

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Nordström Assistans AB

556550-4007

Kvalitetsdeklaration för 2017

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

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

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

Innehållsförteckning

1	Introduktion till verksamheten	3
1.1	Beskrivning av verksamheten	3
1.2	Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)	3
1.3	Verksamheten har kollektivavtal.....	3
1.4	På verksamhetens webbplats framgår följande information	4
1.5	Tillgänglighet.....	4
2	Eget kvalitetsarbete	5
2.1	Verksamhetens ledningssystem för kvalitet.....	5
2.2	Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser.....	5
2.3	Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)	6
2.4	Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.....	6
2.5	Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade.....	7
2.6	Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	7
2.7	Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	8
3	Insatsen personlig assistans	9
3.1	Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges.....	9
3.2	Omfattar verksamheten barn?.....	9
3.3	Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare.....	9
3.4	Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals.....	9
4	Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	11
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	11
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	12
4.3	Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	12

1 Introduktion till verksamheten

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

1.1 Beskrivning av verksamheten	
<i>Här beskrivs verksamhetens omfattning, inriktning och verksamhetens värdegrund</i>	
1.1	<p>Nordström assistans arbetar med att utföra och administrera personlig assistans för de som har rätt till insatsen via Försäkringskassan och kommuner vilket hos Nordström Assistans definieras som "kund". Vi utför även arbete med ledsagning och avlösarservice i de kommuner där det är aktuellt med LOV och där vi fått tillstånd. I dagsläget är dessa kommuner Vellinge och Vaxholm men vi arbetar aktivt med att utöka denna verksamhet till att omfatta fler kommuner.</p> <p>På Nordström Assistans är vi övertygade att med rätt hjälp och förutsättningar kan man nå mer. Vi vill förändra, förbättra och skapa vägen till en bättre tillvaro. Vi har funnits sedan 1998 och erbjuder idag personlig assistans i hela Sverige utgående från regionkontoren i Stockholm, Malmö, Jönköping, Västervik och Gällivare.</p> <p>Som kund på Nordström assistans ingår man i en stark gemenskap där alla får möjlighet att delta i våra gemensamma aktiviteter där vi tillsammans hittar på roliga, lärorika och inkluderande aktiviteter över hela landet. Det kan röra sig om att kunder, personliga assistenter och tjänstemän gemensamt går på ishockey i Malmö, fiskar kräftor i Jönköping, går på after work i Västervik, har biokväll på kontoret i Stockholm eller påskpysslar i Gällivare.</p> <p>Nordström assistans erbjuder våra kunder en individuellt utformad personlig träning genom våra Personliga tränare som är fysioterapeuter i grunden.</p> <p>Vi har en stark juridisk avdelning med i nuläget fyra jurister som besitter en stor kompetens och ett driv framåt för att se till att alla som behöver det skall ha rätt till personlig assistans. Vår juridiska avdelning deltar också i samhällsdebatten och driver opinion för att skapa en förståelse för vad den unika rättighetslagstiftningen <i>Personlig assistans</i> faktiskt innebär och för att den inte ytterligare skall kringskäras.</p> <p>De värderingar som genomsyrar vår verksamhet är <i>Kompetens, Engagemang</i> och <i>Nytänkande</i>.</p> <p>Vi arbetar efter principen <i>JAG KAN! Alltid. I alla lägen</i>.</p>

1.2 Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)	
1.2	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.2.1	Dnr 6.3.2-33716/2013
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

1.3.1	Assistenter: Kollektivavtal, Personlig Assistans (Bransch G) Tjänstemän: Kollektivavtal, Allmänna villkor och löner, Bransch Vård och behandlingsverksamhet samt Omsorgsverksamhet (E)
-------	---

1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information			
<i>Medlemsföretag i Vårdföretagarna har krav på sig att presentera följande information på sin respektive webbplats</i>			
Aktuell webbplats:	www.nordstromassistans.se		
Kontaktuppgifter (adress, telefon, epost och kontaktperson)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Basfakta om verksamheten (storlek, inriktning)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Kvalitet: Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Medarbetare: Antal, utbildningsnivåer och eventuella specialkompetenser, kollektivavtal	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Ägare	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Styrelse och företagsledning	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Ekonomi (omsättning och resultat)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		

