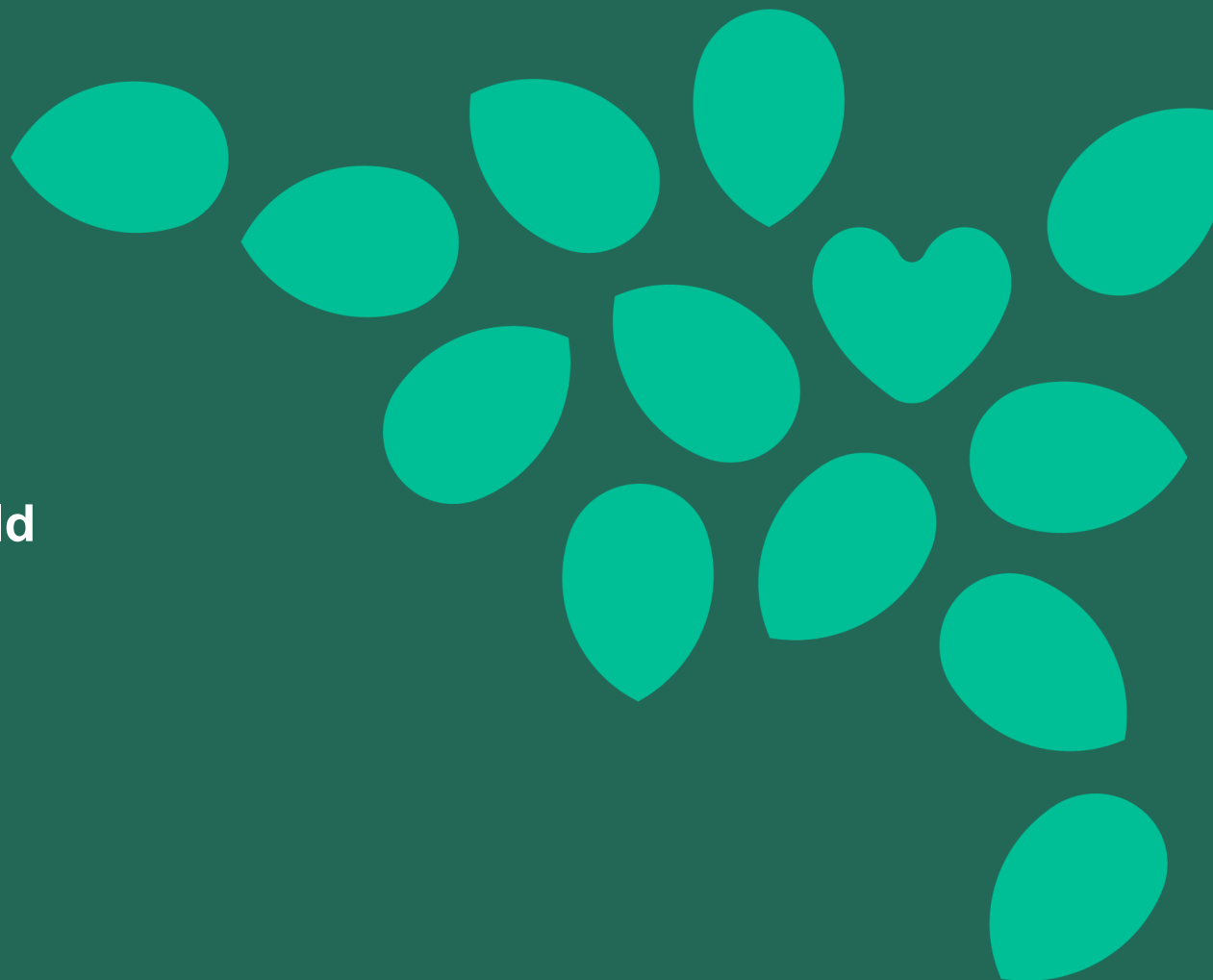


Borgertilfredsheds-undersøgelse 2026

Blandt borgere, der har været på **midlertidig plads / aflastningsophold**

Gentofte Kommune



Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Resultat gennemgang	10
4.	Åbne besvarelser	19
5.	Prioriteringskort	21
6.	Profil af målgruppen	24
7.	Appendiks	26

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne for borgertilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, som har været på midlertidig plads / aflastningsophold. Undersøgelsen er gennemført af Epinion for Gentofte Kommune i perioden 19. januar til 1. marts 2026.
- Undersøgelsen har til formål at belyse, hvilken oplevelse borgere har fra deres midlertidige ophold i Gentofte Kommune. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre forholdene for borgere i Gentofte Kommunes midlertidige pladser / aflastningsophold.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle borgere i Gentofte Kommune, som er kommet hjem i egen bolig efter endt ophold i perioden fra juni 2025 til 5. januar 2026. Borgere, som er overgået til plejebolig efter endt ophold, indgår ikke i undersøgelsen.
- Den samlede målgruppe består af i alt 138 borgere, hvoraf der er gennemført interviews med 59 borgere, hvilket svarer til en svarprocent på 43%. I 2024 var svarprocenten i Gentofte Kommunes borgertilfredshedsundersøgelse på 38%.
- Rapporten præsenterer løbende de overordnede resultater for alle borgere i undersøgelsen. Her sammenlignes også med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelserne fra 2022 og 2024.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Metode og dataindsamling

Leverandør	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	Andel
Center for Rehabilitering og Forebyggelse	135	58	43%	99%
Egebjerg	3	1	33%	1%
Total	138	59	43%	100%

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 138 borgere, som er kommet hjem i egen bolig efter endt ophold i Gentofte Kommunes midlertidige pladser / aflastningsophold. Heraf har 59 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 43%. Data er indsamlet i perioden 19. januar til 1. marts 2026.
- Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik et link, de kunne indtaste i deres webbrowser for at tilgå undersøgelsen digitalt.
- I invitationsbrevet blev borgerne tillige informeret om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.
- For at opnå den højest mulige svarprocent, blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 25 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 34 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.
- Af hensyn til anonymiteten vises resultaterne kun samlet for leverandørerne, da der kun er et begrænset antal besvarelser fra Egebjerg.

Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

- Samlet tilfredshed
- Velkomst
- Medarbejdere
- Inddragelse af pårørende
- Opholdet og tiden efter
- Tifredshed
- Livskvalitet

Læsevejledning

Borgere, der har været på midlertidig plads / aflastningsophold i Gentofte Kommune, har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

