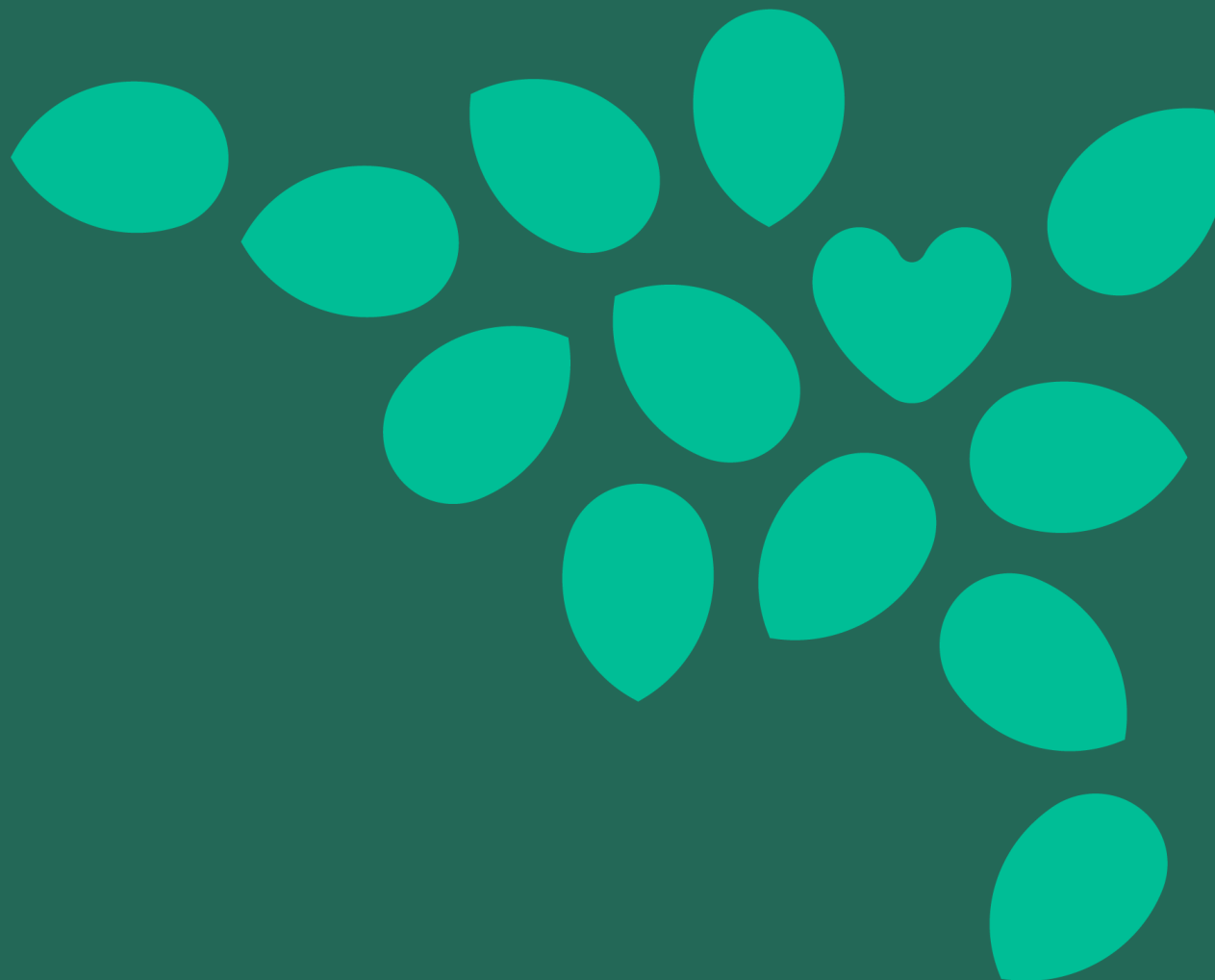


Borgertilfredsheds-undersøgelse 2026

Blandt borgere, der har deltaget i et **genoptræningsforløb**

Gentofte Kommune



Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Resultat gennemgang	10
4.	Åbne besvarelser	18
5.	Prioriteringskort	20
6.	Profil af målgruppen	23
7.	Appendiks	25

1.

Indledning, baggrund og metode

Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen blandt borgere i Gentofte Kommune, som har deltaget i et genoptræningsforløb. Undersøgelsen er lavet af Epinion på vegne af Gentofte Kommune. Undersøgelsen er indsamlet i perioden 19. januar – 1. marts 2026.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af borgernes oplevelse og vurdering af kvaliteten af Gentofte Kommunes genoptræningstilbud. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Gentofte Kommunes tilbud på genoptræningsområdet.
- Målgruppen for undersøgelsen er alle borgere i Gentofte Kommune, som har afsluttet et genoptræningsforløb fra juni til december 2025.
- Den samlede målgruppe består af i alt 932 borgere, hvoraf der er gennemført interview med 489 borgere, hvilket svarer til en svarprocent på 52%. Svarprocenten er i den høje ende sammenlignet med undersøgelser for andre kommuner. I 2024 var svarprocenten i Gentofte Kommunes borgertilfredshedsundersøgelse ligeledes på 52%.
- Rapporten præsenterer løbende resultaterne for alle borgere i undersøgelsen inddelt i temaer. Desuden vises resultater for Gentofte Kommunes borgertilfredshedsundersøgelse fra 2022 og 2024.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



Leverandør	Population	Antal besvarelser	Svarprocent
Center for Rehabilitering og Forebyggelse	923	487	53%
Center for specialterapi	3	1	33%
Holmegårdsparken Terapifunktion	6	1	17%
Total	932	489	52%

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 932 borgere i Gentofte Kommune, der har afsluttet et genoptræningsforløb. Heraf har 489 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 52%.
- Data er indsamlet i perioden 19. januar – 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 328 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 161 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.
- Af hensyn til anonymiteten vises resultaterne kun samlet for de tre lokationer.

Rapportstruktur

Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

- Samlet tilfredshed
- Velkomst
- Medarbejderne
- Passende hjælp
- Faciliteter
- Tiden efter forløbet
- Livskvalitet

Læsevejledning

Borgere, som har deltaget i et genoptræningsforløb i Gentofte Kommune, har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I resultatgennemgangen, vises resultaterne overordnet inden for hvert 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 gennemført i Gentofte Kommune i 2022 og 2024.

Læsevejledning til grafer i rapporten

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", "Ikke relevant" 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 værdierne med resultatet fra borgertilfredshedsundersøgelserne i Gentofte Kommune i 2022 og 2024 blandt borgere, som har deltaget i et genoptræningsforløb.



2.

Hovedkonklusioner

Nøgleindsigter fra undersøgelsen

81% af borgerne svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med genoptræningsforløbet. Kun 7%, at de er utilfredse eller meget utilfredse, mens 13% svarer, at de er hverken tilfredse eller utilfredse. I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed med genoptræningsforløbet på 4,2, hvilket er en anelse højere end både 2024 (4,0) og 2022 (4,1).



