

Handläggare

Karolin Lindh | Utvecklingsledare/nämndsekreterare
0734-64 75 45 | karolin.lindh@bollebygd.seDnr : **188933****Sammanställning av klagomål kvartal 1, 2026**

| SN dnr | Klagomålsställare/ synpunktslämnare | Område | Klagomål/ synpunkt/beröm | Brist? | Åtgärd | In datum | Svars- datum |
|-------------|--|---|---|--------|--|----------------|-----------------|
| 2026_SN_191 | Enskild person | Individ- och familjeomsorg, Barn och unga | Synpunkter har inkommit om att det i nuläget endast finns möjlighet att göra orosanmälan via telefon, vilket upplevs som en tröskel för vissa individer. | Nej | Verksamheten har sett över nuvarande rutiner för mottagande av orosanmälningar. Det har konstaterats att skriftliga orosanmälningar redan idag kan lämnas genom att de läggs i brevlådan vid kommunhuset. | 2026- 03-04 | 2026-04-09 |

| | | | | | | | |
|------------|--------|---|--|----|--|------------|--------------------|
| | | | <p>Det framförs önskemål om att även kunna lämna en skriftlig orosanmälan, exempelvis via digital tjänst, för att underlätta anmälningar och möjliggöra mer utförliga beskrivningar av oro för barn.</p> | | <p>Vidare har behovet av att sänka trösklarna för anmälan och förbättra tillgängligheten identifierats.</p> <p>Verksamheten ser detta som ett utvecklingsområde och avser att se över möjligheten till digitala lösningar för orosanmälningar.</p> | | |
| 2026_SN_66 | Klient | Individ- och familjeomsorg, Barn och unga | <p>Klagomål har inkommit avseende upplevelsen av bemötande från en socialsekreterare.</p> | Ja | <p>Under APT har hela arbetsgruppen diskuterat vikten av gott bemötande, relevanta och motiverade frågor samt tydlig och respektfull</p> | 2026-01-23 | Ingen återkoppling |

| | | | | | | | |
|-------------|----------|---------------|---|-----|---|------------|------------|
| | | | Klienten uppger att bemötandet under ett eller flera kontakter med handläggaren har varit otillfredsställande och väckt oro för hur ärendet hanteras. | | kommunikation för att säkerställa en rättssäker och professionell handläggning. Arbetsgruppen kommer fortsätta att följa upp dialogen kontinuerligt under årets metodtillfällen. | | |
| 2026_SN_150 | Anhöriga | Äldreomsorgen | Klagomålet avser upplevda brister i att äldreboendets verksamhetsmål inte finns tillgängliga eller kommunicerade till de anhöriga, vilket försvårar | Nej | Förvaltningschef har återkopplat till anhöriga och informerat om processen för framtagande av socialnämndens verksamhetsplan och enheternas enhetsplaner samt om | 2026-02-03 | 2026-02-06 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|--|
| | | | <p>förståelsen för verksamhetens inriktning, prioriteringar och kvalitet.</p> <p>Det finns även en oro kring hur tidigare identifierade fokusområden, baserade på resultat från 2024 års enkät om äldreomsorgen, följs upp och omsätts i praktiken.</p> | | <p>verksamhetens system för kvalitetsuppföljning.</p> | | |
|--|--|--|---|--|---|--|--|

* klagomålet är formulerat på ett sådant sätt att det inte går att ta ställning till om brist förekommit eller ej. Ex. ett klagomål som består av frågor eller önskemål

BOLLEBYGDS KOMMUN