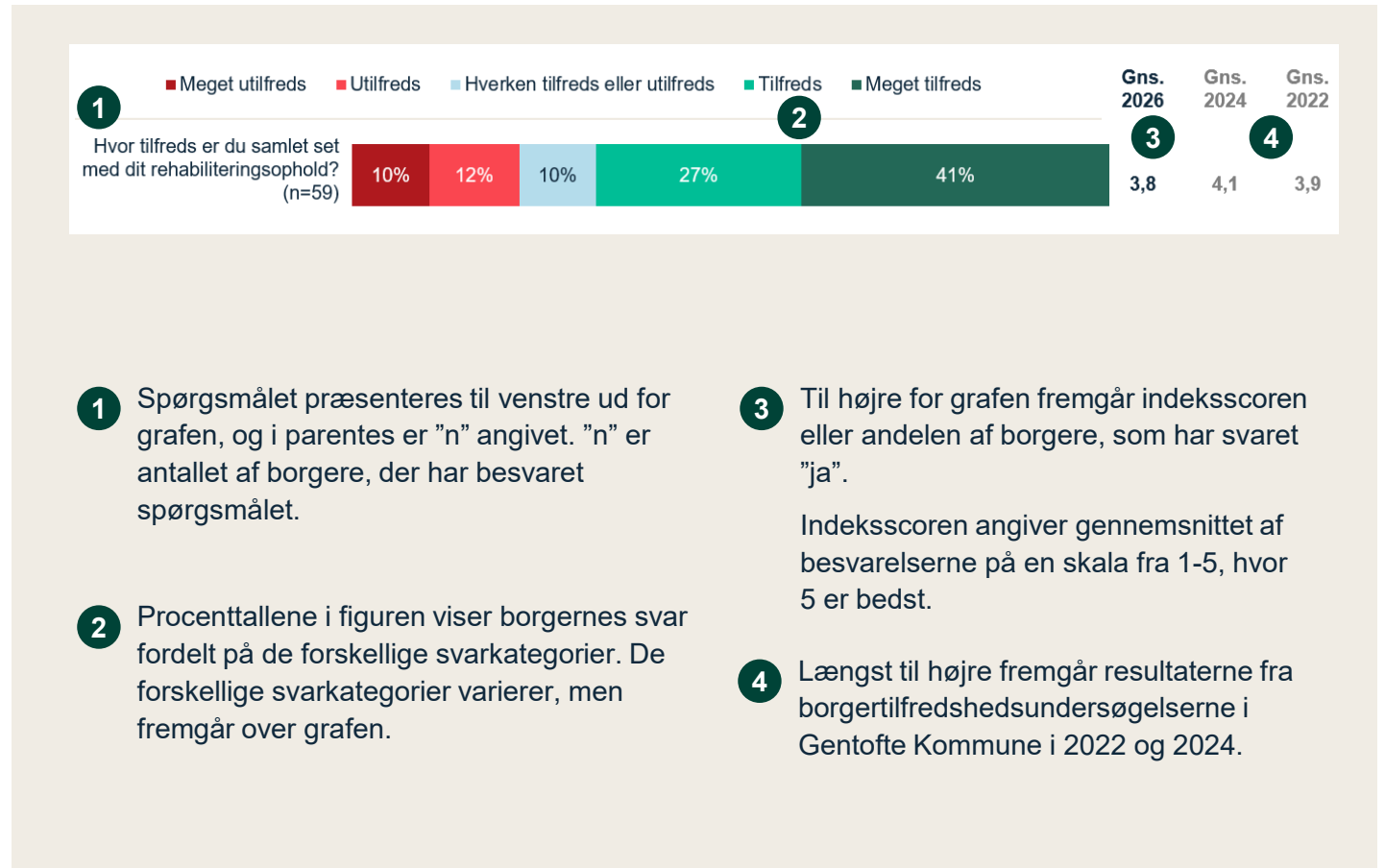
I resultat gennemgangen vises resultaterne overordnet inden for hver enkelt tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved medarbejderne, som scorer højest. Denne sektion er kommenteret, både på tværs af spørgsmålene inden for temaerne og med henblik på sammenligning med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelserne i 2022 og 2024.

Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til, at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.

Undervejs i rapporten sammenlignes Gentofte Kommunes resultater med resultatet fra borgertilfredshedsundersøgelserne i Gentofte Kommune i 2022 og 2024 blandt borgere på midlertidig plads / aflastningsophold, som blev gennemført af Epinion.



2.

Hovedkonklusioner

Nøgleindsigter fra undersøgelsen

78% af borgerne svarer, at de samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med deres ophold. Modsat er 22% af borgerne enten utilfredse eller meget utilfredse, og 10% af borgerne svarer, at de hverken er tilfredse eller utilfredse. I gennemsnit er tilfredsheden faldet fra 4,1 i 2024 til 3,8 i 2026.



Tilfredsheden er faldet siden 2024 vedrørende borgernes velkomst

- 89% følte sig velkommen første gang de ankom, og 74% svarer, at de var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb.
- 83% oplevede, at medarbejderne var forberedte, da de ankom, og 58% synes, at medarbejderne forstod dem og deres behov.
- 72% oplevede, at medarbejderne var venlige over for dem, mens 72% tilsvarende svarer, at medarbejderne behandlede dem med værdighed.
- 59% svarer, at medarbejderne kom, når de havde brug for hjælp, og 55% af borgerne synes, at det var rart at være sammen med de andre borgere.



Tilfredsheden med den personlige pleje, maden og opholdet er faldet siden 2024

- 63% var tilfredse med den personlige pleje, samtidig er 47% tilfredse med maden.
- 75% svarer, at de fik tilstrækkelig introduktion til træningsøvelserne, mens 62% fik vejledning i, hvordan de vedligeholder det, de har lært under forløbet.
- For 67% af de borgere, som har været på en midlertidig plads, blev de pårørende inddraget. Ud af disse borgere, svarer 73%, at deres pårørende blev inddraget på den måde, som de gerne ville have.
- 76% er blevet ved med at træne, efter de er kommet hjem, hvilket er et fald siden 2024 (90%). 66% af borgerne oplevede at få den hjælp og støtte, de havde brug for, efter de kom hjem.

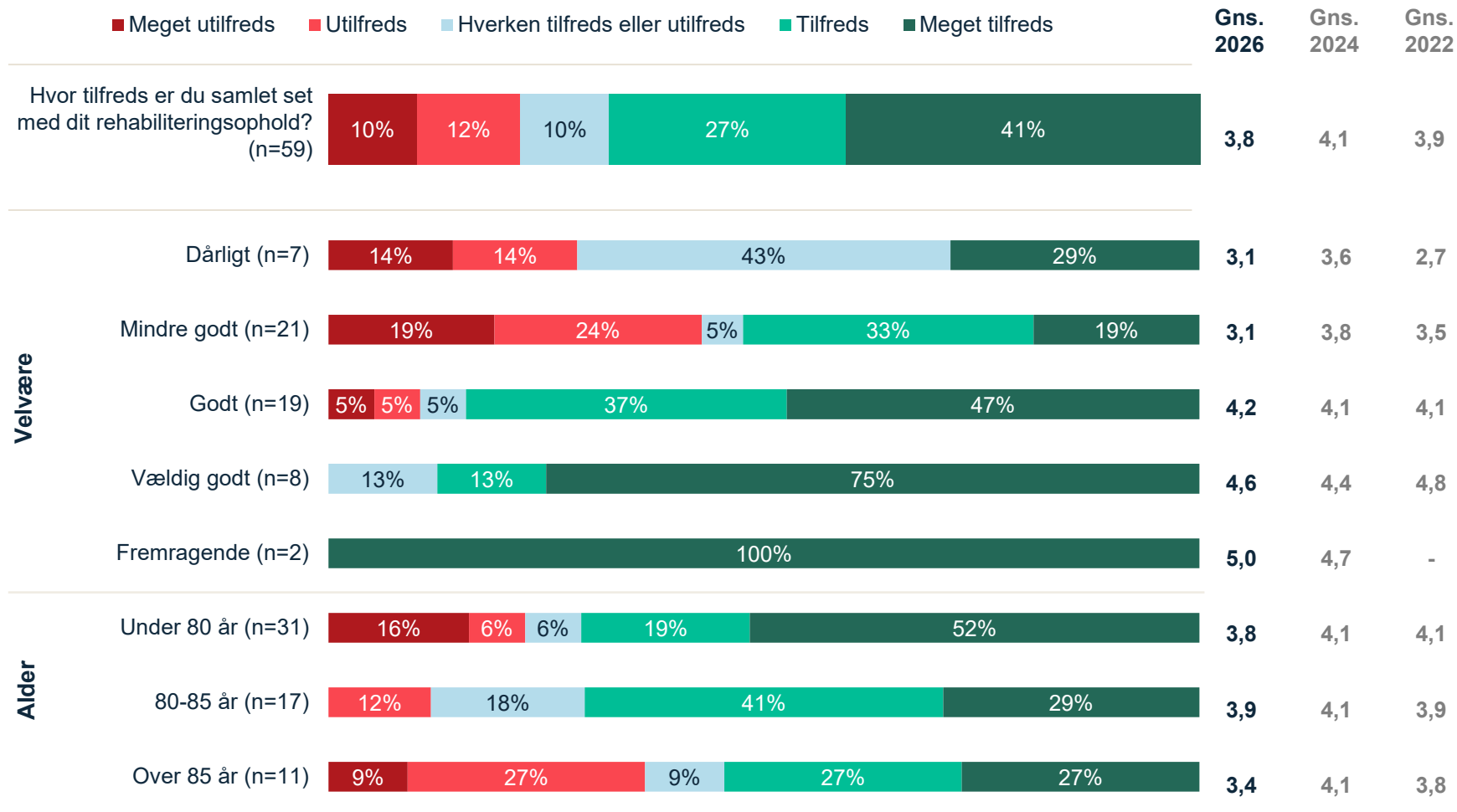


Gentofte Kommune scorer højt på flere af de parametre, som har stor betydning for borgernes samlede tilfredshed

- Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt.
- Analysen peger på flere tydelige styrkepositioner, hvor tilfredsheden er høj, og som samtidig har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det gælder især den personlige støtte og pleje samt medarbejdernes hjælp og adfærd, herunder om de er tilgængelige ved behov og møder borgerne venligt og imødekommende. .
- Samtidig viser analysen et forbedringspotentiale på områder med stor betydning, men lavere vurderinger. Det gælder særligt borgernes oplevelse af at få råd og vejledning – herunder hvordan de fastholder det, de har lært – samt i nogen grad oplevelsen af, at medarbejderne forstår deres behov.

3. Resultat gennemgang

Samlet tilfredshed



Figuren til venstre viser resultater for spørgsmålet om samlet tilfredshed med opholdet.

68% af borgerne svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med deres ophold. Den gennemsnitlige tilfredshed er 3,8, hvorved der er sket et fald fra 2024, hvor samme værdi var 4,1.

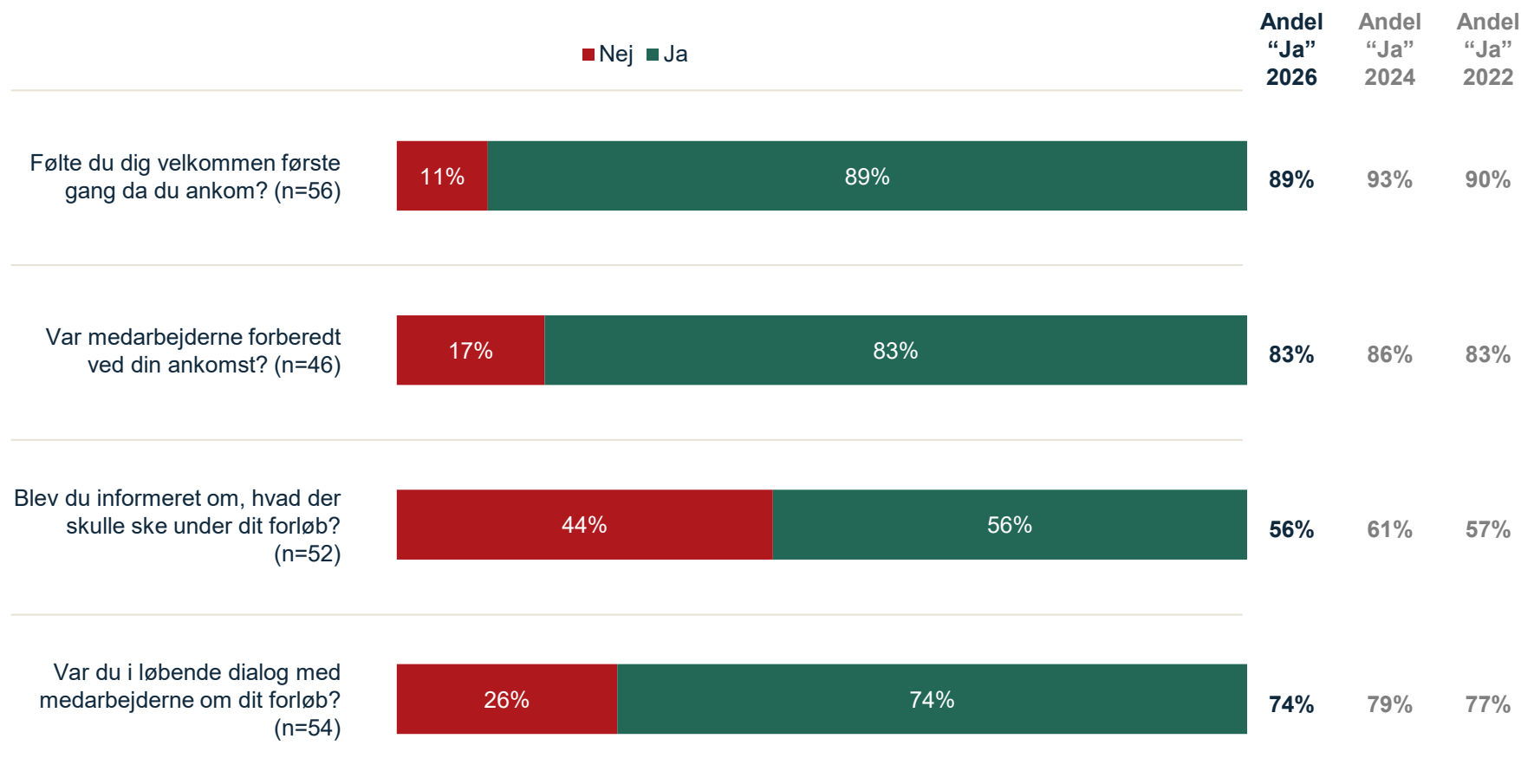
Fordelt på, hvordan beboerne har det alt i alt, ses det, at den gennemsnitlige tilfredshed stiger, jo bedre beboerne har det. Dem, der har det "dårligt", har en samlet gennemsnitlig tilfredshedsscore på 3,1, hvorimod dem, der har det "fremragende", har en tilfredshedsscore på 5,0.

Fordelt på alder viser resultaterne, at der ikke er en helt entydig sammenhæng mellem alder og tilfredshed. De mest tilfredse er gruppen af borgere mellem 80 og 85 år, mens de mindst tilfredse er dem over 85 år.

Tabellen viser et "-" ud fra "Fremragende" inden for temaet "Velvære", hvilket skyldes, at ingen borgere svarede "Fremragende" i borgertilfredshedsundersøgelsen i 2022.

Resultatgennemgang

Velkomst



Figuren til venstre viser resultater fra spørgsmål, som handler om borgernes ankomst til aflastningsopholdet / den midlertidige plads.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, hvorvidt de følte sig velkomne første gang, de ankom. Hertil svarer 89%, at de følte sig velkomne, hvilket er en mindre andel end i 2024 (93%).

