmiljö och säkerhet.

Brott mot mänskliga rättigheter

Humanas verksamheter lyder under regelverken gällande arbetsvillkor, arbetsmiljö och organisationsfrihet i de länder där vi verkar. Vårt engagemang för mänskliga rättigheter understryks i vår uppförandekod såväl som i vår uppförandekod för leverantörer där vi uttrycker vårt stöd för bland annat deklARATIONEN om mänskliga rättigheter och FN:s Guiding Principles on Business and Human Rights. Koderna ger också vägledning för att identifiera, förebygga och motverka risker relaterade till mänskliga rättigheter.

Korruption och bedrägeri

Humanas omfattande verksamhet innebär en stor volym av kontrakt med kunder och leverantörer. Avtal tecknas och affärsmässiga beslut tas på olika nivåer i organisationen. Med kunderna, som ofta är kommuner, tecknas individuella kundkontrakt, ramavtal eller entreprenadavtal. Upphandlingar av leverantörer sker till exempel vid strategiska inköp och nybyggnationer. Det finns en risk att medarbetare agerar oetiskt i relationer med kunder och leverantörer genom att till exempel ta emot eller ge mutor. Det finns också en risk att medarbetare agerar bedrägligt. Korruption och bedrägeri kan ge rättsliga påföljder. Humana kan lida såväl ekonomisk skada som varumärkes-skada.

Miljörisk

Humana påverkar miljön och klimatet framförallt genom biltransporter och genom utveckling och drift av boenden. I driften ingår uppvärmning och elförsörjning liksom inköp och hantering av bland annat mat och dryck, förbrukningsmateriel och läkemedel. Inom individ- och familjeomsorgsverksamheten är bruk av bilar nödvändigt för utförande av våra tjänster.

Riskhantering

Humana bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete med handlingsplaner och kontroll genom regelbundna skyddsronder. Arbetet utgår från Humanas arbetsmiljöpolicy. Bolaget gör kontinuerliga riskbedömningar ur arbetsmiljöperspektiv och utbildar chefer i arbetsmiljöfrågor, inklusive de frågor som uppstår relaterat till den nu pågående pandemin. För att hantera pandemin har Humana även upprättat en särskild krisorganisation till stöd för verksamheterna.

Humana tillämpar kollektivavtal i alla verksamheter i de fyra länder där vi verkar.

För att minska riskerna för brott mot mänskliga rättigheter arbetar Humana kontinuerligt för att säkerställa efterlevnad av nationella lagstiftningar och föreskrifter samt internationella bestämmelser för mänskliga rättigheter. Mångfald och inkludering och respekt för mänskliga rättigheter är en självklarhet och beskrivs även i bolagets mångfalds- och inklusionspolicy. Humana har ett aktivt internt värdegrundsarbete, med internutbildning, etablerade rutiner och visseblåsarfunktion. Humana tillämpar kollektivavtal i alla verksamheter i de fyra länder där vi verkar och koncernens uppförandekod gäller alla anställda och verksamheter.

I vårt arbete med leverantörer har vi infört (från 2021) en uppförandekod för leverantörer. De flesta av Humanas leverantörer och samarbetspartners finns i Norden.

Humana motarbetar korruption och mutor samt bedrägeri genom rutiner och intern kontroll och har till exempel en välfungerande attesträtt med systemstöd. En tydlig besluts- och attestordning underlättar och minskar risken med decentraliserat ansvar för anbud, kundavtal och leverantörskontrakt. I grunden finns en uppförandekod för Humanas anställda och, sedan inledningen av 2021, en uppförandekod för leverantörer. Humana har också visseblåsarfunktion.

Humana strävar efter att minska verksamhetens miljö- och klimatpåverkan. Det är också ett strategiskt koncernmål. Humanas miljöarbete utgår från vår miljöpolicy. Där definieras klimateffektivitet och resurseffektivitet som vägledande kriterier. Miljöarbetet bygger på principerna om försiktighet respektive utbyte. Varje enhet inom Humana ska ständigt sträva efter att jobba resurseffektivt för att minska miljöpåverkan samtidigt som kostnaderna kan sänkas. För alla medarbetare gäller klimatsmart respolicy. Alla medarbetare ska genomgå bolagets digitala hållbarhetsutbildning.

D Finansiella risker

Koncernen är genom sin verksamhet exponerad för olika finansiella risker. Koncernens finanspolicy för hantering av finansiella risker har utformats av styrelsen och bildar ett ramverk av riktlinjer och regler i form av riskmandat och limiter för finansverksamheten. Ansvar för koncernens finansiella transaktioner och riskhantering hanteras av CFO i samråd med styrelsen och vd. Den övergripande målsättningen för finansverksamheten är att tillhandahålla en kostnadseffektiv finansiering samt att minimera negativa effekter på koncernens resultat till följd av marknadsförändringar. Bolagets samlade risker inklusive åtgärder hanteras av bolagets revisionsutskott som rapporterar till styrelsen för utvärdering och godkännande. Här följer de av Humana identifierade finansiella riskerna:

Risk	Riskhantering
<p>Likviditets- och finansieringsrisk Likviditetsrisken är risken att koncernen inte kan fullfölja sina betalningsförpliktelser. Finansieringsrisken är risken att bolaget kan komma att få problem att fullgöra de skyldigheter som är förknippade med bolagets finansiella skulder.</p>	<p>Likviditets- och finansieringsrisken hanteras centralt för koncernen av bolagets CFO. Koncernens finanspolicy sätter ramverk och riktlinjer vad gäller riskmandat och limiter i finansverksamheten. För att underlätta likviditetsplanering och likviditetsstyrning har koncernen kreditfaciliteter, till exempel checkräkningskrediter, samt en cashpool. Humana jobbar även aktivt med sin likviditet genom att aktivt arbeta med rörelsekapitalet. Fokus på kassaflödet och anpassningar vid ändrade marknadsförutsättningar minskar risken att inte kunna fullfölja skyldigheterna enligt finansieringsavtalen.</p>
<p>Ränterisk Humanas finansiella kostnader påverkas av marknadens ränteläge. Förändringar i räntorna, kan öka Humanas kostnader för belåning och därmed få en negativ påverkan på koncernens resultat och kassaflöde.</p>	<p>Derivatinstrument kan användas för att hantera ränterisken. En successivt lägre skuldsättning under det senaste året bidrar till en något lägre ränterisk.</p>
<p>Kreditrisk Humanas kreditrisker och kreditförluster är till övervägande del hänförlig till kundfordringar och Humanas överskottslikviditet. Kreditrisken för kundfordringar är att de utestående fordringarna och icke fakturerade utförda tjänster till Humanas beställare inte kommer att betalas. Kreditrisken för överskottslikviditet är att banken inte kan fullgöra sina åtaganden.</p>	<p>Majoriteten av koncernens kundfordringar löper på stat, kommun och landsting, vilka bedöms ha god kreditvärdighet. Risken för kreditförluster bedöms som låg. Humanas överskottslikviditet placeras med låg risk på inlåningskonton och avtal ingås endast hos bank med hög kreditrating.</p>
<p>Valutarisk Koncernen verkar i Sverige, Finland, Norge och Danmark och exponeras därigenom för risker i form av omräkning från euro respektive norska kronor och, till en mindre del, danska kronor till svenska kronor. Omräkningar sker till räkenskapsårets genomsnittskurs (i balansräkningen till kurs på balansdagen). Vidare uppstår valutarisk genom affärstransaktioner, redovisade tillgångar och skulder, samt nettoinvesteringar i utlandsverksamheter.</p>	<p>Humanas exponering mot utländska valutor balanseras delvis genom upplåning i den lokala valutan.</p>





Finansiell rapportering

FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	74
Vinstdisposition	77
FINANSIELLA RAPPORTER	78
Koncernens resultaträkning och rapport över totalresultat	78
Koncernens balansräkning	79
Koncernens rapport över förändringar i eget kapital	80
Koncernens rapport över kassaflöden	81
Flerårsöversikt	82
Nyckeltal	83
Moderbolagets resultaträkning	84
Moderbolagets balansräkning	85
Moderbolagets rapport över förändringar i eget kapital	86
Moderbolagets kassaflödesanalys	87
REDOVISNINGSPRINCIPER	88
NOTER	
Noter koncernen	92
Noter moderbolaget	106
STYRELSENS UNDERSKRIFTER	107
REVISIONSBERÄTTELSE	108
ÖVRIGT	
Avstämning mot finansiella rapporter enligt IFRS	111
Finansiella nyckeltal	112
Kvartalsöversikt	113
GRI-index	114
Femårsöversikt	116

Om årsredovisningen Den legala årsredovisningen omfattar sidorna 14–31, 52–64, 69–70 samt 74–107, där den lagstadgade Hållbarhetsrapporten enligt ÅRL återfinns på sidorna 14–31, 64 samt 69–70. Bolagsstyrningsrapporten är en del av förvaltningsberättelsen och återfinns på sidorna 52–63.

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Humana AB, organisationsnr 556760-8475, med säte i Stockholm, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för verksamhetsåret 2020.

Verksamhet

Humana är ett av de största omsorgsföretagen i Norden. Företagets vision är "Alla har rätt till ett bra liv". Humana har cirka 16 000 medarbetare som erbjuder kvalitativa tjänster till cirka 9 000 kunder och klienter inom individ- och familjeomsorg, personlig assistans, äldreomsorg samt bostäder med särskild service. Humana är marknadsledande inom individ- och familjeomsorg och personlig assistans i Sverige och växer inom äldreomsorg och bostäder med särskild service. I Finland och i Norge är Humana näst största utförare av tjänster inom individ- och familjeomsorg. Utöver verksamheterna inom individ- och familjeomsorg bedriver Humana äldreomsorg i Finland samt personlig assistans i Norge. I Danmark har Humana en mindre verksamhet inom individ- och familjeomsorg.

Marknad

Omsorgssektorn i Norden är en viktig del av nordisk välfärd. Den totala omsorgssektorn uppgår till cirka 640 miljarder kronor, varav 160 miljarder utgör den privata marknaden. Privatiseringsgraden skiljer sig mellan länderna och mellan olika segment.

Omsorgsmarknaden i Norden uppvisar fortsatt tillväxt, drivet både av demografiska faktorer men även av en ökad psykisk ohälsa. Samma underliggande drivkrafter finns på alla nordiska marknader även om tillväxten varierar något. De ökande behoven väntas leda till fortsatt marknadstillväxt i många år framöver.

Covid-19-pandemin

Pandemin påverkade alla Humanas omsorgsverksamheter och var högst upp på agendan näst intill hela 2020. Från och med februari månad hade Humana en krisorganisation igång för att stödja hanteringen i våra verksamheter. Arbetet (som fortsätter 2021) handlade om att göra riskanalyser, se till att våra rutiner är anpassade till rådande läge, att säkra tillgången på skyddsutrustning samt kommunikation med medarbetare, kunder, klienter och anhöriga. En omfattande intern kundundersökning om Humanas hantering av pandemin i slutet på året visade att kunder och klienter hade ett mycket stort förtroende för insatserna relaterade till pandemin. Samma undersökning visade dessvärre också att det psykiska måendet hos boende inom äldreomsorgen påverkades negativt som en följd av

besöksrestriktioner och färre gemensamma måltider och aktiviteter. Effekten av covid-19 på resultatet var marginellt negativ på helåret. Beläggningen var negativt påverkad, framförallt i äldreomsorgen och i öppenvården i Finland. Kostnaderna för skyddsutrustning och sjukskrivningar var högre, men ersattes delvis genom statliga bidrag.

Finansiell översikt

Rörelseintäkter och rörelseresultat

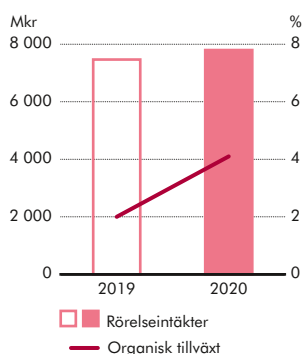
Koncernens rörelseintäkter uppgick till 7 797 Mkr (7 467), en ökning med 4 procent. Organiskt ökade intäkterna under året med 4,1 procent (2,0). Den förbättrade organiska tillväxten under året jämfört med föregående år förklaras till stor del av förbättrad tillväxttakt inom Individ och familj samt Norge. Covid-19-pandemin har påverkat intäkterna negativt framförallt genom lägre beläggning inom äldreomsorgen i Sverige och Finland. Rörelseresultatet för 2020 uppgick till 471 Mkr (369), en ökning med 27 procent. Rörelsemarginalen uppgick till 6,0 procent (4,9). Resultat- och marginalförbättringen förklaras av stabiliserad beläggning inom affärsområdet Individ och familj, ökad effektivitet i Norge, förbättringar i Finland samt lägre centrala kostnader. Covid-19-pandemin har påverkat koncernen resultatmässigt ur flera aspekter. Lägre beläggning påverkade intäkterna negativt och en ökad sjukfrånvaro samt ökad förbrukning av skyddsmaterial ökade kostnaderna. De ökade kostnaderna har kompenseras av lägre arbetsgivaravgifter, statligt stöd för sjukfrånvaro samt viss ersättning för skyddsmaterial. Totalt har resultatet påverkats marginellt negativt av pandemin.

Avskrivningarna ökade till -371 Mkr (-327). Resultat före avskrivningar och nedskrivningar, EBITDA, uppgick till 842 Mkr (697), vilket motsvarar en EBITDA-marginal om 10,8 procent (9,3).

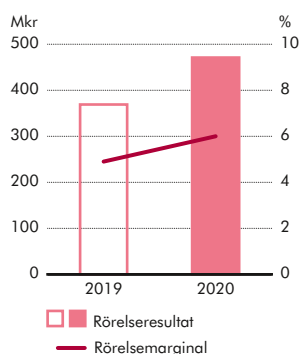
Individ och familj

Intäkterna uppgick 2020 till 2 101 Mkr (2 095). Den låga tillväxten förklaras av en lägre beläggning till följd av lägre efterfrågan, framförallt inom den del av marknaden som rör klientgruppen barn och unga. Rörelseresultatet uppgick till 190 Mkr (168), en ökning med 13 procent jämfört med föregående år. Rörelsemarginalen uppgick till 9,0 procent (8,0). Resultatökningen förklaras av effektivitetsförbättringar.

Koncernens rörelseintäkter och tillväxt



Koncernens rörelseresultat och rörelsemarginal



Rörelseintäkter per land

Mkr	2020	2019
Sverige	5 664	5 449
Finland	1 327	1 204
Norge	788	794
Danmark	18	19
Totala rörelseintäkter	7 797	7 467

Personlig assistans

Intäkterna under året uppgick till 2 931 Mkr (2 783), en ökning med 5 procent. Trots en viss negativ påverkan på antalet genomförda assistanstimmar på grund av covid-19-pandemin, ökade antalet genomförda assistanstimmar som helhet och tillsammans med en högre assistansersättning förklarar det resultatökningen för året. Rörelseresultatet ökade med 4 procent till 160 Mkr (154). Rörelsemarginalen uppgick till 5,5 procent (5,5).

Äldreomsorg

Intäkterna för året uppgick till 608 Mkr (564), en organisk ökning med 7,7 procent. Intäktsökningen förklaras i huvudsak av det nya äldreboendet i egen regi i Kungsängen, som öppnades under tredje kvartalet 2019. Lägre beläggning till följd av covid-19-pandemin påverkade intäkterna negativt för helåret. Rörelseresultatet minskade till 10 Mkr (13). Rörelsemarginalen uppgick till 1,6 procent (2,3). Det lägre rörelseresultatet förklaras till stor del av 7 Mkr i uppstarts-kostnader för boendet i Kungsängen. Covid-19-pandemin påverkade resultatet genom lägre beläggning, högre personalkostnader, högre sjukfrånvaro och högre kostnader för skyddsmaterial. De högre kostnaderna har delvis kompenseras av statliga stöd.

Finland

Intäkterna uppgick till 1 327 Mkr (1 204), en ökning med 10 procent. Organiskt ökade intäkterna med 7,4 procent (9,6). Intäktsökningen förklaras främst av föregående års förvärv av Coronaria Hoiva, som ingår i koncernen från andra kvartalet 2019. Vidare bidrog öppningar av nya enheter positivt till intäktsutvecklingen, delvis motverkat av avslutade olönsamma kontrakt som minskade intäkterna.

Rörelseresultatet uppgick till 62 Mkr (49), en ökning med 27 procent. Rörelsemarginalen uppgick till 4,6 procent (4,0).

Norge

Intäkterna uppgick till 788 Mkr (794), en minskning med 1 procent. Organiskt växte intäkterna med 8,9 procent (4,2). En svagare norsk krona påverkade intäkterna negativt under året. Ett ökat antal öppnade enheter och fler kunder förklarar den ökade organiska tillväxten. Rörelseresultatet för året ökade med 18 procent till 69 Mkr (59). Rörelsemarginalen ökade till 8,7 procent (7,4). Den förbättrade rörelsemarginalen förklaras framförallt av hög effektivitet i den operativa verksamheten.

Nyckeltal per affärsområde

	Individ och familj		Personlig assistans		Äldreomsorg		Finland		Norge	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Rörelseintäkter, Mkr	2 101	2 095	2 931	2 783	608	564	1 327	1 204	788	794
Organisk intäktsutveckling, %	0,4	-4,0	4,1	0,9	7,7	23,3	7,4	9,6	8,9	4,2
Rörelseresultat, Mkr	190	168	160	154	10	13	62	49	69	59
Rörelsemarginal, %	9,0	8,0	5,5	5,5	1,6	2,3	4,6	4,0	8,7	7,4
Medelantal kunder/klienter	1 746	1 829	1 893	1 869	825	794	3 947	3 628	317	300
Medelantal heltidsanställda	2 065	2 026	5 099	4 909	862	847	1 669	1 538	838	799

Förvärv under året

Humana har under de senaste tre åren genomfört åtta förvärv, varav ett förvärv under 2020:

- RO Omsorg Assistans AB (Personlig assistans) i november. Bolaget har sitt säte i Täby och bedriver personlig assistans och ledsagning. Bolaget hade helårsintäkter på cirka 50 miljoner kronor och cirka 90 anställda.

Den sammanslagna köpeskillingen för förvärvet uppgick till 13 Mkr inklusive villkorade tilläggsköpeskillingar. Förvärvet bidrog med 9 Mkr till Humanas intäkter under 2020 och med 1 Mkr till bolagets rörelseresultat. Om rörelseförvärvet under 2020 skulle ha genomförts per den 1 januari 2020 så skulle koncernens intäkter under året totalt ha uppgått till cirka 7 842 Mkr (45 Mkr högre), rörelseresultatet till 475 Mkr (4 Mkr högre) och årets resultat efter skatt skulle ha uppgått till 265 Mkr (3 Mkr högre).

Finansnetto

Koncernens finansnetto uppgick under 2020 till -139 Mkr (-121), en ökad kostnad med 18 Mkr. Av de finansiella kostnaderna står IFRS 16 effekter för -79 Mkr (-71) och räntekostnader står för -62 Mkr (-62).

Resultat före skatt

Resultat före skatt uppgick till 332 Mkr (249), en ökning med 83 Mkr vilket motsvarar en resultatmarginal före skatt på 4,3 procent (3,3).

Skatt

Årets redovisade skatt uppgick till -70 Mkr (-61), vilket motsvarade en effektiv skattesats om 21,1 procent (24,5).

Årets resultat och resultat per aktie

Årets resultat efter skatt för 2020 uppgick till 262 Mkr (187), en ökning med 75 Mkr jämfört med föregående år. Årets resultat per aktie före och efter utspädning uppgick till 4,94 kronor (3,54).

Balansräkning

Humanas balansomslutning uppgick till 8 044 (8 231), en minskning med 187 Mkr eller 2 procent.

Anläggningstillgångar

Anläggningstillgångarna inkluderar Goodwill, Fastigheter, Inventarier och Nyttjanderättstillgångar (leasing av fastigheter och bilar)

upptagna i balansräkningen. Anläggningstillgångarna minskade under året med 106 Mkr, 2 procent, till 6 295 Mkr (6 401). Nyttjanderättstillgångar uppgick till 2 119 Mkr (2 089) och avser leasingkontrakt som redovisas som tillgång i enlighet med IFRS 16. Goodwill utgör 61 procent av anläggningstillgångarna. Posten uppgår till 3 815 Mkr (3 897).

Omsättningstillgångar

Omsättningstillgångarna uppgick till 1 749 Mkr (1 830), en minskning med -81 Mkr. Kundfordringar ökade marginellt till 852 Mkr (834). Likvida medel minskade under året med -77 Mkr till 759 Mkr (836).

Finansiering

Humana har ett låneavtal som uppgår till 2 625 Mkr. I kreditfaciliteten finns en checkräkningskredit som uppgår till 200 Mkr (200). Checkräkningskrediten utnyttjades inte per den 31 december 2020. Den viktade genomsnittliga räntan som löper på kreditfaciliteterna uppgår till 1,5 procent per den 31 december 2020, varav huvuddelen är rörlig ränta. Låneavtalet, som gäller till 2021, löper mot två covenant; nettoskuld/EBITDA och räntetäckningsgrad.

Eget kapital

Eget kapital uppgick till 2 354 Mkr (2 305) per den 31 december 2020. Soliditeten uppgick till 29,3 procent (28,0).

Vid årsstämman 2019 fick styrelsen ett bemyndigande att förvärva aktier så att bolagets innehav av egna aktier sammanlagt uppgår till högst en tiondel av samtliga aktier i bolaget, samt att överlåta egna aktier i bolaget. Den 30 mars 2020 beslutade styrelsen om att utnyttja bemyndigandet i samband med reglering av LTI, se vidare not 17. Bolaget köpte under april tillbaka 52 462 aktier för 2 Mkr, vilket motsvarar en genomsnittlig kurs på 39,12 kronor per aktie. Tilldelningen av totalt 49 611 aktier genomfördes under april och maj 2020 med en genomsnittlig kurs på 41,35 kronor per aktie.

Vid årsstämman 2020 fick styrelsen ett bemyndigande att förvärva aktier så att bolagets innehav av egna aktier sammanlagt uppgår till högst en tiondel av samtliga aktier i bolaget, samt att överlåta egna aktier i bolaget. Den 4 december 2020 beslutade styrelsen om att utnyttja bemyndigandet. Humana köpte under december tillbaka 2 656 860 aktier för 154 Mkr, vilket motsvarar en genomsnittlig kurs på 57,95 kronor per aktie. Humanas totala egna innehav av aktier uppgår därefter till 2 659 711 aktier, vilket motsvarar 5,0 procent av det totala antalet utestående aktier och 5,0 procent av det totala antalet röster.

Skulder

Koncernens räntebärande nettoskuld uppgick vid årets slut till 3 511 Mkr (3 712), en minskning med 5 procent jämfört med

föregående år. Minskningen beror till största delen på amortering av lån med 250 Mkr.