1.5 Tillgänglighet	
<i>Här beskrivs möjligheter för den assistansberättigade att komma i kontakt med verksamheten, dels vid frågor och synpunkter och dels vid akuta ärenden</i>	
Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:	Vardagar 08.00 – 16.30 Växeltelefonnummer per kontor Stockholm: 08-783 79 88, Malmö: 040-601 03 40, Jönköping: 036-290 88 00, Gällivare: 0970-49 88 80 och Västervik: 0490-837 07
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Kväll efter 16.30, helger och röda dagar Jourtelefon för Stockholm, Malmö, Jönköping och Västervik: 0700-91 63 42 Jourtelefon för Gällivare: 070-279 80 02

2 Eget kvalitetsarbete

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

2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet

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

2.1 Som stöd för Kundansvarigas arbete med den personliga assistansen arbetar Nordström Assistans enligt ett "årshjul" som ger stöd i vilka återkommande och periodiska processer som skall utföras och vid vilken tidpunkt under året detta skall ske. Årshjulet ger stöd i när arbetsmiljökartläggning skall genomföras, när genomförandeplan skall uppdateras, när lönerrevision skall utföras, när lönesamtal skall ske etc. Till dessa aktiviteter har Kundansvariga rutiner och processer att följa.

Organisatoriskt är Nordström assistans uppdelat i två regioner; Region Norr vilket innefattar kontor i Gällivare och Stockholm samt Region Syd som omfattar kontor i Jönköping, Västervik och Malmö. Varje kontor innefattar ett antal Kundansvariga som har det löpande ansvaret för assistansen samt personer som är ansvariga för ledsagningen. Varje region leds av en Regionchef med det övergripande ansvaret för bl.a. arbetets kvalitet och effektivitet. Månatligen sker individuell uppföljning med varje Kundansvarig och Regionchef där ett antal givna frågor rörande kvalitet går igenom för att säkerställa att kvalitetsnivån hålls fortsatt god.

I företagets organisation finns en tyngdpunkt mot kvalitet i alla led (personlig assistans, juridik, personlig träning, gemensamma aktiviteter) och en specifik tjänst som Kvalitetsansvarig finns inrättad.

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

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

2.2 Hos varje ny kund upprättas en gemensam Genomförandeplan som ger en riktlinje kring *vad* assistansen skall innehålla, *när* aktiviteter skall utföras och *hur* assistansen skall utföras. Händelser som avviker från det som är fastställt i Genomförandeplanen anses vara avvikelser som rapporteras till Kundansvarig som har ansvaret för att åtgärda och organisera arbetet så att avvikelserna inte uppstår igen. För att detta skall vara framgångsrikt involveras både assistenter och kund i arbetet med avvikelser.

För att proaktivt arbeta med och för att undvika att avvikelser uppstår genomförs riskbedömningar och arbetsmiljökartläggningar.

Nordström assistans utbildar assistenter i utbildningarna; Assistentutbildning steg 1 och Assistentutbildning steg 2. Dessa innehåller bl.a. information om avvikelser, lagstiftning, rollen som personlig assistent, arbetsmiljö etc.

Assistenterna utbildas även i HLR och Brandskydd för att kunna avhjälpa akuta situationer.

	Assistenterna som arbetar som Samordnare erbjuds utbildning rörande samordnarskapet i flera steg. Kunds specifika utbildningar sker även via fysioterapeut där assistenterna t.ex. kan utbildas i hur lyft skall genomföras hos den specifika kunden.		
Det finns rutiner för att hantera avvikelser	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Det finns rutiner för att förebygga avvikelser	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Alla medarbetare utbildas i rutinerna för avvikelser	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		

2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (*lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5*)

Det finns rutiner för att utreda, dokumentera och avhjälpa/undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Det finns rutiner för att förebygga missförhållanden	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Det finns rutiner för att vid allvarliga missförhållanden eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Alla medarbetare utbildas i rutinerna för lex Sarah	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.

