

Kendelse

afsagt den 4. september 2018

Sag nr. 2018-80-0083

FOA s.m.f. Anne Vera Hansen, Henrik Nielsen, Aase Østergaard Nielsen, Pia Arnskov Hansen, Jytte Wikke, Sussie Holm, Susanne Pihl, Laila Larsen og Erna Pedersen (ansatte på Plejecentret Blomstergården)

mod

TV ØST

FOA s.m.f. Anne Vera Hansen, Henrik Nielsen, Aase Østergaard Nielsen, Pia Arnskov Hansen, Jytte Wikke, Sussie Holm, Susanne Pihl, Laila Larsen og Erna Pedersen (ansatte på Plejecentret Blomstergården) [Herefter Medarbejderne, *Pressenævnet*] har ved advokat Mogens Vestergaard klaget til Pressenævnet over tre nyhedsindslag vedrørende Plejecentret Blomstergården, som blev bragt i nyhedsudsendelser på TV ØST den 30. juli, 31. juli og 2. august 2017.

Medarbejderne har navnlig klaget over, at der i indslagene blev bragt skjulte optagelser, og at hovedkildens synspunkter i indslagene fremstilles ensidigt og uimodsagt.

1 Sagsfremstilling

TV ØST bragte den 30. juli 2017 et kritisk indslag på knapt 10 minutter om Plejecentret Blomstergården. Af indslaget, der fortsat er tilgængeligt på TV ØSTs hjemmeside, tveast.dk, fremgår blandt andet:

”[Indslaget indledes med billedet af en drejende grammofonplade, mens en anonym person siger ”Havde jeg vidst, du havde skidt i bukserne, så havde jeg sagt nej”. Samtidig vises udsagnet i tekst på skærmen.]

Studievært: Private lydoptagelser som denne her afslører en krænkende og hård omgangstone over for demente Inger Lise Andersen, der bor på Plejecenter Blomstergården i Dianalund i Sorø Kommune. Familien står nu frem med hård kritik af stedet.

Kirsten Andersen, Inger Lise Andersens datter [udtaler sig, mens hun bliver interviewet i et privat hjem]: Jamen, jeg synes det er så grimt. Jeg bliver så ked af at høre det.

Studievært [i nyhedsstudiet]: Dårlig omgangstone, nedladende kommentarer og en forrået medarbejderkultur, det er noget af den kritik en familie nu står frem med af Plejecenter Blomstergården i Sorø Kommune. 84-årige Inger Lise Andersen er dement og bor på plejecenteret Blomstergården i Dianalund, der er et særligt bosted for ældre med demens. Inger Lises datter og barnebarn har gennem det seneste år kæmpet en kamp mod Sorø Kommune om plejecenterets behandling af beboerne. Familien beskylder kommunen for omsorgssvigt af deres mor og mormor, og for at bevise deres sag, begyndte familien at lave skjulte lydoptagelser på plejecentret. Optagelser, der får en ekspert til at rette skarp kritik.

Speak [voiceover, mens der vises billeder af omgivelserne omkring Plejecenter Blomstergården]: Det er her på Plejecenteret Blomstergården i Dianalund, hvor familien Andersen har aflyttet, når plejepersonalet skal håndtere den daglige omsorg af deres demente mor og mormor. [...] De kommer ofte på besøg hos den 84-årige demente Inger Lise [...] Men når personalet skal varetage den daglige pleje af Inger Lise, har familien optaget lyden fra lejligheden. Vi har forvrænget medarbejdernes stemmer, så de ikke kan genkendes.

[Der vises optagelser af en bygnings facade. Mens lydoptagelserne afspilles, ses udsagnet samtidig i tekst på skærmen]

Medarbejder: Skal du snart ha' et klap i røven? Nå, så blev der stille, hva'?

[Der klippes til et interview med Inger Lise Andersens datter]

Kirsten Andersen: De griner hende op i hovedet, og de snakker grimt til hende.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af ældre menneskers fødder]: Optagelsen stammer fra en episode, hvor Inger Lise får skiftet ble af tre medarbejdere i sin bolig på Blomstergården.

[Der afspilles klip fra en skjult optagelse, mens udsagnet samtidig vises i tekst på skærmen]

Medarbejder: Skal jeg også sætte kløerne i dig?

Inger Lise Andersen, på den skjulte optagelse: Ja, og du er en idiot.

Medarbejder: Hov, hov, hov, hov, hov. Kan du så tale pænt.

[Der klippes til interviewet med Inger Lise Andersens datter]

Kirsten Andersen: Det er jo så sørgeligt og så uprofessionelt faktisk. Det er jo... Man bliver virkelig ked af det.

Speak [voiceover, mens der vises billeder af henholdsvis Inger Lise Andersen og hendes familie]: [...] Ud over demenssygdommen har hun også en del paranoide tanker. I maj sidste år flytter Inger Lise ind på Blomstergården, der er et specialtilbud til demente borgere. Men kort tid efter indflytningen får familien mistanke om, at personalet ikke udøver den nødvendige pleje. [...] Efter måneder med klager og møder med ledelsen, hvor de ikke føler, at der sker noget, begynder de at optage lyden fra Inger Lises bolig på plejehjemmet, der hører under Sorø Kommune.

Kirsten Andersen: Det har vi jo valgt at gøre fordi, at vi bliver så kede af det, når vi går fra min mor, så ved vi slet ikke, hvad der sker med hende. Og det tyder ikke på, at det bliver bedre, det tyder nærmest på, at det bliver værre.

Speak [voiceover, mens der vises billeder af en computer, der afspiller en lydfil]: Familien har sendt os flere lydfiler, der bekræfter nogle meget anspændte situationer, når der skal skiftes ble.

[Der afspilles et lydklip fra de skjulte optagelser]

Medarbejder: Ej, du skal da op. Ja, du sparker som en ko, hva'?