Skuldsättningsgraden, räntebärande nettoskuld i relation till justerad EBITDA, minskade till 4,3 ggr (5,4). Exklusive effekterna av IFRS 16 minskade den till 2,8 ggr (4,0). Den minskade skuldsättningsgraden förklaras av amortering av lån tillsammans med ett förbättrat rörelseresultat. Det finansiella målet för företagens kapitalstruktur för 2020 var en räntebärande nettoskuld som inte överstiger 4,5 gånger EBITDA. Skuldsättningen kan tillfälligt, till exempel i samband med förvärv, överstiga målsättningen.

Kassaflöde

Periodens kassaflöde för året uppgick till -42 Mkr (322). Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 895 Mkr (823). Ökningen förklaras till största delen av ett minskat rörelsekapital. Förändringen av rörelsekapitalet uppgick till 71 Mkr (126) en minskad kassaflödesförändring jämfört med föregående år om -55 Mkr. Kassaflödet från investeringsverksamheten uppgick till -37 Mkr (-323). Förvärv av dotterföretag påverkade kassaflödet med -18 Mkr (-483). Avyttring av fastigheter påverkade kassaflödet med 114 Mkr (388). Kassaflödet från finansieringsverksamheten uppgick till -667 Mkr (14), där amortering av lån och återköp av aktier bidrog negativt med -251 Mkr (-494) respektive -156 Mkr (-) medan upptagna lån bidrog positivt med 24 Mkr (795). Årets förändring i upptagna lån avser valutaeffekter.

Säsongsvariationer

Humanas verksamhet är, sett till hur intäkterna fördelas under året, inte nämnvärt påverkad av säsongsvariationer. Intäktsförändringar mellan kvartal och i jämförelse med föregående år förklaras till exempel av tidpunkter när förvärv har genomförts under 2020 och 2019. Intäkter och resultat påverkas också positivt av månader med många arbetsdagar och avsaknad av långhelger. Resultatmässigt är bolagets tredje kvartal, som påverkas av personalens semesteruttag och därmed förändringar i semesterlöneskulden, det starkaste kvartalet.

Medarbetare

Medelantalet heltidsanställda i Humana under 2020 uppgick till 10 592 (10 175), en ökning med 4 procent jämfört med föregående år. Ökningen av antalet medarbetare förklaras främst av att förvärvet av finländska omsorgsföretaget Coronaria Hoiva i april 2019 var medräknat tre kvartal 2019 jämfört med helår 2020. Medelantalet anställda som arbetade på centrala funktioner uppgick till 36 (29). Medelantalet anställda per land fördelade sig som följer:

- Sverige: 8 061 anställda (+3 procent) eller 76 procent
- Norge: 838 anställda (+5 procent) eller 8 procent
- Finland: 1 669 anställda (+9 procent) eller 16 procent
- Danmark: 23 anställda (-11 procent) eller 0 procent

Kapitalstruktur

Mkr	2020	2019
Balansomslutning	8 044	8 231
Sysselsatt kapital	6 624	6 853
Eget kapital	2 354	2 305
Räntebärande nettoskuld	3 511	3 712

Finansiell ställning

Mkr	2020	2019
Långfristiga räntebärande skulder	3 457	3 671
Kortfristiga räntebärande skulder	813	878
Likvida medel	-759	-836
Räntebärande nettoskuld	3 511	3 712
Soliditet, %	29,3	28,0
Räntebärande nettoskuld/justerad EBITDA 12 månader, ggr	4,3x	5,4x

Av det totala antalet medarbetare var 71 procent (69) kvinnor och 29 procent (31) män. Andelen kvinnor bland de cirka 65 högsta cheferna uppgick till 65 procent (58). Andelen kvinnor i Humanas koncernledning uppgick under året till 67 procent (50).

Humana bedriver löpande ett arbete för att öka kompetensen i företaget.

Under 2020 uppgick antalet genomförda internutbildningar i Humana Academy läraportal till 19 561 (14 652), vilket är en ökning med 34 procent.

Värdeskapande hållbarhetsarbete

Hållbarhet är en integrerad del i Humanas strategi. Det hållbara perspektivet genomsyrar såväl bolagets fyra strategiska målområden som bolagets värdegrund. Humana ska vara en kostnadseffektiv kvalitetsleverantör till våra uppdragsgivare och en attraktiv arbetsgivare för medarbetare. Som en ansvarstagande samhällsaktör strävar bolaget också efter att skapa värde och bidra till utvecklingen av omsorgen i samhället. Social och ekonomisk hållbarhet är Humanas erbjudande och bolaget strävar också efter att vara miljömässigt hållbart.

Den lagstadgade hållbarhetsrapporten enligt kapitel 6 i ÅRL återfinns på sid 14–31, 64 och 69–70. En del av den är en ingående beskrivning av bolagets kvalitetsarbete.

Bolagsstyrning

En utförlig beskrivning av bolagets styrning, styrelsens arbete och den interna kontrollen finns i Bolagsstyrningsrapporten på sidorna 52–63.

Risker och osäkerhetsfaktorer

Humana är genom sin verksamhet exponerad för olika slag av finansiella risker. Dessa kan sammanfattas under finansieringsrisk, likviditetsrisk, kreditrisk samt ränterisk. För närmare beskrivning se not K20.

De huvudsakliga verksamhetsrelaterade riskerna och osäkerhetsfaktorerna som kan påverka utvecklingen är relaterade till politiska beslut som kan komma att få en inverkan på privata omsorgsföretag, tillstånd för verksamheten, efterlevnad av kvalitetskrav samt risk vid implementering av genomförda förvärv.

Humana bedriver verksamhet som finansieras av stat, kommun och landsting, vilket innebär att verksamheten påverkas av politiska beslut. Det innebär att Humanas tillväxtmöjligheter påverkas av opinionen och politikernas syn på bolagets verksamhetsområden. Humana har en ständigt pågående omvärldsbevakning. Syftet är att snabbt uppfatta förändringar i omvärlden för att kunna bedöma risker och möjligheter och anpassa verksamheten till omvärldens förändring. Den politiska situationen utvärderas fortlöpande.

Framtidsutsikter

Efterfrågan på nordiska omsorgstjänster kommer bland annat att påverkas av en ändrad demografi med fler äldre. Samtidigt väntas kommunerna bli pressade av svagare finanser, vilket både kan leda till prispress och till en ökad efterfrågan på kostnadseffektiva omsorgstjänster. Rekryteringen av personal kommer att vara en utmaning kommande år, då fler behöver anställas till omsorgen för att klara de ökade behoven samtidigt som det även behövs rekryteringar för att ersätta de stora pensionsavgångarna. En attraktiv arbetsgivare har en konkurrensfördel. Humana kommer fortsatt ha en viktig roll att fylla som en hållbar leverantör av kostnadseffektiv, kvalitativ omsorg och avser att fortsätta flytta fram sin position som ett ledande omsorgsföretag i Norden. Humana befinner sig i attraktiva segment. Under 2021 kommer fokus ligga på att stärka lönsamheten och att skapa större stabilitet och förutsägbarhet i våra verksamheter. Målsättningen är att under året växa organiskt, därutöver kan viss tillväxt ske genom förvärv. Humanas verksamheter kommer även under 2021 beröras av den pågående pandemin. Utvecklingen kan komma att ha en påverkan på intäkter och kostnader för Humana under 2021.

Moderbolaget

Moderbolaget har sitt säte i Stockholm. Moderbolagets verksamhet består i huvudsak av att förvalta aktier i dotterbolag. Bolagets kostnader inkluderar moderbolagskostnader inklusive kostnader för koncernchef och styrelse samt kostnader för koncernens finansiering. Resultatet för året uppgick till 69 Mkr (70). Moderbolagets soliditet uppgick per den 31 december till 48,5 procent (45,8).

Vinstdisposition

Styrelsen föreslår att koncernens resultat och balansräkningar framläggas till årsstämman den 11 maj 2021 för fastställande. Styrelsen föreslår årsstämman att ingen utdelning lämnas för verksamhetsåret 2020.

Kronor	2020
Överkursfond	1 095 805 650
Balanserat resultat	405 569 250
Årets vinst	69 471 849
Summa att disponera	1 570 846 749
Styrelsens föreslår att vinstmedlen disponeras enligt följande:	
Utdelning	-
Vinstmedel att balansera i ny räkning	1 570 846 749
Summa	1 570 846 749

I Bolagsstyrningsrapporten på sidorna 52–63 finns en utförlig beskrivning av koncernens styrning, styrelsens arbete och den interna kontrollen.

I not K5 på sidorna 94–96 framgår riktlinjer för ersättningar till ledande befattningshavare.

Årsstämman 2020 beslutade om riktlinjer för ersättningar till ledande befattningshavare. Dessa gäller tills nytt beslut fattas eller senast till årsstämman 2024 och finns beskrivna i not K5.

Humanas hållbarhetsrapport återfinns på sidorna 14–31, 64 samt 69–70. Där finns också Humanas mål, inklusive finansiella mål, beskrivna.

Finansiella rapporter

Koncernens resultaträkning

Mkr (förutom avseende resultat per aktie)	Not	Koncernen	
		2020	2019
Rörelsens intäkter			
Nettoomsättning		7 771	7 446
Övriga rörelseintäkter	K2	26	21
Totala intäkter	K1	7 797	7 467
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	K4, K6	-913	-958
Personalkostnader	K5	-6 039	-5 784
Avskrivningar och nedskrivningar av immateriella och materiella anläggningstillgångar	K11-13	-371	-327
Övriga rörelsekostnader	K2	-2	-28
Rörelseresultat	K1	471	369
Finansiella intäkter	K7	6	125
Finansiella kostnader	K7	-145	-246
Resultat före skatt		332	249
Skatt	K8	-70	-61
Årets resultat		262	187
Varav hänförligt till:			
Moderbolagets aktieägare		262	188
Innehav utan bestämmande inflytande		-	-1
Resultat per aktie före och efter utspädning, kronor	K9	4,94	3,54

Koncernens rapport över totalresultat

Mkr	Not	2020	2019
Årets resultat		262	187
Övrigt totalresultat			
Poster som har eller kan överföras till resultaträkningen:			
Valutasäkring av nettoinvesteringar i utlandsverksamheter	K20	39	-14
Kursdifferenser vid omräkning av utländsk verksamhet	K20	-74	15
Summa övrigt totalresultat		-35	1
Årets totalresultat		227	188
Varav hänförligt till:			
Moderbolagets aktieägare		227	189
Innehav utan bestämmande inflytande		-	-1
Årets totalresultat per aktie- före och efter utspädning, kronor		4,28	3,56

Koncernens balansräkning

Mkr	Not	2020-12-31	2019-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Goodwill	K3, K10	3 815	3 897
Övriga immateriella anläggningstillgångar	K11	5	5
Materiella anläggningstillgångar	K12	314	377
Nyttjanderättstillgångar	K13	2 119	2 089
Uppskjuten skattefordran	K8	28	25
Finansiella anläggningstillgångar		14	8
Summa anläggningstillgångar		6 295	6 401
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar	K14	852	834
Skattefordringar		68	26
Övriga fordringar		9	7
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	K15	62	128
Summa kortfristiga fordringar		991	994
Likvida medel	K16	759	836
Summa omsättningstillgångar		1 749	1 830
SUMMA TILLGÅNGAR		8 044	8 231
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Aktiekapital	K17	1	1
Övrigt tillskjutet kapital		1 096	1 096
Reserver		-6	29
Balanserat resultat inklusive årets resultat		1 264	1 158
Summa eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare		2 354	2 284
Eget kapital hänförligt till innehav utan bestämmande inflytande		-	22
Totalt eget kapital		2 354	2 305
Långfristiga skulder			
Långfristig leasingskuld	K18	1 958	1 902
Uppskjuten skatteskuld	K8	70	71
Andra räntebärande skulder	K18	1 499	1 769
Summa långfristiga skulder		3 527	3 741
Kortfristiga skulder			
Kortfristig leasingskuld	K18	232	270
Andra räntebärande skulder	K18	581	607
Leverantörsskulder		128	129
Övriga kortfristiga skulder		257	256
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	K19	965	922
Summa kortfristiga skulder		2 163	2 185
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		8 044	8 231

Koncernens rapport över förändringar i eget kapital

Mkr	Not	Eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare					Eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare	Innehav utan bestämmande inflytande	Totalt eget kapital
		Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Omräkningsreserv	Balanserat resultat inklusive årets resultat				
	K17								
Ingående eget kapital 19-01-01		1	1 094	28	1 007	2 130	17	2 147	
Transaktioner med koncernens ägare									
Utdelning		-	-	-	-37	-37	-	-37	
Aktiesparprogram		-	2	-	-	2	-	2	
Aktieägarfillskott		-	-	-	-	-	6	6	
Summa transaktioner med koncernens ägare		-	2	-	-37	-35	6	-30	
Periodens totalresultat									
Årets resultat		-	-	-	188	188	-1	187	
Övrigt totalresultat		-	-	1	-	1	-	1	
Årets totalresultat		-	-	1	188	189	-1	188	
Utgående eget kapital 19-12-31		1	1 096	29	1 158	2 284	22	2 305	
	K17								
Ingående eget kapital 20-01-01		1	1 096	29	1 158	2 284	22	2 305	
Transaktioner med koncernens ägare									
Försäljning av verksamhet		-	-	-	-	-	-22	-22	
Återköp egna aktier		-	-	-	-156	-156	-	-156	
Summa transaktioner med koncernens ägare		-	-	-	-156	-156	-22	-178	
Periodens totalresultat									
Årets resultat		-	-	-	262	262	-	262	
Övrigt totalresultat		-	-	-35	-	-35	-	-35	
Årets totalresultat		-	-	-35	262	227	-	227	
Utgående eget kapital 20-12-31		1	1 096	-6	1 264	2 354	-	2 354	

Koncernens rapport över kassaflöden

Mkr	Not	2020	2019
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		332	249
Justeringar för:			
Av- och nedskrivningar		371	327
Finansiella intäkter		-6	-125
Finansiella kostnader		145	246
Realisationsresultat vid försäljning av fastigheter		-17	0
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		824	697
Förändringar:			
Minskning (+)/ökning (-) av kundfordringar		-22	87
Minskning (+)/ökning (-) av övriga rörelsefordringar		22	-35
Minskning (-)/ökning (+) av övriga rörelseskulder		54	81
Minskning (-)/ökning (+) av leverantörsskulder		16	-7
Kassaflöde från den löpande verksamheten		895	823
Erhållen ränta		1	1
Erlagd ränta		-144	-121
Betald skatt		-90	-71
Nettokassaflöde från den löpande verksamheten		661	631
Investeringsverksamheten:			
Förvärv av dotterföretag, netto likvidpåverkan	K3	-18	-483
Avyttring av fastighet, netto likvidpåverkan		114	388
Investeringar i immateriella och materiella anläggningstillgångar		-133	-228
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-37	-323
Finansieringsverksamheten:			
Upptagna lån	K20	24	795
Amortering av skuld	K20	-251	-494
Amortering av leasingskuld		-284	-250
Lämnad utdelning		-	-37
Återköp aktier		-156	-
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		-667	14
Årets kassaflöde		-42	322
Likvida medel vid årets början	K16	836	514
Kursdifferens i likvida medel		-35	0
Likvida medel vid periodens slut	K16	759	836

Flerårsöversikt

Mkr	2020	2019	2018	2017	2016
Koncernens resultaträkning i sammandrag					
Rörelseintäkter	7 797	7 467	6 725	6 556	6 362
Rörelseresultat före avskrivningar och nedskrivningar (EBITDA)	842	697	461	376	379
Rörelseresultat (EBIT)	471	369	391	316	329
Resultat före skatt	332	249	317	250	228
Årets resultat (hänförligt till moderbolagets aktieägare)	262	188	246	194	170
Koncernens resultaträkning i sammandrag exklusive effekter av IFRS16					
Rörelseintäkter	7 797	7 467	6 725	6 556	6 362
Rörelseresultat före avskrivningar och nedskrivningar (EBITDA)	499	397	461	376	379
Rörelseresultat (EBIT)	416	323	391	316	329
Resultat före skatt	356	273	317	250	228
Koncernens balansräkning i sammandrag					
Tillgångar					
Goodwill	3 815	3 897	3 168	3 104	3 089
Nyttjanderättstillgångar	2 119	2 089	-	-	-
Övriga anläggningstillgångar	361	415	577	432	424
Omsättningstillgångar	1 749	1 830	1 473	1 525	1 446
Summa tillgångar	8 044	8 231	5 218	5 060	4 960
Eget kapital och skulder i sammandrag					
Eget kapital	2 354	2 305	2 147	1 891	1 726
Långfristiga leasingskulder	1 958	1 902	-	-	-
Övriga långfristiga skulder	1 569	1 839	1 333	1 417	1 484
Kortfristiga leasingskulder	232	270	-	-	-
Övriga kortfristiga skulder	1 931	1 915	1 739	1 752	1 750
Summa eget kapital och skulder	8 044	8 231	5 218	5 060	4 960
Koncernens kassaflöde i sammandrag					
Nettokassaflöde från den löpande verksamheten	661	631	332	241	-161
Kassaflöde från investeringsverksamheten	-37	-323	-240	-60	-616
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-667	14	-166	-75	733
Årets kassaflöde	-42	322	-74	106	-44
Koncernens kassaflöde i sammandrag exklusive effekter av IFRS16					
Nettokassaflöde från den löpande verksamheten	398	402	332	241	-161
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-383	264	-166	-75	733

Nyckeltal

Mkr	2020	2019
Rörelseintäkter	7 797	7 467
Resultatmätt		
Rörelseresultat före avskrivningar och nedskrivningar (EBITDA)	842	697
Rörelseresultat (EBIT)	471	369
Årets resultat	262	187
Resultat per aktie, SEK	4,94	3,54
Marginalmätt		
Rörelsemarginal före avskrivningar och nedskrivningar (EBITDA), %	10,8	9,3
Rörelsemarginal (EBIT), %	6,0	4,9
Kapitalstruktur		
Soliditet, %	29,3	28,0
Avkastning på sysselsatt kapital, %	7,1	5,4
Räntebärande nettoskuld	3 511	3 712
Räntebärande nettoskuld/justerad EBITDA, ggr	4,3	5,4
Operativt kassaflöde	779	595
Data per aktie		
Antal aktier vid årets slut	53 140 064 ¹⁾	53 140 064
Operativt kassaflöde per aktie, SEK	14,7	11,2
Övrigt		
Heltidsanställda vid årets slut, antal	10 639	10 093
Medelantal kunder, antal	8 795	8 503

¹⁾ Varav 2 659 711 ägs av Humana.

Moderbolagets resultaträkning

Mkr	Not	2020	2019
Rörelsens intäkter			
Rörelseintäkter	MB1	2	7
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	MB1, MB2	-6	-11
Personalkostnader	K5	-11	-12
Rörelseresultat		-15	-15
Resultat från finansiella poster			
Finansiella intäkter		108	48
Finansiella kostnader		-108	-115
Resultat före skatt och bokslutsdispositioner		-15	-83
Bokslutsdispositioner			
Erhållet koncernbidrag		105	150
Förändring av periodiseringsfond	MB4	4	22
Resultat före skatt		94	89
Skatt		-25	-20
Årets resultat tillika årets totalresultat		69	70

Moderbolagets balansräkning

Mkr	Not	2020-12-31	2019-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andelar i dotterbolag	MB3	1 629	1 629
Summa anläggningstillgångar		1 629	1 629
<i>Omsättningstillgångar</i>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Fordringar koncernföretag		1 610	1 989
Skattefordran		4	-
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		1	3
Summa kortfristiga fordringar		1 616	1 992
Kassa och bank		-	-
Summa omsättningstillgångar		1 616	1 992
Summa tillgångar		3 244	3 621
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital	K17	1	1
<i>Fritt eget kapital</i>			
Överkursfond		1 096	1 096
Balanserat resultat		405	492
Årets resultat		69	70
Summa eget kapital		1 572	1 659
<i>Obeskattade reserver</i>			
Periodiseringsfond	MB4	148	152
Summa obeskattade reserver		148	152
<i>Långfristiga skulder</i>			
Skulder till kreditinstitut	MB5	946	1 190
Summa långfristiga skulder		946	1 190
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Skulder till kreditinstitut		571	600
Leverantörsskulder		2	2
Skatteskuld		-	10
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	MB6	4	8
Summa kortfristiga skulder		578	620
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		3 244	3 621

Moderbolagets rapport över förändringar i eget kapital

Mkr	Aktiekapital	Överkursfond	Balanserat resultat inklusive årets resultat	Totalt eget kapital
Ingående eget kapital 19-01-01	1	1 094	530	1 625
Årets resultat tillika årets totalresultat	-	-	70	70
Transaktioner med aktieägare				
Utdelning	-	-	-37	-37
Aktiesparprogram	-	2	-	2
Summa transaktioner med aktieägare	-	2	-37	-35
Utgående eget kapital 19-12-31	1	1 096	562	1 659
Ingående eget kapital 20-01-01	1	1 096	562	1 659
Årets resultat tillika årets totalresultat	-	-	69	69
Transaktioner med aktieägare				
Återköp egna aktier	-	-	-156	-156
Summa transaktioner med aktieägare	-	-	-156	-156
Utgående eget kapital 20-12-31	1	1 096	476	1 572

Moderbolagets kassaflödesanalys

Mkr	2020	2019
Kassaflöde från den löpande verksamheten		
Rörelseresultat	-15	-15
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet		
Övriga ej kassaflödespåverkande poster	3	28
	-12	13
Erhållet koncernbidrag	105	142
Erlagd ränta	-49	-50
Betald skatt	-35	-20
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital	9	85
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital		
Minskning (+)/ökning (-) av fordringar	376	0
Minskning (-)/ökning (+) av kortfristiga skulder	-3	2
Minskning (-)/ökning (+) av leverantörsskulder	0	0
Kassaflöde från den löpande verksamheten	383	87
Kassaflöde från investeringsverksamheten		
	-	-
Finansieringsverksamheten		
Upptagna lån	24	-
Amortering av skuld	-250	-50
Lämnad utdelning	-	-37
Återköp aktier	-156	-
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-383	-87
Årets kassaflöde	0	0
Likvida medel vid årets början	0	0
Likvida medel vid periodens slut	0	0

Redovisningsprinciper

Not P1 Allmän information

Humana AB är ett svensktregistrerat aktieföretag med säte i Stockholm. Bolaget är publikt. Adressen till huvudkontoret är Warfvinges väg 39, 112 51 Stockholm. Bolaget är sedan 22 mars 2016 noterat på Nasdaq Stockholm.

Koncernredovisningen omfattar moderbolaget och dess dotterföretag (se Not K23), tillsammans benämnd koncernen. Koncernen bedriver omsorgsverksamhet i segmenten Individ och familj, Personlig assistans, Äldreomsorg, Finland och Norge.