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

2.4	<p>En Genomförandeplan utarbetas i samband med att assistansen hos Nordström assistans startar. Denna följs upp och revideras årligen eller vid större förändringar i assistansen.</p> <p>Dokumentation av assistansen sker i datorsystemet TiNA som är Nordström Assistans skräddarsydd version av systemet AiAi. Dokumentation sker löpande (minimum en gång per månad) och omfattar allt från händelser av vikt i assistansen till sammanfattningar kring utförandet av personlig träning. De yrkesgrupper som främst dokumenterar i journalen är Kundansvarig (löpande kring möten, samtal, avvikelser etc.), Jurist (rörande juridiska processer) och Personlig tränare (kring utförandet av kunds personliga träning). Dokumentationen är sekretesskyddad och hanteras i enlighet med GDPR.</p>
-----	---

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

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

- 2.5 Främsta verktyget för gemensamt samarbete är genomförandeplanen som kan ses som ryggraden i assistansen från vilket alla insatser skall utgå. Det är genom en gemensamt upprättad genomförandeplan vi tillsammans definierar hur kvaliteten i den personliga assistansen skall säkerställas. Genomförandeplanen uppdateras som tidigare angetts årligen eller vid behov.
- Kundansvarig har kontakt med kunden minst en gång per månad för att följa upp aktuella frågor samt kring hur kunden anser att assistansen fungerar. Detta gör att det alltid finns en aktiv och levande dialog mellan kunden och Nordström Assistans.
- Årligen genomförs NKI (Nöjd Kund Index) i form av en enkätundersökning där alla kunder får en avpersonifierad möjlighet att inkomma med synpunkter och förbättringsförslag till Nordström Assistans.

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

- Ja
 Nej

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

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

- 2.6 Varje kund har genom Genomförandeplanen tillsammans med Kundansvarig fastställt hur man vill att rekryteringsprocessen skall se ut för att kunden skall vara så trygg som möjligt vid en nyrekrytering. Det finns ett otal upplägg på hur en kund vill att processen skall se ut då detta alltid fastställs utifrån det individuella behovet. Vissa kunder vill i princip inte vara involverade i rekrytering förrän det är dags för bredvidgång utan har full tillit till Nordström assistans rekryteringskunskap medan vissa kunder vill vara med i varje del i processen. Det finns alla möjligheter för ett individualiserat upplägg. De flesta kunder är involverade i allt från författande av annonstext till gallring av kandidater till genomförande av intervjuer och planering av bredvidgång. Publicering av annons via vår externa rekryteringstjänst samt tagning av referenser utförs av Kundansvarig.

Det finns rutiner för rekrytering

- Ja
 Nej

Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare

- Ja
 Nej

Vi erbjuder kompetensutveckling för alla medarbetare

- Ja
 Nej

2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

Här beskrivs verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

2.7	<p>När Nordström Assistans får en ny kund genomförs en arbetsmiljögenomgång för att identifiera ifall det finns saker i arbetsmiljön som behöver åtgärdas för att arbetsmiljön skall vara god. Det kan ibland finnas anledning för Nordström Assistans att införskaffa arbetshjälpmedel till de personliga assistenterna. Ibland kan det vara ett mer långsiktigt motivationsarbete med kund för att det skall vara möjligt att införa ett nytt hjälpmedel som ordinerats till kunden som också är till hjälp för assistenterna i deras utförande av arbetet.</p> <p>Löpande arbetsmiljögenomgångar genomförs årligen och vid behov kommer även någon av Nordström assistans Fysioterapeuter hem till kunden för bedömningar och utbildning på plats.</p> <p>Den Organisatoriska och sociala arbetsmiljön hanteras vid återkommande Personalmöten och individuella möten med de personliga assistenterna.</p> <p>Årligen genomförs NMI (Nöjd Medarbetar Index) i form av en enkätundersökning där alla personliga assistenter får en avpersonifierad möjlighet att inkomma med synpunkter och förbättringsförslag till Nordström Assistans.</p>
-----	---