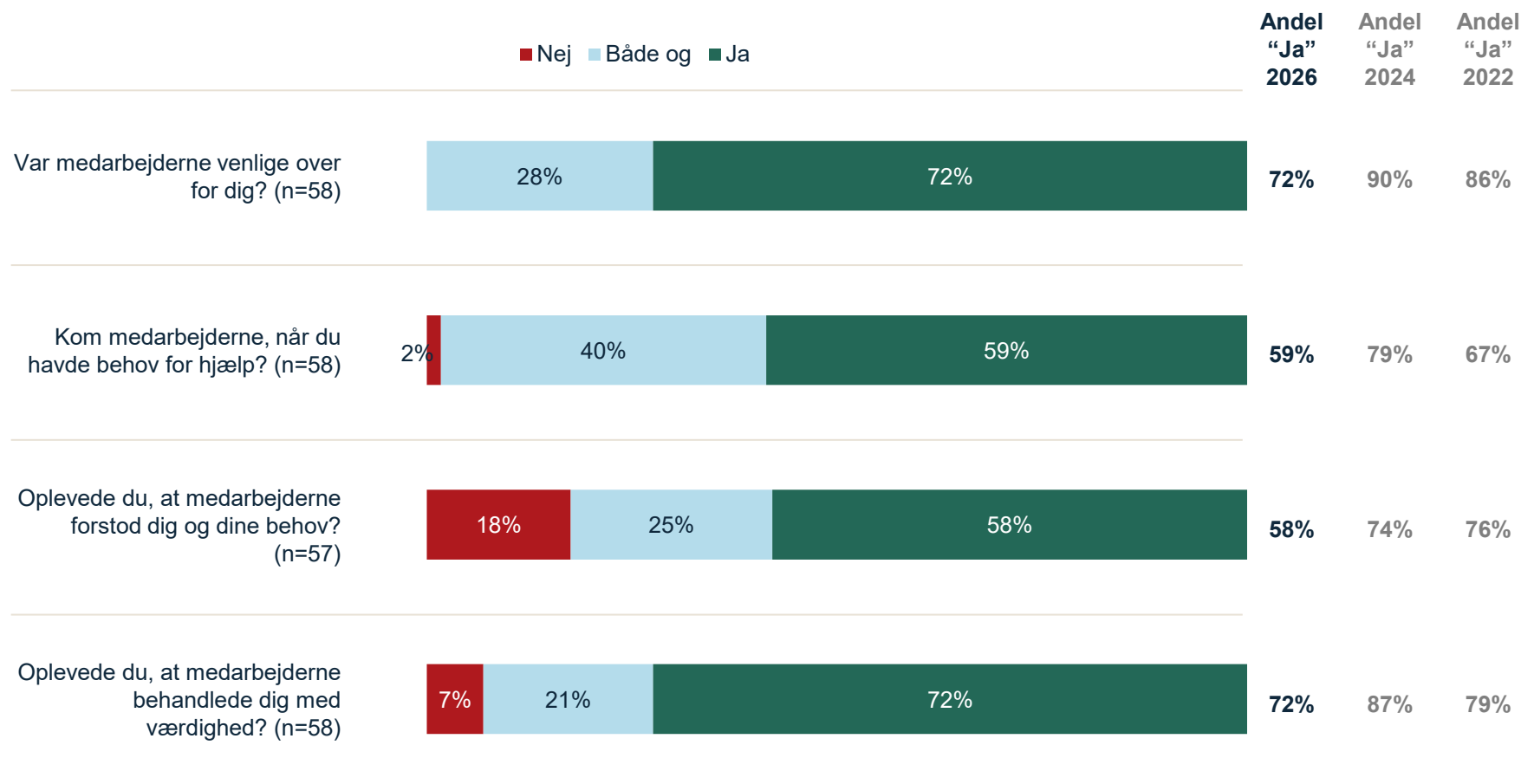
Dernæst svarer 83% af borgerne i undersøgelsen, at de oplevede, at medarbejderne var forberedte ved ankomsten. Det er igen et fald siden 2024 (86%).

Spurgt ind til, om de blev informeret om, hvad der skulle ske under deres forløb, svarer 56% "ja", hvilket er en mindre andel end 2024 (61%).

Nederst er borgerne blevet spurgt ind til, om de var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb. Dertil svarer 74% "ja" til spørgsmålet, hvilket også er en mindre andel end i 2024 (79%).

Resultatgennemgang

Medarbejderne



Figuren til venstre viser borgernes tilfredshed og oplevelse med medarbejderne under deres midlertidige ophold.

Først er borgerne blevet spurgt om, hvorvidt de oplevede, at medarbejderne var venlige over for dem. Hertil svarer 72% "ja", hvilket er et markant fald fra 2024 (90%).

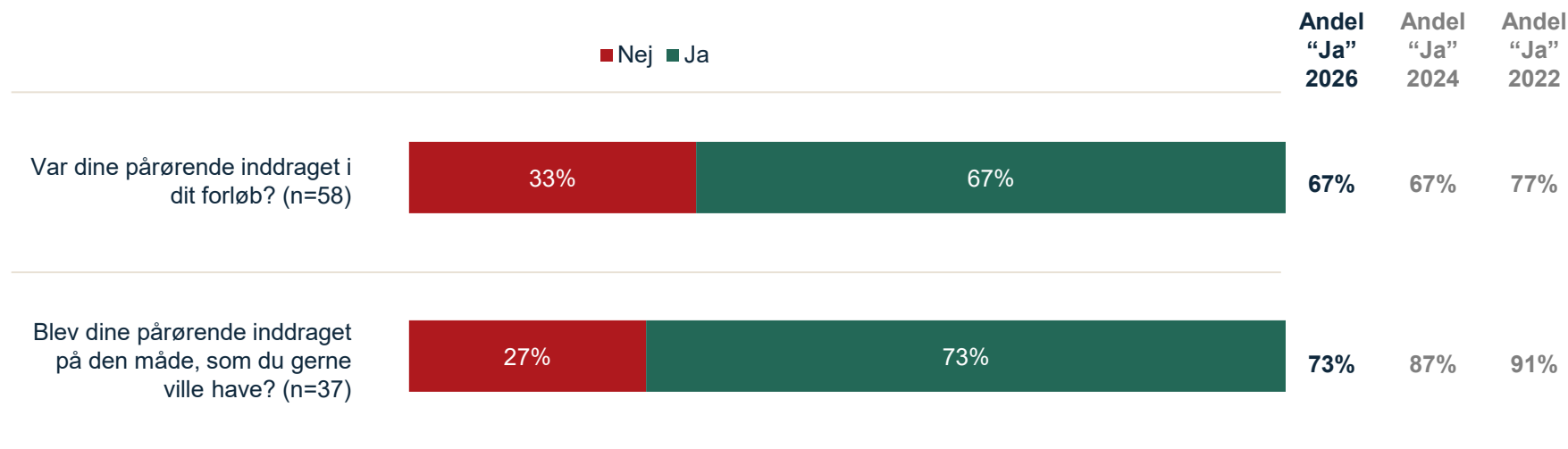
59% af borgerne svarer, at medarbejderne kom til dem, når de havde behov for hjælp. Det er et markant fald fra 2024 (79%).

Dernæst har borgerne svaret på spørgsmålet om, hvorvidt de oplevede, at medarbejderne forstod dem og deres behov. Her svarer 58%, at det er tilfældet. Dette er et fald sammenlignet med 2024 (74%).

72% af borgerne svarer, at de mener, at medarbejderne behandlede dem med værdighed, hvilket ligeledes er et fald sammenlignet med 2024 (87%).

Der er således på samtlige parametre tale om fald i tilfredsheden med medarbejderne under borgernes midlertidige ophold.