Kirsten Andersen: Jamen, jeg synes, det er så grimt, jeg bliver så ked af at høre det. [...]

Speak [voiceover, mens et brev ses kørende ned over skærmen først i klippet]: Efter flere møder med plejecentrets ledelse og uden tegn på forbedring, sender familien den første officielle klage til kommunens borgmester og Social og Sundhedschef Søren Wollesen. Klagen fører til et møde med kommunen som efterfølgende iværksætter et ekstraordinært tilsyn af rådgivningsselskabet BDO.

[Under følgende speak ses billeder af de omtalte afsnit i tilsynsrapporten] Efter tilsynet konkluderer rapporten følgende: "Medarbejderne udviser høj grad af respekt og anerkendelse for den enkelte borger, som kommer til udtryk i deres verbale og nonverbale adfærd", "Medarbejderne kommunikerer i en venlig, anerkendende tone til borgerne".

Kirsten Andersen: Vi forstår det simpelthen slet ikke, hvordan de kunne få strikket sådan en lyserød rapport sammen. Det undrer os vildt meget.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af Inger Lise Andersen og hendes barnebarn]: Rapporten blev udfærdiget i februar, men alligevel har familien så sent som i juli optaget flere, ifølge dem, kritisable episoder mellem personalet og Inger Lise.

[Der vises billeder af en drejende grammofonplade, mens der afspilles klip fra skjulte lydoptagelser]

Medarbejder: Havde jeg vidst, du havde skidt i bukserne, så havde jeg sagt nej. *[Medarbejderen griner]* Så havde jeg sagt, det må hun selv klare.

Speak [voiceover]: Vi har sendt disse lydoptagelser til Sorø Kommunes Social og Sundhedschef, der efterfølgende har svaret os tilbage, at:

Speak [voiceover, mens udsagnet samtidig ses i skrift på skærmen]: Jeg vil gerne tilkendegive, at de uacceptable elementer, der i indgår i de tre lydfiler ikke efter min opfattelse på nogen måde tegner et generelt billede af personalets faglige habitus samt opgavevaretagelse i Blomstergården. Der er efter min opfattelse tale om enkelte medarbejdere, der ikke udviser en fagligt funderet og acceptabel adfærd.

[...]

Speak [voiceover]: Efter den seneste tilsynsrapport har familien endnu engang klaget til kommunen og Styrelsen for Patientsikkerhed. Familien har overvejet af flytte Inger Lise til et andet plejecenter, men de har foreløbig valgt at kæmpe for bedre forhold, hvor hun er.

Kirsten Andersen: Det ville jo være ligeså slemt inde i os selv at flytte hende. Måske til noget, der er lige sådan. Det ved vi jo ikke. Vi troede, at det henede var fantastisk.

[Indslaget fortsætter med et liveinterview fra nyhedsstudiet med Social og Sundhedschef i Sorø Kommune, Søren Wollesen]

Studievært: Og så kan jeg sige godaften, Søren Wollesen. Du er Social og Sundhedschef i kommunen, som plejehjemmet hører under. Hvad er din reaktion på det, du hører i indslaget?

Søren Wollesen: Min reaktion er den, at jeg blev, ligesom Birkemose taler om, blev noget bestyrtet over at høre den sprogbrug og den kommunikationsform, som der blev lagt for dagen. Det er helt uacceptabelt. Men jeg vil også gerne gentage, som i også i øvrigt har citeret mig for, at jeg mener sådan set, at det er enkeltstående medarbejdere, der er tale om her, og generelt er billedet det, at vi laver et rigtig godt stykke arbejde. Vores medarbejdere yder en kæmpe indsats på vores plejecenter.

Studievært: Ja, som vi fortalte i indslaget, så hørte du nemlig lydoptagelserne første gang for en måned siden, da vi sendte dem til jer. Og du mener jo altså, at der er tale om enkelte medarbejdere. Hvad har der været af konsekvenser for dem, som du mener, der er tale om.

Søren Wollesen: Altså nu kender vi jo vores medarbejdere. Så vi kunne jo også godt genkende dem på de lydoptagelser. Og jeg kan sige, at der er to af dem, som jo især udmærker sig ved at vise manglende medmenneskelighed, manglende ordentlighed, manglende, ja, faglig professionalisme, og begge medarbejdere, faktisk var den ene medarbejder fratrædt, da jeg modtog lydfilerne fra jer, og den anden er efterfølgende fratrædt, i virkeligheden som den afgørende konsekvens af det, vi hører på lydfilen. Vedkommende var i forvejen, kan du sige, under observation, skærpet, i forhold til det som ledelse og kollegaer havde konstateret over en periode.

[Studievært og Søren Wollesen taler i munden på hinanden]

Søren Wollesen: Vedkommende var afgået.

[...]

Søren Wollesen: Altså i forhold til de der lydfiler, der vil jeg gerne sige, at vi vil faktisk tillade os at tage eksemplerne og bruge dem undervisningsmæssigt og drøfte med medarbejderne vores værdier. Det er ikke fordi, vi ikke gør det i forvejen. Men her har vi jo nogle klokkeklare eksempler på noget, som vi heldigvis oplever meget sjældent, men som vi absolut heller ikke ønsker at se. Så det er den ene side af det. Vi sender medarbejdere på uddannelse, vil jeg gerne sige, vi laver også intern uddannelse, også inden for demensområdet, så jeg mener faktisk, at vi har relativt kraftigt fokus på, at vores medarbejdere er i stand til at løse de her komplekse opgaver.

Studievært: Tak skal du have, fordi du var med her. Og så kan jeg fortælle, at i morgen der fortsætter vi historien om Blomstergården og fortæller, at der kan gå op mod halvandet døgn mellem, Inger Lise får skiftet sin ble, og hvordan familien flere gange har fundet hende siddende gennemblødt i sit eget urin. Og det er altså i vores udsendelse i morgen kl. 19.30.”