Humana AB ägdes per 31 december 2020 till 20,2 procent av Impilo Care AB (org nr 559189-7722).

De finansiella rapporterna har godkänts för utfärdande av styrelsen och verkställande direktören den 31 mars 2021. Årsredovisningen är föremål för fastställande på årsstämman den 11 maj 2021.

Not P2 Övergripande redovisningsprinciper och bedömningar

Övergripande redovisningsprinciper

Överensstämmelse med normgivning och lag

Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med International Financial Reporting Standards (IFRS) utgivna av International Accounting Standards Board (IASB) och tolkningsuttalanden utgivna av IFRS Interpretations Committee (IFRS IC) sådana de antagits av EU. Vidare har Rådet för finansiell rapportering rekommenderat RFR 1 Kompletterande redovisningsregler för koncerner tillämpats.

Värderingsgrunder tillämpade vid upprättandet av de finansiella rapporterna

Tillgångar och skulder är redovisade till historiska anskaffningsvärden, förutom vissa finansiella tillgångar och skulder som värderas till verkligt värde. Finansiella tillgångar och skulder som värderas till verkligt värde består av derivatinstrument, samt villkorade tilläggsköpeskillningar från rörelseförvärv.

Funktionell valuta och rapporteringsvaluta

Moderbolagets funktionella valuta är svenska kronor som även utgör rapporteringsvalutan för moderbolaget och för koncernen. Det innebär att de finansiella rapporterna presenteras i svenska kronor. Samtliga belopp är, om inte annat anges, avrundade till närmaste miljontal kronor.

Bedömningar och uppskattningar i de finansiella rapporterna

Att upprätta finansiella rapporter i enlighet med IFRS kräver att företagsledningen gör bedömningar och uppskattningar samt gör antaganden som påverkar tillämpningen av redovisningsprinciperna och de redovisade beloppen av tillgångar, skulder, intäkter och kostnader. Verkliga utfallet kan avvika från dessa uppskattningar och bedömningar.

Uppskattningar och antaganden ses över regelbundet. Ändringar av uppskattningar redovisas framåttrikt.

De kritiska bedömningar som företagsledningen gjort och som har en betydande påverkan på de finansiella rapporterna och som kan medföra en väsentlig justering i framtiden är främst relaterade till genomförda nedskrivningsprövningar avseende goodwill och vid upprättande av förvärvsanalyser.

Nedskrivningsprövning av goodwill

Goodwill prövas årligen för att utreda om något nedskrivningsbehov föreligger. Dessa prövningar görs på beräkningar som baseras på ledningens antaganden om tillväxttakt, rörelsemarginal och diskonteringsränta.

Vid årets nedskrivningsprövning har gällande regelverk tillämpats. Andra bedömningar än de bolaget gjort kan resultera i ett helt annat resultat och finansiell ställning. Mer information om utförda nedskrivningsprövningar framgår av Not K10.

Värderingar i samband med förvärv

Upprättande av förvärvsanalyser; vid förvärv av dotterbolag eller verksamheter görs en bedömning av verkligt värde på tillgångar och skulder i samband med förvärvet. Dessa tillgångar och skulder värderas med hjälp av olika värderingstekniker. Andra bedömningar än de som ledningen gjort kan resultera i en annan framtida ställning. En högre andel goodwill föranleder exempelvis en tillgångspost som inte är föremål för löpande avskrivning utan årlig nedskrivningsprövning. Mer information om utförda förvärvsanalyser framgår av Not K3.

Antaganden vid beräkning av leasingkund

Vid beräkning av leasingkund i enlighet med IFRS 16 har företagsledningen gjort ett antal uppskattningar och bedömningar, som, om de hade gjorts på annat sätt,

skulle påverkat leasingkundens storlek. Humana kategoriserar hyreskontrakt utifrån sin natur som exempelvis fastigheter och bilar. Förändring av diskonteringsräntan påverkar storleken på skulden och räntekostnaderna som är hänförliga till skulden. En ny diskonteringsränta sätts när ett nytt kontrakt läggs till, när en förlängningsoption aktiveras eller vid förändring av omfattningen på hyreskontraktet. Underlag för diskonteringsräntan erhålls av extern part på årsbasis. Se vidare not K13 för leasing.

För mer detaljerade redovisningsprinciper hänvisas till väsentliga redovisningsprinciper i not P4.

Not P3 Nya IFRS som ännu inte börjat tillämpas

Nya och ändrade IFRS med framtida tillämpning förväntas inte komma att ha någon väsentlig effekt på företagets finansiella rapporter.

Not P4 Väsentliga redovisningsprinciper

De nedan angivna redovisningsprinciperna har, med de undantag som närmare beskrivs, tillämpats konsekvent på samtliga perioder som presenteras i koncernens finansiella rapporter. Koncernens redovisningsprinciper har vidare konsekvent tillämpats av koncernens företag.

Nya redovisningsprinciper som tillämpas från 1 januari 2020

Humana har gjort bedömningen att nya eller ändrade standarder och tolkningsuttalanden inte kommer att ha någon väsentlig effekt på koncernens finansiella rapporter.

Klassificering m.m.

Anläggningstillgångar och långfristiga skulder består i allt väsentligt av belopp som förväntas återvinnas eller betalas efter mer än tolv månader räknat från balansdagen. Omsättningstillgångar och kortfristiga skulder består i allt väsentligt av belopp som förväntas återvinnas eller betalas inom tolv månader räknat från balansdagen.

Segmentsrapportering

Humana har fem affärsområden som också redovisas som fem segment, Individ och familj, Personlig assistans, Äldreomsorg, Finland samt Norge. Omsättning och rörelseresultat per segment redovisas efter allokering av segmentspecifika kostnader men exklusive kostnader för centrala funktioner. Segmentsredovisningen följer den interna rapporteringen som lämnas till den högste verkställande beslutfattaren. Vd och CFO följer däremot inte upp tillgångar per segment utan följer enbart koncernens totala tillgångar. Se not K1 för ytterligare beskrivning av indelningen och presentationen av rörelsesegment.

Statliga stöd

Statliga stöd redovisas när dessa med rimlig säkerhet kommer erhållas och att villkoren för att erhålla bidragen rimligen kommer att uppfyllas. Redovisning sker i resultaträkningen och periodiseringen sker utifrån när kostnaderna, som bidragen avser att kompensera för, uppstår.

Konsolideringsprinciper och rörelseförvärv

Dotterföretag

Koncernredovisningen omfattar moderbolaget Humana AB och dess dotterföretag. Dotterföretag är företag som står under bestämmande inflytande från moderbolaget. Bestämmande inflytande föreligger om moderbolaget är exponerad för rörlig avkastning från sitt innehav och har förmåga att påverka avkastningen genom sitt inflytande.

Ett dotterbolag omfattas av koncernredovisningen från den tidpunkt som moderbolaget får bestämmande inflytande tills dess det bestämmande inflytandet upphör.

Innehav utan bestämmande inflytande

Förvärv från innehavare utan bestämmande inflytande redovisas som en transaktion i eget kapital, det vill säga en överföring mellan eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare och innehav utan bestämmande inflytande.

Dotterföretag i utländsk valuta

Poster som ingår i de finansiella rapporterna för de olika enheterna i koncernen är värderade i den valuta som används i det land i vilket respektive företag är verksamt (funktionell valuta). I koncernredovisningen används svenska kronor (SEK), som är moderbolagets funktionella valuta och rapportvaluta.

Humanas utländska koncernföretags tillgångar och skulder omräknas till balansdagens kurs. Samtliga poster i resultaträkningen omräknas till årets genomsnittskurs. Omräkningsdifferenser förs direkt till koncernens eget kapital.

Rörelseförvärv

Humana redovisar rörelseförvärv enligt förvärvsmetoden från tidpunkten då bestämmande inflytande erhålls. Köpeskillingen som erlæggs i samband med förvärv redovisas till marknadsvärde vid förvärvstidpunkten, liksom förvärvade tillgångar och skulder. Skillnaden mellan köpeskillingen och det verkliga värdet av förvärvade tillgångar och skulder utgör goodwill. Goodwill är årligen föremål för nedskrivningsprövning, se vidare not K10. Vid förvärv där värdet av netto-tillgångar överstiger erlagd köpeskillning, sk. förvärv till lågt pris, intäktsförs mellanskillnaden omedelbart i resultaträkningen. Förvärvsrelaterade kostnader kostnadsförs när de uppstår.

Villkorade köpeskillningar redovisas till verkligt värde vid förvärvstidpunkten och villkorade köpeskillningar som är finansiella skulder och omvärderas vid varje rapporttidpunkt med värdeförändringen i rörelseresultatet.

Köpeskillingen i samband med förvärvet inkluderar inte betalningar som avser reglering av tidigare affärsförbindelser. Denna typ av regleringar redovisas i resultatet.

Intäkter

Bolagen inom Humana utför assistanstjänster hos kund samt boenden inom områdena äldreomsorg, HVB, jour- och familjehem, särskilda boenden och stöd-boenden. Intäkter redovisas när tjänsterna är utförda. Vård- och omsorgstjänster utförs i stor utsträckning i enlighet med avtal med månatlig fakturering. Ersättningen baseras på antal brukare, antal vård dygn, antal assistanstimmar, antal boendeplatser, eller liknande tjänster som koncernen utfört.

Personalkostnader

Kortfristiga ersättningar

Ersättningar till anställda redovisas som kostnad när tjänsterna utförts. En skuld för förväntade kostnader för bonusbetalningar redovisas när koncernen har en gällande rättslig eller informell förpliktelse att göra sådana betalningar till följd av att tjänster erhållits från anställda och förpliktelsen kan beräknas tillförlitligt.

Ersättningar vid uppsägning

Ersättningar vid uppsägning av personal kostnadsförs vid den tidigaste tidpunkten av när företaget inte längre kan dra tillbaka erbjudandet eller när företaget redovisar kostnader för omstrukturering. Ersättningar som beräknas bli reglerade efter tolv månader redovisas till dess nuvärde.

Pensionsförpliktelser

Humana har olika pensionsplaner vilka klassificeras som antingen avgiftsbestämda eller förmånsbestämda pensionsplaner.

En avgiftsbestämd pensionsplan är en pensionsplan där koncernens åtagande är begränsat till de fasta avgifter som inbetalas till den aktuella försäkringsgivaren. Pensionspremier hänförliga till avgiftsbestämda planer redovisas som personalkostnader i resultaträkningen i den takt de uppstår.

En förmånsbestämd pensionsplan är en pensionsplan som inte är avgiftsbestämd. Humanas förmånsbestämda åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän i Sverige (ITP2) tryggas genom försäkring i Alecta, som är en förmånsbestämd plan som omfattar fler arbetsgivare. För räkenskapsåret 2020 har Humana inte haft tillgång till sådan information som gör att det går att redovisa dessa planer som förmånsbestämda, vilket innebär att dessa planer redovisas som avgiftsbestämda planer.

Koncernen har gjort vissa pensionsutfästelser, vilka tryggas genom kapitalförsäkring. Pensionsåtagandet inklusive särskild löneskatt motsvarar värdet av tillgångarna i kapitalförsäkringen vid varje tillfälle.

Aktiesparprogram

Under 2017 lanserades ett aktiesparprogram vilket ger ledare möjlighet att förvärva aktier i Humana. Genom egen investering i form av sparaktier, till aktiekursen på investeringsdagen, och genom fortsatt anställning ges rätt till matchningsaktier vid kvalifikationsperiodens utgång. Utöver detta kan prestationsaktier tilldelas under förutsättning att vissa förutbestämda mål uppnås under kvalifikationsperioden. Aktiesparprogrammet redovisas löpande under kvalifikationsperioden direkt mot eget kapital. Programmet löpte ut den 31 januari 2020.

Finansiella intäkter och kostnader

Finansiella intäkter består av ränteutgifter och i förekommande fall utdelningsintäkter, samt vinst vid omvärdering eller avyttring av finansiella instrument.

Finansiella kostnader består av räntekostnader på lån, inklusive periodiserade transaktionskostnader och leasingsskuld, förlust vid värdeförändring eller avyttring av finansiella instrument.

Valutakursvinster och valutakursförluster redovisas brutto.

Ränteutgifter och räntekostnader redovisas enligt effektivräntemetoden medan utdelningar redovisas i resultaträkningen när rätten att erhålla utdelning fastställs.

Leasing

Leasingavtal där koncernen är leasetaagare

Koncernen redovisar en nyttjanderättstillgång och en leasingsskuld vid leasingavtalets inledningsdatum. Nyttjanderättstillgången värderas initialt till anskaffningsvärde, vilket består av leasingsskuldens initiala värde med tillägg för leasingavgifter som betalats vid eller före inledningsdatumet plus eventuella initiala direkta utgifter. Nyttjanderättstillgången skrivs av linjärt från inledningsdatumet till det tidigare av slutet av tillgångens nyttjandeperiod och leasingperiodens slut, vilket i normalfallet är leasingperiodens slut. Leasingsskuldens som delas upp i långfristig och kortfristig del, värderas initialt till nuvärdet av återstående leasingavgifter under den bedömda leasingperioden. Leasingperioden utgörs av den ej uppsägningsbara perioden med tillägg för ytterligare perioder i avtalet om det vid inledningsdatumet bedöms som rimligt säkert att dessa kommer nyttjas. Leasingavgifterna diskoneras i normalfallet med koncernens marginella upplåningsränta, vilken utöver koncernens/företagets kreditrisk återspeglar respektive avtals leasingperiod, valuta och kvalitet på underliggande tillgång som tänkt säkerhet. I de fall leasingavtalets implicita ränta lätt kan fastställas används dock den räntan, vilket är fallet med koncernens leasade bilar. Skuldens värde ökas med räntekostnaden för respektive period och reduceras med leasingbetalningarna. Räntekostnaden beräknas som skuldens värde gånger diskoneringsräntan. Leasingsskuldens för koncernens lokaler med hyra som indexuppräknas beräknas på den hyra som gäller vid respektive rapportperiods slut. Vid denna tidpunkt justeras skulden med motsvarande justering av nyttjanderättstillgångens redovisade värde. På motsvarande sätt justeras skuldens och tillgångens värde i samband med att ombedomning sker utav leasingperioden. Detta sker i samband med att sista uppsägningsdatumet inom tidigare bedömd leasingperiod för lokalhyresavtal har passerats alternativt då betydelsefulla händelser inträffar eller omständigheterna på ett betydande sätt förändras på ett sätt som är inom Koncernens kontroll och påverkar den gällande bedömningen av leasingperioden. För leasingavtal som har en leasingperiod på 12 månader eller mindre, vid avtalets ingång, eller med en underliggande tillgång av lågt värde, understigande 5 TUSD, redovisas inte någon nyttjanderättstillgång och leasingsskuld. Leasingavgifter för dessa leasingavtal redovisas som kostnad linjärt över leasingperioden.

Sale and leaseback

Koncernen tillämpar bestämmelserna avseende intäktsredovisning för att avgöra om en sale and leaseback-transaktion ska redovisas som en försäljning. I de fall transaktionen uppfyller kraven för en försäljning värderas den nyttjanderätt som härrör från leaseback-transaktionen till andelen av det tidigare redovisade värdet av tillgången som hänför sig till nyttjanderätten som bibehålls av koncernen. Därmed redovisas bara eventuell vinst eller förlust som avser de rättigheter som överförs till köparen/leasegivaren. För fastställande av hur stor del av tillgången som bibehålls respektive hur stor del som överförs till köparen används relationen mellan den leasingsskuld som redovisas kopplat till leasebacken och det verkliga värdet på den sålda tillgången. Om ersättningen för försäljningen av tillgången överstiger det verkliga värdet på tillgången eller om framtida leasebetalningar är lägre än marknadsmässiga leasebetalningar redovisas skillnaden som en skuld. Resterande erhållen ersättning för försäljning av tillgången ligger som grund för att beräkna eventuell vinst eller förlust av transaktionen. I det fall villkoren är det omvända redovisas skillnaden som en försäktbetalning. Om överföringen av en tillgång inte uppfyller kraven avseende intäktsredovisning fortsätter koncernen att redovisa den överförda tillgången och redovisar en finansiell skuld som motsvarar den erhållna ersättningen.

Skatter

Inkomstskatter utgörs av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Inkomstskatter redovisas i årets resultat utom då underliggande transaktion redovisats i övrigt totalresultat eller i eget kapital varvid tillhörande skatteeffekt redovisas i övrigt totalresultat eller i eget kapital.

Aktuell skatt är skatt som ska betalas eller erhållas avseende aktuellt år, med tillämpning av de skattesatser som är beslutade eller i praktiken beslutade per balansdagen. Till aktuell skatt hör även justering av aktuell skatt hänförlig till tidigare perioder.

Uppskjuten skatt beräknas enligt balansräkningsmetoden med utgångspunkt i temporära skillnader mellan redovisade och skattemässiga värden på tillgångar och skulder. Temporära skillnader beaktas inte i koncernmässig goodwill och inte heller för skillnad som uppkommit vid första redovisningen av tillgångar och skulder som inte är rörelseförvärv och som vid tidpunkten för transaktionen inte påverkar vare sig redovisat eller skattepliktigt resultat. Värderingen av uppskjuten skatt baserar sig på hur underliggande tillgångar eller skulder förväntas bli realiserade eller reglerade. Uppskjuten skatt beräknas med tillämpning av de skattesatser och skatteregler som är beslutade eller i praktiken beslutade per balansdagen.

Uppskjutna skattefordringar avseende avdragsgilla temporära skillnader och underskottsavdrag redovisas endast i den mån det är sannolikt att dessa kommer att kunna utnyttjas. Värdet på uppskjutna skattefordringar reduceras när det inte längre bedöms sannolikt att de kan utnyttjas.

Immateriella tillgångar

Goodwill

Goodwill uppstår vid rörelseförvärv när erlagd köpeskilling överstiger verkligt värde av identifierbara nettotillgångar i förvärvad enhet. Goodwill skrivs inte av utan är föremål för nedskrivningsprövning, se nedan Nedskrivningar. Se vidare not K10.

Beträffande goodwill i förvärv före den 1 januari 2012 har koncernen vid övergången till IFRS inte tillämpat IFRS retroaktivt utan det per denna dag redovisade värdet utgör fortsättningsvis koncernens anskaffningsvärde, efter nedskrivningsprövning.

Övriga immateriella tillgångar

I samband med rörelseförvärv utvärderas i vilken utsträckning det finns identifierbara immateriella tillgångar som ska redovisas skilt från goodwill, såsom kundrelationer, varumärken, kundkontrakt eller annat. Därtill redovisas Humana aktiverade utgifter för systemutveckling och licenser som tillgång.

Övriga immateriella tillgångar redovisas till anskaffningsvärde med avdrag för ackumulerade avskrivningar (se nedan) och eventuella nedskrivningar (se redovisningsprincip).

Avskrivningsprinciper

Avskrivningar redovisas i årets resultat linjärt över beräknad nyttjandeperiod, såvida inte sådana nyttjandeperioder är obestämbara. Nyttjandeperioderna omprövas minst årligen. Goodwill prövas för nedskrivningsbehov årligen och dessutom så snart indikationer uppkommer som tyder på att tillgången ifråga har minskat i värde. Immateriella tillgångar med bestämbara nyttjandeperioder skrivs av från den tidpunkt då de är tillgängliga för användning. De beräknade nyttjandeperioderna är:

- systemutveckling och licenser 5–7 år
- kundrelationer 5–7 år

Materiella anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde efter avdrag för ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar. Materiella anläggningstillgångar som består av delar med olika förväntad nyttjandeperiod behandlas som separata komponenter av materiella anläggningstillgångar.

Anskaffningsvärdet för finansiella leasingavtal är det lägsta av leasingobjektets verkliga värde och nuvärdet av minimileaseavgifterna vid ingången av avtalet.

Vinst eller förlust vid avyttring eller utrangering av en tillgång redovisas i resultaträkningen som övrig rörelseintäkt/-kostnad.

Utgifter efter förvärvet

Tillkommande utgifter aktiveras endast om det är sannolikt att de framtida ekonomiska fördelar som är förknippade med utgiften kommer att komma företaget till del. Alla andra tillkommande utgifter redovisas som kostnad i den period de uppkommer.

Avskrivningsprinciper

Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod. Leasade tillgångar skrivs även de av över beräknad nyttjandeperiod eller över den avtalade leasingtiden, om den är kortare. Mark skrivs inte av.

Beräknade nyttjandeperioder;

Följande huvudgrupper av komponenter har identifierats och ligger till grund för avskrivningen på byggnader:

- Stomme 40–100 år
- Stomkompletteringar, innerväggar m.m. 20–40 år
- Installationer; värme, el, VVS, ventilation m.m. 25–40 år
- Yttre ytskikt; fasader, yttertak m.m. 20–70 år
- Inre ytskikt, maskinell utrustning m.m. 10–25 år
- Inventarier 5–10 år
- Investering annans fastighet kontraktstiden

Använda avskrivningsmetoder, restvärden och nyttjandeperioder omprövas vid varje års slut.

Nedskrivningar

Koncernens redovisade tillgångar bedöms vid varje balansdag för att avgöra om det finns indikation på nedskrivningsbehov.

Nedskrivning av materiella, immateriella tillgångar och nyttjanderättstillgångar

Om indikation på nedskrivningsbehov finns beräknas tillgångens återvinningsvärde (se nedan). För goodwill, andra immateriella tillgångar med obestämbar nyttjandeperiod och immateriella tillgångar som ännu ej är färdiga för användning beräknas återvinningsvärdet dessutom årligen. Om det inte går att fastställa väsentligen oberoende kassaflöden till en enskild tillgång, och dess verkliga värde minus försäljningskostnader inte kan användas, grupperas tillgångarna vid prövning av nedskrivningsbehov till den lägsta nivå där det går att identifiera väsentligen oberoende kassaflöden – en så kallad kassagenererande enhet.

En nedskrivning redovisas när en tillgångs eller kassagenererande enhets (grupp av enheters) redovisade värde överstiger återvinningsvärdet. En nedskrivning redovisas som kostnad i årets resultat. Då nedskrivningsbehov identifierats för en kassagenererande enhet fördelas nedskrivningsbeloppet i första hand till goodwill. Därefter görs en proportionell nedskrivning av övriga tillgångar som ingår i enheten.

Återvinningsvärdet är det högsta av verkligt värde minus försäljningskostnader och nyttjandevärde. Vid beräkning av nyttjandevärdet diskonteras framtida kassaflöden med en diskonteringsfaktor som beaktar riskfri ränta och den risk som är förknippad med den specifika tillgången.