Inddragelse af pårørende



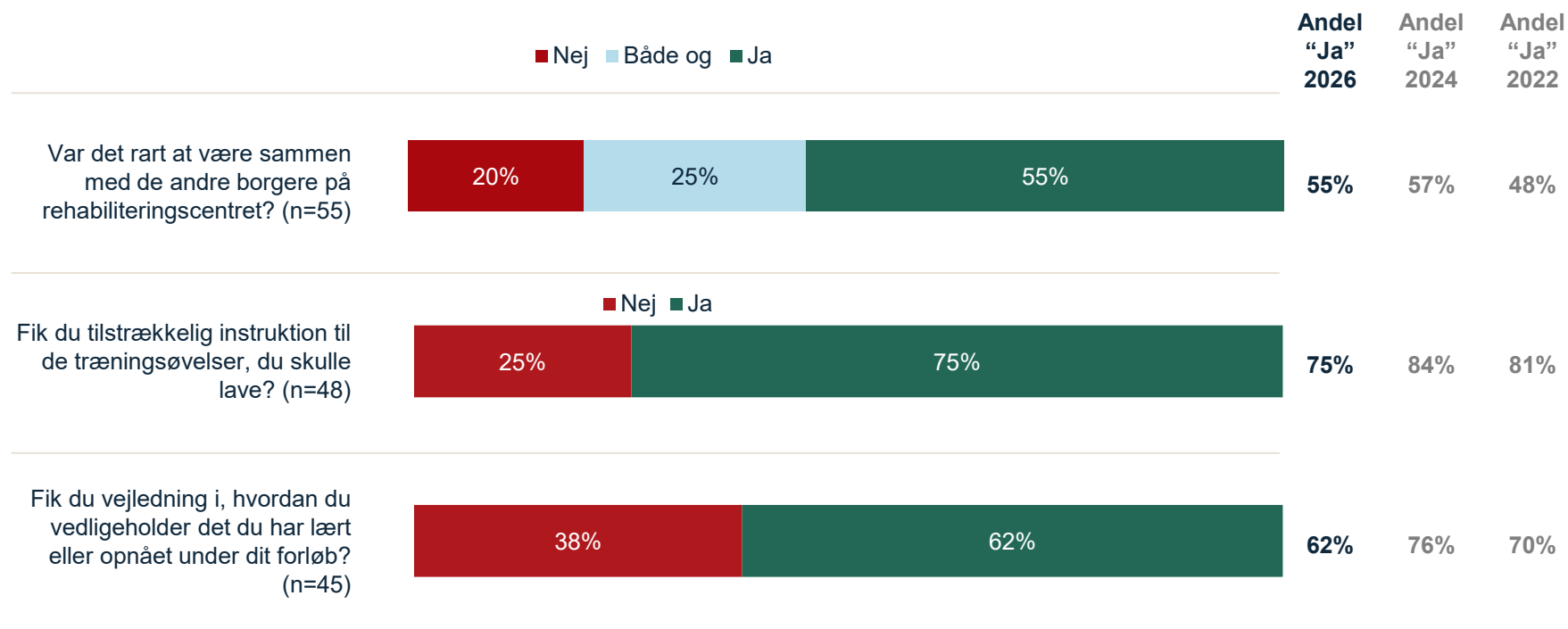
Figuren til venstre viser resultater for spørgsmål om inddragelse af pårørende til borgerne, som har været på midlertidige pladser / aflastningsophold.

Øverst er borgerne blevet spurgt til, om deres pårørende blev inddraget i deres forløb. Hertil svarer 67%, at deres pårørende blev inddraget. 33% svarer, at deres pårørende ikke blev inddraget i forløbet. Dette er uændret fra 2024.

Dernæst er borgere, som har pårørende, der er inddraget i deres forløb, blevet spurgt til, hvorvidt de oplevede, at deres pårørende blev inddraget på den måde, som de gerne ville have. Hertil svarer 73% af borgerne, at de havde oplevelsen af, at de pårørende blev inddraget på den måde, borgerne gerne ville. Det er en markant mindre andel siden 2024 (87%).

Resultatgennemgang

Opholdet



Figuren til venstre viser resultater for spørgsmål, der handler om borgernes oplevelser med opholdet.

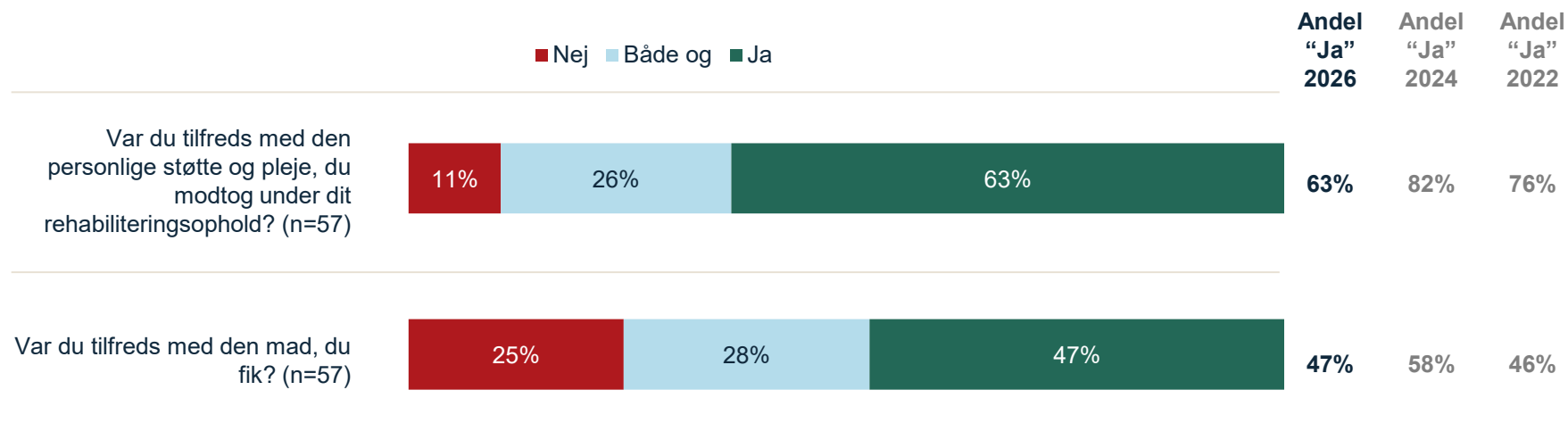
Øverst kan vi se, at lidt over halvdelen svarer "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt det var rart at være sammen med andre borgere (55%), hvilket er en lidt mindre andel siden 2024 (57%).

Dernæst er borgerne blevet spurgt til, om de fik tilstrækkelig instruktion til de træningsøvelser, de skulle lave. Hertil svarer 75% af borgerne "ja", hvilket også er en mindre andel end i 2024 (84%).

Nederst viser figuren, at 62% svarer, at de fik vejledning i, hvordan de vedligeholder det, de har lært eller opnået under deres forløb. Det er en betragtelig tilbagegang fra undersøgelsen i 2024 (76%).

