

Handläggare
Karolin Lindh | Utvecklingsledare/nämndsekreterare
0734-64 75 45 | karolin.lindh@bollebygd.se

Dnr : **190611****Sammanställning av klagomål kvartal 2, 2026**

SN dnr	Klagomålsställare/ synpunktslämnare	Område	Klagomål/ synpunkt/beröm	Brist?	Åtgärd	In datum	Svars- datum
2026_SN_512	-	-	Klagomålet avser inte socialnämndens verksamhetsområde. Ärendet har därför vidarebefordrats till Teknik- och serviceförvaltningen för fortsatt handläggning.	-	Klagomålställaren har informerats om att ärendet har skickats vidare till rätt förvaltning.	2026-06-30	-

2026_SN_455	Anhörig	Äldreomsorgen (ÄO)	Anhörig uttrycker uppskattning för den omsorg som ges på Bollegården. Personen upplever att den boende får ett gott omhändertagande och lyfter särskilt fram att personalen alltid är vänlig och bemötande vid besök. Anhörig framför också att det inte finns något att klaga på i verksamheten.	-	-	2026-06-06	2026-06-08
2026_SN_480	Anhörig	Funktionsstöd (FS),	Anhörig framför klagomål kring	Nej	Inga åtgärder. Utredningen har varit	2026-06-02	2026-09-01

		gruppbestaden	verksamhetens kvalitet och bemötande. Klagomålet gäller bland annat bristande lyhördhet kring brukarens hälsa, felmedicinering, att överenskomna åtgärder inte genomförts trots flera möten samt brister i kommunikationen. Anhörig upplever att boendet har en fin lägenhet och ett bra läge, men att brukaren inte trivs.		omfattande. Eftersom ärendet har tagit längre tid än vanligt har enhetschef haft dialog med klagomålställaren under handläggningens gång.		
--	--	---------------	---	--	--	--	--

			Det framförs även att verksamheten inte arbetar tillräckligt professionellt utifrån brukarens behov. Anhörig uppger att besked har lämnats från kommunen om att inga förändringar kommer att göras. Anhörig lyfter att boendet inte är rätt för brukaren.				
2026_SN_481	Anhörig	Funktionsstöd (FS), daglig verksamhet	Anhörig framför synpunkter gällande verksamheten inom daglig verksamhet. Det uppges att den anhöriges	Nej	Samtal har förts med anhörig. Verksamheten har vidtagit åtgärder i form av införande av	2026-06-01	2026-06-24

		närstående inte fungerar bra tillsammans med en annan brukare och att situationen påverkar den närstående negativt. Anhörig föreslår därför att brukarna, i den mån det är möjligt, hålls åtskilda. Vidare upplever anhörig att personalen inte i tillräcklig utsträckning uppmärksammar eller hanterar situationen och		nya rutiner gällande deltagarnas inbördes interaktion. Dessa åtgärder har, såvitt hittills kan bedömas, haft avsedd effekt och fungerar tillfredsställande.		
--	--	---	--	--	--	--

		ifrågasätter om detta beror på brister i arbetssätt eller verksamhetens styrning. Anhörig lyfter även vikten av att personalen regelbundet påminns om innebörden av tystnadsplikt. Slutligen framförs synpunkter på skillnader i engagemang inom personalgruppen. Anhörig upplever att vissa medarbetare är mycket engagerade i sitt				
--	--	--	--	--	--	--

			arbete och i brukarna, medan andra uppfattas som mindre intresserade av både brukarnas behov och arbetsuppgifterna.				
2026_SN_467	Anhörig	Äldreomsorgen (ÄO)	Anhörig framför synpunkt gällande tillsyn, omsorg och den fysiska miljön på boendet. Det uppges att flera av personalen befann sig samlade på en avdelning utan brukare närvarande, medan den anhöriges närstående satt	Ja	Ingen utredning inleds inom klagomåls- och synpunktshanteringen. Synpunkten bedöms vara relevant för det pågående utvecklingsarbetet utifrån genomlysningen av Bollegårdens demensverksamhet och omhändertas därför inom den	2026-05-20	Ingen återkoppling

		ensam i rullstol och sov i en mörk korridor utan personal i närheten. Vidare framförs synpunkter på ordningen och städningen i brukarens rum, där bland annat täcke låg på en stol, lakan saknades i sängen och toaletten upplevdes som smutsig. Anhörig framför synpunkten utan önskemål om återkoppling.	processen. Åtgärder hanteras vidare genom nämndens handlingsplan, SN2026/31. Enhetschef har haft samtal med berörd personal i anslutning till händelsen. Vidare har verksamhetschef haft samtal med berörd anhörig.		
--	--	---	---	--	--

2026_SN_411	Anhörig	Äldreomsorgen (ÄO)	Anhörig framför klagomål kring hanteringen av den närståendes personliga tillhörigheter, där flera inköpta redskap och apparater uppges saknas. Anhörig upplever även brister i rutiner och ordningen i medicinskåpet. Vidare uttrycks oro över att den närstående inte får tillräckligt stöd för att bibehålla sin	Nej	Enhetschef har informerat personalen om hur de personliga tillhörigheterna ska hanteras, exempel att föremålen ska återplaceras i den enskildes lägenhet efter användning efter diskning. Medicinskåpet har setts över och åtgärdats. Enhetschef har haft en dialog med fysioterapeut kring den närståendes förflyttnings- och träningsbehov för att	2026-04-28	2026-04-28
-------------	---------	--------------------	---	-----	---	------------	------------

			funktionsförmåga. Anhörig efterfrågar rutiner och en bättre hantering av personliga tillhörigheter.		bedöma om ytterligare fallriskbedömning.		
2026_SN_272	Oklart	Äldreomsorgen (ÄO)	Synpunkter gällande utformning av nytt äldreboende. Förslag att tidigt involvera boende, anhöriga och personal i planeringen av nytt äldreboende för att ta tillvara erfarenheter och skapa delaktighet. Önskemål om	Nej	Socialförvaltningen omhändertar synpunkterna inför kommande planering av nytt äldreboende när det blir aktuellt.	2026- 04-09	2026-04-13

			genomtänkta lokaler anpassade för personer med kognitiv svikt samt satsningar på sinnesrum, tillgängliga trädgårdar, aktivitetsrum och andra miljöer som främjar livskvalitet, aktivitet och social gemenskap. Vidare lyfts att detta även skulle kunna bidra till en bättre arbetsmiljö och ökad attraktivitet som arbetsplats.				
--	--	--	--	--	--	--	--

BOLLEBYGDS KOMMUN