Återföring av nedskrivningar

En nedskrivning av tillgångar som ingår i IAS 36 tillämpningsområde reverseras om det både finns indikation på att nedskrivningsbehovet inte längre föreligger och det har skett en förändring i de antaganden som låg till grund för beräkningen av återvinningsvärdet. Nedskrivning av goodwill återförs dock aldrig. En reversering görs endast i den utsträckning som tillgångens redovisade värde efter återföring inte överstiger det redovisade värde som skulle ha redovisats, med avdrag för avskrivning där så är aktuellt, om ingen nedskrivning gjorts.

Resultat per aktie

Beräkningen av resultat per aktie, före och efter utspädning, baseras på årets resultat och på det vägda genomsnittliga antalet stamaktier utestående under året.

Avsättningar

En avsättning skiljer sig från andra skulder genom att det råder ovisshet om betalningstidpunkt eller beloppets storlek för att reglera avsättningen. En avsättning redovisas i balansräkningen när det finns en befintlig legal eller informell förpliktelse som en följd av en inträffad händelse, och det är troligt att ett utflöde av ekonomiska resurser kommer att krävas för att reglera förpliktelsen samt en tillförlitlig uppskattning av beloppet kan göras.

Avsättningar görs med det belopp som är den bästa uppskattningen av det som krävs för att reglera den befintliga förpliktelsen på balansdagen.

Förlustkontrakt

En avsättning för förlustkontrakt redovisas när de förväntade fördelarna som koncernen väntas erhålla från ett kontrakt är lägre än de oundvikliga kostnaderna att uppfylla förpliktelserna enligt kontraktet.

Finansiella tillgångar och skulder – Finansiella instrument

Finansiella instrument som redovisas i balansräkningen inkluderar på tillgångssidan främst likvida medel, derivat och kundfordringar. På skuldsidan återfinns bland annat leverantörsskulder, låneskulder samt derivat.

En finansiell tillgång eller finansiell skuld redovisas i balansräkningen när bolaget blir part enligt instrumentets avtalsmässiga villkor. En fordran redovisas när bolaget presterat och en avtalsenlig skyldighet föreligger för motparten att betala, även om faktura ännu inte har skickats. Kundfordringar redovisas när faktura har skickats. Skulder redovisas när motparten har presterat och avtalsenlig skyldighet föreligger att betala, även om faktura ännu inte mottagits. Leverantörsskulder redovisas när faktura mottagits.

En finansiell tillgång tas bort från balansräkningen när rättigheterna i avtalet realiserar, förfaller eller bolaget förlorar kontrollen över dem. En finansiell skuld tas bort från balansräkningen när förpliktelsen i avtalet fullgörs eller på annat sätt utsläcks.

En finansiell tillgång och en finansiell skuld nettoredo visas endast när det föreligger en legal rätt att kvitta beloppen samt en avsikt att reglera posterna netto.

Förvärv och avyttring av finansiella tillgångar redovisas på affärsdagen, dvs den dag då bolaget förbinder sig att förvärva eller avyttra tillgången.

Värdering av finansiella instrument

Finansiella instrument klassificeras vid första redovisningstillfället och denna klassificering bestämmer värderingen av instrumenten.

Klassificering och värdering av finansiella tillgångar

Derivat: klassificeras till verkligt värde via resultatet.

Skuldinstrument: klassificeringen av finansiella tillgångar som är skuldinstrument, baseras på koncernens affärsmodell för förvaltning av tillgången och karaktären på tillgångens avtalsenliga kassaflöden. Instrumenten klassificeras till

- upplupet anskaffningsvärde
- verkligt värde via övrigt totalresultat, eller
- verkligt värde via resultatet

Koncernens samtliga finansiella tillgångar som är innehav i skuldinstrument redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Koncernens innehav i skuldinstrument utgörs främst av kundfordringar, likvida medel och upplupna intäkter. Finansiella tillgångar klassificerade till upplupet anskaffningsvärde värderas initialt till verkligt värde med tillägg av transaktionskostnader. Efter första redovisningstillfället värderas tillgångarna enligt effektivräntemetoden. Tillgångar klassificerade till upplupet anskaffningsvärde innehas enligt affärsmodellen att inkassera avtalsenliga kassaflöden som endast är betalningar av kapitalbelopp och ränta på det utestående kapitalbeloppet. Tillgångarna omfattas av en förlustreservering för förväntade kreditförluster. Kundfordringar redovisas initialt till det fakturerade beloppet.

Klassificering och värdering av finansiella skulder

Finansiella skulder klassificeras till upplupet anskaffningsvärde med undantag av derivat och villkorad tilläggsköpeskilling vid rörelseförvärv. Villkorade tilläggsköpeskillingar är normalt finansiella skulder och redovisas till verkligt värde via resultatet. Finansiella skulder redovisade till upplupet anskaffningsvärde värderas initialt till verkligt värde inklusive transaktionskostnader. Efter det första redovisningstillfället värderas de enligt effektivräntemetoden.

Derivat klassificeras till verkligt värde via resultatet förutom om de klassificeras som säkringsinstrument och den effektiva delen av säkringen redovisas i koncernens rapport över övrigt totalresultat.

Nedskrivning av finansiella tillgångar

För koncernens samtliga finansiella tillgångar som redovisas till upplupet anskaffningsvärde baseras reservering för kreditförluster på förväntade förluster.

Bedömningen görs för kundfordringar i första hand individuellt och i andra hand för ej individuellt nedskrivna fordringar baserat på grad av försening med betalning. Koncernens kunder avser kommuner och landsting, vilka har mycket god kreditvärdighet. Kundförlusterna har historiskt varit mycket små, vilket de förväntas fortsätta att vara.

Säkringsredovisning

Från och med 1 januari 2018 tillämpar koncernen säkringsredovisning avseende valutasäkring av nettoinvesteringar i utlandsverksamheter.

Humana säkrar nettoinvesteringar i EUR och NOK genom lån i dessa valutor. Den effektiva andelen av valutakursförändringar på lånen redovisas i Övrigt totalresultat och de ackumulerade valutakursförändringarna redovisas i en separat komponent i eget kapital, omräkningsreserven. Värdeförändringar som härrör från del av säkringen som inte är effektiv redovisas omedelbart i årets resultat. Vid avyttring av utlandsverksamheten omklassificeras den vinst eller förlust som ackumulerats i omräkningsreserven till årets resultat, vilket därmed påverkar resultatet från avyttringen.

Eventualförpliktelser

En eventualförpliktelse redovisas när det finns ett möjligt åtagande som härrör från inträffade händelser och vars förekomst bekräftas endast av en eller flera osäkra framtida händelser utom koncernens kontroll eller när det finns ett åtagande som inte redovisas som en skuld eller avsättning på grund av det inte är troligt att ett utflöde av resurser kommer att krävas eller inte kan beräknas med tillräcklig tillförlitlighet.

Not PM1 Moderbolagets redovisningsprinciper

Moderbolaget har upprättat sin årsredovisning enligt Årsredovisningslagen (1995:1554) och Rådet för finansiell rapporterings rekommendation RFR 2 Redovisning för juridiska personer. Även av Rådet för finansiell rapporterings utgivna uttalanden gällande för noterade företag tillämpas. RFR 2 innebär att moderbolaget i årsredovisningen för den juridiska personen ska tillämpa samtliga av EU antagna IFRS och uttalanden så långt detta är möjligt inom ramen för årsredovisningslagen, tryggandelagen och med hänsyn till sambandet mellan redovisning och beskattning. Rekommendationen anger vilka undantag från och tillägg till IFRS som ska göras.

Skillnad mellan koncernens och moderbolagets redovisningsprinciper

Skillnaderna mellan koncernens och moderbolagets redovisningsprinciper framgår nedan. De nedan angivna redovisningsprinciperna för moderbolaget har tillämpats konsekvent på samtliga perioder som presenteras i moderbolagets finansiella rapporter.

Andelar i dotterföretag

Andelar i dotterföretag redovisas i moderbolaget enligt anskaffningsvärdemetoden. Detta innebär att transaktionsutgifter inkluderas i det redovisade värdet för innehav i dotterföretag. I koncernredovisningen redovisas transaktionsutgifter hänförliga till dotterföretag direkt i resultatet när dessa uppkommer.

Finansiella instrument och säkringsredovisning

Med anledning av sambandet mellan redovisning och beskattning, tillämpas inte reglerna om finansiella instrument och säkringsredovisning i IFRS 9 i moderbolaget som juridisk person.

I moderbolaget värderas finansiella anläggningstillgångar till anskaffningsvärde minus eventuell nedskrivning och finansiella omsättningstillgångar enligt lägsta värdets princip. Anskaffningsvärdet för räntebärande instrument justeras för den periodiserade skillnaden mellan vad som ursprungligen betalades, efter avdrag för transaktionskostnader, och det belopp som betalas på förfallodagen (överkurs respektive underkurs).

Leasade tillgångar

Moderbolaget tillämpar inte IFRS 16, i enlighet med undantag i RFR 2. Som leasetagare redovisas leasingavgifter som kostnad linjärt över leasingperioden och således redovisas inte nyttjanderätter och leasingkulder i balansräkningen.

Koncernbidrag

Koncernbidrag redovisas i moderbolaget enligt alternativregeln. Både erhållna och lämnade koncernbidrag redovisas som bokslutsdispositioner. Aktieägar-tillskott förs direkt mot eget kapital hos mottagaren och aktiveras i aktier och andelar hos givaren, i den mån nedskrivning ej erfordras.

Obeskattade reserver

Obeskattade reserver redovisas i moderbolaget inklusive uppskjuten skatteskuld och inte som i koncernen uppdelad på uppskjuten skatteskuld och eget kapital.

Noter koncernen

Not K1 Segmentsredovisning och intäkter

Koncernens verksamhet delas upp i rörelsesegment baserat på vilka delar av verksamheten som verkställande direktören (vd) och Chief Financial Officer (CFO), som är företagets högsta verkställande beslutsfattare, följer upp, så kallad "management approach". Från och med kvartal tre 2019 har det tidigare rörelsesegmentet Övriga Norden delats upp på två separata rörelsesegment, Finland respektive Norge. Koncernens verksamhet är organiserad på det sätt att vd och CFO följer upp resultat per affärsområde. Affärsområdena utgör även rörelsesegment. Varje rörelsesegment har en chef som är ansvarig för den dagliga verksamheten och som regelbundet rapporterar utfallet av rörelsesegmentets prestationer till vd och CFO. Koncernens interna rapportering är därför uppbyggd så att vd och CFO kan följa upp affärsområdenas prestationer och resultat.

Individ och familj erbjuder vård och behandling inom psykiatri och psykosocialt förändringsarbete till klienter i alla åldersgrupper. Detta sker bland annat genom verksamheter som HVB, jour- och familjehem, särskilda boenden, öppenvård, stödboenden, bostäder med särskild service anpassade för individer med funktionsnedsättning samt särskoleverksamhet.

Personlig assistans erbjuder omsorgstjänster och assistans till individer med funktionsnedsättning.

Äldreomsorg tillhandahåller framförallt äldreboenden, men även dagverksamhet, trygghetsboenden, mötespunkter och anhörigservice.

Finland, erbjuder individ- och familjeomsorg för barn, ungdomar och familjer med psykiatriska diagnoser eller psykosocial problematik, bostäder för särskild service för personer med funktionsnedsättning samt äldreboenden och dagverksamhet för äldre.

Norge, erbjuder individ- och familjeomsorg, personlig assistans och bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning.

Övrigt, avser koncernens kostnader för koncerngemensamma funktioner såsom central administration och centrala projektkostnader. Vidare ingår intäkter och kostnader hänförliga till avyttring och förvärv av företag, samt verksamhet i Danmark. Resultateffekten av redovisningsprincipen IFRS 16 redovisas också i detta segment.

Resultaträkning per segment

2020, Mkr	Individ och familj	Personlig assistans	Äldreomsorg	Finland	Norge	Övrigt	Koncernen
Nettoomsättning – externa intäkter	2 101	2 931	608	1 326	788	17	7 771
Övriga rörelseintäkter	-	-	-	1	-	26	26
Totala intäkter	2 101	2 931	608	1 327	788	43	7 797
Resultat före avskrivningar och övriga rörelsekostnader ¹⁾	225	162	22	83	81	270	844
Avskrivningar	-34	-2	-12	-22	-12	-289	-371
Övriga rörelsekostnader	-1	-	-	-	-	-1	-2
Rörelseresultat	190	160	10	62	69	-20	471
Finansiella intäkter							6
Finansiella kostnader							-145
Resultat före skatt							332

¹⁾ Humana har under räkenskapsåret mottagit offentliga bidrag främst i form av lönebidrag och ersättning för sjuklönekostnader, men även för skyddsutrustning. Totala beloppet mottaget uppgår till 56 MSEK.

2019, Mkr	Individ och familj	Personlig assistans	Äldreomsorg	Finland	Norge	Övrigt	Koncernen
Nettoomsättning – externa intäkter	2 095	2 783	564	1 191	794	19	7 446
Övriga rörelseintäkter	-	-	-	13	-	8	21
Totala intäkter	2 095	2 783	564	1 204	794	26	7 467
Resultat före avskrivningar och övriga rörelsekostnader	201	156	23	66	67	211	725
Avskrivningar	-33	-2	-10	-18	-9	-256	-327
Övriga rörelsekostnader	-	-	-	-	-	-28	-28
Rörelseresultat	168	154	13	49	59	-72	369
Finansiella intäkter							125
Finansiella kostnader							-246
Resultat före skatt							249

Intäktsfördelning

Intäkterna fördelas på följande tjänster:

	2020	2019
Individ och familj	3 506	3 715
Personlig assistans	3 125	2 843
Äldreomsorg	1 140	888
Övrigt	26	21
Totala intäkter	7 797	7 467

Ingén kund står för mer än 10 procent av intäkterna.

Geografiska områden – Intäkter

	2020	2019
Sverige	5 664	5 449
Finland	1 327	1 204
Norge	788	794
Danmark	18	19
Totalt	7 797	7 467

Geografiska områden – Anläggningstillgångar¹⁾

	2020	2019
Sverige	4 100	4 097
Finland	1 604	1 664
Norge	544	601
Danmark	6	6
Totalt	6 253	6 368

¹⁾ Såsom anläggningstillgångar medtas ej finansiella instrument, uppskjutna skattefordringar och tillgångar avseende ersättningar efter avslutad anställning.

Not K2 Övriga rörelseintäkter och övriga rörelsekostnader**Övriga rörelseintäkter**

	2020	2019
Resultat vid försäljning av fastigheter/dotterföretag ¹⁾	26	9
Omvärdering av villkorade tilläggsköpeskillning	0	12
Totalt	26	21

¹⁾ Avser försäljning av fastigheter för både 2020 och 2019

Övriga rörelsekostnader

	2020	2019
Förvävsrelaterade kostnader	1	28
Övrigt	2	-
Totalt	2	28

Not K3 Förvärv av rörelse

Humana har genomfört 1 (2) rörelseförvärv under året och fortsätter därmed expansionen inom affärsområdet Personlig Assistans. 100 procent av aktierna har förvärvats i RO Omsorg Assistans AB.

Goodwill

Den goodwill som uppstått genom förvärven 2020 och 2019 hänför sig till personalens kompetens om behandlingsmetoder, etablering av marknadsposition, de synergieffekter som förväntas uppstå när enheterna integreras med övriga i koncernen samt den underliggande lönsamheten i de förvärvade verksamheterna. Ingen del av den goodwill som uppkommit under 2020 och 2019 är skattemässigt avdragsgill.

Genomförda förvärv 2020**RO Omsorg Assistans AB november 2020**

- företaget tillhandahåller personlig assistans

Villkorad köpeskillning

Villkorad köpeskillning förekommer i förvärvet av RO Omsorg Assistans AB. Den villkorade köpeskillningen kan maximalt uppgå till 1 msek och den hänför sig till osäkra kundfordringar och ansökta bidrag.

Förvävsrelaterade kostnader

Förvävsrelaterade kostnader om 1 Mkr (28) avser arvoden till konsulter och jurister främst för finansiell och legal due diligence i samband med förvärv och har redovisats som övriga rörelsekostnader i resultaträkningen.

Förvärvade fordringar

Osäkra kundfordringar har förvärvats, de är justerade i nettotillgångarna och justeras genom den villkorade köpeskillningen.

Förvärv efter balansdagen

Koncernen har efter balansdagen ingått avtal om att förvärva det svenska individ- och familjeföretaget Team J-son.

Förvärvade företagets nettotillgångar vid förvärvstidpunkten

2020, Mkr	RO Omsorg Assistans AB ¹⁾
Anläggningstillgångar	0
Omsättningstillgångar	9
Långfristiga skulder	-
Kortfristiga skulder	-5
Netto identifierbara tillgångar och skulder	4
Goodwill	9
Total köpeskillning	13
Villkorad köpeskillning	-1
Likvida medel i förvärvade enheter	-1
Påverkan på likvida medel	10
	Övrigt
Reglerade köpeskillningar hänförlig till tidigare förvärv	8
Total påverkan på likvida medel	18

¹⁾ Förvärvsanalysen är preliminär, då slutavräkning inte har beräknats.

Humanas förvärv under 2020 har totalt ökat koncernens intäkter med 9 Mkr och årets rörelseresultat med 1 Mkr. Om förvärvet hade inträffat per den 1 januari 2020 uppskattar företagsledningen att koncernens intäkter skulle ha varit 7 842 Mkr (45 Mkr högre) och årets resultat 265 Mkr (3 Mkr högre).

Genomförda förvärv 2019**Coronaria Hoiva Oy (Finland) april 2019**

- företaget är en av de största privata omsorgsaktörerna i Finland och bedriver verksamhet inom äldreboende, social psykiatri för vuxna och LSS-boenden. Verksamheten har 63 enheter.

Assistans på Gotland AB (Personlig Assistans) juni 2019

- mindre verksamhet som tillhandahåller personlig assistans.

Villkorad köpeskillning

Villkorad köpeskillning förekommer inte i förvärven 2019.

Förvärvade företagets nettotillgångar vid förvärvstidpunkten

2019, Mkr	Coronaria Hoiva Oy	Mindre förvärv och övrigt, totalt	Total
Anläggningstillgångar	339	0	339
Omsättningstillgångar	115	10	125
Långfristiga skulder	-525	-2	-527
Kortfristiga skulder	-108	-9	-117
Netto identifierbara tillgångar och skulder	-177	-1	-178
Goodwill	695	7	702
Total köpeskillning	517	6	523
Villkorad köpeskillning	0	0	0
Likvida medel i förvärvade enheter	-38	-4	-42
Påverkan på likvida medel	478	1	480
		Övrigt	Total
Reglerade köpeskillningar hänförlig till tidigare förvärv	-	3	3
Total påverkan på likvida medel	478	5	483

Humanas förvärv under 2019 ökade koncernens intäkter med 479 Mkr och årets rörelseresultat med -16 Mkr. Om förvärven hade inträffat per den 1 januari 2019 uppskattar företagsledningen att koncernens intäkter skulle ha varit 7 634 Mkr (167 Mkr högre) och årets resultat 185 Mkr (2 Mkr lägre).

Not K4 Övriga externa kostnader

Mkr	2020	2019
Direkta verksamhetskostnader ¹⁾	312	309
Inköpta tjänster	66	76
Lokal- och fastighetskostnader	182	200
IT kostnader	107	108
Marknadsföringskostnader	20	25
Övriga kostnader	227	240
Totalt övriga externa kostnader	913	958

¹⁾ Direkta verksamhetskostnader avser inköp av mat, aktiviteter och omkostnader för klienter etc.

Not K5 Anställda, personalkostnader och ersättningar till ledande befattningshavare

Kostnader för ersättningar till anställda

Kostnader som redovisas för ersättningar till anställda delas upp enligt följande:

Mkr	2020	2019
Löner och ersättningar	4 590	4 329
Pensionskostnader, avgiftsbaserade planer	287	244
Sociala avgifter	1 053	1 035
Övriga personalkostnader	109	176
Totalt	6 039	5 784

Medelantalet anställda

2020	Medelantalet anställda	Varav män, %
Sverige	8 061	30
Norge	838	43
Finland	1 669	24
Danmark	23	43
Totalt	10 592	31

2019	Medelantalet anställda	Varav män, %
Sverige	7 811	30
Norge	799	44
Finland	1 538	23
Danmark	26	38
Totalt	10 175	31

Moderbolaget har enbart en person anställd, vd Rasmus Nerman, vars ersättning framgår av tabellen "Ersättningar till styrelse och koncernledning" sid 95.

Pensioner

Huvuddelen av tjänstemän i Sverige omfattas av ITP1. För det fåtal tjänstemän som tryggas av förmånsbestämda pensionsåtaganden ITP2 för ålder- och familjepension sker detta genom försäkring i Alecta. Premien för den förmånsbestämda ålders- och familjepensionen är individuellt beräknad och är bland annat beroende av lön, tidigare intjänad pension och förväntad återstående tjänstgöringstid. Förväntade avgifter nästa rapportperiod för ITP 2-försäkringar som är tecknade i Alecta uppgår till 15 Mkr (2020 betalades 14 Mkr).

Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska metoder och antaganden, vilka inte överensstämmer med IAS 19. Den kollektiva konsolideringsnivån ska normalt tillåtas variera mellan 125 och 175 procent. Om Alectas kollektiva konsolideringsnivå understiger 125 procent eller överstiger 175 procent ska åtgärder vidtas i syfte att skapa förutsättningar för att konsolideringsnivån återgår till normalintervallet. Vid låg konsolidering kan en åtgärd vara att höja det avtalade priset för nyteckning och minskning av befintliga förmåner. Vid hög konsolidering kan en åtgärd vara att införa premie-reduktioner. Alectas preliminära konsolideringsgrad för 2020 är 148 procent (148). Premierna till Alecta fastställs genom antaganden om ränta, livslängd, driftskostnader och avkastningsskatt och är beräknad så att betalning av konstant premie till pensionstidpunkten räcker för hela målförmånen, som baseras på den försäkrades nuvarande pensionsmedförande lön, då ska vara intjänad. Det saknas ett fastställt regelverk för hur underskott som kan uppkomma ska hanteras, men i första hand ska förluster täckas av Alectas kollektiva konsolideringskapital, och leder således inte till ökade kostnader genom höjda avtalade premier. Det saknas även regelverk för hur eventuella överskott eller underskott ska fördelas vid utveckling av planen eller företags utträde ur planen.

Koncernen har även gjort pensionsutfästelser, vilka tryggas genom kapitalförsäkring, som är pantförskriven till förmån för förmånstagarna. Ingen del avser ledande befattningshavare. Pensionsåtagandet är villkorat av värdet i kapitalförsäkringen och motsvarar därför värdet av tillgångarna i kapitalförsäkringen vid varje tillfälle och redovisas därför som en avgiftsbaserad plan, då Humana inte har någon skyldighet att tillskjuta pengar och förmånstagaren står all risk. Kapitalförsäkringen överfördes under 2019 till förmånstagarna och värdet på tillgångarna per balansdagen uppgick till - Mkr (-). Inga nya inbetalningar sker avseende dessa pensionsutfästelser.