Tæt på alle borgere følte sig velkommen første gang, de ankom til træningscentret (98%)

- 94% af borgerne, der har deltaget i et genoptræningsforløb, svarer, at medarbejderne var forberedte, da de ankom til træningscentret.
- 91% giver udtryk for, at de blev informeret om, hvad der skulle ske under forløbet, og 84% var i løbende dialog om deres forløb med medarbejderne.
- Tæt på alle borgerne synes, at medarbejderne var venlige over for dem (95%), og 84% af borgerne mener, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde.
- 78% af borgerne svarer, at medarbejderne forstod dem og deres behov. Derudover oplever 70%, at de blev inddraget i de beslutninger, der blev truffet om deres forløb.



Næsten 4 ud af 5 borgere synes, at de fik den hjælp, der var vigtig for dem (77%)

- 70% oplever, at de blev inddraget i de beslutninger, der blev truffet om deres forløb.
- 64% mener, at længden på deres forløb var passende, 90% er tilfredse med træningstidspunkterne, og hele 93% af borgerne er tilfredse med faciliteterne og redskaberne, der var til rådighed i træningscentret.
- 63% er fortsat med at træne efter afsluttet forløb, og 82% har talt med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter forløbet. 82% fik vejledning i, hvordan de selv kunne fortsætte træningen efter afsluttet forløb.
- 59% svarer, at de er blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv som følge af deres genoptræningsforløb.

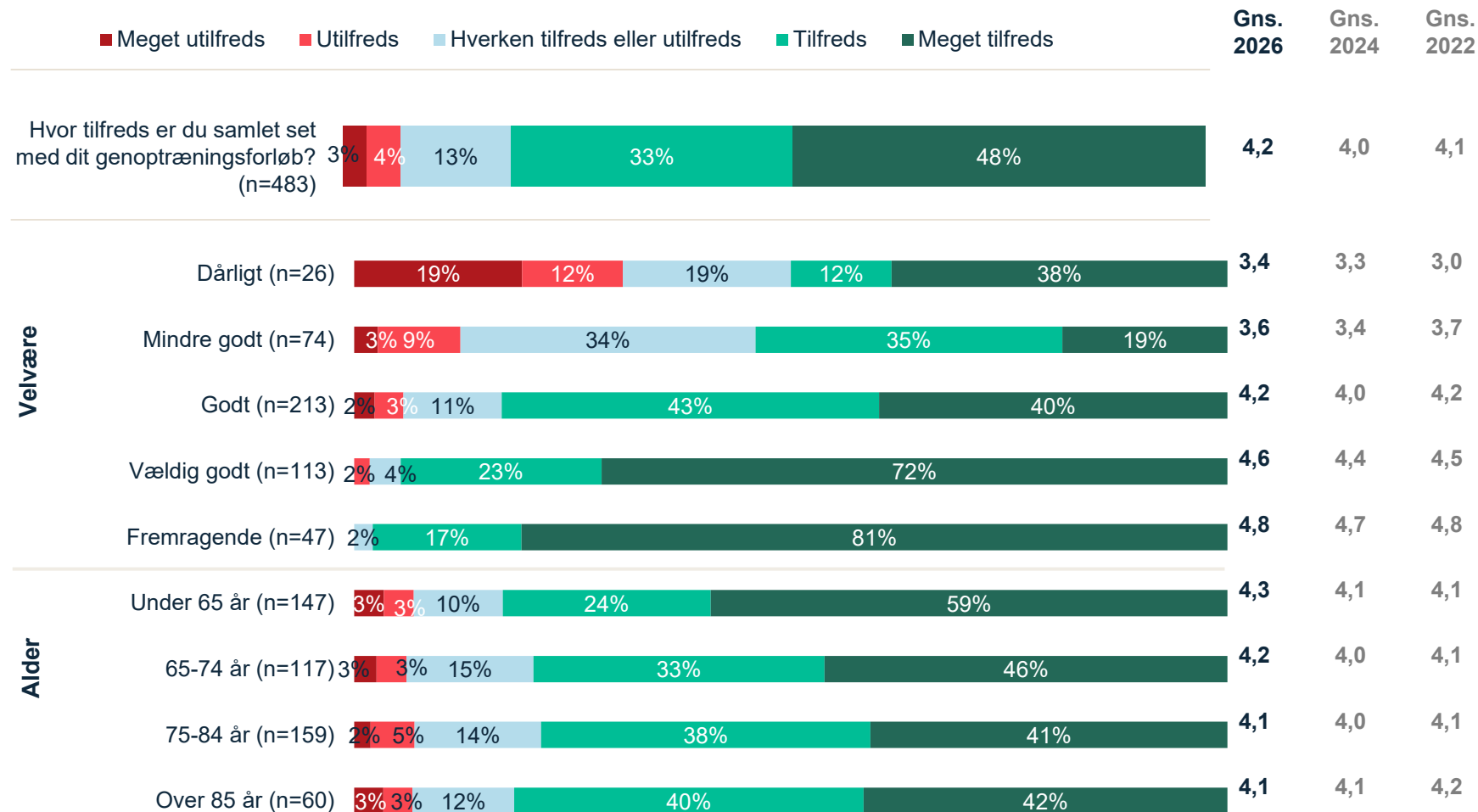


Inddragelse i beslutningerne og at medarbejderne forstår borgerens behov kan prioriteres

- Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke elementer i servicen, der påvirker beboernes samlede tilfredshed.
- Spørgsmål om tilstrækkelig instruktion til træningsøvelser og medarbejdernes dygtighed er styrker, fordi tilfredsheden med disse spørgsmål er høj samtidig med, at de har en stor betydning for tilfredsheden med genoptræningen generelt.
- Analysen viser endvidere, at parametrene inddragelse i beslutninger, medarbejdernes forståelse for behov, hvorvidt man fik hjælp til det, der er vigtigt samt evne til at motivere er udfordringer, hvor forbedringer på områderne som udgangspunkt kan øge den samlede tilfredshed med genoptræningsforløbet.

3. Resultat gennemgang

Samlet tilfredshed



Figuren til venstre viser borgernes samlede tilfredshed med deres genoptræningsforløb.

Hele 81% svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med deres genoptræningsforløb. 7% svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse, og 13% svarer, at de hverken er tilfredse eller utilfredse. Gennemsnitsscoren i 2026 er 4,2, hvilket er højere end i 2024 (4,0) og 2022 (4,1).