3 Insatsen personlig assistans

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

3.1 Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges			
<i>Om verksamhetens arbete med att respektera den enskildes självbestämmanderätt och integritet, och om hur verksamheten arbetar med att skapa största möjliga inflytande och medbestämmande över insatser som ges.</i>			
3.1	<p>Genomförandeplanen är som tidigare beskrivits ryggraden i den personliga assistansens utformning och är den styrande överenskommelse som finns mellan kunden och Nordström Assistans. Kunden har ett mycket stort inflytande i vad som överenskomms i denna planering kring vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras och alla avvikelser från denna planering hanteras med respekt.</p> <p>Ovan har rekryteringsprocessen beskrivits och även i denna är kunden högst involverad. I slutändan är det alltid kunden som avgör vem som får uppdraget som personlig assistent.</p>		
Verksamheten verkar för att den assistansberättigade har ett avgörande inflytande i vem som ska arbeta som assistent	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Den assistansberättigade är delaktig i planeringen vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Verksamheten tillhandahåller all assistans för den assistansberättigade (om inte särskilda skäl finns).	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		
3.2 Omfattar verksamheten barn?			
Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras			
3.2	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej, verksamheten omfattar inte barn		
3.3 Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare			
<i>Om hur verksamheten uppfyller Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder</i>			
3.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		
3.4 Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa			
Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals			
3.4	Barnets delaktighet i planering och utförande i den personliga assistansen anpassas till barnets ålder på så sätt att ju äldre barnet är desto mer inflytande har barnet i förhållande till sina föräldrar. I den utsträckning det är möjligt efterfrågas alltid barnets egna synpunkter		

	<p>i utförandet av den personliga assistansen. I de flesta frågor är det vårdnadshavaren som är barnets språkrör och som är den som framför barnets behov och önskemål då vårdnadshavaren är den som har ansvar för barnet.</p> <p>Nordström Assistans tar ansvar för att göra orosanmälan till socialtjänsten i de fall detta är aktuellt. Det är sedan upp till socialtjänsten att utföra utredning och att sätta in eventuella åtgärder för att avhjälpa problematiken. Anmälan görs av Kundansvarig och Regionchef och stöd och samtal kring detta ges till vårdnadshavare och vid behov assistentgrupp.</p>		
Det finns rutiner för orosanmälan till Socialtjänsten	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Verksamheten verkar för att barnet görs delaktigt och att barnet kommer till tals	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

4 Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar

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

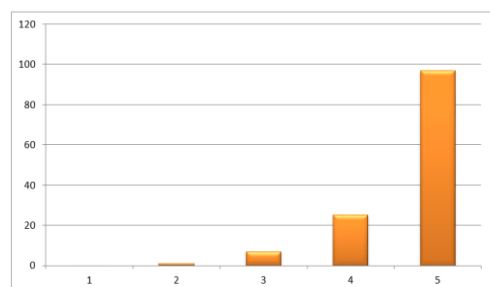
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen

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

Resultat i enkätundersökning:

Nedan följer en sammanfattning av de frågor som ställdes till kunderna i NKI under 2017. Frågorna 1-3 är gemensamma för samtliga företag inom Team Olivia och frågorna 4-6 är specifika för Nordström Assistans. Våra resultat för 2017 är goda men vi nöjer oss inte med detta utan arbetar aktivt med att öka kundnöjdheten och har uttryckliga mål att öka detta under 2018:

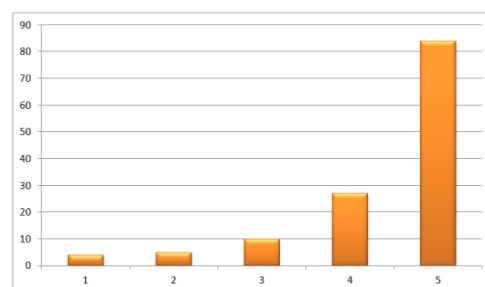
1 Jag är trygg med mina personliga assistenter



Stämmer
mycket
dåligt

Stämmer
Mycket
bra

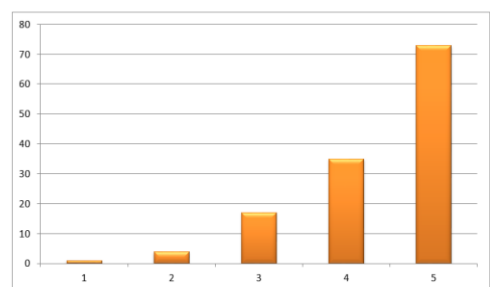
2 Jag är delaktig i planeringen av min vardag