LTI 2020-2022

Ett nytt LTI-program lanserades under 2020 i enlighet med årsstämmans beslut. För det finansiella prestationsmålet används bolagets vinst per aktie under 2020, 2021 och 2022 vilken mäts årligen och ger utfall i spannet 90-100 procent av målen. Utfallet är maximalt 10-30 procent av baslönen sammantaget över tre år och där max är med en fjärdedel 2020 och 2021 respektive, och med två fjärdedelar för 2022. Oavsett intjäningsår betalas LTI ut under första kvartalet 2023 och förutsätter fortsatt anställning under hela perioden.

Incitamentsprogram

Under 2020 fanns två incitamentsprogram, ett teckningsoptionsprogram till koncernledningen och ett aktiesparprogram till övriga ledare, som båda löpte ut. Syftet med att införa incitamentsprogrammen var att uppmuntra till ett brett aktieägarande bland Humanas ledare, underlätta rekrytering, behålla kompetenta medarbetare samt höja motivationen att uppnå eller överträffa Humanas finansiella mål.

Under 2020 tillkom ett incitamentsprogram bestående av syntetiska optioner utställt av Impilo Care AB, Humanas huvudägare.

Syntetiska optioner

Styrelseledamöter och ledande befattningshavare i Humana erbjöds i juni 2020 att förvärva syntetiska optioner i Humana utställda av Impilo Care AB. Humana medverkade inte i erbjudandet och det kommer inte föranleda några kostnader för Humana. Totalt förvärvades 461 000 syntetiska optioner. Det sammanlagda marknadsvärdet av optionerna vid transaktionstillfället har beräknats till ca 1,4 miljoner kronor. De syntetiska optionerna är hänförliga till Humanas aktie och har en löptid om tre år. Optionerna kan utnyttjas under perioden 1 april 2023 till 30 juni 2023. Lösenpriset uppgår till 77,90 kronor per styck. Koncernledningens innehav av optioner i Humana AB framgår av tabellen i Bolagsstyrningsrapporten sidan 57.

Optionerna marknadsvärderades med hjälp av Black & Scholes modellen och gav ett marknadsvärde på 3,00 kr per option.

Förutsättningar i värderingen

Aktiepris	47 kr
Volatilitet	31%
Risikfri ränta	-0,20%

Teckningsoptioner

Teckningsoptionerna emitterades vid tidpunkten för Humanas börsintroduktion 2016, varifrån koncernledningens medlemmar har förvärvat teckningsoptioner till marknadsvärde. Totalt emitterades 1 440 420 teckningsoptioner. Programmet löpte ut den 31 mars 2020. Teckningsoptionsprogrammet har inte inneburit någon kostnad för Humana. Teckningsoptionerna har givits ut i tre separata serier med marknadsvärde per serie enligt nedan:

	Totalt antal	Kan utnyttjas under period	Teckningskurs, kr	Marknadsvärde per serie, kr
Serie 1	480 140	1-31 mars 2018	74,4	3,72
Serie 2	480 140	1-31 mars 2019	77,5	4,26
Serie 3	480 140	1-31 mars 2020	80,6	4,54

Förutsättningarna i värderingen

Aktiepris	62 kr (IPO pris)
Volatilitet	22%
Risikfri ränta	-0,42%, -0,33% respektive -0,22%

Antal teckningsoptioner	2020	2019
Utestående 1 januari	480 140	960 280
Förvärvade	-	-
Förverkade	-	-
Inlösta	-	-
Förfallna	-480 140	-480 140
Utestående 31 december	0	480 140

Se även not K9 Resultat per aktie.

Aktiesparprogram Humana

I januari 2017 lanserades ett aktiesparprogram vilket ger ledare möjlighet att förvärva aktier i Humana. För aktiesparprogrammet fick deltagarna investera i sparaktier (till marknadspris) och hade, baserat på programmets villkor, möjlighet att erhålla matchningsaktier samt eventuellt även prestationsaktier, vid programmets slut. Aktiesparprogrammet redovisas löpande under kvalifikationsperioden direkt mot eget kapital. Beräkningen baseras på värdeförändringen av matchningsaktier respektive prestationsaktier och redovisas löpande som en avsättning. Den totala kostnaden för programmet uppgick till 7 Mkr, varav - Mkr (2) har belastat räkenskapsår 2020. Antalet anmälda sparaktier per 31 mars 2020 uppgick sammanlagt till 44 045, vilket motsvarade en tilldelning om 49 611 aktier. Tilldelningen av aktierna genomfördes april-maj 2020.

Antal aktier inom aktiesparprogram	2020	2019
Utestående 1 januari	61 667	73 000
Förvärvade	-	-
Förverkade	-12 056	-11 333
Inlösta	-49 611	-
Förfallna	-	-
Utestående 31 december	0	61 667

Årsstämmans riktlinjer för ersättningar till ledande befattningshavare

Styrelsen föreslog och årsstämman 2020 beslutade att anta följande riktlinjer för lön och annan ersättning till styrelseledamöter, verkställande direktör och andra ledande befattningshavare. Med ledande befattningshavare avses medlemmar i koncernledningen. Riktlinjerna gäller för avtal som ingås efter stämmans beslut samt för det fall ändringar görs i befintliga avtal efter denna tidpunkt. Riktlinjerna omfattar inte styrelsearvode som beslutas av bolagsstämman eller sådana emissioner och överlåtelser som omfattas av 16 kap. aktiebolagslagen.

Anställningsvillkor för vd och övriga medlemmar av koncernledningen

Anställningsvillkoren för vd och övriga medlemmar av koncernledningen är i enlighet med de riktlinjer som beslutats på bolagsstämman. Kortsiktig rörlig ersättning, STI, utgår enligt samma villkor för vd och övriga medlemmar av koncernledningen medan långsiktig rörlig ersättning, LTI, utgår med 30 procent av den fasta lönen till vd och 10–20 procent av den fasta lönen för övriga medlemmar av koncernledningen. Vid uppsägning finns en ömsesidig uppsägningstid om 24 månader för vd och 6 månader för övriga medlemmar av koncernledningen. Utöver detta utgår inget avgångsvederlag.

Riktlinjernas främjande av Humanas affärsstrategi, finansiell måluppfyllnad samt långsiktiga intressen och hållbarhet

Humanas affärsstrategi är i korthet följande. Alla har rätt till ett bra liv. För att samhället ska klara att möta de växande och allt svårare behoven inom den nordiska välfärden krävs en mångfald av utövare. Humanas ambition är att vara den självklara utföraren av omsorgstjänster för kunder, klienter och beställare med höga kvalitetskrav. Strategin för att nå dit varje dag bygger på fyra målområden; kvalitativ verksamhet, långsiktig och lönsam tillväxt, att vara en attraktiv arbetsgivare och att vara en ansvarstagande samhällsaktör. För ytterligare information om Humanas affärsstrategi, Humanas hemsida.

Det är för Humana och dess aktieägare av grundläggande betydelse att dessa riktlinjer i ett kort- och långsiktigt perspektiv skapar goda förutsättningar att attrahera och behålla skickliga medarbetare. Syftet med riktlinjerna är att skapa ökad transparens i ersättningsfrågor och genom väl genomtänkta ersättningsstrukturer skapa incitament för ledande befattningshavare att verkställa strategiska planer och uppnå bolagets finansiella mål. Detta för att stödja Humanas affärsstrategi samt långsiktiga intressen, inklusive dess hållbarhet. För att uppnå syftet är det viktigt att vidmakthålla marknadsmässiga och konkurrenskraftiga ersättningsvillkor till de ledande befattningshavarna.

Ersättning och ersättningsformer

Ersättning till ledande befattningshavare ska omfattas av fast lön, rörlig ersättning, pension och övriga förmåner. Styrelsen kan härutöver bereda och stämman besluta om aktie- och aktiekursrelaterade incitamentsprogram. Den sammantagna ersättningen ska vara marknadsmässig, konkurrenskraftig och återspeglar individens prestationer och ansvar samt koncernens resultatutveckling. Nedan beskrivs de olika former av ersättning som kan komma att betalas ut.

Fast lön

Vid maximalt utfall av den rörliga delen av ersättningen utgör den fasta lönen 63 procent av den totala ersättningen.

Rörlig ersättning

Syftet med den rörliga ersättningen är att skapa incitament för ledande befattningshavare att leverera goda resultat samt att förena ledande befattningshavares intressen med aktieägarnas intressen.

Den rörliga ersättningen kan bestå av en kortsiktig (STI) och en långsiktig (LTI) rörlig ersättning som utbetalas kontant under ett eller tre år. Rörlig ersättning ska förutsätta uppfyllelse av definierade och mätbara mål. Den kortsiktiga rörliga ersättningen ska vara maximerad till 30 procent i förhållande till den fasta lönen och den långsiktiga rörliga ersättningen ska vara maximerad till 30 procent i förhållande till den fasta lönen.

Målen för rörlig ersättning ska vara relaterade till utfall av finansiella mål för koncernen och affärsområdena samt tydligt definierade individuella mål avseende specifika arbetsuppgifter, såsom kundnöjdhet, projektutfall och miljö- och samhällspåverkan. De senare används för att säkerställa fokus på icke finansiella mål av särskilt intresse. Målen ska vara utformade så att de främjar koncernens affärsstrategi och långsiktiga intressen, inklusive dess hållbarhet.

De finansiella målen fastställs av styrelsen i syfte att säkerställa att de är i linje med bolagets affärsstrategi och finansiella målsättning.

När mätperioden för uppfyllelse av de förutbestämda målen för utbetalning av rörlig ersättning avslutats ska det genom en helhetsbedömning bedömas i vilken utsträckning dessa mål har uppfyllts. Ersättningsutskottet ansvarar för bedömningen av koncernledningen. Såvitt avser de finansiella målen ska bedömningen ta utgångspunkt i den av Humana senast offentliggjorda finansiella informationen.

Humana har inte några uppskovsperioder eller möjlighet att enligt avtal återkräva rörlig ersättning.

Pension

Huvudregeln är att pensionsavsättningar baseras på kollektivavtalsbestämmelser inom respektive geografisk marknad. Vid ingående av nya pensionsavtal ska

ledande befattningshavare som är pensionsberättigade ha premiebestämda pensionsavtal baserade på fast lön. Rörlig ersättning ska vara pensionsgrundande. Pensionering sker för ledande befattningshavare enligt respektive lands pensionsregler. Pensionspremierna varierar för respektive geografisk marknad och pensionspremiernas storlek ska följa kollektivavtalsbestämmelser.

Beträffande anställningsförhållanden som lyder under andra regler än svenska får, såvitt avser pensionsförmåner, vederbörliga anpassningar ske för att följa tvingande sådana regler eller fast lokal praxis, varvid dessa riktlinjers övergripande ändamål så långt möjligt ska tillgodoses.

Övriga förmåner

Övriga förmåner, såsom företagsbil, ersättning för friskvård, sjukvårds- och sjukförsäkring, ska utgöra en mindre del av den totala kompensationen och överensstämma med vad som är marknadsmässigt brukligt.

Beträffande anställningsförhållanden som lyder under andra regler än svenska får, såvitt avser andra förmåner, vederbörliga anpassningar ske för att följa tvingande sådana regler eller fast lokal praxis, varvid dessa riktlinjers övergripande ändamål så långt möjligt ska tillgodoses.

Särskilda ersättningar

Ytterligare kontant rörlig ersättning kan utgå vid extraordinära omständigheter, förutsatt att sådana extraordinära arrangemang är tidsbegränsade och endast görs på individnivå antingen i syfte att rekrytera eller behålla befattningshavare, eller som ersättning för extraordinära arbetsinsatser utöver personen ordinarie arbetsuppgifter. Sådan ersättning får inte överstiga ett belopp motsvarande individens årliga fasta lön och maximala rörliga ersättning samt ej utges mer än en gång per år och per individ. Beslut om sådan ersättning ska kunna fattas av ersättningsutskottet.

Ersättning till styrelseledamöter

Stämموvalda styrelseledamöter ska i särskilda fall kunna erhålla arvode och annan ersättning för arbete som utförs för Humanas räkning, vid sidan av styrelsearbetet. För sådana tjänster ska kunna utgå ett marknadsmässigt arvode som ska godkännas av styrelsen.

Villkor vid uppsägning m.m.

Avgångsvederlag ska, normalt sett, utgå vid uppsägning från Humanas sida. Medlemmar i koncernledningen ska normalt ha en uppsägningstid om högst sex månader i kombination med ett avgångsvederlag motsvarande sex månaders fast lön. Då anställningstiden överskrider fem år ska uppsägningstiden från Humanas sida ökas till tolv månader, medan den från den ledande befattningshavarens sida ska förbli sex månader. För verkställande direktören gäller vid uppsägning från Humanas sida en uppsägningstid om sex månader och ett avgångsvederlag om tolv månader. Inget avgångsvederlag ska utgå vid uppsägning från den anställdes sida. Avtal om avgångsvederlag träffas separat efter beslut i ersättningsutskottet.

Lön och anställningsvillkor för övriga anställda

Vid framtagandet av detta förslag till riktlinjer har lön och anställningsvillkor för Humanas anställda beaktats genom att uppgifter om anställdas totalersättning, ersättningens komponenter samt ersättningens ökning och ökningstakt över tid har utgjort en del av styrelsens beslutsunderlag vid utvärderingen av skäligheten av riktlinjerna och de begränsningar som följer av dessa.

Beslutsprocessen för att fastställa, se över och genomföra riktlinjerna

Styrelsen har inrättat ett ersättningsutskott. I utskottets uppgifter ingår att bereda styrelsens beslut om förslag till riktlinjer till ledande befattningshavare. Styrelsen ska upprätta förslag till nya riktlinjer åtminstone vart fjärde år och lägga fram förslaget för beslut vid årsstämman. Riktlinjerna ska gälla till dess att nya riktlinjer antagits av bolagsstämman. Ersättningsutskottet ska följa och utvärdera program för rörliga ersättningar för bolagsledningen, tillämpningen av riktlinjerna samt gällande ersättningsstrukturer och ersättningsnivåer i bolaget.

Ersättningsutskottets ledamöter är oberoende i förhållande till bolaget och bolagsledningen. Vid styrelsens behandling av och beslut i ersättningsrelaterade frågor närvarar inte verkställande direktör eller andra personer i bolagsledningen, i den mån de berörs av frågorna. Vid alla beslut säkerställs att intressekonflikter motverkas samt att eventuella intressekonflikter hanteras i enlighet med bolagets ramverk för styrning som består av en uppförandekod, policyer och riktlinjer.

Frångående av riktlinjerna

Styrelsen får besluta att tillfälligt frånga riktlinjerna helt eller delvis, om det i ett enskilt fall finns särskilda skäl för det och ett avsteg är nödvändigt för att tillgodose bolagets långsiktiga intressen, inklusive dess hållbarhet, eller för att säkerställa bolagets ekonomiska bärkraft.

Beskrivning av betydande förändringar av riktlinjerna

Riktlinjernas innehåll har setts över och anpassats med anledning av de lagkrav som uppkommit till följd av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2017/828 om ändring av direktiv 2007/36/EG vad gäller uppmuntrande av aktieägares långsiktiga engagemang.

Könsfördelning i styrelse och koncernledning per 31 december 2020

Styrelsen består av 3 (3) män och 4 (3) kvinnor.
Koncernledningen består av 4 (5) män och 5 (4) kvinnor.

Ersättningar till styrelse och koncernledning

Löner och ersättningar fördelade enligt typ av ersättning per styrelseledamot och till koncernledning:

2020, Tkr	Löner och andra ersättningar	STI	LTI	Pension	Totalt
Styrelse					
Sören Mellstig, ordf.	644				644
Karita Bekkemellem	150				150
Magdalena Gerger	280				280
Per Granath	88				88
Kirsi Komi	258				258
Monica Lingegård	267				267
Anders Nyberg	160				160
Fredrik Strömholm	347				347
Totalt styrelse	2 194				2 194
Rasmus Nerman, Koncernchef	5 005 ¹⁾	1 107	308	1 281	7 701
Övriga (10 personer)	14 972	2 489	581	2 895	20 938
Totalt koncernledning	19 977	3 596	889	4 176	28 638
Totalt i koncernen	22 171	3 596	889	4 176	30 832

¹⁾ Under året har semesterdagar äldre än 5 år betalats ut i enlighet med koncernens policy.

Ersättningar till styrelse och koncernledning

Löner och ersättningar fördelade enligt typ av ersättning per styrelseledamot och till koncernledning:

2019, Tkr	Löner och andra ersättningar	STI	Pension	Totalt
Styrelse				
Sören Mellstig, ordf.	408			408
Per Bätelson	226			226
Ulrika Östlund	87			87
Helen Fasth Gillstedt	136			136
Per Granath	244			244
Kirsi Komi	250			250
Monica Lingegård	243			243
Fredrik Strömholm	245			245
Magdalena Gerger	181			181
Totalt styrelse	2 020			2 020
Rasmus Nerman, Koncernchef och vd	4 063	-	1 440	5 503
Övriga (9 personer)	14 040	672	3 712	18 424
Totalt koncernledning	18 103	672	5 152	23 927
Totalt i koncernen	20 123	672	5 152	25 947

Not K6 Ersättning till revisorer

Mkr	2020	2019
KPMG AB		
– revisionsuppdrag	6	6
– skatterådgivning	0	0
– övriga tjänster	1	1
Summa	7	7

Med revisionsuppdrag avses revisorns arbete för den lagstadgade revisionen och med revisionsverksamhet olika typer av kvalitetssäkrings tjänster. Övriga tjänster är sådant som inte ingår i revisionsuppdrag eller skatterådgivning.

Not K7 Finansiella intäkter och kostnader

Finansiella intäkter

Mkr	2020	2019
Ränteintäkter likvida medel	1	1
Valutakursvinster	5	124
Summa finansiella intäkter	6	125

Finansiella kostnader

Räntekostnader för upplåning till upplupet anskaffningsvärde:

Mkr	2020	2019
Banklån	62	63
Leasingskuld, räntekostnad	79	71
Valutakursförluster	3	111
Summa finansiella kostnader	145	246

Not K8 Skatt

Följande komponenter ingår i skattekostnaden:

Mkr	2020	2019
Aktuell skattekostnad (+)/skatteintäkt (-)		
Årets skattekostnad	74	87
Justering av skatt hänförlig till tidigare år	1	2
	75	89
Uppskjuten skattekostnad (+)/skatteintäkt (-)		
Summa uppskjuten skatteintäkt	-5	-27
Redovisad skatt	70	61
Mkr	2020	2019
Avstämning av effektiv skatt		
Redovisat resultat före skatt	332	249
Skatt enligt gällande skattesats (21,4%)	71	53
Skatteeffekt av:		
Ej avdragsgilla kostnader	4	14
Ej skattepliktiga intäkter	-5	-11
Justering av skatt hänförlig till tidigare år	-1	4
Ökning av underskottsavdrag utan motsvarande aktivering av uppskjuten skatt	1	4
Schablonränta på periodiseringsfond	1	0
Skilnad i skattesats mellan moderföretag och utländska dotterföretag	0	0
Justering ändrad skattesats	0	-2
Övrigt	-1	-2
Redovisad skatt	70	61
Uppskjuten skattefordran		
Materiella anläggningstillgångar	12	10
Leasingskuld	22	17
Nettoredovisning	-5	-2
Summa uppskjuten skattefordran	28	25
Uppskjuten skatteskuld		
Obeskattade reserver, periodiseringsfonder	-75	-73
Nettoredovisning	5	2
Summa uppskjuten skatteskuld	-70	-71

Förändringen i uppskjuten skattefordran om 4 Mkr (27) avser uppskjuten skatteintäkt redovisad i resultaträkningen om 5 Mkr (27) och valutakursförändringar om 1 Mkr (0).

Ej redovisade uppskjutna skattefordringar

Underskottsavdrag och avdragsgilla temporära skillnader för vilka uppskjuten skatt inte redovisas i balansräkningen uppgår till 47 Mkr (46), motsvarande en uppskjuten skattefordran om 9 Mkr (9).

Uppskjutna skattefordringar avseende dessa poster redovisas inte, då underskotten är föremål för koncernbidragssparrar och med gällande lagstiftning inte kan utnyttjas så länge verksamheten bedrivs i den legala enheten.

Not K9 Resultat per aktie

Mkr	2020	2019
Årets resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare	262	187
Årets resultat	262	187
Resultat per aktie före och efter utspädning, kr	4,94	3,54
Vägt genomsnittligt antal utestående aktier	52 994 725	53 140 064

Instrument som kan ge framtida utspädningseffekt

Humana har inga pågående långsiktiga aktierelaterade incitamentsprogram för ledande befattningshavare eller andra anställda.

Not K10 Goodwill**Goodwill**

Mkr	2020	2019
Ackumulerade anskaffningsvärden vid årets ingång	3 897	3 168
Förvärv av dotterföretag	9	702
Justering av förvärvsanalys	-	8
Avyttring av dotterföretag	-10	-
Valutakursdifferenser	-81	19
Vid årets utgång	3 815	3 897

Nedskrivningsprövning

Goodwill allokeras till kassagenererande enheter för att utvärdera om nedskrivningsbehov föreligger enligt följande:

Mkr	2020-12-31	2019-12-31
Individ och familj	1 422	1 422
Personlig assistans	993	985
Äldreomsorg	8	18
Norge	382	424
Finland	1 004	1 043
Danmark	6	6
Summa	3 815	3 897

Goodwillvärdet prövas årligen för att se om det finns ett nedskrivningsbehov. Den årliga nedskrivningsprövningen görs på segmentsnivå då uppföljningen av goodwill görs på denna nivå, genom att beräkna återvinningsvärdet, vilket består av nyttjandevärdet. När det finns indikationer på bestående värdenedgång för en enskild kassagenererande enhet görs prövningen genom att beräkna nyttjandevärdet för den specifika kassagenererande enheten.

Nyttjandevärdet bygger på kassaflödesberäkningar som baseras på specifika finansiella planer som fastställts av ledningen för de närmaste tre åren. De kassaflöden som beräknats därefter har baserats på en årlig tillväxttakt enligt de antaganden som anges nedan. De beräknade kassaflödena har sedan nuvärdesberäknats med en diskonteringsränta enligt vad som framgår nedan.

De viktiga antagandena i prognoserna och de metoder som använts för att skatta värden är nedanstående. De viktiga antagandena och använda metoderna är de samma för alla kassagenererande enheterna.

Årets prövning visade att inga rimliga förändringar i de viktiga antagandena skulle innebära något nedskrivningsbehov.