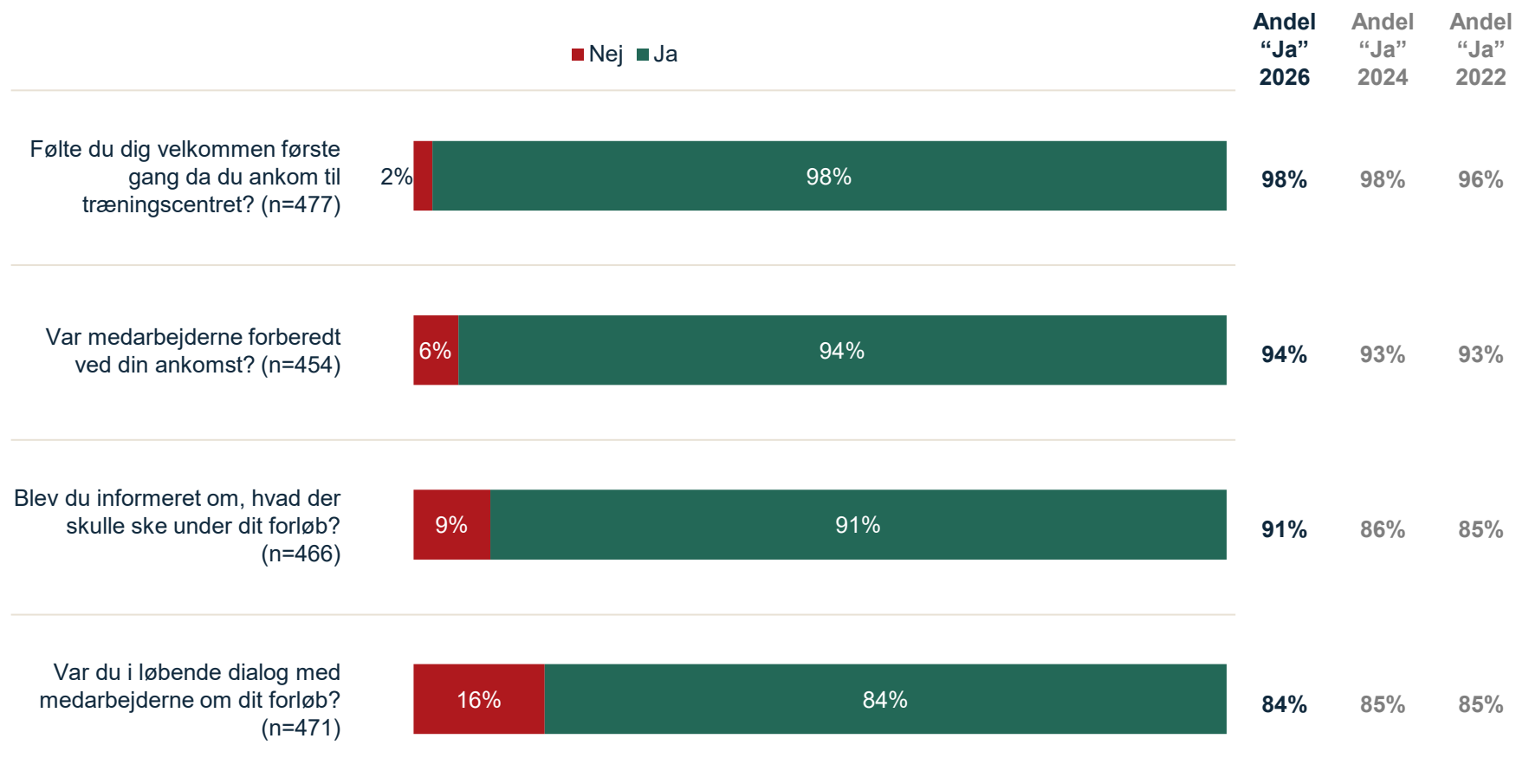
Af figuren fremgår det, at tilfredsheden med genoptræningsforløbet er højere, jo bedre borgerens overordnede velvære er. Dem, der har det "dårligt", har en samlet tilfredshedsscore på 3,4, hvorimod dem, der har det "fremragende", har en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 4,8.

Fordelt på alder viser resultaterne ikke væsentlige forskelle i tilfredsheden på tværs af aldersgrupper.

På tværs af alle subgrupper ses det yderligere, at tilfredshedsscoren i 2026 er på niveau med eller marginalt højere end seneste måling i 2024.

Resultatgennemgang

Velkomst



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes velkomst i træningscentret. Generelt ses, at langt størstedelen af borgerne er tilfede med det indledende forløb i træningscentret.

Øverst i figuren er borgerne blevet spurgt, om de følte sig velkommen første gang, de ankom til træningscentret. Her svarer 98% af borgerne, at det var tilfældet, hvilket er på niveau med 2024.

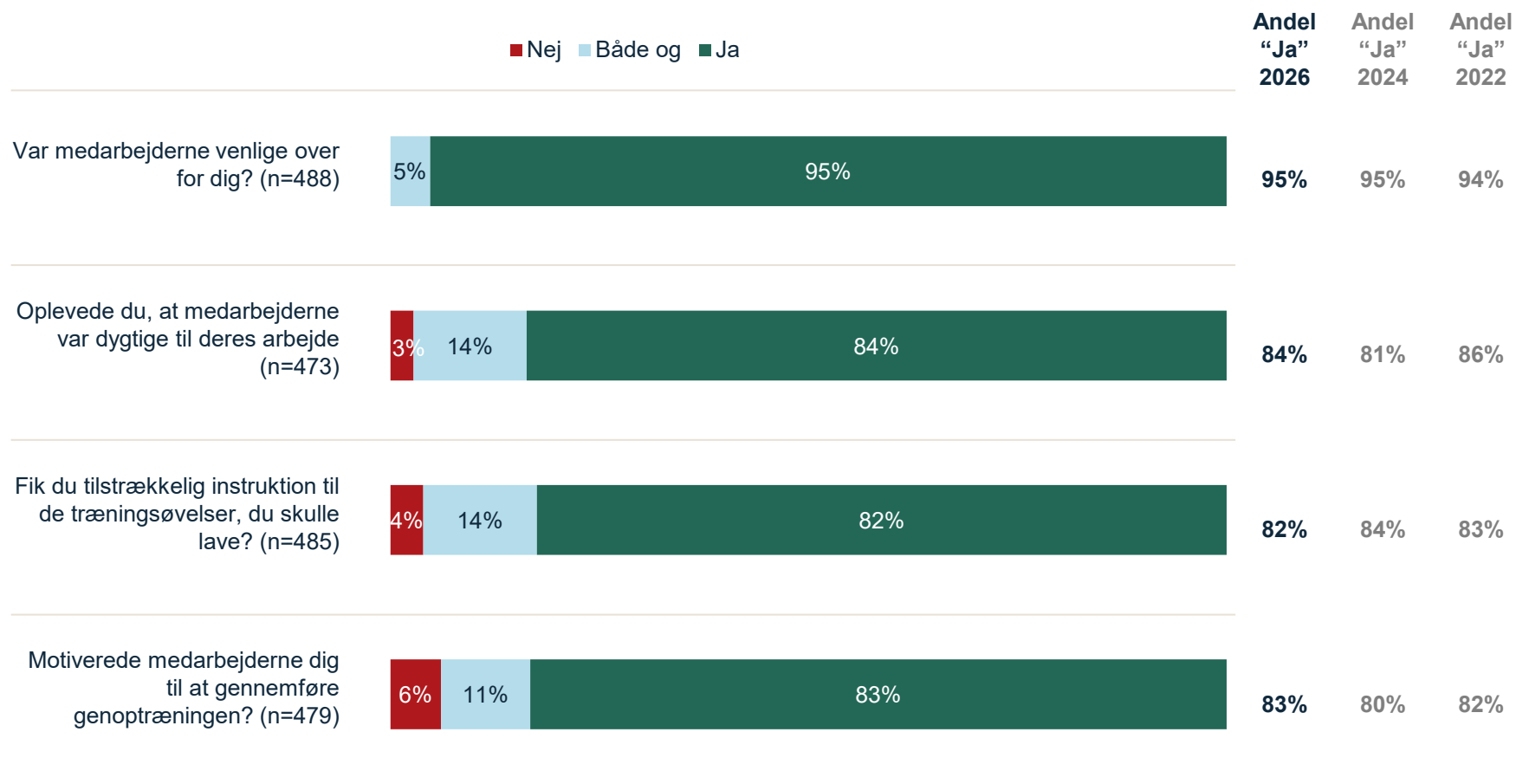
Dernæst viser figuren, at 94% af borgerne svarer, at medarbejderne var forberedte ved deres ankomst. Dette er marginalt højere end i 2024 (93%).