Den 31. juli 2017 bragte TV ØST endnu et indslag om Blomstergården i deres nyhedsudsendelse kl. 19.30. Indslaget, der er godt ni minutter langt, er fortsat tilgængeligt på tveast.dk. Nyhedsindslaget har følgende intro:

”Studievært [voiceover]: Hård kritik af Plejecenter Blomstergården i Dianalund. Familien til en 84-årig dement kvinde har flere gange fundet deres mor liggende i eget urin med afføring på sengebetrækket.

Kirsten Andersen: Det er trist, og jeg synes, det er sørgeligt.”

Herefter fulgte indslaget om Blomstergården:

”Studievært: 84-årige Inger Lise Andersen er ikke i stand til selv at gå på toilettet. Hun er afhængig af plejepersonalet på plejecenteret Blomstergården i Dianalund i Sorø Kommune. Men ifølge de pårørende til kvinden så har hun indimellem ikke fået skiftet ble i op til halvandet døgn. Det har fået familien til at klage. I går fortalte vi, at familien har foretaget private aflytninger for at dokumentere, at personalet også har talt nedladende og hårdt til deres mor og mormor. Men også den personlige pleje bliver nu kritiseret af familiemedlemmerne. Alzheimerforeningen støtter familien i kritikken.

Speak [voiceover, mens der vises privatoptagelser foretaget af Inger Lise Andersens barnebarn ved et besøg hos Inger Lise Andersen]: Det er situationer som disse...

Gitte Houliind, Inger Lise Andersens barnebarn [høres på optagelsen]: Mormor, må jeg lige se din ryg igen [*På optagelserne ses Inger Lise Andersen, der sidder i en stol, læne sig fremad. Nederst på undertrøjen ses en lys plamage/plet, der fylder det meste af den nederste del af ryggen*]

Speak [voiceover, fortsætter]: ... Gitte Houliind oplever, når hun er på besøg hos sin mormor på plejecenteret Blomstergården.

[Der klippes til et interview med Inger Lise Andersens datter, Kirsten Andersen]

Kirsten Andersen: Gammel, indtørret urin på hendes undertøj, fordi hun har siddet så længe, så det faktisk er dampet af igen.

Speak [voiceover]: Barnebarnet Gitte, datteren Kirsten og svigersønnen Kurt har klaget til Sorø Kommune over behandlingen af Inger Lise. Men da de ikke følte, at kommunen kom deres klager i møde, begyndte familien at optage lyden fra hendes private bolig på plejehjemmet for at kunne følge med i, hvad der foregik. Blandt andet når personalet skulle skifte hendes ble.

[Der afspilles klip fra de skjulte lydoptagelser, mens der vises billede af en drejende mikrofonplade.:]

Medarbejder: Havde jeg vidst, at du havde skidt i bukserne, så havde jeg sagt nej.

[Medarbejderen griner] Så havde jeg sagt, det må hun selv klare.

Speak [voiceover]: Efter familien har fået adgang til Inger Lises daglige omsorgsnotater og sammenholdt dem med timevis af lydoptagelser, fremgår det, ifølge familien, at der i nogle tilfælde kan gå op mod halvandet døgn mellem bleskifte. Som i dette notat fra den 7. april, hvor en sygeplejerske gør opmærksom på at:

Speak [voiceover af en anden person, mens omsorgsnotatet ses på skærmen. Udsagnet, der læses op, er tydeligt på skærmen, mens resten af notatet er sløret]: Der skal forsøges i dagvagt og aftenvagt med bleskifte. Der må ikke gå mere end halvandet døgn uden bleskifte.

Speak [voiceover fortsætter, mens der vises optagelser af den rapport, der refereres]: Og det er noget længere, end Statens Serum Institut anbefaler. Ifølge de nationale, infektionshygiejniske retningslinjer så skal en ble skiftes og kasseres efter behov og mindst tre gange i døgnet.

[Der klippes til interviewet med Kirsten Andersen]

Kirsten Andersen: Jeg kan slet ikke forstå, hvordan man kan gøre det. Jeg ville ikke kunne have sovet om natten, hvis folk havde kommet til mig, og jeg kunne handle på det. Jeg ville have handlet på det.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af Inger Lise Andersen, der ses ligge på plet af indtørret væske, efterfulgt af optagelser af en dyne, hvorpå der ses brune pletter]: Gennem de seneste måneder har familien fundet Inger Lise liggende i sit eget urin med gennemblødte bukser og med afføring på sengebetrækket. Efter at have lyttet til mange timers lyd fra lejligheden, tror familien nu heller ikke længere på, at Inger Lise bliver skiftet, selvom omsorgsnotaterne siger det.

[Der klippes til interviewet med Kirsten Andersen]

Kirsten Andersen: F.eks. så kan man skrive, at Inger Lise blev skiftet kl. 11, og Inger Lise er slet ikke blevet skiftet, hun har slet ikke været ude af sin seng. Bare for at tage et eksempel, det kan vi høre, ja.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser fra Alzheimerforeningen]: Ifølge Alzheimerforeningen er så mange timer med uskiftet ble uacceptabelt i forhold til almindelig personlig pleje.

Nis Peter Nissen, Direktør i Alzheimerforeningen: For en person med en demenssygdom, der har en uskiftet og meget våd ble, der er det altså et alvorligt helbredsproblem. Risikoen for en infektion er meget høj. Hvis der er en kultur, hvor man ikke er opmærksom på at skifte ble, så synes jeg igen, at kommunen skal kigge efter og se, om ikke man kan få en større faglighed.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser fra plejecenteret, herunder af en seng, hvorpå der ses pletter/plamager på lagnet]: Det fremgår af lydoptagelserne, at situationen omkring bleskifte er meget anspændt, og den 84-årige demente Inger Lise har svært ved at samarbejde.