Resultatgennemgang

Hjælp og støtte

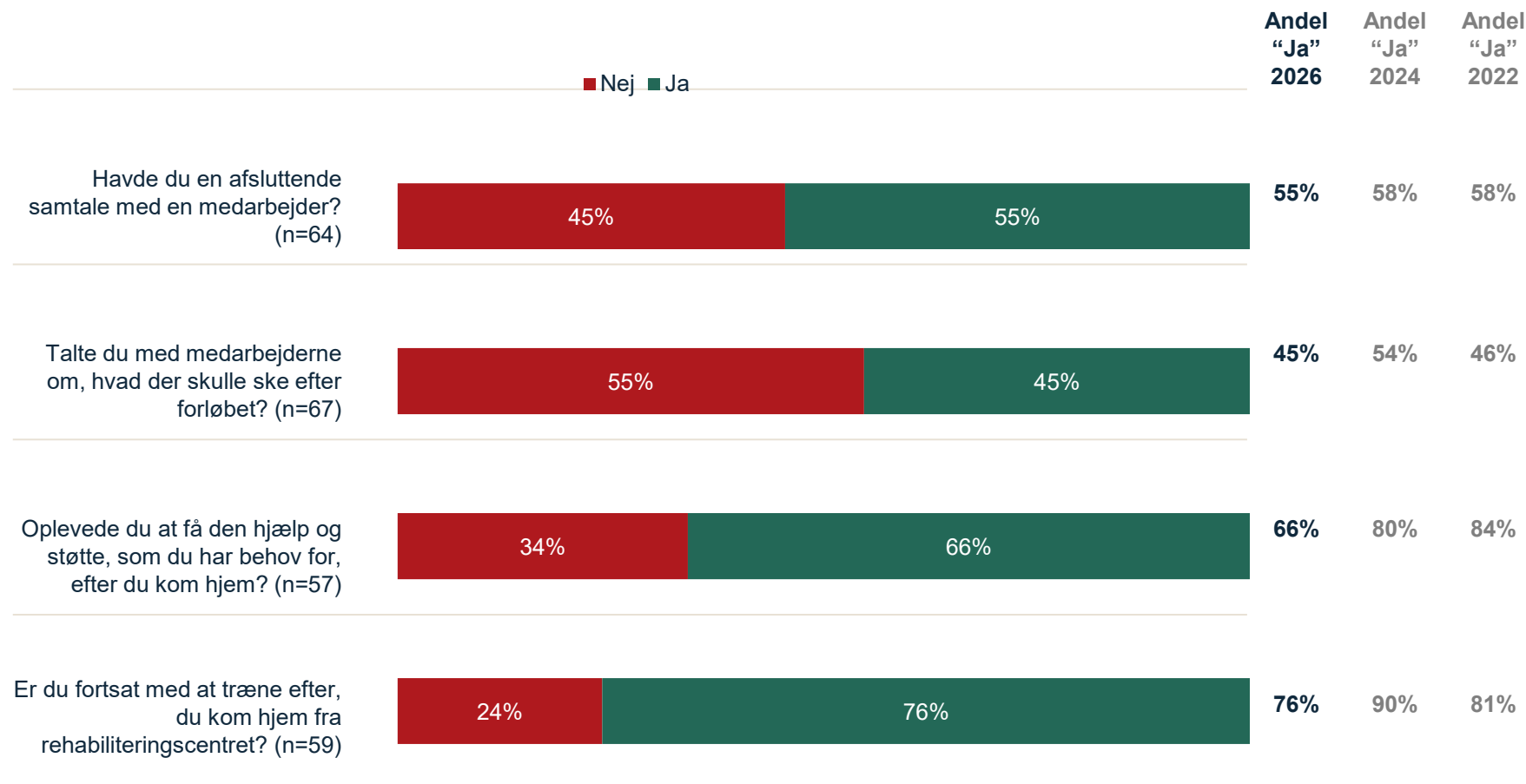


Til venstre viser figuren spørgsmål, der handler om den hjælp og støtte de modtog under deres ophold.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, om de er tilfredse med den personlige støtte og pleje, de modtog under deres ophold. Hertil svarer 63% "ja", hvilket er en markant mindre andel end i 2024 (82%).

Borgerne er også blevet spurgt ind til, om de var tilfredse med den mad, de fik. 47% svarer "ja", hvilket igen er en mindre andel siden 2024 (58%).

Tiden efter opholdet



Figuren til venstre viser spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse med, hvordan medarbejderne forbereder perioden efter opholdet samt vedligeholdelse af træning.

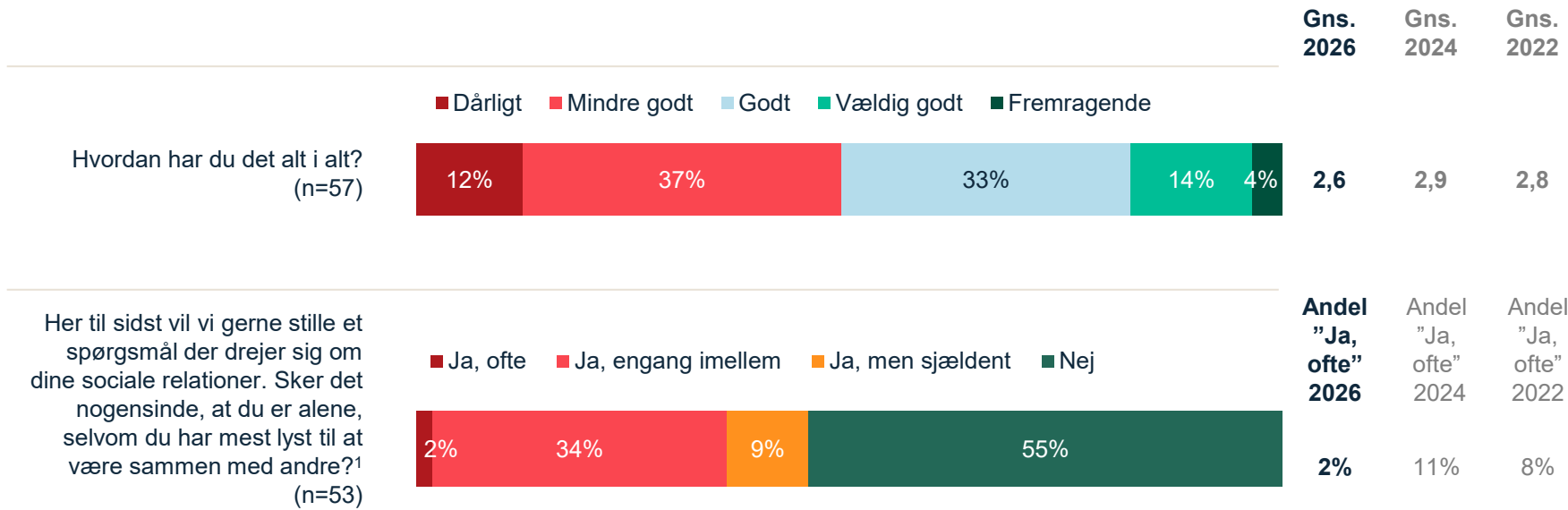
Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, om de havde en afsluttende samtale med en medarbejder. Hertil svarer 55% "ja", hvilket er en lille tilbagegang fra 2024 (58%).

Dernæst svarer lige knap halvdelen af borgerne, at de talte med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet (45%), hvilket er en mindre andel siden 2024 (54%).

66% af borgerne oplevede at få den hjælp og støtte, som de har behov for, efter de kom hjem. Det er markant færre sammenlignet med 2024 (80%).

Nederst er borgerne blevet spurgt om, hvorvidt de er fortsat med at træne, efter de kom hjem fra opholdet. Hertil svarer 76% "ja", hvilket igen er en betragteligt mindre del ift. 2024 (90%).

Livskvalitet og tilfredshed



Figuren til venstre viser resultater for spørgsmål, der handler om livskvalitet.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, hvordan de har det alt i alt. 4% har det fremragende, 14% har "vældig godt", og 33% har det "godt". 49% af borgerne har svaret, at de har det enten "mindre godt" eller "dårligt". Borgernes selvvaluerede helbred ligger i gennemsnit på 2,6, hvilket er lavere end i 2024 (2,9).

Nederst viser figuren spørgsmålet, om det nogensinde sker, at borgerne er alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre. Hertil svarer 55% af borgerne "nej". 9% svarer "ja, men sjældent", 34% svarer "ja, engang imellem", og 2% svarer "ja, ofte". Sidstnævnte værdi er således markant mindre end i 2024 (11%).

Samlet set er den samlede livskvalitet faldet blandt de adspurgte borgere, mens ensomhed tilsvarende er faldet.

¹ I kolonnen til højre for den nederste graf i figuren vises andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.

4. Åbne besvarelses

Har du forslag eller et godt råd til, hvordan dit ophold på rehabiliteringscentret kunne gøres bedre?

Åbne besvarelser

Træning og rehabilitering

- Mere træning og rehabilitering under opholdet.
- Særligt behov for mere individuel træning og bedre brug af relevante træningsfaciliteter.
- Behov for bedre afslutning og forberedelse til tiden efter opholdet.

"Mere hjælp til selvhjælp, man bliver nemt meget afhængig af pleje."



Mad og dagligdag

- Maden kan forbedres – både kvalitet og variation.
- Mere grønt, mere protein og mere indbydende måltider.
- Behov for mere frisk luft, bevægelse og støtte i hverdagen.

"Maden skal forbedres, den ugentlig vegetar dag går ikke med mig."



Opfølgning og afslutning

- Der nævnes behov for bedre kommunikation og opfølgning.