Borgerne er også blevet spurgt til, hvorvidt de blev informeret om, hvad der skulle ske under deres genoptræningsforløb. Dertil svarer 91% af borgerne "ja", hvilket er en betydelig stigning fra 2024 (86%) og 2022 (85%).

Nederst i figuren ses, at 84% af borgerne var i løbende dialog med medarbejderne om deres forløb.

Resultatgennemgang

Medarbejderne



Figuren til venstre viser resultaterne fra spørgsmål, der handler om borgernes oplevelser med medarbejderne i genoptræningscentret. På tværs af alle spørgsmålene er mere end 8 ud af 10 af borgerne tilfredse med medarbejderne.

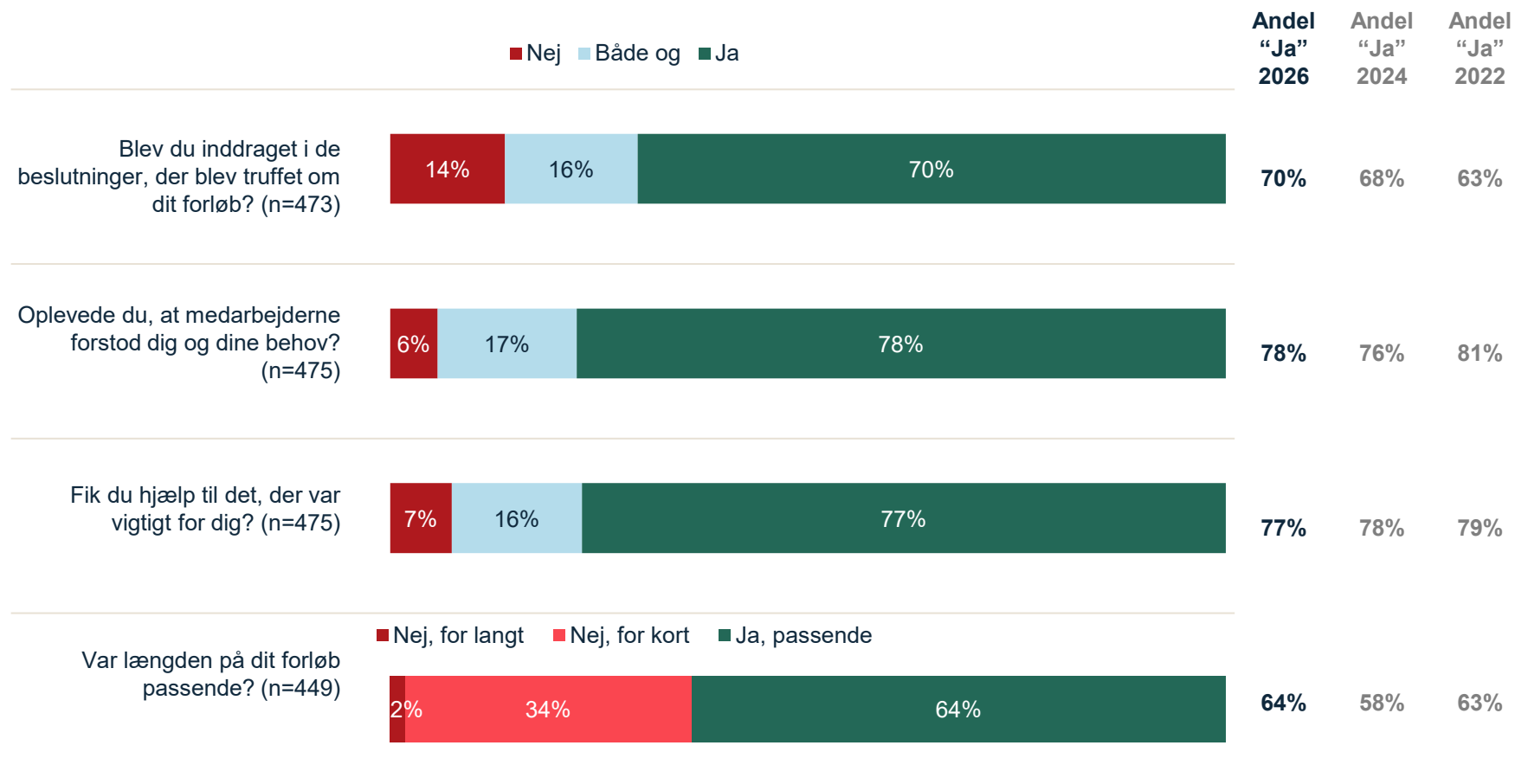
95% af borgerne synes, at medarbejderne var venlige over for dem, hvilket er på niveau med resultaterne fra 2024.

Derudover svarer 84% af borgerne "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt de oplevede, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde. Det er en stigning fra 81% i 2024, men stadig marginalt lavere end niveauet i 2022, som lå på 86%.

Spurgt ind til, om borgerne har fået tilstrækkelig instruktion til de træningsøvelser, de skulle lave, svarer 82% af borgerne "ja", hvilket er et lille fald fra 2024, hvor samme andel var 84%.

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne motiverede borgeren til at gennemføre genoptræningen. Hertil svarer 83% "ja". Dette er en stigning fra 2024, hvor 80% af borgerne svarede, at medarbejderne motiverede dem til at gennemføre genoptræningen.

Passende hjælp og inddragelse



Figuren til venstre viser resultaterne af spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse af at få den hjælp, de har behov for og om inddragelse af borgerne.