[Der afspilles klip fra lydoptagelserne. Udsagnene ses samtidig i tekst på skærmen]

Medarbejder: Ej, du skal da op. Du sparker ligesom en ko, hva'?

Inger Lise Andersen: Jeg vil fandeme ikke finde mig i det her.

Medarbejder: Nej, det gør du da heller ikke. Inger Lise! Stop!

Inger Lise Andersen: Jeg vil fandeme ikke finde mig i det her.

Medarbejder: Nej, det kan vi da godt forstå.

[Afspilning af lydoptagelserne slutter]

Speak [voiceover]: Og i et omsorgsnotat som dette fra den 10. juni understøtter en medarbejder, at det er svært at udføre den personlige pleje.

[Et omsorgsnotat ses på skærmen. Notatet er sløret bortset fra det afsnit, der læses op. Mens der læses op, zoomes der løbende ind på notatet:]

Speak: Inger Lise var våd helt op ad ryggen. Tre personaler hjalp Inger Lise med at få tørt tøj på. Inger Lise var meget utilfreds, tog fat i os og sparkede ud efter os.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af uddannelsesleder på Nationalt Videnscenter for Demens, Karen Tannebæk, der arbejder ved en computer]: Karen Tannebæk er uddannelsesleder på Nationalt Videnscenter for Demens, der arbejder med kompetenceudvikling af fagfolk inden for demensområdet. Hun understreger, at tryghed og gode oplevelser er altafgørende i omsorgen og pleje af personer med demens.

Karen Tannebæk: Hvis man har haft mange dårlige oplevelser, så kan man få en form for stresstilstand i kroppen, og det kan godt være, at man som menneske med demens ikke kan huske, hvad det er, der er sket, men man kan bare fornemme, at der er et eller andet galt.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af Inger Lise Andersens familie]: Hos familien står de uforstående over for, hvorfor plejecentret ikke for længst har grebet ind efter deres gentagne henvendelser.

Kirsten Andersen: Jeg er trist, og jeg synes, det er sørgeligt, at vi i 2017 har så meget viden omkring os, som ikke bliver brugt. Og jeg tror også, at de har viden, og at de kunne indhente viden, uden at det ville ruinere kommunen at tage sig af det. Så der må være noget galt med ledelsen hele vejen op igennem. Altså fordi man kan ikke lade det dér køre.

[Der klippes til nyhedsstudiet]

Studievært: Og ud over den dårlige hygiejne, så har familien, som jeg nævnte tidligere, også klaget over den måde, som personalet taler til Inger Lise Andersen på. Familien mener, at tonen er både nedladende og hård. I nyhederne i går talte jeg med Social og Sundhedschef i Sorø Kommune, Søren Wollesen. Han fortalte, at sagen allerede nu har haft personalemæssige konsekvenser.

[Tidskode 5:16 til 5:41: Der vises klip fra interviewet med Søren Wollesen, der blev bragt i indslaget den 30. juli 2017. I klippet oplyser Søren Wollesen, at to af de medarbejdere, der høres på lydfilerne, er blevet afskediget.]

[Udsendelsen fortsætter med et live-interview fra nyhedsstudiet med borgmester i Sorø Kommune, Gert Jørgensen]

Nyhedsvært: Og så kan jeg så sige godaften og velkommen til dig, borgmester Gert Jørgensen. Vi hører altså om en familie, der er stærkt bekymret for den omsorg, deres demente mor og mormor får. To medarbejdere er væk. Har du tillid til, at borgerne på Blomstergården får en værdig behandling?

Gert Jørgensen: Ja, det har jeg. Vi har allerede grebet ind med uanmeldte tilsyn. Ét fra BDO, og så har Styrelsen for Patientsikkerhed også været på et uanmeldt besøg i juni måned. Vi har meget velfungerende plejecentre her i Sorø Kommune. Det er selvfølgelig altid dybt beklageligt, når det viser sig, at både borgere og pårørende er utilfredse med den service, de har. Og jeg vil gerne invitere familien ind til et møde omkring det her i forhold til, at der skulle være tilfælde, at der ikke er givet tilbud om bleskifte med videre inden for halvandet døgn.

Studievært: Ja fordi, som vi hører i indslaget, så anbefaler Statens Serum Institut, at en ble skiftes mindst tre gange i døgnet, og alligevel har Inger Lise Andersen i ifølge familien altså ligget med samme ble i halvandet døgn. Er det en behandling, der er acceptabel for dine borgere?

Gert Jørgensen: Nej, det er det ikke. Og derfor vil jeg gerne drøfte det her nærmere, fordi jeg tror ikke, at det kan være tilfældet. Vi er jo i lidt af et dilemma i forhold til det her med demente borgere på vores plejecentre. Der er selvbestemmelsesretten, der gør, at hvis man ikke er samarbejdsvillig, så kan vi ikke udføre den service og den pleje, vi gerne vil, over for beboeren, hvis man ikke ønsker at modtage den service. Og det er en stor udfordring, som har ligget og buldret lidt på Christiansborg

igennem mange år, for der er ingen tvivl om, at vi vil meget gerne imødekomme de ting og gøre det bedste, og vi har kompetencerne, herunder også på Blomstergården. *Studievært:* Men Gert Jørgensen, vi kan jo altså se på billederne, du siger jo, du næsten ikke kan tro, at det er tilfældet. Men vi kan jo se på billederne, at hun ligger i tis og størknet afføring. Og én ting er, at der er nogle regler på Christiansborg, som selvfølgelig skal følges, om at man ikke kan bruge magtanvendelse. Men vi hører jo også i indslaget i dag og i går, at der er tale om et ret hård tone. Jeg ved godt, at I har sagt farvel til nogle af medarbejderne. Men hvor alvorligt tager du det her?