Viktiga antagandena i beräkningen

	Metod för att skatta värdet
Tillväxt	Tillväxttaktan under prognosperioden baseras på specifika planer för de närmsta tre åren utifrån branschdata och ledningens uppskattning utifrån tidigare erfarenhet. Tillväxttaktan efter prognosperioden är i linje med kostnadsutvecklingen i branschen.
Rörelsemarginal	Rörelsemarginalen har prognostiserats utifrån historiska utfall och förväntningar om framtida marginal baserade på tidigare erfarenheter.
Diskonteringsränta	Diskonteringsräntan är framtagen genom en vägd genomsnittlig kapitalkostnad för branschen och återspeglar aktuella marknadsmässiga bedömningar om pengars tidvärde och bedömda specifika risker i respektive enhet.

Antaganden	Långsiktig tillväxt	Diskonteringsränta efter skatt	Diskonteringsränta före skatt
Individ och familj	2,0% (2,0%)	7,8% (7,7%)	9,8% (9,8%)
Personlig assistans	1,5% (1,5%)	7,8% (7,7%)	9,8% (9,8%)
Äldreomsorg	2,0% (2,0%)	7,8% (7,7%)	9,8% (9,8%)
Norge	2,0% (2,0%)	7,7% (7,7%)	9,9% (9,9%)
Finland	2,0% (2,0%)	7,8% (7,7%)	9,7% (9,6%)

Not K11 Övriga immateriella anläggningstillgångar

2020	Systemutveckling och licenser	Kundrelationer	Övrigt	Totalt
Ackumulerade anskaffningsvärden				
Vid årets ingång	17	9	16	41
Investeringar	-	-	3	3
Kursdifferens	0	-1	-1	-1
Vid årets utgång	17	8	18	43
Ackumulerade avskrivningar				
Vid årets ingång	-17	-9	-10	-36
Kursdifferens	-	1	-	1
Årets avskrivningar	-	-	-2	-2
Vid årets utgång	-17	-8	-13	-38
Redovisat värde	0	0	5	5
2019	Systemutveckling och licenser	Kundrelationer	Övrigt	Totalt
Ackumulerade anskaffningsvärden				
Vid årets ingång	17	8	15	40
Investeringar	-	-	1	1
Kursdifferens	-	0	0	0
Vid årets utgång	17	9	16	41
Ackumulerade avskrivningar				
Vid årets ingång	-17	-7	-8	-32
Kursdifferens	-	0	0	0
Årets avskrivningar	0	-1	-2	-3
Vid årets utgång	-17	-9	-10	-36
Redovisat värde	0	0	5	5

Not K12 Materiella anläggningstillgångar

2020	Byggnader och mark	Förbättringsutgifter annans fastighet	Inventarier	Summa
Akkumulerade anskaffningsvärden				
Vid årets ingång	121	203	211	534
Förvärv av rörelse	-	-	0	0
Försäljning av rörelse	-119	-	-	-119
Inköp	72	27	32	130
Utrangeringar/avyttringar	-2	-9	-18	-29
Omklassificeringar	-19	8	-4	-15
Valutakursdifferenser	-3	-4	-5	-12
Vid årets utgång	50	225	216	490
Akkumulerade avskrivningar och nedskrivningar				
Vid årets ingång	-9	-46	-104	-159
Utrangeringar/avyttringar	1	8	13	22
Omklassificeringar	10	1	4	15
Valutakursdifferenser	1	1	3	6
Årets avskrivningar	-2	-27	-29	-58
Årets nedskrivningar	-	-2	-	-2
Vid årets utgång	1	-65	-113	-177
Redovisat värde	51	160	103	314

2019	Byggnader och mark	Förbättringsutgifter annans fastighet	Inventarier	Summa
Akkumulerade anskaffningsvärden				
Vid årets ingång	293	158	181	632
Förvärv av rörelse	40	10	10	59
Inköp	150	29	48	227
Utrangeringar/avyttringar	-367	-3	-22	-392
Omklassificeringar	-1	8	-7	0
Valutakursdifferenser	5	1	1	7
Vid årets utgång	121	203	211	534
Akkumulerade avskrivningar och nedskrivningar				
Vid årets ingång	-16	-31	-91	-138
Utrangeringar/avyttringar	11	3	16	30
Valutakursdifferenser	-1	0	0	-1
Årets avskrivningar	-3	-18	-28	-50
Vid årets utgång	-9	-46	-104	-159
Redovisat värde	112	157	108	376

Not K13 Leasing

Informationen som ges nedan är utifrån Humanas perspektiv som leasatagare.

Nyttjanderättstillgångar

2020	Byggnader och lokaler	Bilar	Summa
Redovisat värde 31 december 2020	2 093	26	2 119
Tillkommande nyttjanderättstillgångar under året	509	22	531

2019	Byggnader och lokaler	Bilar	Summa
Redovisat värde 31 december 2019	2 052	37	2 089
Tillkommande nyttjanderättstillgångar under året	988	16	1 004

De under året tillkomna nyttjande rättstillgångarna för lokaler avser till största delen befintlig verksamhet. 258 Mkr avser Individ och familj, 129 Mkr Finland, 60 Mkr Norge, 51 Mkr Äldreomsorg och 11 Mkr Personlig Assistans. För 2019 avsåg 269 Mkr förvärvet av den finska verksamheten, 313 Mkr ökning till följd av ingångna sale and leaseback transaktioner och 253 Mkr hänförs till nya äldreboenden. Resterande 153 Mkr härrörs till olika nya boenden normalt förekommande i segmenten. Koncernen har inga leasingavtal med restvärdegarantier eller nya framtida leasingavtal som bolaget åtagit sig.

Påverkan på koncernens resultaträkning

Resultaträkningen visar följande siffror relaterade till leasingavtal:

	Not	2020	2019
Avskrivningar på nyttjanderättstillgångar			
Byggnader och lokaler		288	253
Bilar		20	21
Summa		308	274
Räntekostnader (inkluderat i finansiella kostnader)	K7	79	71
Rörlig leasingkostnad, fastighetsskatt		2	3
Kostnader relaterade till kortfristiga leasingavtal (inkluderat i övriga externa kostnader)	K4	44	48
Kostnader relaterade till leasingavtal där tillgången är av lågt värde, vilka inte redovisas som kortfristiga leasingavtal ovan (inkluderade i övriga externa kostnader)	K4	11	16

2020 var det totala kassaflödet för leasingavtal 362 Mkr (317).

Koncernens leasingverksamhet

Koncernen leasar bilar och olika typer av byggnader och lokaler för kontor, HVB och LVU hem, lägenhetskomplex och äldreboenden.

Leasingavtalen skrivs normalt för fasta perioder. Icke lease komponenter kan ingå i avtalen men faktureras separat och härv tas de ej med i beräkningen av skuld och nyttjandevärde. Hyreskontraktens längd för bilar är i genomsnitt 3 år med möjlighet till förlängning. För byggnader och lokaler är den genomsnittligt vägda hyresperioden 15,2 år (14,5), och även här finns normalt sett möjlighet till förlängning. Den genomsnittligt vägda räntesatsen uppgår till 3,68 procent (3,62) för byggnader och lokaler samt 1,39 procent (0,95) för bilar. Villkoren för lokaler förhandlas separat för varje avtal och innehåller ett stort antal olika avtalsvillkor. Leasingavtalen innehåller inga särskilda villkor eller restriktioner som skulle innebära att avtalen skulle sägas upp om villkoren inte uppfylldes, men de leasade tillgångarna får inte användas som säkerhet för lån.

För förfalloanalys av leaseingskulden se not K20.

Optioner att förlänga och säga upp avtal

Optioner att förlänga och säga upp avtal finns inkluderade i ett antal av koncernens leasingavtal gällande byggnader, lokaler och bilar. Villkoren används för att maximera flexibiliteten i hanteringen av avtalen. Den övervägande delen av optionerna som ger möjlighet att förlänga och säga upp avtal kan endast utnyttjas av koncernen och inte av leasegivarna.

Förlängningar medtas i beräkningen av skulden och nyttjanderättstillgången då det anses vara rimligen säkert att anta att avtalen kommer att förlängas (eller inte avslutas).

Sale and leaseback

Koncernen ingick 2019 avtal med Samhällsbyggnadsbolaget i Norden och sålde under året 37 näringsfastigheter i Finland, Sverige och Norge. Värdet på fastighetsportföljen, som överläts genom en sale and leaseback-transaktion, uppgick till 468 Mkr. Den genomsnittliga hyresavtalslängden för fastigheterna är 14,2 år och de tillkommande årliga hyrorna uppgår till 32 Mkr. Överlåtelse av befintliga fastigheter skedde under juli 2019. Avtalet omfattar även fastigheter under byggnation. Pågående byggnationer överläts när fastigheterna är färdigställda.

Inga sale and leaseback-transaktioner har ingåtts under 2020.

Not K14 Kundfordringar

	2020-12-31	2019-12-31
Kundfordringar brutto	855	837
Reserv för kundförluster	-3	-3
Summa	852	834
Ej förfallna fordringar	763	766
Förfallna 1–30 dagar	60	50
Förfallna 31–60 dagar	9	5
Förfallna > 60 dagar	23	16
Summa	855	837

Humanas kunder består i huvudsak av stat, kommun och landsting i Sverige, Norge och Finland. Koncernen exponeras inte för några betydande kreditrisker i förhållande till någon enskild motpart eller grupp av motparter.

Not K15 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

	2020-12-31	2019-12-31
Förutbetalda hyror	18	57
Upplupna intäkter	14	37
Övrigt	29	34
Summa	62	128

Not K16 Likvida medel

Likvida medel innefattar följande:

	2020-12-31	2019-12-31
Kontanter	1	2
Banktillgodohavanden	758	834
Summa	759	836

Likvida medel består av kassamedel samt omedelbart tillgängliga tillgodohavanden hos banker och motsvarande institut.

Not K17 Eget kapital**Aktiekapital**

Vid 2020 års ingång och utgång bestod aktiekapitalet av 53 140 064 B-aktier. Humanas aktiekapital utgörs av ett aktieslag där varje aktie har samma röstvärde och ger samma rätt till utdelning.

	2020	2019
Antal aktier		
Vid årets ingång	53 140 064	53 140 064
Vid årets utgång	53 140 064	53 140 064

Tecknade och betalda aktier	Antal aktier	Röster per aktie	Antal röster
Aktiekapital, B-aktier	53 140 064	0,022222	1 180 879

Övrigt tillskjutet kapital

Belopp som erhållits för emitterade aktier och teckningsoptioner utöver vad som tillförts aktiekapitalet ingår i posten "Övrigt tillskjutet kapital". Se även not K9.

Omräkningsreserven

Omräkningsreserven innefattar alla valutakursdifferenser som uppstår vid omräkning av finansiella rapporter från utländska verksamheter som har upprättat sina finansiella rapporter i en annan valuta än den valuta som koncernens finansiella rapporter presenteras i. I omräkningsreserven inkluderas även säkringsreserven som utgör säkring av nettoinvestering i utländska verksamheter.

Återköpta egna aktier som ingår i eget kapitalposten balanserade vinstmedel inklusive årets resultat

	Antal aktier	Belopp som påverkat eget kapital
	2020	2020
Ingående återköpta egna aktier	0	-
Årets inköp	2 709 322	-156
Årets avyttringar	-49 611	-
Utgående återköpta egna aktier	2 659 711	-156

Återköpta egna aktier innefattar anskaffningsutgiften för egna aktier som innehas av moderbolaget, dess dotterföretag eller intresseföretag.

Vid årsstämman 2019 fick styrelsen bemyndigande att förvärva aktier så att bolagets innehav av egna aktier sammanlagt uppgick till högst en tiondel av samtliga aktier i bolaget samt att överlåta egna aktier i bolaget. Den 30 mars 2020 beslutade styrelsen om att utnyttja bemyndigandet i samband med reglering av LTI. Bolaget köpte under april tillbaka 52 462 aktier för 2 Mkr, vilket motsvarar en genomsnittlig kurs på 39,12 kronor per aktie. Tilldelningen av totalt 49 611 aktier genomfördes under april och maj 2020 med en genomsnittlig kurs på 41,35 kronor per aktie.

Vid årsstämman 2020 fick styrelsen ett bemyndigande att förvärva aktier så att bolagets innehav av egna aktier sammanlagt uppgår till högst en tiondel av samtliga aktier i bolaget samt att överlåta egna aktier i bolaget. Den 4 december 2020 beslutade styrelsen om att utnyttja bemyndigandet. Humana köpte under december tillbaka 2 656 860 aktier för 154 Mkr, vilket motsvarar en genomsnittlig kurs på 57,95 kronor per aktie. Bolagets totala egna innehav av aktier uppgår därefter till 2 659 711 aktier, vilket motsvara 5,0 procent av det totala antalet aktier och 5,0 procent av det totala antalet röster.

Not K18 Räntebärande skulder

Kortfristiga	2020-12-31	2019-12-31
Banklån	581	607
Leasingskulder	232	270
Totalt redovisat värde	813	878

Långfristiga	2020-12-31	2019-12-31
Banklån	1 499	1 769
Leasingskulder	1 958	1 902
Totalt redovisat värde	3 457	3 671
Varav förfall efter 5 år	1 161	1 083

Upplåning sker i svenska kronor, i norska kronor samt i euro. Av banklånen 2020 avser 1 517 Mkr (1 790) moderbolaget.

Lånevillkor banklån

Humana ingick i mars 2016 låneavtal med DNB Sweden AB och Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ). Enligt låneavtalet har långivarna förbundit sig till att tillhandahålla kreditfaciliteter uppgående till 2 625 Mkr med en löptid om 5 år. Löptiden har under 2020 förlängts ett år med båda långivarna och låneavtalen löper nu till mars 2022. Avtalet innehåller sedvanliga avtalsvillkor och löper mot två covenants (kvoter) som regelbundet rapporteras till långivarna (Net debt to EBITDA och Interest cover ratio). Kreditfaciliteterna är inte säkerställda men är föremål för utfästelser och garantier samt negativåtaganden, inklusive restriktioner för pantsättning av bolagets tillgångar, restriktioner avseende skuldsättning i dotterbolagen (undantaget Humana Group Holding AB) och restriktioner avseende avyttringar samt förvärv för ett årligt totalt belopp som överstiger ett sammanlagt företagsvärde om 500 Mkr, samt åtaganden avseende handelssanktioner och antikorrupcion. Se även not K20 och K21.

Not K19 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

Mkr	2020-12-31	2019-12-31
Upplupna löner	360	322
Upplupna semesterlöner	429	419
Upplupna räntekostnader	3	4
Upplupna pensioner	79	78
Andra upplupna personalkostnader	1	10
Upplupna revisionsarvodena	4	5
Övrigt	89	84
Summa	965	922

Not K20 Finansiella instrument och riskhantering

2020-12-31 Finansiella tillgångar	Finansiella tillgångar värderade till upplupet anskaffningsvärde	Bokfört värde
Kundfordringar	852	852
Övriga fordringar	9	9
Upplupna intäkter	14	14
Likvida medel	759	759
Summa	1 634	1 634

2020-12-31 Finansiella skulder	Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultatet	Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde	Bokfört värde
Banklån	-	2 079	2 079
Leverantörsskulder	-	128	128
Övriga kortfristiga skulder	-	6	6
Upplupna kostnader	-	3	3
Skuld avseende tilläggsköpeskilling	6	-	6
Summa	6	2 217	2 223

2019-12-31 Finansiella tillgångar	Finansiella tillgångar värderade till upplupet anskaffningsvärde	Bokfört värde
Kundfordringar	834	834
Övriga fordringar	7	7
Upplupna intäkter	78	78
Likvida medel	836	836
Summa	1 755	1 755

2019-12-31 Finansiella skulder	Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultatet	Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde	Bokfört värde
Banklån	-	2 376	2 376
Leverantörsskulder	-	129	129
Övriga kortfristiga skulder	-	7	7
Upplupna kostnader	-	4	4
Skuld avseende tilläggsköpeskilling	13	-	13
Summa	13	2 515	2 528

Verkligt värde skiljer sig inte väsentligt från redovisat värde på kundfordringar, övriga fordringar, likvida medel, leverantörsskulder och övriga skulder.

Finansiella instrument som värderas till verkligt värde

När verkligt värde för en tillgång eller skuld ska fastställas, använder koncernen observerbara data i så stor utsträckning som möjligt. Verkliga värden kategoriseras i olika nivåer i en verkligt värde hierarki baserat på indata som används i värderingstekniken enligt följande:

- Nivå 1 – enligt priser noterade på en aktiv marknad för samma instrument
- Nivå 2 – utifrån direkt eller indirekt observerbar marknadsdata som inte inkluderas i nivå 1
- Nivå 3 – utifrån indata som inte är observerbara på marknaden

2020-12-31	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3	Summa
Skulder				
Skuld för tilläggsköpeskilling	-	-	6	6
Verkligt värde	-	-	6	6

2019-12-31	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3	Summa
Skulder				
Skuld för tilläggsköpeskilling	-	-	13	13
Verkligt värde	-	-	13	13

Avstämning finansiella instrument värderade i nivå 3

I tabellen nedan presenteras en avstämning mellan ingående och utgående balans för finansiella instrument värderade i nivå 3.

Mkr	2020	2019
Tilläggsköpeskilling		
Ingående saldo	13	8
Anskaffningsvärde förvärv	1	20
Återfört mot resultaträkningen	0	-12
Reglerat under året	-8	-3
Utgående saldo	6	13

Värderingstekniker och indata

Följande tabeller visar vilka värderingstekniker som använts vid värdering till verkligt värde i Nivå 2 och Nivå 3, liksom väsentliga icke-observerbara indata.

Finansiella instrument värderade till verkligt värde via resultatet

Värderingsteknik	Tilläggsköpeskilling
Väsentliga icke-observerbara indata	Prognostiserad EBITDA
Samband mellan väsentliga ej observerbara indata och beräkning av verkligt värde	Det bedömda verkliga värdet skulle öka (minska) om: EBITDA var högre (lägre)

Känslighetsanalys

Det maximala utestående beloppet för tilläggsköpeskillingar som kan utgå uppgår till 6 Mkr (17).

Finansiella instrument som inte värderas till verkligt värde

Typ	Värderingsteknik	Väsentliga icke-observerbara indata	Värderingsnivå
Andra finansiella skulder ¹⁾	Diskonterade kassaflöden	ET	2

¹⁾ Andra finansiella skulder avser banklån samt finansiella leasingsskulder.

Risk avseende finansiella instrument

Koncernen är genom sin verksamhet exponerad för olika slag av finansiella risker.

- Finansierings- och likviditetsrisk
- Kreditrisk
- Ränterisk
- Valutarisk

Koncernens finanspolicy för hantering av finansiella risker har utformats av styrelsen och bildar ett ramverk av riktlinjer och regler i form av riskmandat och limiter för finansverksamheten. Ansvaret för koncernens finansiella transaktioner och risker hanteras centralt av CFO i samråd med styrelsen. Den övergripande målsättningen för finansverksamheten är att tillhandahålla en kostnadseffektiv finansiering samt att minimera negativa effekter på koncernens resultat som härrör från marknadsrisker.

Finansierings- och likviditetsrisk

Likviditetsrisken är risken att koncernen kan få problem att fullgöra sina skyldigheter som är förknippade med finansiella skulder. Likviditetsriskerna hanteras centralt för hela koncernen av CFO. Likviditetsbehovet följs upp löpande och i samband med översyner av Humanas finansieringsbehov. Koncernens policy är att minimera upplåningsbehovet genom att balansera över- respektive underskottslikviditet inom koncernen och uppnå en flexibilitet i finansieringen genom avtal om ytterligare tillgängliga krediter. För att underlätta likviditetsplanering och likviditetsstyrning har koncernen kreditfaciliteter (checkräkningskrediter) samt en cashpool.

Specifikation av tillgänglig likviditet:	2020-12-31	2019-12-31
Outnyttjad kreditfacilitet	200	200
Kassa	759	836
Totalt	959	1 036

Koncernens finansiella skulder, som framgår av Not K18, uppgick vid årsskiftet till 4 270 Mkr (4 549), varav kortfristiga skulder 813 Mkr (878) och långfristiga skulder 3 457 Mkr (3 671). Humana kan nyttja den outnyttjade revolverfaciliteten för att rulla vidare delar av banklånen som förfaller inom 3–12 månader.

Löptidsanalys avseende finansiella skulder

2020	< 3 mån	3–12 mån	2–5 år	> 5 år	Totalt
Banklån	50	531	1 498	0	2 079
Räntor avseende Banklån	10	30	7	-	47
Leasingskuld	77	155	797	1 161	2 190
Leverantörsskulder	128	-	-	-	128
Skuld för tilläggsköpeskilling	-	6	-	-	6
Totalt	266	723	2 302	1 161	4 451
2019	< 3 mån	3–12 mån	2–5 år	> 5 år	Totalt
Banklån	50	566	1 760	0	2 376
Räntor avseende Banklån	15	43	10	0	67
Leasingskuld	93	282	951	1 414	2 740
Leverantörsskulder	129	-	-	-	129
Skuld för tilläggsköpeskilling	0	13	0	0	13
Totalt	287	904	2 721	1 414	5 325

Kreditrisk

Med kreditrisk avses exponering av fordringar i form av placeringar av överskottslikviditet, derivat och kundfordringar. Överskottslikviditet placeras på inlåningskonton och derivat ingås endast med de större nordiska affärsbankerna. Majoriteten av koncernens kundfordringar löper på stat, kommun och landsting vilka bedöms ha god kreditvärdighet. Likvida medel investeras endast hos bank med hög kreditrating. Risken för kreditförluster bedöms därmed vara begränsad.

Maximal exponering för kreditrisk	2020	2019
Kundfordringar	852	834
Övriga fordringar	9	7
Likvida medel	759	836
Totalt	1 620	1 677

Ränterisk

Den marknadsrisk som främst påverkar Humana är ränterisken, som kan leda till förändring i verkliga värden och förändringar i kassaflöden. Koncernens lån kan men behöver inte räntesäkras, genom ingående av s.k ränteswappar eller ränteoptioner, inom ramen för låneavtalet. En betydande faktor som påverkar ränterisken är räntebindningstiden.

Koncernens ränterisk uppstår i huvudsak genom långfristig upplåning vilket hanteras av CFO samt via skuld för leasing. Koncernens låneavtal löper med 3–6 månaders räntebindningstid.

Genomslaget på lånens räntekostnader vid en ränteuppgång på 1 procentenhet på balansdagen skulle vara 21 Mkr (24), leasing skuldens räntekostnader skulle påverkas med 22 Mkr (22).

Valutarisk

Koncernen verkar i Sverige, Norge, Danmark och Finland och utsätts därigenom för valutarisker från valutaexponeringar i norska och danska kronor samt i EUR. Koncernens resultat påverkas av omräkning av de utländska dotterbolagens resultaträkningar, där omräkningen sker till räkenskapsårets genomsnittskurs. I det fall det utländska dotterbolagets lokala valuta förändras i relation till SEK, förändras koncernens redovisade nettoomsättning och resultat som omräknas till SEK. Vidare uppstår valutarisk genom framtida affärstransaktioner, redovisade tillgångar och skulder, samt nettoinvesteringar i utlandsverksamheter. Exponeringen i norska kronor och i EUR har därför delvis finansierats genom upplåning i norska kronor och i EUR.