Øverst ses det, at 70% svarer, de blev inddraget i de beslutninger, der blev truffet om deres forløb. Det er marginalt flere end i 2022, hvor 68% svarede, de blev inddraget. 14% af borgerne mener ikke, at de blev inddraget i beslutningerne.

Dernæst ses det, at 78% af borgerne svarer, at de oplevede, at medarbejderne forstod dem og deres behov, hvilket ligeledes er marginalt flere end i 2024, men stadig lidt under niveauet fra 2022.

Borgerne er også blevet spurgt, om de fik hjælp til det, der var vigtigt for dem. Hertil svarer 77% af borgerne, at det var tilfældet, mens 14% svarer "både og", og 7% svarer "nej".

Nederst viser figuren spørgsmålet om, hvorvidt længden på forløbet var passende. Hertil svarer 64% af borgerne, at det var passende, mens 34% svarer, at det var for kort, og 2% svarer, at det var for langt. Fra 2024 til 2026 er der sket en tydelig stigning i andelen af borgere, som mener, at forløbet havde en passende længde.

Faciliteter og åbningstid

■ Nej ■ Både og ■ Ja

Andel "Ja" 2026 Andel "Ja" 2024 Andel "Ja" 2022



90% 86% 84%

■ Nej ■ Ja



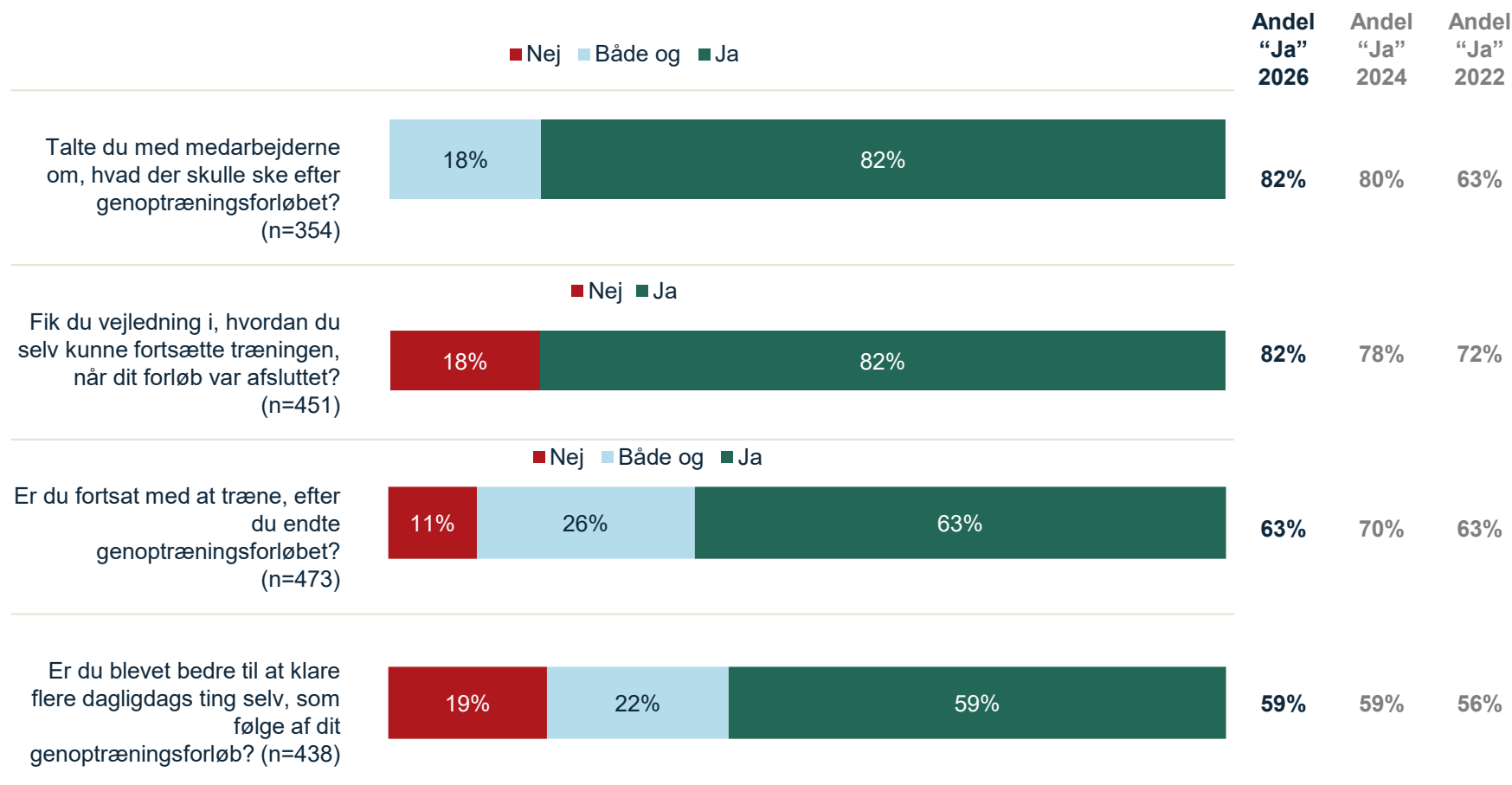
93% 93% 94%

Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der omhandler faciliteter og åbningstid i genoptræningsforløbet.

Øverst er borgerne blevet spurgt om, hvorvidt de var tilfredse med træningstidspunkterne/ åbningstiderne i træningscentret. Her svarer 9 ud af 10 af borgerne, at de er tilfredse. Dette er en stigning fra både 2024 (86%) og 2022 (84%).

Nederst ses, at 93% af borgerne svarer, at de er tilfredse med faciliteter og redskaber i træningscentret. Omvendt er 7% af borgerne utilfredse. Dette er på niveau med resultatet fra undersøgelsen i 2024.

Tiden efter genoptræningsforløbet



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes vedligeholdelse af træningen efter afsluttet genoptræningsforløb.