Gert Jørgensen: Jeg tager det meget alvorligt. Altså vi har og har altid været kendt for at have vældigt gode plejecentre. Og i den forbindelse vil jeg også sige, at vi løbende kompetenceudvikler. Vi har valgt at bruge det princip, der hedder den mindste indsats i forhold til at udøve enten magtanvendelse eller fastholdelse, og det vil vi stadigvæk forfølge. [...] For det skal være i orden, og man skal være tryk, når man kommer til plejecentre i Sorø.

[...]

Studievært: Og så kan jeg fortælle, at familien i øvrigt har klaget til Styrelsen for Patientsikkerhed. Det har medført et tilsynsbesøg på Blomstergården i juni måned, og kommunen afventer lige nu at modtage rapporten fra det afholdte tilsyn.”

Den 2. august 2017 bragte TV ØST i deres nyhedsudsendelse kl. 19.30 det sidste nyhedsindslag i rækken vedrørende plejecenteret Blomstergården. Indslaget, der fortsat er tilgængeligt på tveast.dk, er knap syv minutter langt. Indslaget har følgende intro:

”*Studievært:* Hvornår må man bruge magt mod demente? I to døgn fik Kirsten Andersens mor ikke skiftet ble, fordi hun nægtede.

Kirsten Andersen: Jeg bliver rigtig ked af at høre, at de har ladet hende sidde i to dage.”

Af indslaget fremgår herefter:

”*Studievært:* Onsdagens regionale nyheder begynder med demensplejecenteret Blomstergården i Sorø, der igen er i modvind. De seneste dage har vi fortalt om familien Andersen, der gennem mange måneder har fundet deres demente mor gennemblødt i urin og med afføring på sengebetrækket. Men hvornår er det okay at bruge magt, når en dement ikke vil have skiftet sin ble. I dag kan vi afsløre en telefonsamtale mellem personalet og datteren. Og her fremgår det, at den 84-årige demente Inger Lise ikke har fået skiftet ble i to dage, fordi den demente kvinde afviste personalet. Men det er langt fra godt nok, mener kvindens datter.

[Der klippes til et interview med Kirsten Andersen]

Kirsten Andersen: Når mor har været der så længe, så synes jeg, det er lidt af en falliterklæring, at man ikke sætter ind på en eller anden måde og prøver på at komme til mor. At man ikke søger noget professionel hjælp dernede.

Speak [voiceover, mens der vises billeder af en drejende spole]: Sådan siger datteren til den demente Inger Lise Andersen om denne telefonsamtale fra den 6. april,

hvor en medarbejder fra Blomstergården ringer og beder om hendes hjælp til pleje af moderen. Medarbejderens stemme er forvrænget.

Medarbejder [Udsagnene ses samtidig i skrift på skærmen]: Jeg kan ikke få skiftet din mor, og der er forsøgt SÅ mange gange. Jeg ved ikke, om du har tid til at prøve at komme og se, om du kan have heldet med dig, for det er ved at være MEGET nødvendigt.

Kirsten Andersen: Hvornår er hun sidst skiftet?

Medarbejder: Jamen det er to dage siden.

Kirsten Andersen: Har hun ble på?

Medarbejder: Ja, det har hun. Jeg kan godt lige gå ind og tjekke, men det mener jeg, hun har, for jeg kan dufte den der, du ved, lidt stramme urinlugt, ikke også.

Kirsten Andersen: To dage, siger du.

Medarbejder: Jeg tror faktisk, det er to dage siden. Det er i hvert fald det, der står.

Kirsten Andersen: Hold nu kæft.

[Afspilningen af telefonsamtalen slutter, og der klippes tilbage til interviewet med Kirsten Andersen]

Kirsten Andersen: To døgn, der synes jeg, det er meget, meget sent at ringe til mig. Det, synes jeg, er uartig.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af nogle bygninger]: Sorøs borgmester, Gert Jørgensen, mener på den anden side, at opkaldet er helt efter bogen.

Gert Jørgensen [via en telefonforbindelse]: Det mener jeg sådan set er en konstruktiv tilgang, så længe borgeren ikke er udsat for en sundhedsmæssig risiko samtidig med, at vi vil gøre det bedste for at hjælpe den pågældende.

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af Inger Lise Andersen i hendes lejlighed på plejecentret]: Som telefonsamtalen fortsætter, står det klart, at medarbejderen er i tvivl om, hvordan hun skal gribe bleskiftet an. Og det har altså resulteret i to dage i den samme ble.

[Afspilningen af telefonsamtalen fortsætter:]

Medarbejder: Og hun ligger i sin seng, så man kan ikke bare. Og hun ligger faktisk og sover. Men det dufter jo noget.

Kirsten Andersen: Men for fanden. Hendes hud går i opløsning. Kan I ikke rulle hende fra side til side. Altså bruge benene.

Medarbejder: Det kan vi godt. Men hun bliver så rasende på os.

Kirsten Andersen: Ja, men det må man jo så finde sig i, havde jeg nær sagt.

Medarbejder: Det er jo det dér med at bruge magten, som man ikke. Den er så svær.

Kirsten Andersen: Fordi man kan jo godt sige, at det er omsorgssvigt. Fordi hun er ikke i stand til at fortælle.

Medarbejder: Den er så svær, den kant dér, og kunne man da bare få en klar retningslinje, ik'.

Kirsten Andersen: Jo, men jeg synes, ved du hvad, du må sgu godt bruge magt, så skal du bare skrive det, jo.