Nettotillgångar i NOK uppgår till -41 Mkr (-6) inkl goodwill. Genomslaget på resultaträkningen vid en kursförändring på 5 procentenheter skulle vara 3 Mkr (3) och på koncernens totalresultat 8 Mkr (0). Nettotillgångar i EUR uppgår till 419 Mkr (230) inkl goodwill. Genomslaget på resultaträkningen vid en kursförändring på 5 procentenheter skulle vara 3 Mkr (2) och på koncernens totalresultat 8 Mkr (12).

Nettotillgångar i DKK uppgår till 7 Mkr (7) inkl goodwill. Genomslaget på resultaträkningen vid en kursförändring på 5 procentenheter skulle vara -0 Mkr (0) och på koncernens totalresultat 0 Mkr (0).

Säkring av nettoinvestering i utländska verksamheter

I räntebärande lån per 31 december 2020 finns lån uppgående till 39,7 MEUR samt 328,5 MNOK vilka utgör säkring av del av nettoinvesteringen i två dotterbolag, Arjessa Oy i Finland respektive Human Care AS i Norge. Lånen används som säkring mot koncernens valutaexponering mot EUR och NOK för dessa nettoinvesteringar. Från och med 1 januari 2018 tillämpas säkringsredovisning, vilket innebär att den effektiva delen av valutakursförändringarna på lånen redovisas i koncernens rapport över totalresultat för att där möta valutakursförändringen på investeringen i dotterbolagen.

Säkringen blir ineffektiv när beloppet på investeringen i de utländska dotterbolagen blir lägre än lånebeloppet.

Den finansiella ställningens påverkan av säkringsinstrumentet är:

	Nominellt belopp	Bokfört värde Mkr	Förändring i verkligt värde som används för att mäta ineffektiviteten i perioden
Räntebärande lån i MEUR	39,7	398,5	16
Räntebärande lån i MNOK	328,5	313,6	34

Den finansiella ställningens påverkan av de säkrade posterna är:

	Omräkningsreserv	Förändring i verkligt värde som används för att mäta ineffektivitet
Nettoinvestering i utländska dotterbolag Mkr	-74	50

Säkringsförlusten före skatt som redovisats i övrigt totalresultat överensstämmer med förändringen i verkligt värde vilken används för att mäta effektiviteten. Ingen ineffektivitet är redovisad i koncernens resultat.

Säkringsredovisningens påverkan i eget kapital och övrigt totalresultat

	Omräkningsreserv
2019	
Vid årets ingång	28
Valutakursdifferenser vid omräkning av utländska verksamheter	15
Valutakursdifferenser vid omräkning av räntebärande lån	-17
Skatteeffekt	3
Vid årets utgång	29
2020	
Vid årets ingång	29
Valutakursdifferenser vid omräkning av utländska verksamheter	-74
Valutakursdifferenser vid omräkning av räntebärande lån	50
Skatteeffekt	-11
Vid årets utgång	-6

Kapitalhantering

Koncernens policy är att ha en god finansiell ställning, som bidrar till att bibehålla investerarens, kreditgivares och marknadens förtroende samt utgöra en god grund för fortsatt utveckling av affärsverksamheten; samtidigt som den långsiktiga avkastning som genereras till aktieägarna är tillfredsställande. Styrelsen söker uppnå en balans mellan den högre avkastning på eget kapital som möjliggörs med hög belåningsgrad och fördelarna och säkerheten som följer av en stark kapitalbas. Målsättningen är att fortsätta generera avkastning till ägare och nytta för andra intressenter.

Varken moderbolaget eller något av dotterbolagen är föremål för externa kapitalkrav, se även not K18.

Avstämning av skulder som härrör från finansieringsverksamheten – koncernen

	IB 2020	IFRS16 implementation	Kassaflöden	Icke-kassaflödespåverkande förändringar				UB 2020
				Förvärv/avyttring av DB	Förändring leasingavtal	Valutakurs-differenser	Omvärdering till verkligt värde	
Banklån	2 376	-	-227	-	-	-69	-	2 079
Leasingskuld	2 172	-	-314	-	368	-37	-	2 190
Summa skulder härrörande från finansieringsverksamheten	4 548	-	-541	-	368	-106	-	4 269

	IB 2019	IFRS16 implementation	Kassaflöden	Icke-kassaflödespåverkande förändringar				UB 2019
				Förvärv/avyttring av DB	Förändring leasingavtal	Valutakurs-differenser	Omvärdering till verkligt värde	
Banklån	1 826	-	301	253	-	-4	-	2 376
Leasingskuld	65	1 423	-250	274	660	0	-	2 172
Summa skulder härrörande från finansieringsverksamheten	1 891	1 423	51	527	660	-4	-	4 548

Not K21 Ställda säkerheter och eventalförpliktelser

Mkr	2020	2019
Ställda säkerheter för Banklån		
Fastighetsinteckningar	-	-
Ställda säkerheter		
Övrigt	-	-
Eventalförpliktelser	Inga	Inga

Not K22 Transaktioner med närstående

Koncernens nyckelpersoner består av styrelse, koncernledning och verkställande direktör dels genom ägande i Humana och dels genom rollen som ledande befattningshavare. I närståendekretsen ingår även huvudägaren Impilo Care AB, vilka representeras i styrelsen av Sören Mellstig och Fredrik Strömholm. Transaktioner med närstående sker på marknadsmässiga grunder.

Ersättningar till nyckelpersoner

Ersättningen till nyckelpersoner framgår i not K5.

Not K23 Bolag som omfattas av dessa finansiella rapporter

Humana AB är moderbolag i koncernen som inkluderar dotter- och dotterdotterföretag enligt förteckningen nedan. Alla företagen är helägda. Samtliga dotter- och dotterdotterföretag har ett räkenskapsår som sammanfaller med moderbolagets.

Företagets namn	Antal andelar	Säte	Kapitalandel %
Aatuntien toimitalo Oy, 0749474-4	300	Pori, Finland	100%
Adventum Specialpedagogik AB, 556387-6753	1 000	Borlänge	100%
Adventum Vård AB, 556330-3030	1 000	Borlänge	100%
Anna ja Aatu Oy, 1771445-6	30	Oulu, Finland	100%
Arjessa Oy, 2367998-4	11 211 785	Helsinki, Finland	100%
Arkipäivä Oy, 0585203-4	75	Tornio, Finland	100%
Assistans på Gotland AB, 556763-8209	1 000	Gotland	100%
Baggium Vård & Behandling AB, 556747-5230	1 000	Göteborg	100%
Balanshem AB, 556733-8099	1 000	Höör	100%
Barrebacken AB, 556610-6760	108	Stockholm	100%
Behandlingshemmet Källtorp AB, 556668-5979	1 000	Stockholm	100%
Björkvik-Ringsjöhemmet AB, 556435-1889	1 500	Stockholm	100%
Björkviks Vårdhem AB, 556257-3575	2 000	Stockholm	100%
Björntorps HVB-hem AB, 556740-6219	1 000	Stockholm	100%
Botnia 24h Oy, 2091344-8	10	Tornio, Finland	100%
Cajanuksentienkoti Oy, 2114734-3	100	Kempele, Finland	100%
Cureum AB, 556681-8661	821	Örebro	100%
Davidsbo Fastigheter AB, 556787-3327	1 000	Norberg	100%
Davidsbo Invest AB, 556806-2698	500	Norberg	100%
Davidsbogård AB, 556709-4296	1 000	Norberg	100%
Fabriken Förändringskonsulterna i Skaraborg AB, 556650-8544	1 000	Stockholm	100%
Fuga Omsorg AB, 556897-4371	50 000	Järfälla	100%
Habiliteket AB, 556484-2416	1 000	Täby	100%
Hallandshem AB, 556699-6129	1 000	Kungsbacka	100%
Hoitokoti Iltatähti Oy, 1012150-0	100	Vantaa, Finland	100%
Hoitokoti Sinikello Oy, 1072328-8	250	Taivalkoski	100%
Hoivakoti Joutsenkulma Oy, 2348341-2	22 500	Varkaus, Finland	100%
Humana Care AS, 997915038	1 000	Tonsberg, Norge	100%
Human Care BO AS, 925034657	1	Kvaefjord, Norge	100%
Human Care Eiendom AS, 922597871	1 000	Tonsberg, Norge	100%
Human Care Eiendom 2 AS, 823755872	3 000	Tonsberg, Norge	100%
Human Care Eiendom 3 AS, 925669342	3 000	Tonsberg, Norge	100%
Human Care Holding AS, 923166076	1 000	Tonsberg, Norge	100%
Human Care Ung AS, 925036226	1	Tonsberg, Norge	100%

NOTER

Företagets namn	Antal andelar	Säte	Kapitalandel %
Humana Assistans AB, 556605-3996	100 000	Örebro	100%
Humana BU Holding AB, 559224-2688	1 000	Stockholm	100%
Humana Care Real Estate Finland AB, 559222-3142	1 000	Stockholm	100%
Humana Care Real Estate Norge AB, 559222-3159	1 000	Stockholm	100%
Humana Danmark ApS, 39804778	500	Søborg, Danmark	100%
Humana Ekeliden AB, 556891-0508	50 000	Hässleholm	100%
Humana Familj Holding AB, 559224-1292	1 000	Stockholm	100%
Humana Familjeforum Konsult i Sverige AB, 556687-4227	1 000	Stockholm	100%
Humana Familjeforum Sverige AB, 556589-3764	1 000	Stockholm	100%
Humana Familjestödsgruppen i Sverige AB, 556699-8182	1 000	Stockholm	100%
Humana Familjevårdskonsulenterna i Sverige AB, 556733-7349	1 000	Stockholm	100%
Humana Fastighets Holding AB, 559224-3322	1 000	Stockholm	100%
Humana Fastighetsförvaltning AB, 559222-3126	1 000	Stockholm	100%
Humana Fastighetsutveckling AB, 559222-3118	1 000	Stockholm	100%
Humana Finland AB, 559224-0435	1 000	Stockholm	100%
Humana Finland Oy, 2991142-2	100	Seinäjoki, Finland	100%
Humana Group AB, 556697-0249	1 478 571	Stockholm	100%
Humana Group Holding AB, 556730-0453	1 428 570	Stockholm	100%
Humana Hoiva Oy, 2769452-4	4 379 414	Oulu, Finland	100%
Humana Holding AB, 556645-2206	1 000	Örebro	100%
Humana Jobb & Matchning i Örebro AB, 556665-9149	1 000	Örebro	100%
Humana KBT Mälardalen AB, 556718-7025	1 000	Stockholm	100%
Humana LSS Holding AB, 559223-5807	1 000	Stockholm	100%
Humana LSS Sverige AB, 556754-3912	1 000	Sala	100%
Humana Omsorg AB, 556749-0007	1 000	Stockholm	100%
Humana Omsorgsfastigheter AB, 559192-1282	50	Stockholm	100%
Humana Real Estate Finland AB, 559222-3134	1 000	Stockholm	100%
Humana Sociala tjänster Sverige AB, 556658-1277	5 000	Stockholm	100%
Humana Vuxna Holding AB, 559223-5799	1 000	Stockholm	100%
Humlans HVB AB, 556641-8165	3 000	Ockelbo	100%
HVB Lappetorp AB, 556525-0247	1 020	Trosa	100%
Humana Avopalvelut Oy, 2292973-4	240	Lohja, Finland	100%
Iltautulikoti Oy, 2141642-7	1 200 000	Iitti, Finland	100%
Innovativ Assistans i Stockholm AB, 556521-4573	1 000	Göteborg	100%
INOM Innovativ Omsorg i Norden AB, 556782-9105	3 524 259	Stockholm	100%
INOM Innovativ Omsorg i Sverige AB, 556739-6725	1 000	Stockholm	100%
Istriana AB, 559020-2452	1 000	Lund	100%
Jokilaakson Perhekodit Oy, 1741579-8	20	Ylivieska, Finland	100%
Joterplan Oy, 1482883-7	50	Saarijärvi, Finland	100%
JOWE AB, 556644-6281	100	Stockholm	100%
Karttusenranta Oy, 1877402-0	1 000	Oulu, Finland	100%
Kiinteistö Oy Seinäjoen Vuokonollila 1, 3133662-3	10	Seinäjoki, Finland	100%
Kiinteistö Oy Seinäjoen Vuokonollila 2, 3133661-5	10	Seinäjoki, Finland	100%
Kilen Akut Behandlingshem AB, 556620-9549	1 000	Skövde	100%
Komian Kranni Oy, 1064768-4	170	Seinäjoki, Finland	100%
K-rehab AB, 556766-2720	6 000	Sandviken	100%
Kristallihovi Oy, 2288773-0	90	Hämeenlinna, Finland	100%
Kristallikartano Oy, 2469221-6	100	Kerava, Finland	100%
Kyrönmaakoti Oy, 1538708-4	1 000	Oulu, Finland	100%
Lakeuden Pojat Oy, 2387295-2	1 000	Oulu, Finland	100%
Lastensuojeluyksikkö Leppälintu Oy, 2364613-8	1 000	Kauhajoki, Finland	100%
Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky, 1991926-0	-	Seinäjoki, Finland	100%
Lounatulikoti Oy, 1013647-0	20	Äänekoski, Finland	100%
Lunna Gård AB, 556586-2371	1 000	Stockholm	100%
Luotsimaja Oy, 2036069-5	65	Porí, Finland	100%
Matiimi Oy, 0706096-2	100	Lempäälä, Finland	100%
Muhoksen Palvelukoti Oy, 0586645-2	1 000	Muhos, Finland	100%
Namikan Pienryhmäkoti Oy, 2461106-8	1 000	Lahti, Finland	100%
Neuropsyki i Bollnäs AB, 556543-1516	1 000 000	Stockholm	100%
Nordic Care AB, 556658-8710	1 000	Örebro	100%
Nordic Senior Services Oy, 2301404-2	178 846 495	Tampere, Finland	100%
Norrbärke Sjukhem AB, 556564-9778	2 500	Stockholm	100%
Nuorisokoti Valokki Oy, 2284728-8	1 250	Kurikka, Finland	100%
Nuorisopsykiatrinen Asumiskoti Puro Oy, 1744507-3	240	Vähäkyrö, Vaasa, Finland	100%
Nygårds Vård Gotland AB, 556417-0511	2 000	Gotland	100%
Oasen HVB & Skola AB, 556420-9608	5 000	Aneby	100%

Företagets namn	Antal andelar	Säte	Kapitalandel %
Oasen Ungdomscenter AB, 556686-2313	1 000	Aneby	100%
Oasen Utbildningscenter AB, 556650-1796	1 000	Aneby	100%
Off.Clinic AB, 556625-9429	1 000	Kristianstad	100%
Orana AB, 556353-3966	1 000	Kristianstad	100%
Orana Kristianstad AB, 556714-8878	1 000	Kristianstad	100%
Orana Vård & Omsorg Holding AB, 559012-0159	50 000	Kristianstad	100%
Paavolakoti Oy, 1077276-8	100	Mänttä-Vilppula, Finland	100%
Palvelukeskus Kaski Oy, 1816473-2	100	Pihtipudas, Finland	100%
Palvelukoti Hilmar Oy, 0955759-3	15	Keuruu, Finland	100%
Palvelukoti Metsärinne Oy, 0711287-3	100	Haapavesi, Finland	100%
Partnergruppen Svenska AB, 556177-0362	10 000	Stockholm	100%
Perhetalo Arjessa Oy, 2487220-9	1 000	Helsinki, Finland	100%
Pienkoti Aura Oy, 1853882-9	10	Jyväskylä, Finland	100%
Pienryhmäkoti Arjen Sydän Oy, 2179372-4	130	Siuntio, Finland	100%
Pienryhmäkoti Puolenhehtaarin Metsä Oy, 2166211-8	270	Lohja, Finland	100%
Pirtakoti Oy, 2203782-4	100	Tornio, Finland	100%
Platea AB, 556697-9729	1 500	Hagfors	100%
Prompting AB, 556606-5990	200	Stockholm	100%
R.I.K. Assistans Aktiebolag, 556765-6797	1 000	Stockholm	100%
Ramlösa Social Utveckling AB, 556266-5520	1 000	Helsingborg	100%
Rehabiliteringsbolaget i Mälardalen AB, 556755-5049	1 000	Örebro	100%
Rehappi Oy, 2397006-9	10 000	Naantali, Finland	100%
Rengsjö Vårdcenter AB, 556383-1857	1 000	Stockholm	100%
RO Omsorg Assistans AB, 556815-6334	500	Stockholm	100%
Ryhmäkodit Arjessa Oy, 2284729-6	1 250	Seinäjoki, Finland	100%
Ryhmäkoti Raide Oy, 2032776-4	100	Tampere, Finland	100%
Sillanpää-koti Oy, 2216058-2	2 500	Seinäjoki, Finland	100%
Skellefteå Stöd och Behandling AB, 556861-3904	500	Skellefteå	100%
Storsjögårdens HVB AB, 556535-5780	1 000	Gävle	100%
StøtteCompagniet ApS, 31940109	126	Søborg, Danmark	100%
Suolahden Palvelukoti Oy, 0767749-5	50	Äänekoski, Finland	100%
Sähäkkä Oy, 2022074-8	80	Ylivieska, Finland	100%
Södertörns familjevård AB, 556573-0511	1 000	Stockholm	100%
Tiangruppen AB, 556378-5145	2 500	Uppsala	100%
Tibble gård ungdomshem AB, 556632-1757	1 000	Stockholm	100%
Toivolantanta Oy, 0859903-8	100	Oulainen, Finland	100%
Tuulenvirekoti Oy, 2836429-5	18 000	Turku, Finland	100%
Ungdomshemmet Hajstorp AB, 556618-0369	1 600	Töreboda	100%
Vassbo Behandlingshem AB, 556449-1602	1 000	Uddevalla	100%
Vehkakoti Oy, 1591616-9	100	Kaavi, Finland	100%
Veitikanharju Oy, 2011352-0	80	Rovaniemi, Finland	100%
Vidablick AB, 556679-3179	1 000	Helsingborg	100%
Wikmansgården AB, 556167-4275	1 000	Stockholm	100%
Wilhelmiinakoti Oy, 2130102-1	100	Hollola, Finland	100%
Villa Marin Hoitopalvelut Oy, 1903887-7	8 000	Kokkola, Finland	100%
Wisby Assistans AB, 556605-2725	1 000	Gotland	100%
Vivante Oy, 1092297-3	100	Kuusamo, Finland	100%
Västgöta Assistans AB, 556795-6593	1 000	Borås	100%

Not K24 Händelser efter balansdagen

I februari 2021 förvärvade Humana det svenska individ- och familjeföretaget Team J-son. Verksamheten inkluderar HVB och LSS-boende, skola och ett hälsoteam. Team J-sons helårsintäkter uppgår till cirka 90 Mkr och bolaget har cirka 120 anställda.

Efter balansdagen återköpte Humana egna aktier med stöd av bemyndigande från årsstämman 2020. Syftet är att justera koncernens kapitalstruktur och

bidra till ökat aktieägarvärde. Under februari och mars 2021 genomfördes återköp av totalt 2 357 348 egna aktier för 159 MSEK vilket motsvarar en genomsnittlig kurs på 67,51 per aktie. Bolagets totala egna innehav av aktier uppgår därefter till 5 014 208 aktier, vilket motsvarar 9,44 procent av det totala antalet utestående aktier och 9,44 procent av det totala antalet röster.

Noter moderbolaget

Not MB1 Moderbolagets inköp och försäljningar till koncernföretag

Försäljning till koncernbolag uppgick till 100 procent under 2020 (100 procent för 2019). Inköp från koncernbolag uppgick till 0 procent under 2020 (0 procent 2019).

Not MB2 Uppgift om revisorns arvode och kostnadsersättning

Ersättningar till revisorer

	2020	2019
KPMG AB		
– revisionsuppdrag	2	2
Summa	2	2

Med revisionsuppdrag avses revisorns arbete för den lagstadgade revisionen och med revisionsverksamhet olika typer av kvalitetssäkrings tjänster. Övriga tjänster är sådant som inte ingår i revisionsuppdrag eller skatterådgivning.

Not MB3 Andelar i dotterbolag

	2020-12-31	2019-12-31
Ingående anskaffningsvärden	1 629	1 627
Tillskott	0	2
Utgående ackumulerat anskaffningsvärde	1 629	1 629

Företagets namn	2020-12-31	2019-12-31
Humana Group Holding AB, 556730-0453	1 629	1 629

Not MB4 Obeskattade reserver

	2020-12-31	2019-12-31
Periodiseringsfond beskattningsår 2015	-	38
Periodiseringsfond beskattningsår 2016	20	20
Periodiseringsfond beskattningsår 2017	27	27
Periodiseringsfond beskattningsår 2018	36	36
Periodiseringsfond beskattningsår 2019	30	30
Periodiseringsfond beskattningsår 2020	35	-
Summa	148	152

Not MB5 Långfristiga skulder

	2020-12-31	2019-12-31
Långfristiga skulder som förfaller till betalning ett till fem år efter balansdagen:	946	1 190
Summa	946	1 190

Se not K18 för lånevillkor och not K20 för finansiell riskhantering.

Not MB6 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2020-12-31	2019-12-31
Upplupna räntor	1	1
Övriga poster	3	7
Summa	4	8

Not MB7 Förslag till vinstdisposition

Styrelsen föreslår att till årsstämman förfogande stående vinstmedel:

Kronor	2020
Balanserade vinstmedel	1 501 374 900
Årets resultat	69 471 849
Summa	1 570 846 749
Disponeras enligt följande	
Utdelning	-
Balanseras i ny räkning	1 570 846 749
Summa	1 570 846 749

Styrelsen och verkställande direktören försäkrar att årsredovisningen har upprättats i enlighet med god redovisningssed i Sverige och att koncernredovisningen har upprättats i enlighet med de internationella redovisningsstandarder som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1606/2002 av den 19 juli 2002 om tillämpning av internationella redovisningsstandarder. Årsredovisningen och koncernredovisningen ger en rättvisande bild av moder-

bolaget respektive koncernens ställning och resultat. Förvaltningsberättelsen för moderbolaget respektive koncernen ger en rättvisande översikt över utvecklingen av moderbolagets respektive koncernens verksamhet, ställning och resultat samt beskriver väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer som moderbolaget respektive de företag som ingår i koncernen står inför.