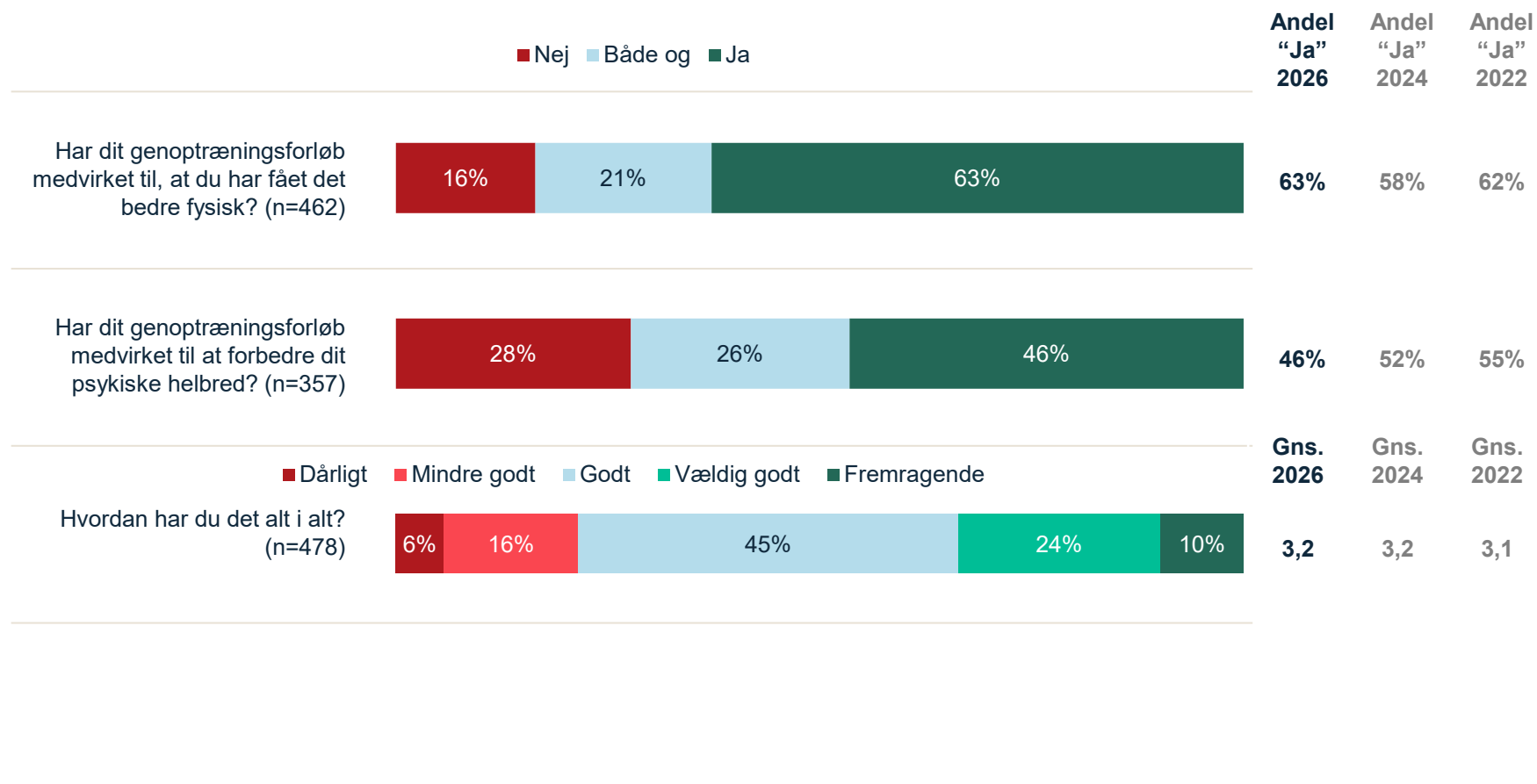
Øverst ses det, at 82% talte med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter genoptræningsforløbet. De resterende 18% af borgerne har svaret "både og". Dette er marginalt højere end 2024 (80%) og markant højere end i 2022 (63%).

82% af borgerne har svaret, at de fik vejledning i, hvordan de selv kunne fortsætte træningen, når deres forløb var afsluttet. 18% svarer "nej" til spørgsmålet. Dette er en stigning på 4 procentpoint fra seneste undersøgelse (78%).

Derefter ses, at 63% af borgerne svarer "ja" til spørgsmålet om, hvorvidt borgeren er fortsat med at træne efter endt genoptræningsforløb. 26% svarer "både og", mens 11% svarer, at de ikke er fortsat. Dette er et ret markant fald på 7 procentpoint fra undersøgelsen i 2024 (70%), men ligger på niveau med resultatet fra 2022 (63%).

Nederst har borgerne svaret på spørgsmålet om, hvorvidt de er blevet bedre til at klare flere dagligdagsting selv som følge af deres genoptræningsforløb, hvor 59% svarer "ja", hvilket er det samme resultat som i 2024.

Livskvalitet og velbefindende



Figuren til venstre viser resultaterne for spørgsmål, der handler om borgernes fysiske- og psykiske velvære.

Øverst ses det, at 63% af borgerne svarer, at genoptræningsforløbet har medvirket til, at de har fået det bedre fysisk. 21% svarer "både og", og 16% svarer, at de ikke har fået det bedre fysisk. I 2024 svarede blot 58%, at forløbet havde medvirket til, at de havde fået det bedre fysisk.

46% af borgerne svarer, at genoptræningsforløbet har medvirket til at forbedre deres psykiske helbred. 19% svarer "både og", mens 29% svarer, at deres psykiske tilstand ikke er blevet forbedret. Der er dermed sket et fald fra 2024, hvor 52% oplevede, at genoptræningen forbedrede deres psykiske helbred.

Når borgerne er blevet spurgt ind til, hvordan de alt i alt har det, så svarer 34%, at de har det "vældig godt" eller "fremragende". 45% svarer, at de har det "godt", og 22% har det "mindre godt" eller "dårligt". Borgernes gennemsnitlige score ligger således på 3,2, som er på niveau med de to tidligere undersøgelser.

4. Åbne besvarelses

Har du forslag eller et godt råd til, hvordan dit genoptræningsforløb kunne gøres bedre?

Åbne besvarelser

Varighed og hyppighed

- Et længere genoptræningsforløb.
- Hyppigere træning, fx mere end én gang om ugen.
- Mulighed for selvtræning eller efterforløb.

”Jeg kunne have været langt længere i forløbet, og dermed hurtigere i gang, hvis jeg havde fået lov til enten at deltage på flere hold eller kunne have lavet selvtræning i centret. En gang træning om ugen giver stort set ikke noget.”



Individuel tilpasset træning

- Mere træning på stedet frem for hjemmetræning.
- Mere individuel vejledning, herunder hjælp til udførelse af øvelser.
- Forløbet skal tilpasses individuelt.

”Blev overrasket over, at det udelukkende var hjemmetræning. Havde forventet, at træningen ville foregå i træningscenter, hvor der var nogen til at hjælpe og følge genoptræningen.”



Opfølgning og afslutning

- Opfølgning efter afsluttet forløb, fx statusmøde nogle måneder efter.
- Tydeligere information om mål, forløb og afslutning.
- Behov for bedre kommunikation og koordinering, fx ved aflysninger og kontakt til centret.

”At man får info om forløb og forventet afslutning inden man starter og at jeg ikke selv skulle finde ud af hvordan jeg kommer videre, for genoptræningen var ikke nok for mig.”