"Lyt mere til borgeren når man sendes hjem, det er et spørgsmål om tryghed og kan derfor komme som et chok. Måske længere forberedelse så den sidste samtale bedre kan overskues."



5. Prioriteringskort

Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

Læsevejledning til prioriteringskort

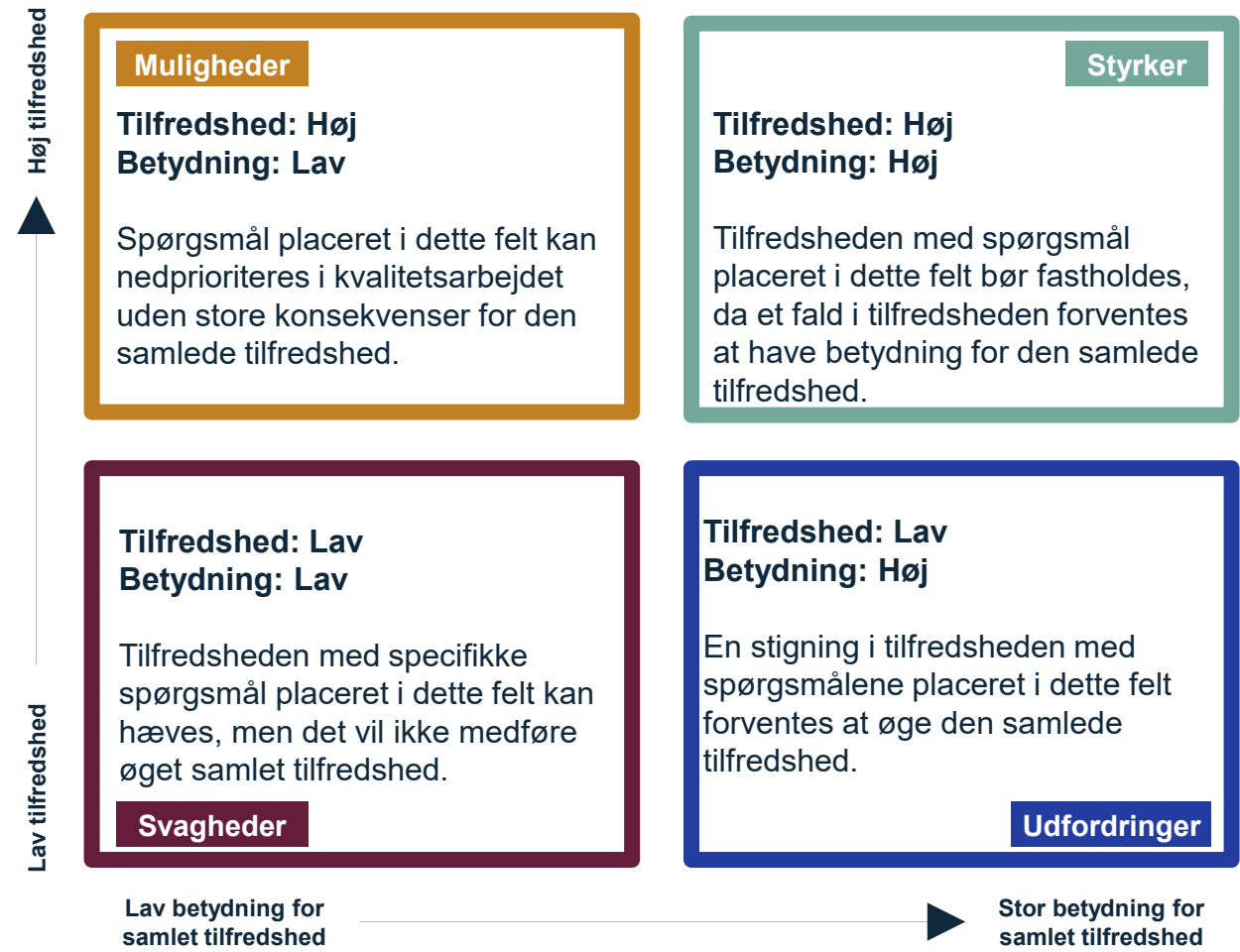
Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

Muligheder rummer de spørgsmål, hvor borgerne allerede har en høj tilfredshed, men som ikke har stor betydning for borgernes samlede tilfredshed. Derfor kan disse spørgsmål nedprioriteres i det videre kvalitetsudviklingsarbejde uden, at det umiddelbart vil have konsekvenser for borgernes samlede tilfredshed.

Svagheder rummer de spørgsmål, hvor tilfredsheden er lav, og som har lav betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål hæves, er det selvfølgelig positivt, men det vil ikke nødvendigvis betyde, at borgernes samlede tilfredshed stiger tilsvarende.

Styrker rummer de spørgsmål, hvor borgernes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de ‘driver’ borgernes samlede tilfredshed. Umiddelbart er det ikke nødvendigt med nye tiltag (fordi tilfredsheden allerede er høj), men styrkerne er vigtige at fastholde, fordi dalende tilfredshed med disse spørgsmål kan manifestere sig i et fald i den samlede tilfredshed.

Udfordringer bør prioriteres i kvalitetsarbejdet, fordi tilfredsheden her er lav – samtidig med at betydningen af disse spørgsmål er høj for borgerne. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.



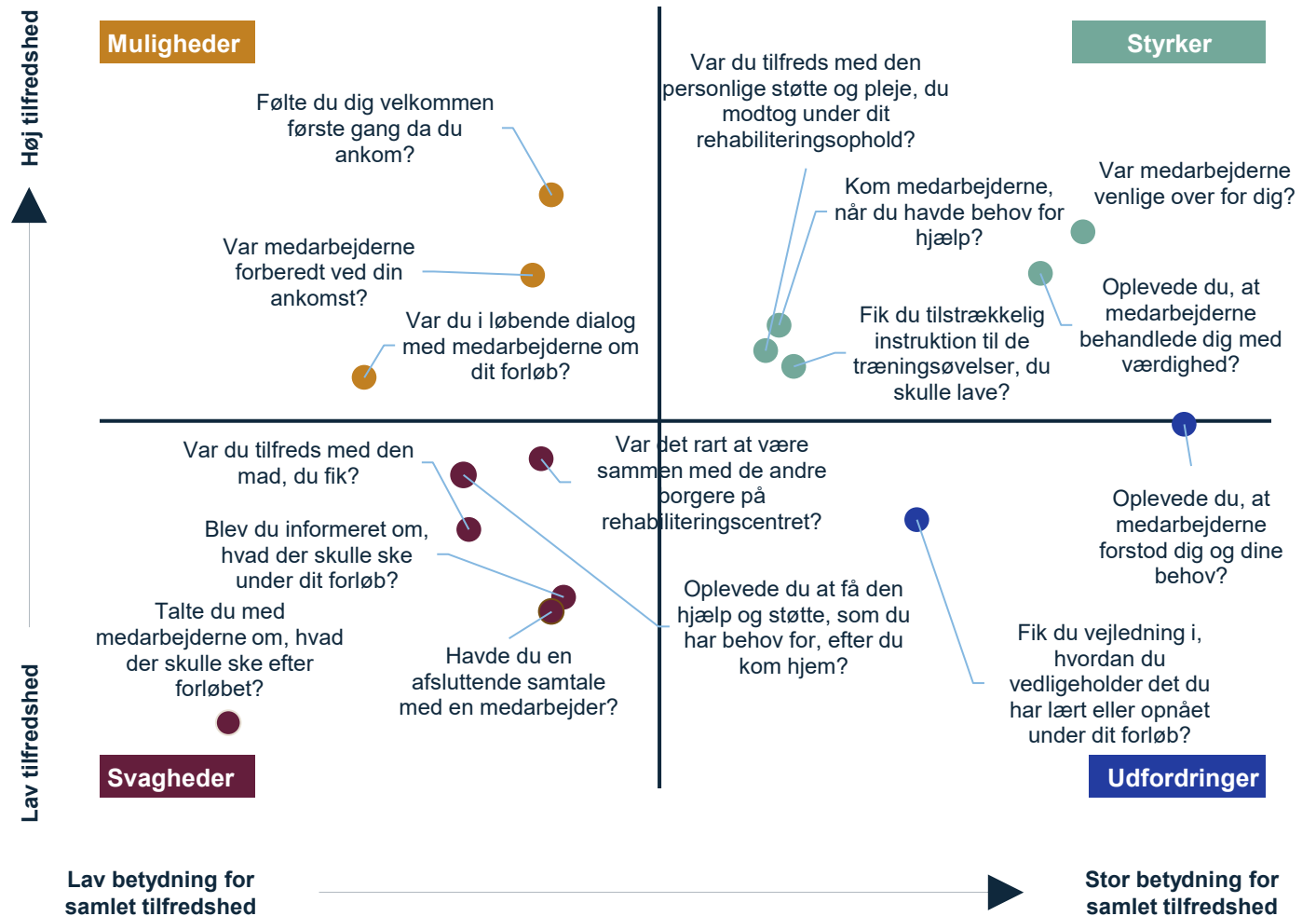
Den personlige støtte og pleje er en klar styrke, mens vejledning i vedligeholdelse rummer det største forbedringspotentiale