[Afspilning af telefonsamtalen slutter]

Speak [voiceover, mens der vises optagelser af uddannelsesleder Karen Tannebæk fra National Videnscenter for Demens]: Om der skal anvendes magt for at sikre omsorgen, er, ifølge Nationalt Videnscenter for Demens, et stort dilemma.

Karen Tannebæk: Det er en sådan hårfin balance i forhold til, hvornår skal man gribe ind, og hvornår skal man ikke gribe ind. Og det er sådan ligegyldig hvilken sygdom, man har, så har man selvbestemmelsesret. Men når man er meget langt i sit demensforløb, så har man svært ved at varetage sin selvbestemmelsesret.

Speak [voiceover]: Som dement beboer i en plejebolig, er man underlagt service-loven, der påpeger følgende om magtanvendelse.

[Der læses højt fra servicelovens § 126, mens teksten samtidig ses på skærmen]: Anvendelse af fysisk magt for at fastholde en person i en personlig hygiejnesituation kan undtagelsesvis tillades, hvis det er absolut nødvendigt for at udøve omsorgspligten.

Speak [voiceover]: Medarbejderen i telefonen er stadig ansat på Blomstergården, og borgmester Gert Jørgensen synes, sagen bliver håndteret korrekt.

Gert Jørgensen [via en telefonforbindelse]: Man kan ikke som pårørende anmode om, hvad skal man sige, at plejepersonalet anvender fastholdelse eller magt. Det kan man ikke. Så magtanvendelse skal altid være undtagelsen.

[Der klippes til et interview med Kirsten Andersen]

Kirsten Andersen: Når jeg tænker magt, så er det jo ikke at rende hen og flå hende op af stolen som to politimænd, der anholder en eller anden bandit. Det er jo noget med at sørge for at guide hende og prøve at anvende nogle pædagogiske tilgange og vende rundt og gøre noget andet. Altså en pædagogisk magt *[Kirsten Andersen laver samtidig "gåseøjne" med fingrene]*. At man gør det bedste, man kan.

[...]"

Medarbejderne klagede den 18. oktober 2017 til TV ØST over indslagene. TV ØST afviste klagen den 19. oktober 2017. Klagen over TV ØSTs afvisning er modtaget i Pressenævnet den 10. januar 2018.

2 Parternes synspunkter

2.1 Medarbejdernes synspunkter

Klagernes retlige interesse

For så vidt angår klagerne Anne Vera Hansen, Henrik Nielsen, Aase Østergaard Nielsen, Pia Arnskov Hansen, Jytte Wikke og Sussie Holm har Medarbejderne anført, at disse har retlig interesse, fordi de enten medvirker på de skjulte optagelser eller har skrevet de omsorgsnotaer, der vises i indslagene. Optagelserne og notaterne er omdrejningspunkt for de påklagede indslags stærkt negative beskrivelse af forholdene på Blomstergården, og de pågældende kan i indslagene, trods forsøgene på sløring, identificeres, og de er for fleres vedkommende blevet identificeret af familie, venner, bekendte, naboer og beboere på Blomstergården, samt disses pårørende.

Medarbejderne har videre anført, at de øvrige klagere, Susanne Pihl (leder af Blomstergården), Laila Larsen og Erna Pedersen (ansatte på Blomstergården), ligeledes har retlige interesse, idet de som del af en begrænset medarbejderskare på et plejecenter i en mindre by er personligt ramt af de påklagede indslags beskrivelse af forholdene på Blomstergården, herunder i karakteriseringen af, at der er begået omsorgssvigt over for Inger Lise Andersen. Til

støtte herfor har Medarbejderne henvist til Pressenævnets sag nr. 2008-6-728, hvor en vagt ansat på Kronborg Slot var klageberettiget i forhold til en avisartikel, der rettede en generel kritik mod vagtkorpset på Kronborg Slot.

Anvendelse af skjulte lydoptagelser

Medarbejderne har anført, at de anvendte, skjulte lydoptagelser ikke har en samfundsmæssig interesse, der klart overstiger hensynet til de personer, der var genstand for de skjulte optagelser.

Medarbejderne har henvist til punkt B.7 i de presseetiske regler, som vedrører anvendelse af skjulte optagelser. Heraf fremgår, at offentliggørelse kun bør ske, hvis de medvirkende har givet samtykke, eller hvis den samfundsmæssige interesse klart overstiger den enkeltes krav på beskyttelse. Pressenævnet har imidlertid i nævnets kendelse i sag nr. 14-70-00629 fastslået, at et principielt anerkendelsesværdigt formål ikke kan begrunde offentliggørelse af optagelser, der ikke dokumenterer det problem, der søges belyst.

Blandt de få optagelser, der afspilles gentagne gange i de påklagede indslag, var der kun to (optagelserne med Anne Vera Hansen og Henrik Nielsen), som plejecentrets ledelse vurderede overskred grænserne for det acceptable. Medarbejderne har hertil bemærket, at disse lydoptagelser stammede fra en episode, hvor medarbejderne forsøgte at udføre personlig hygiejnepleje af en beboer, der lagde fysisk hånd på plejepersonalet i form af slag, spark og kradsen.

Medarbejderne har henvist til tidskode 5:12 i indslaget bragt den 30. juli 2017, hvor der afspilles klip fra de skjulte optagelser. I klippet bringer medarbejderen Anne Vera Hansen udsagnet *"Havde jeg vidst, du havde skidt i bukserne, så havde jeg sagt Nej – det må hun selv klare"*. Anne Vera Hansen har i forbindelse med klagen oplyst om hændelsen, at hun ikke udtalte sig henvendt til Inger Lise Andersen men til sin kollega Aase Østergaard Nielsen. Anne Vera Hansen erkender, at udtalelsen kan misforstås, men hun er af den opfattelse, at den fremstår værre, end den var, når den høres ude af kontekst.