5. Prioriteringskort

Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

Læsevejledning til prioriteringskort

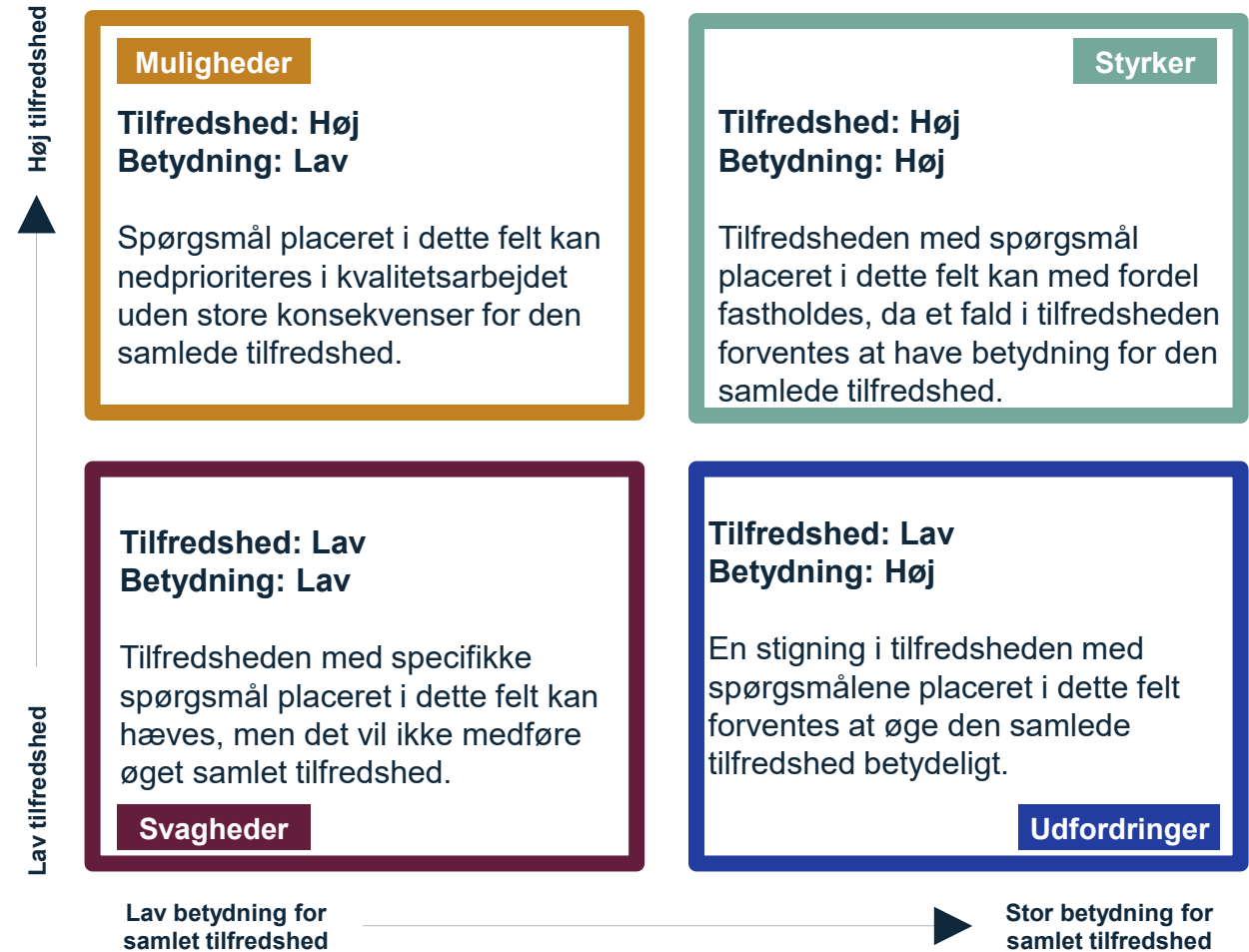
Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser, hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortet på næste side, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

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 (idet 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.



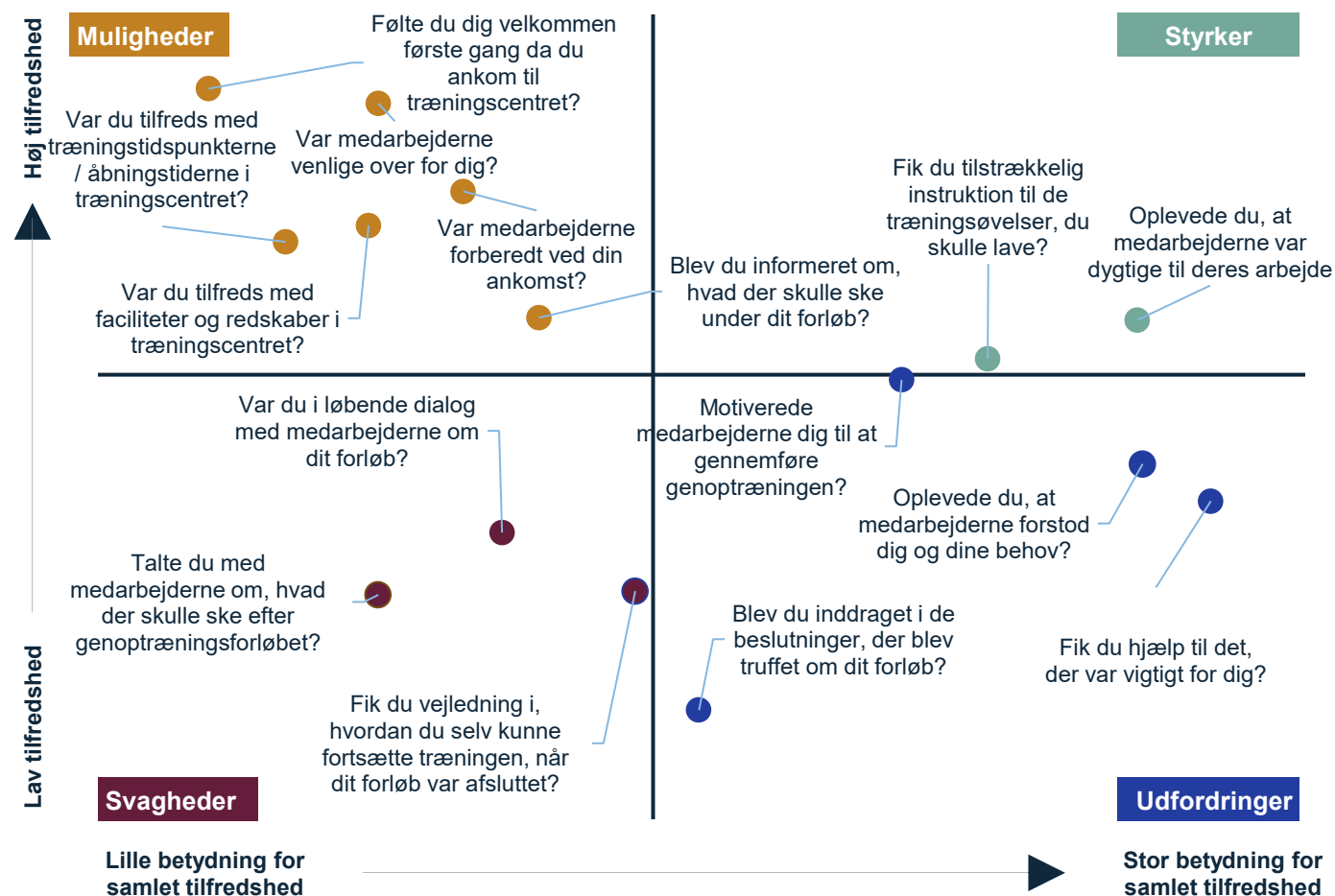
Tilfredsheden kan særligt løftes gennem bedre inddragelse, større behovsforståelse og mere relevant hjælp

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

Resultaterne peger først og fremmest på nogle centrale **udfordringer** i de dele af forløbet, der handler om borgerinddragelse og individuel tilpasning. Det gælder især borgernes oplevelse af at blive inddraget i beslutninger, at medarbejderne forstår deres behov, og at de får hjælp til det, der er vigtigt for dem. Det er netop disse forhold, der ser ud til at have størst betydning for den samlede tilfredshed, og de udgør derfor de vigtigste forbedringsområder.