Stämmer
mycket
dåligt

Stämmer
mycket
bra

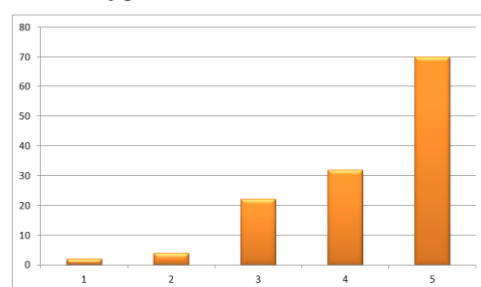
3 Jag är nöjd med Nordström assistans



Stämmer
mycket
dåligt

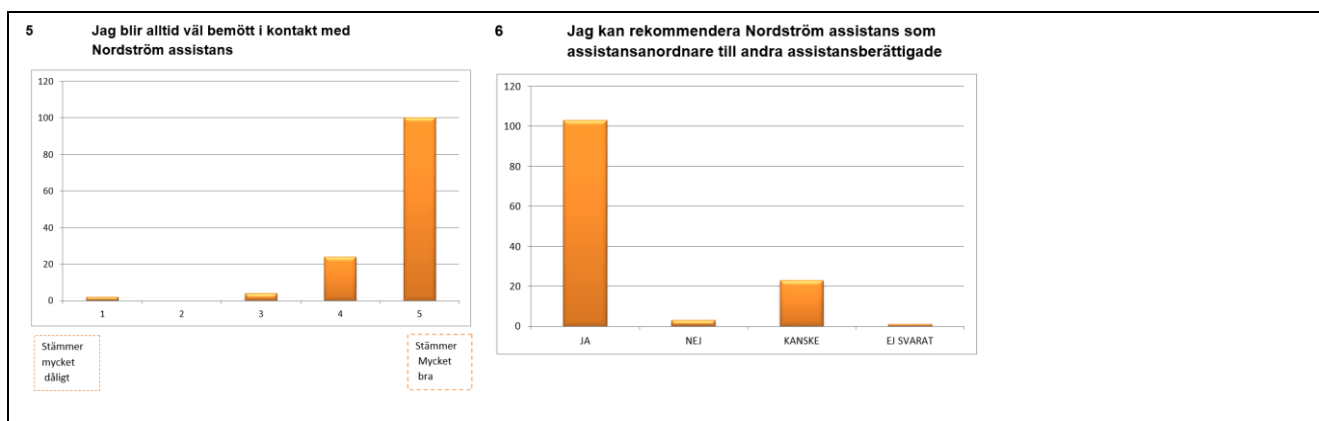
Stämmer
mycket
bra

4 Det är lätt att komma i kontakt med Nordström assistans när jag behöver



Stämmer
mycket
dåligt

Stämmer
mycket
bra



4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen

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

4.2	<p>Nordström assistans har arbetat med svaren från NKI på enskild kundansvarignivå (kontakt med specifika personer som har uttryckt åsikter och har lämnat kontaktuppgift), på regionnivå (genomgång och analys i kundansvarigruppen) och på ledningsnivå (strategiskt arbete med utveckling av krav och rutiner).</p> <p>Utifrån de senaste resultaten har bl.a. bättre rutiner för tillgänglighet fastställts och bättre rutiner för regelbundenhet i kontakter med kunder implementerats.</p> <p>Nordström assistans har sedan enkäten genomfördes utvecklat ett eget uppföljningsverktyg där kvaliteten i Kundansvarigas arbete månatligen följs upp och värderas i dialog med Regionchef.</p>
-----	--

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?

4.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
4.3.1 Undersökningen är genomförd av:	
4.3.1	<input type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag <input checked="" type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Magnus Persson, 040-601 03 46, magnus@nordstromassistans.se
Datum:	2018-05-09
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.nordstromassistans.se