Medarbejderne har oplyst, at Anne Vera Hansen blev opsagt fra sin stilling, efter at plejecentrets ledelse var blevet forelagt lydklippene. De fremkomne lydklip indgik ifølge plejecentrets ledelse som et element i beslutningen om afskedigelse af Anne Vera Hansen, men de var ikke afgørende herfor. Det var ledelsens vurdering, at udtalelsen var uacceptabel, men at den på den anden side, med kendskab til konteksten, ikke var sagt i en ond mening.

Medarbejderne har herefter henvist til tidskode 1:44 i samme indslag, hvor medarbejderen Henrik Nielsen siger *"Skal du ikke have et klap i røven... nå, så bliver der stille, hva"*. Henrik Nielsen har til i forbindelse med klagen oplyst om udtalelsen, at det var den generelle instruks fra plejecentrets ledelses side, at personalet skulle falde ind i beboernes jargon. Inger Lise Andersens jargon var meget bramfri, og han talte følgelig til hende på samme vis. Henrik Nielsen har videre oplyst, at den konkrete udtalelse refererer til det forhold, at Inger Lise Andersen ofte (og i den aktuelle situation) lagde fysisk hånd på plejepersonalet i form af slag,

spark og kradsen, og at han og kollegaerne ofte var *"blåsorte op ad armene"* som følge heraf. Udtalelsen var således sagt i sjov for at afværge hendes slag og kradsen og ud fra den erfaring, at det nogle gange hjalp at tiltale hende på denne bramfrie måde.

Medarbejderne har oplyst, at Henrik Nielsen var opsagt fra sin stilling, inden ledelsen fik forelagt lydklippene. De fremkomne lydklip indgik således ifølge plejecenterets ledelse ikke som et element i beslutningen om afskedigelse. Det var, efter at have hørt den oprindelige lydfil, ledelsens vurdering, at tonen og dialogen overskrider grænserne for det acceptable, men at den på den anden side fremstår værre, end den er, hørt uden kendskab til konteksten.

Medarbejderne har anført, at det er deres opfattelse, at optagelserne, der afspilles i de påklagede indslag, ikke dokumenterer de forhold, der søges belyst, nemlig at plejecenterets beboere i betydeligt omfang udsættes for omsorgssvigt ved medarbejdernes anvendelse af en hård tone over for medarbejderne. De bragte optagelser er blot nogle få eksempler på dialog, ført mellem Inger Lise Andersen og plejepersonalet og blandt plejepersonalet, i de mere end 10 måneder, hvor de strafbare optagelser stod på, og følgelig dokumenterer de ikke et generelt problem.

Henset hertil, og når henses til, at de to medarbejdere, hvis udtalelser på lydoptagelserne af ledelsen fandtes at overskride grænserne for det acceptable, ikke længere var ansat på Blomstergården, da indslagene blev bragt, ses offentliggørelsen ikke på nogen rimelig måde at have en samfundsmæssig interesse, der *"klart overstiger den enkeltes krav på beskyttelse"*.

Medarbejderne har anført, at det samme gælder de øvrige bragte optagelser af dialog, som pågik under bleskift, og som ikke afdækker udtalelser, der overskrider grænserne for det acceptable i den kontekst, hvor de indgik.

Det samme gælder ligeledes den bragte, bandede telefonsamtale mellem Kirsten Andersen og plejecentermedarbejderen Aase Østergaard Nielsen, der efter at være mødt på vagt havde ringet til Kirsten Andersen for at spørge om hjælp til skift af en ble, der ikke havde været skiftet i halvandet døgn. Aase Østergaard Niensens telefonopkald skete i forsøg på at gøre noget ved den uheldige situation, at Inger Lise Andersen ikke havde fået skiftet ble i så lang en periode. Derfor kan der ikke med nogen rimelighed siges at være samfundsmæssig interesse i at afsløre hendes telefonsamtale, der overstiger hendes krav på beskyttelse mod eksponering.

For så vidt angår telefonsamtalen har Medarbejderne videre anført, at oplysningen om, at Inger Lise Andersens ble ikke havde været skiftet i halvandet døgn, kunne dokumenteres og bliver i indslaget den 31. juli 2017 dokumenteret på anden vis. I indslaget vises der således et sløret billede af et notat af 7. april 2017 om, at der *"skal forsøges i dag- og aftenvagte med bleskift. Der må ikke gå mere end 1,5 døgn"*. Offentliggørelsen af telefonsamtalen var således også i denne henseende i strid med punkt B.7 i de vejledende presseetiske regler.

Medarbejderne har i relation til de bragte lydoptagelser bemærket, at der på intet tidspunkt har været givet tilladelse til opsætning af lytteudstyr eller optagelse af de samtaler, der er blevet ført mellem plejepersonalet og Inger Lise Andersen, ligesom der ikke på anden vis er sket

orientering af hverken plejecentrets ledelse eller af plejepersonalet om aflytningen. Der foreligger derfor en overtrædelse af straffelovens § 263, stk. 1, nr. 3, og FOA har på de berørte medarbejderes vegne foretaget en politianmeldelse af dette forhold.

- Forelæggelse af lydoptagelserne

Medarbejderne har anført, at det er i strid med god presseskik, at de medarbejdere fra Blomstergården, der var genstand for aflytningen, ikke fik mulighed for at kommentere optagelserne forud for offentliggørelsen.

Medarbejderne har henvist til Pressenævnets afgørelse i sag nr. 2006-6-0360, hvor nævnet fastslog, at offentliggørelse af skjulte optagelser kun bør ske, hvis personen, der er genstand for optagelserne, efterfølgende har haft mulighed for at kommentere på disse.