Samtidig står den faglige og praktiske del af forløbet relativt stærkt og fremstår som klare **styrker**. Borgerne vurderer gennemgående medarbejdernes dygtighed og instruktionen i øvelser positivt, og det er væsentligt at fastholde disse **styrker**, da det er bidragsskabende for den samlede oplevelse.

Endelig peger analysen også på både **muligheder** og **svagheder**, som har mindre betydning for den samlede tilfredshed. Det gælder blandt andet dialogen om tiden efter forløbet og vejledning i, hvordan træningen kan fortsættes efter afslutning. Det er fortsat relevante opmærksomhedspunkter, men de fremstår som mindre centrale end de borgernære udfordringer omkring inddragelse og behovsforståelse.



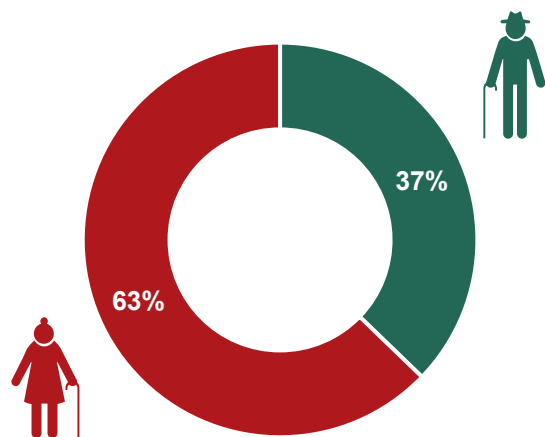
Note: Spørgsmålene "Er du fortsat med at træne, efter du endte genoptræningsforløbet?", "Er du blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv, som følge af dit genoptræningsforløb?", "Har dit genoptræningsforløb medvirket til at forbedre dit psykiske helbred?", "Har dit genoptræningsforløb medvirket til at forbedre dit psykiske helbred?" er ikke taget med i prioriteringskortet, da de ikke vurderer selve genoptræningsforløbet.

6.

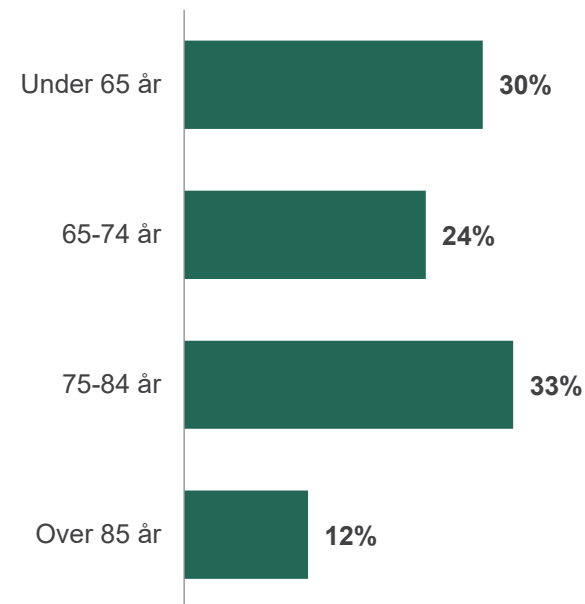
Profil af målgruppen

Respondenternes fordeling på køn og alder

Køn



Alder (n=489)



7. Appendiks

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

Tema	Spørgsmaalsformulering	Gns./ andel "Ja" 2026	Gns./ andel "Ja" 2024	Gns./ andel "Ja" 2022
Samlet tilfredshed	Hvor tilfreds er du samlet set med dit genoptræningsforløb?	4,2 ↗	4,0 ↘	4,1
Velkomst	Følte du dig velkommen første gang da du ankom til træningscentret?	98% →	98% ↗	96%
	Var medarbejderne forberedt ved din ankomst?	94% ↗	93% →	93%
	Blev du informeret om, hvad der skulle ske under dit forløb?	91% ↗	86% ↗	85%
	Var du i løbende dialog med medarbejderne om dit forløb?	84% ↘	85% →	85%
Medarbejderne	Var medarbejderne venlige over for dig?	95% →	95% ↗	94%
	Oplevede du, at medarbejderne var dygtige til deres arbejde?	84% ↗	81% ↘	86%
	Fik du tilstrækkelig instruktion til de træningsøvelser, du skulle lave?	82% ↘	84% ↗	83%
	Motiverede medarbejderne dig til at gennemføre genoptræningen?	83% ↗	80% ↘	82%
Passende hjælp og inddragelse	Blev du inddraget i de beslutninger, der blev truffet om dit forløb?	70% ↗	68% ↗	63%
	Oplevede du, at medarbejderne forstod dig og dine behov?	78% ↗	76% ↘	81%
	Fik du hjælp til det, der var vigtigt for dig?	77% ↘	78% ↘	79%
	Var længden på dit forløb passende?	64% ↗	58% ↘	63%
Faciliteter og åbningstid	Var du tilfreds med træningstidspunkterne / åbningstiderne i træningscentret?	90% ↗	86% ↗	84%
	Var du tilfreds med faciliteter og redskaber i træningscentret?	93% →	93% ↘	94%
Tiden efter genoptræningsforløbet	Talte du med medarbejderne om, hvad der skulle ske efter genoptræningsforløbet?	82% ↗	80% ↗	63%
	Fik du vejledning i, hvordan du selv kunne fortsætte træningen, når dit forløb var afsluttet?	82% ↗	78% ↗	72%
	Er du fortsat med at træne, efter du endte genoptræningsforløbet?	63% ↘	70% ↗	63%
	Er du blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv, som følge af dit genoptræningsforløb?	59% →	59% ↗	56%
Livskvalitet og velbefindende	Har dit genoptræningsforløb medvirket til, at du har fået det bedre fysisk?	63% ↗	58% ↘	62%
	Har dit genoptræningsforløb medvirket til at forbedre dit psykiske helbred?	46% ↘	52% ↘	55%
	Hvordan har du det alt i alt?	3,2 →	3,2 ↗	3,1

Epinion København

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epiniongloab.com

www.epiniongloab.com