Stockholm den 31 mars 2021

Rasmus Nerman

Verkställande direktör och koncernchef

Sören Mellstig

Ordförande

Karita Bekkemellem

Styrelseledamot

Magdalena Gerger

Styrelseledamot

Kirsi Komi

Styrelseledamot

Monica Lingegård

Styrelseledamot

Anders Nyberg

Styrelseledamot

Fredrik Strömholm

Styrelseledamot

Vår revisionsberättelse har lämnats
den 31 mars 2021
KPMG AB

Helena Nilsson

Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Humana AB (publ), org. nr 556760-8475

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Humana AB (publ) för år 2020 med undantag för bolagsstyrningsrapporten på sidorna 52–63 och hållbarhetsrapporten på sidorna 16–31, 64 samt 69–70. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 16–31, 52–64, 69–70 samt 74–107 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2020 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2020 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Våra uttalanden omfattar inte bolagsstyrningsrapporten på sidorna 52–63 och hållbarhetsrapporten på sidorna 16–31, 64 samt 69–70. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och för koncernen.

Våra uttalanden i denna rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen är förenliga med innehållet i den kompletterande rapport som har överlämnats till moderbolagets revisionsutskott i enlighet med revisorsförordningens (537/2014) artikel 11.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisionssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav. Detta innefattar att, baserat på vår bästa kunskap och övertygelse, inga förbjudna tjänster som avses i revisorsförordningens (537/2014) artikel 5.1 har tillhandahållits det granskade bolaget eller, i förekommande fall, dess moderföretag eller dess kontrollerade företag inom EU.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Särskilt betydelsefulla områden

Särskilt betydelsefulla områden för revisionen är de områden som enligt vår professionella bedömning var de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen för den aktuella perioden. Dessa områden behandlades inom ramen för revisionen av, och i vårt ställningstagande till, årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet, men vi gör inga separata uttalanden om dessa områden.

Värdering av goodwill

Se Not P2 Övergripande redovisningsprinciper inklusive Bedömningar och uppskattningar i finansiella rapporterna, Not P4 Väsentliga redovisningsprinciper om goodwill samt Not K10 Goodwill på sidorna 88–90 och 97 i årsredovisningen och koncernredovisningen för detaljerade upplysningar och beskrivning av området.

Beskrivning av området

Koncernen redovisade per den 31 december 2020 goodwill om 3 815 Mkr. Goodwill prövas årligen för att bedöma om det finns ett nedskrivningsbehov. Den årliga nedskrivningsprövningen är väsentlig för revisionen eftersom prövningen innefattar betydande inslag av bedömning från koncernen, bland annat i form av antaganden om verksamhetens framtida utveckling och marknadsförutsättningar.

Ett annat viktigt antagande är vilken diskonteringsränta som ska användas för att återspegla marknadsmässiga bedömningar av de särskilda risker som verksamheten står inför.

Hur området har beaktats i revisionen

Vi har bedömt om de utförda nedskrivningsprövningarna är upprättade i enlighet med den teknik som föreskrivs i IAS 36 Nedskrivningar.

Vidare har vi utvärderat koncernens antaganden om framtida kassaflöden, såsom försäljningstillväxt och rörelsemarginalens utveckling, samt diskonteringsräntan. Detta har bland annat gjorts genom att ta del av och utvärdera skriftlig dokumentation och kontrollera antaganden i nedskrivningsprövningen mot planer. Vi har även utvärderat koncernens historiska prognosförmåga samt utmanat antaganden om framtida tillväxt och marginal.

Vi har också bedömt innehållet i de upplysningar om utförda nedskrivningsprövningar som lämnas i årsredovisningen och koncernredovisningen.

Annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1–51, 64–73 samt 111–116. Den andra informationen består också av ersättningsrapporten som vi inhämtade före datumet för denna revisionsberättelse. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att de ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt IFRS så som de antagits av EU. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Styrelsens revisionsutskott ska, utan att det påverkar styrelsens ansvar och uppgifter i övrigt, bland annat övervaka bolagets finansiella rapportering.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risker för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om huruvida det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna

i årsredovisningen och koncernredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen och koncernredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag och en koncern inte längre kan fortsätta verksamheten.

- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen och koncernredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.
- inhämtar vi tillräckliga och ändamålsenliga revisionsbevis avseende den finansiella informationen för enheterna eller affärsaktiviteterna inom koncernen för att göra ett uttalande avseende koncernredovisningen. Vi ansvarar för styrning, övervakning och utförande av koncernrevisionen. Vi är ensamt ansvariga för våra uttalanden.

Vi måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Vi måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de eventuella betydande brister i den interna kontrollen som vi identifierat.

Vi måste också förse styrelsen med ett uttalande om att vi har följt relevanta yrkesetiska krav avseende oberoende, och ta upp alla relationer och andra förhållanden som rimligen kan påverka vårt oberoende, samt i tillämpliga fall åtgärder som har vidtagits för att eliminera hoten eller motåtgärder som har vidtagits.

Av de områden som kommuniceras med styrelsen fastställer vi vilka av dessa områden som varit de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen, inklusive de viktigaste bedömda riskerna för väsentliga felaktigheter, och som därför utgör de för revisionen särskilt betydelsefulla områdena. Vi beskriver dessa områden i revisionsberättelsen såvida inte lagar eller andra författningar förhindrar upplysning om frågan.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Humana AB (publ) för år 2020 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moderbolagets och koncernens egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets och koncernens ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt.

Verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner

beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten

Det är styrelsen som har ansvaret för bolagsstyrningsrapporten på sidorna 52–63 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Vår granskning har skett enligt FARs uttalande RevR 16 Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten. Detta innebär att vår granskning av bolagsstyrningsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för våra uttalanden.

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Upplýsningar i enlighet med 6 kap. 6 § andra stycket punkterna 2–6 årsredovisningslagen samt 7 kap. 31 § andra stycket samma lag är förenliga med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar samt är i överensstämmelse med årsredovisningslagen.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten på sidorna 16–31, 64 samt 69–70 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Vår granskning har skett enligt FAR:s rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

En hållbarhetsrapport har upprättats.

KPMG AB, Box 382, 101 27, Stockholm, utsågs till Humana AB (publ)s revisor av bolagsstämman den 7 maj 2020. KPMG AB eller revisorer verksamma vid KPMG AB har varit bolagets revisor sedan 2008.

Stockholm den 31 mars 2021

KPMG AB

Helena Nilsson
Auktoriserad revisor

Avstämning mot finansiella rapporter enligt IFRS

I de finansiella rapporter som Humana avger finns alternativa nyckeltal angivna, vilka kompletterar de mått som definieras eller specificeras i tillämpliga regler för finansiell rapportering. Alternativa nyckeltal anges då de i sina sammanhang ger tydligare eller mer fördjupad information än de mått som definieras i tillämpliga regler För finansiell rapportering. De alternativa nyckeltalen härleds från bolagets koncernredovisning och är inte mått i enlighet med IFRS.

	2020	2019
Justerat rörelseresultat		
Rörelseresultat	471	369
Reavinst vid försäljning av fastigheter	-17	-4
Justerat rörelseresultat	453	365
Justerad EBITDA		
Rörelseresultat	471	369
Avskrivningar	371	327
Reavinst vid försäljning av fastigheter	-17	-4
Justerad EBITDA	824	692
Organisk intäkstillväxt		
Omsättning, bas	6 968	6 660
Omsättning, intäkstillväxt	289	134
Total organisk tillväxt, konstant valutakurs	4,1%	2,0%
Operativt kassaflöde, Mkr		
Rörelseresultat	471	369
Avskrivningar	371	327
Förändring av rörelsekapital	71	126
Investeringar i övriga anläggningstillgångar, netto	-133	-228
Operativt kassaflöde, Mkr	779	595
	31 december 2020	31 december 2019
Räntebärande nettoskuld, Mkr		
Långfristiga räntebärande skulder	3 457	3 671
Kortfristiga räntebärande skulder	813	878
Likvida medel	-759	-836
Räntebärande nettoskuld	3 511	3 712
Justerad EBITDA 12 månader	824	692
Räntebärande nettoskuld/Justerad EBITDA 12 månader, ggr	4,3	5,4
Avkastning på sysselsatt kapital, %		
SUMMA TILLGÅNGAR	8 044	8 231
Uppskjutna skatteskulder	-70	-71
Leverantörsskulder	-128	-129
Övriga kortfristiga skulder	-1 222	-1 178
Sysselsatt kapital	6 624	6 853
Rörelseresultat	471	369
Finansiella intäkter	1	1
Totalt	471	371
Avkastning på sysselsatt kapital, %	7,1%	5,4%
Soliditet, %		
Totalt eget kapital	2 354	2 305
SUMMA TILLGÅNGAR	8 044	8 231
Soliditet, %	29,3%	28%

Finansiella nyckeltal

Finansiella nyckeltal

	Definition	Syfte
Avkastning på sysselsatt kapital (%)	Rörelseresultat och finansiella intäkter dividerat med totalt sysselsatt kapital multiplicerat med 100.	Nyckeltalet visar verksamhetens avkastning på det kapital som ägare och långivare har ställt till förfogande. Syftet är att visa koncernens avkastning oberoende av finansiering.
EBITDA	Rörelseresultat före avskrivningar och nedskrivningar.	Nyckeltalet används för att följa upp bolagets resultat genererat av den löpande verksamheten och underlättar jämförelser av lönsamhet mellan olika bolag och branscher.
Justerat rörelseresultat och justerat EBITDA	Rörelseresultat respektive EBITDA justerat för jämförelsestörande poster.	Justeringen av jämförelsestörande poster görs för att underlätta en rättvis jämförelse mellan två jämförbara tidsperioder samt för att visa den underliggande utvecklingen i den operativa verksamheten exkluderat för engångsposter.
Operativt kassaflöde	Rörelseresultat inklusive förändring av avskrivningar/nedskrivningar, rörelsekapital samt investeringar i andra anläggningstillgångar (netto).	Genom att exkludera kassaflöde från företagsförvärv och finansiering underlättas en analys av kassaflödesgenereringen i den operativa verksamheten.
Organisk tillväxt	Tillväxt i lokal valuta för jämförbara bolag inom respektive segment som Humana ägde under föregående jämförelseperiod.	Nyckeltalet visar den underliggande omsättningstillväxten i jämförbara bolag mellan de olika perioderna.
Räntebärande nettoskuld	Upplåning exklusive räntederivat med avdrag för likvida medel och räntebärande tillgångar.	Nettoskulden används till att på ett enkelt sätt åskådliggöra och bedöma koncernens möjligheter till att leva upp till finansiella åtaganden.
Räntebärande nettoskuld/EBITDA	Räntebärande nettoskuld dividerat med EBITDA.	Nyckeltalet visar koncernens skuldsättning i förhållande till EBITDA. Det används för att åskådliggöra koncernens möjlighet att leva upp till finansiella åtaganden.
Räntebärande nettoskuld/justerad EBITDA	Räntebärande nettoskuld dividerat med justerad EBITDA.	Nyckeltalet visar koncernens skuldsättning i förhållande till justerad EBITDA. Det används för att åskådliggöra koncernens möjlighet att leva upp till finansiella åtaganden.
Soliditet (%)	Eget kapital inklusive innehav utan bestämmande inflytande dividerat med balansomslutning multiplicerat med 100.	Nyckeltalet visar hur stor andel av tillgångarna som är finansierade med eget kapital. Syftet är att kunna bedöma koncernens betalningsförmåga på lång sikt.
Sysselsatt kapital	Totala tillgångar minus ej räntebärande skulder.	Nyckeltalet visar den del av företagets tillgångar som finansierats av räntekrävande kapital.

Övriga finansiella nyckeltal

	Definition
Eget kapital per aktie	Eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare dividerat med antalet aktier vid periodens slut efter inlösen, återköp och nyemission.
Genomsnittligt antal aktier	Beräknas som ett genomsnitt av antalet utestående aktier på daglig basis efter inlösen och återköp.
Genomsnittligt eget kapital	Beräknas på genomsnittligt eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare per kvartal som beräknats från ingående och utgående balans per kvartal.
Jämförelsestörande poster	Poster som inte förväntas återkomma och som försvårar jämförbarheten mellan två givna perioder.
Medelantalet heltidsanställda	Medelantalet heltidsanställda under rapporteringsperioden.
Medelantal kunder	Genomsnittligt antal kunder under perioden.
Periodens resultat per aktie	Periodens resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare minskat med periodens andel av fastställd utdelning dividerat med genomsnittligt antal aktier. Definierat i IFRS.
Rörelseresultat	Resultat före finansiella poster och skatt.
Rörelsemarginal (%)	Rörelseresultat dividerat med rörelseintäkterna multiplicerat med 100.

Kvartalsöversikt

Mkr	2020					2019				
	Helår	Q1	Q2	Q3	Q4	Helår	Q1	Q2	Q3	Q4
Rörelseintäkter per segment										
Individ och familj	2 101	519	532	522	528	2 095	512	535	529	518
Personlig assistans	2 931	719	733	736	743	2 783	684	685	708	707
Äldreomsorg	608	146	155	150	157	564	134	142	146	143
Finland	1 327	350	338	318	321	1 204	179	341	336	348
Norge	788	194	201	200	193	794	194	210	194	196
Övrigt	43	10	22	5	5	26	5	5	14	1
Rörelseintäkter	7 797	1 938	1 980	1 931	1 948	7 467	1 708	1 918	1 928	1 912
Rörelseresultat per segment										
Individ och familj	190	33	49	70	38	168	28	41	72	27
Personlig assistans	160	40	29	57	34	154	39	26	52	37
Äldreomsorg	10	0	1	5	4	13	4	0	8	0
Finland	62	17	11	24	10	49	15	5	19	9
Norge	69	13	16	21	19	59	9	16	21	13
Övrigt	-20	-5	-7	-5	-4	-72	-18	-42	4	-16
Rörelseresultat	471	98	100	172	101	369	77	45	176	71
Rörelsemarginal per segment										
Individ och familj, %	9,0	6,4	9,3	13,4	7,1	8,0	5,5	7,6	13,7	5,1
Personlig assistans, %	5,5	5,6	4,0	7,7	4,5	5,5	5,8	3,7	7,4	5,2
Äldreomsorg, %	1,6	-0,3	0,7	3,3	2,8	2,3	2,8	0,3	5,6	0,3
Finland, %	4,6	4,7	3,2	7,6	3,1	4,0	8,6	1,4	5,7	2,7
Norge, %	8,7	6,7	7,9	10,5	9,9	7,4	4,5	7,5	10,7	6,8
Rörelsemarginal, %	6,0	5,1	5,1	8,9	5,2	4,9	4,5	2,3	9,1	3,7

GRI-index

Generella upplysningar

GRI standard	Upplysning	Sida	Kommentar
GRI102: GENERELLA UPPLYSNINGAR			
Organisationsprofil	102-1	Organisationens namn	76
	102-2	Aktiviteter, varumärken, produkter och tjänster	2–3, 33–43
	102-3	Lokalisering av huvudkontor	76
	102-4	Länder där organisationen är verksam	3, 33–43
	102-5	Ägarstruktur och juridisk form	48–49
	102-6	Marknadsnärvaro	3, 33–43
	102-7	Organisationens storlek	2
	102-8	Information om anställda och andra arbetare	2, 23–25, 76–77
	102-9	Leverantörskedjan	
	102-10	Väsentliga förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	4–5
	102-11	Försiktighetsprincipens tillämpning	30
	102-12	Externa stadgor, principer och initiativ	Nej
	102-13	Medlemskap i organisationer	30
Strategi och analys	102-14	Kommentar från senior beslutsfattare	8–9
Etik och integritet	102-16	Värderingar, principer, standarder och normer gällande uppförande	16–19
Bolagsstyrning	102-18	Struktur för bolagsstyrning	53
Intressentdialog	102-40	Lista på intressentgrupper	17
	102-41	Överenskommelse om kollektiva förhandlingar	Omfattar samtliga exklusive vd
	102-42	Identifiering och urval av intressenter	17
	102-43	Metod för samarbeten med intressenter	17
	102-44	Viktiga frågor och angelägenheter som lyfts fram	17
Redovisningsmetod	102-45	Enheter inkluderade i den konsoliderade finansiella redovisningen	76–79
	102-46	Process för att fastställa redovisningens innehåll och frågornas omfattning	16–17
	102-47	Lista på väsentliga frågor	16–17
	102-48	Förändringar i tidigare rapporterad information	Inga förändringar
	102-49	Redovisningsförändringar	Första året rapportering i enlighet med GRI Standards: Core option
	102-50	Redovisningsperiod	1 januari – 31 december 2020
	102-51	Datum för senaste redovisning	Torsdag 2 april 2020
	102-52	Redovisningscykel	Årlig
	102-53	Kontaktperson för frågor om redovisningen	anna.sonne@humana.se
	102-54	Uttalande om att redovisningen följer GRI Standards	Denna rapport har upprättats i enlighet med GRI Standards: Core option
	102-55	GRI-index	114–115
	102-56	Extern bestyrkande	Nej

Specifika upplysningar

GRI standard	Upplysning	Sida	Kommentar
KVALITATIV VERKSAMHET			
Hög kvalitet i omsorgstjänsterna			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	16, 20–22
	103-2	Hur frågan styrs	20–22
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	19, 20–22
Företagsspecifik topic/indikator		NKI, Nöjd kund-/klientindex, för hela Humana	22
Företagsspecifik topic/indikator		Andel av kunder/klienter vars individuella plan är uppföljd enligt tidsplan	22

Forts. Specifika upplysningar

GRI standard	Upplysning	Sida	Kommentar
ATTRAKTIV ARBETSGIVARE			
Nöjda och lojala medarbetare			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	16, 23–25
	103-2	Hur frågan styrs	23–25
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	19, 25
Företagsspecifik topic/indikator		eNPS, Employee Net Promoter Score	19, 25
Trygg och trivsamt arbetsmiljö			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	16, 23–25
	103-2	Hur frågan styrs	23–25
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	
GRI 403: Hälsa och säkerhet 2018	403-1	Arbetsmiljöledningssystem	24
	403-2	Riskidentifiering, riskbedömning och incidentundersökning	24
	403-3	Arbetshälsovårdstjänster	Alla som arbetar på de boenden som Humana sköter på entreprenad är anställda av Humana
	403-4	Medarbetardeltagande, konsultation och kommunikation gällande hälsa och säkerhet	29
	403-5	Träning och utbildning gällande hälsa och säkerhet	29
	403-6	Främjande av medarbetares hälsa	29
	403-7	Förebyggande och hantering av hälso- och säkerhetspåverkan på arbetsplatsen direkt kopplade till affärsrelationer	Alla som arbetar på de boenden som Humana sköter på entreprenad är anställda av Humana
	403-8	Medarbetare som omfattas av arbetsmiljöledningssystem	Samtliga medarbetare omfattas
Jämn könsfördelning bland högre chefer			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	16, 23–25
	103-2	Hur frågan styrs	23–25
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	19
GRI 405: Mångfald och lika möjligheter 2016	405-1	Mångfald i ledningar och bland medarbetare	24–25
LÖNSAM TILLVÄXT			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	16, 26–27
	103-2	Hur frågan styrs	26–27
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	19, 26–27
GRI 201: Ekonomiskt resultat 2016	201-1	Genererat och distribuerat direkt ekonomiskt värde	27
ANSVARSTAGANDE SAMHÄLLSAKTÖR			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	28–30
	103-2	Hur frågan styrs	28–30
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	29, 28–30
GRI 203: Indirekt ekonomisk påverkan 2016	203-2	Betydande indirekta ekonomiska effekter	29
Företagsspecifik topic/indikator		Antalet skapade introduktionsjobb	30
Minskad klimatpåverkan			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	30
	103-2	Hur frågan styrs	30
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	30
Företagsspecifik topic/indikator		CO ₂ -index	30
VÄRDERINGSSTYRT HUMANA			
GRI 103: Styrning	103-1	Beskrivning av frågan och hur den är avgränsad	18, 20
	103-2	Hur frågan styrs	20
	103-3	Utvärdering av styrningen, dvs resultat	19
Företagsspecifik topic/indikator		Medarbetares upplevelse att värderingar är styrande för Humana	19
GRI 205: Anti-korruption 2016	205-2	Utbildning och kommunikation av organisationens policyer och arbetssätt avseende motverkan mot korruption	Antal som fått information, träning eller dylikt

Femårsöversikt

Nyckeltal och data per aktie

Notera att tabellerna och beräkningarna nedan inte har reviderats, såvida inget annat anges.

Nyckeltal	2020	2019	2018	2017	2016
Nettoomsättning, Mkr ¹⁾	7 797	7 467	6 725	6 556	6 362
Tillväxt, %	4,4	11,0	2,6	3,1	13,7
Organisk tillväxt, konstant valutakurs %	4,1	2,0	3,4	-1,3	1,1
Förvärvat tillväxt (inklusive avyttringar), %	1,7	8,5	-1,6	5	12,4
EBITDA, Mkr	842	697	461	376	379
EBITDA-marginal, %	10,8	9,3	6,9	5,7	6,0
Justerad EBITDA, Mkr	824	692	461	376	419
Justerad EBITDA-marginal, %	10,6	9,3	6,9	5,7	6,6
Rörelseresultat (EBIT), Mkr ¹⁾	471	369	391	316	329
Rörelsemarginal, %	6,0	4,9	5,8	4,8	5,2
Justerat rörelseresultat, Mkr	453	365	391	316	369
Justerad rörelsemarginal, %	5,8	4,9	5,8	4,8	5,8
Årets resultat, Mkr ¹⁾	262	187	245	194	170
Förändring av rörelsekapital, Mkr	71	126	-18	-41	-372
Förvärv av immateriella och materiella anläggningstillgångar, Mkr ¹⁾	-133	-228	-158	-151	-143
Operativt kassaflöde, Mkr	779	595	285	184	-134
Kassaflödesgenerering, %	92,5	85,4	61,8	48,9	-35,3
Eget kapital ¹⁾	2 354	2 305	2 147	1 891	1 726
Räntebärande nettoskuld, Mkr	3 511	3 712	1 378	1 440	1 628
Räntebärande nettoskuld/EBITDA 12 månader, ggr	4,2	5,3	3	3,8	4,3
Räntebärande nettoskuld/justerad EBITDA 12 månader, ggr	4,3	5,4	3	3,8	3,9
Soliditet, %	29,3	28,0	41,1	37,4	34,8
Avkastning på sysselsatt kapital 12 månader, %	7,1	5,4	9,7	8,2	8,9
Kunder, medelantal	8 795	8 503	7 466	8 316	8 361
Heltidsanställda, medelantal ¹⁾	10 592	10 175	9 782	10 003	9 912
Heltidsanställda, årets slut	10 639	10 093	9 729	9 503	10 091
Data per aktie	2020	2019	2018	2017	2016
Resultat per aktie	4,94	3,54	4,62	3,64	2,87
Eget kapital per aktie, SEK	44,43	42,97	40,08	35,58	32,48

¹⁾ Informationen är hämtad från Humanas reviderade koncernräkenskaper.



Alla har rätt
till ett *bra liv*