Prioriteringskortet viser, hvilke forhold der har størst betydning for borgernes samlede tilfredshed med opholdet.

Analysen peger på vejledning i, hvordan borgerne fastholder det, de har lært under opholdet, som en central **udfordring**. Tilfredsheden med denne del ligger under gennemsnittet, samtidig med at den har stor betydning for den samlede vurdering. Også oplevelsen af, at medarbejderne forstår borgerens situation og behov, fremstår som et væsentligt opmærksomhedspunkt.

Samtidig fremhæver analysen flere klare **styrker**. Borgerne vurderer den personlige støtte og pleje meget positivt. Det samme gælder medarbejdernes venlighed, instruktion i træningsøvelser og hjælp ved behov. Disse forhold er vigtige at fastholde, da de bidrager markant til den samlede tilfredshed.

Endelig peger kortet også på en række forhold med lavere betydning for den samlede tilfredshed, som fordeler sig på både **muligheder** og **svagheder**. Det gælder blandt andet information under opholdet, dialog om tiden efter opholdet, mad og socialt samvær. Selvom disse områder er relevante, fremstår de som mindre kritiske sammenlignet med de mest betydningsfulde forbedringsområder

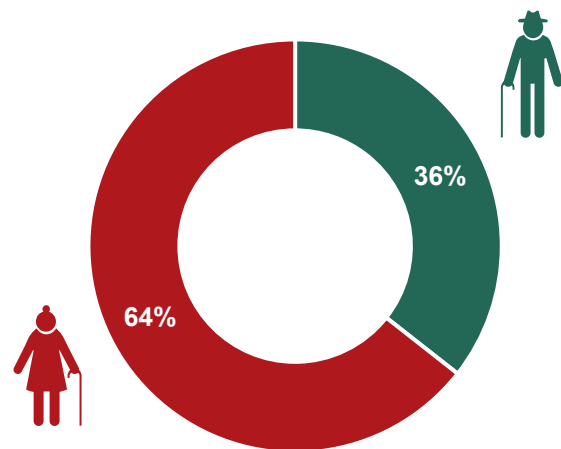


6.

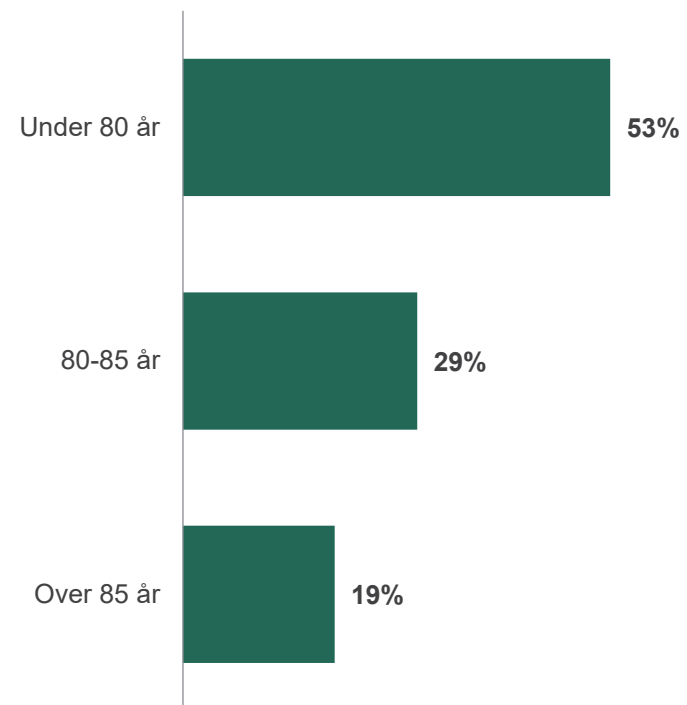
Profil af målgruppen

Respondenterne fordelt på køn og alder

Køn



Alder



7. Appendiks

Samlet overblik over resultaterne og sammenligning med resultaterne fra 2024 og 2022

Tema	Spørgsmålsformulering	Gns./ andel "Ja" 2026	Gns./ andel "Ja" 2024	Gns./ andel "Ja" 2022
Samlet tilfredshed	Hvor tilfreds er du samlet set med dit rehabiliteringsophold?	3,8 ↘	4,1 ↗	3,9
Velkomst	Følte du dig velkommen første gang da du ankom til stedet?	89% ↘	93% ↗	90%
	Var medarbejderne forberedt ved din ankomst?	83% ↘	86% ↗	83%
	Blev du informeret om, hvad der skulle ske under dit forløb?	56% ↘	61% ↗	57%
	Var du i løbende dialog med medarbejderne om dit forløb?	74% ↘	79% ↗	77%
Medarbejderne	Var medarbejderne venlige over for dig?	72% ↘	90% ↗	86%
	Kom medarbejderne, når du havde behov for hjælp?	59% ↘	79% ↗	67%
	Oplevede du, at medarbejderne forstod dig og dine behov?	58% ↘	74% ↘	76%
	Oplevede du, at medarbejderne behandlede dig med værdighed?	72% ↘	87% ↗	79%
Inddragelse af pårørende	Var dine pårørende inddraget i dit forløb?	67% →	67% ↘	77%
	Blev dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne ville have?	73% ↘	87% ↘	91%
Opholdet	Var det rart at være sammen med de andre borgere på rehabiliteringscentret?	55% ↘	57% ↗	48%
	Fik du tilstrækkelig instruktion til de træningsøvelser, du skulle lave?	75% ↘	84% ↗	81%
	Fik du vejledning i, hvordan du vedligeholder det du har lært eller opnået under dit forløb?	62% ↘	76% ↗	70%
Hjælp og støtte	Var du tilfreds med den personlige støtte og pleje, du modtog under dit rehabiliteringsophold?	63% ↘	82% ↗	76%
	Var du tilfreds med den mad, du fik?	47% ↘	58% ↗	46%
Tiden efter opholdet	Havde du en afsluttende samtale med en medarbejder?	55% ↘	58% ↗	58%
	Talte du med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet?	45% ↘	54% ↗	46%
	Oplevede du at få den hjælp og støtte, som du har behov for, efter du kom hjem?	66% ↘	80% ↘	84%
	Er du fortsat med at træne efter, du kom hjem fra rehabiliteringscentret?	76% ↘	90% ↗	81%
Livskvalitet	Hvordan har du det alt i alt?	2,6 ↘	2,9 ↗	2,8
	Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? (Andel "Ja, ofte")	2% ↘	11% ↗	8%

Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epiniongloab.com

www.epiniongloab.com