I den forbindelse har Medarbejderne oplyst, at ingen af de medarbejdere, hvis stemmer kan høres på de skjulte optagelser, blev kontaktet af TV ØST med henblik på at give dem mulighed for at udtale sig. Forud for offentliggørelsen var TV ØST i kontakt med Sorø Kommunes Social og Sundhedschef, Søren Wollesen, og i begrænset kontakt med lederen af Blomstergården, Susanne Pihl, som fik forelagt lydklippene. TV ØST forsøgte endvidere at ringe til plejecenterets hovedtelefonnummer med henblik på at få kommentarer fra tilfældige medarbejdere. Der blev ikke fra Søren Wollesen eller Susanne Pihl givet samtykke til, at optagelserne kunne bringes, og selv om de måtte have givet et sådant samtykke, fremgår det af Pressenævnets praksis, jf. sag nr. 2006-6-0360, at de ikke havde kunnet give et sådant samtykke på medarbejdernes vegne.

Til TV ØSTs oplysninger om, at mediet forsøgte at få kontakt til de involverede medarbejdere ved gentagne henvendelser til plejecentrets ledelse, har Medarbejderne fastholdt, at TV ØST har handlet i strid med god presseskik, da ingen af de medarbejdere, hvis stemmer kan høres på de skjulte optagelser, blev kontaktet af mediet.

- Sløring

Medarbejderne har anført, at TV ØST ikke i tilstrækkelig grad slørede de medarbejdere, der medvirkede på de skjulte lydoptagelser. De pågældende kunne, trods TV ØSTs forsøg på sløring, identificeres, og de er for fleres vedkommende blevet identificeret af familie, venner, bekendte, naboer og beboere på Blomstergården samt disses pårørende. Hertil har Medarbejderne bemærket, at kravene til sløring må skærpes henset til, at optagelserne vedrører en mindre arbejdsplads i en mindre by, idet beskyttelsen ellers gøres illusorisk.

Medarbejderne har videre anført, at der på tilsvarende vis ikke er sket effektiv sløring af de medarbejdere, hvis navne fremgår af de dokumenter, der vises i indslagene. Der er tale om et omsorgsnotat af 7. april 2017, der fremgår af indslaget bragt den 31. juli 2017, tidskode 1:55. I indslaget, tidskode 3:47, vises endnu et omsorgsnotat, som blev udfærdiget den 10. juni 2017. Navnene kan uden større vanskelighed identificeres via indslagene med den konsekvens, at de pågældende stilles i et kritisk lys. Det drejer sig om dokumenter skrevet af Jytte Wikke og Sussi Holm, og Medarbejderne har anført, at den mangelfulde sløring udgør en krænkelse af privatlivets fred.

Kildekritik og vinkling

Medarbejderne har anført, at TV ØST ikke i tilstrækkelig grad har forholdt sig kritisk til de oplysninger, som man modtog fra Inger Lise Andersens pårørende, og som lå til grund for indslagene. Herved henstår Inger Lise Andersens datter, Kirsten Andersens, stærkt kritiske og følelsesladede udsagn uimodsagt i indslagene.

I indslagene bringes et minimalt udpluk af 10 måneders ulovlig aflytning. En kritisk stillingtagen til materialet burde som mindstemål indebære, at TV ØST havde sikret sig, at de bragte lydklip (eller i hvert fald den del af klippene, hvor der er noget at kritisere), er udtryk for et typisk billede af den pleje, der gives på Blomstergården. Medarbejderne har anført, at det ikke fremgår af indslagene, at man har sikret sig noget sådant. Endvidere er de bragte lydoptagelser klippet, så man som seer ikke bliver præsenteret for en kontekst, der sætter de udtalelser, der høres i klippene, i kontekst og perspektiv.

Medarbejderne har hertil oplyst, at samarbejdet mellem Blomstergårdens personale og beboernes pårørende i reglen forløber godt og gnidningsfrit. I modsætning hertil var forholdet mellem Inger Lise Andersens familie og plejecenteret ofte anspændt. Et medlem af plejecenterets personale har således været udsat for både vold og trusler om vold fra et medlem af Inger Lise Andersens familie. Man insisterede fra Inger Lise Andersens families side på at deltage særdeles aktivt i hendes personlige pleje, hvilket førte til indgåelsen af en såkaldt omsorgsaftale mellem familien og plejecenteret.

Medarbejderne har videre anført, at der i indslagene heller ikke stilles spørgsmålstejn ved, at Kirsten Andersen affærdiger en rapport udarbejdet af BDO baseret på et uanmeldt tilsyn i februar 2017, som *"den lyserøde rapport"*. Dette på trods af, at det fremgår af en artikel bragt på TV ØSTs hjemmeside den 3. august 2017, at man via aktindsigt har rekvireret rapporten, hvis konklusion fastslår, at *"borgerne på demensafsnittet får leveret en meget tilfredsstillende pleje og omsorg"*.

I tillæg hertil var TV ØST via en mail af 31. juli 2017 modtaget fra Sorø Kommunes Social og Sundhedschef Søren Wollesen bekendt med, at Styrelsen for Patientsikkerhed den 15. juni 2017 havde gennemført et seks timers tilsynsbesøg på Blomstergården. Medarbejderne har oplyst, at Søren Wollesen i mailen anførte følgende om tilsynsbesøget:

"Baggrund var, at Styrelsen havde modtaget en såkaldt bekymringshenvendelse vedrørende forholdene og vores opgavevaretagelse i plejeboligheden.

Den på dagen foreløbige tilkendegivelse fra tilsynskonsulenterne, ved afslutningen af det gennemførte tilsyn, var følgende udsagn "Ingen forhold af betydning for patientsikkerheden" – hvilket jeg er orienteret om er en formulering, der dækker, at de finder forholdene og opgavevaretagelse m.v. i orden. Som nævnt i telefonsamtale lidt tidligere i dag så afventer Sorø Kommune modtagelse af en rapport fra det afholdte tilsyn."

- Fuldmagter

Medarbejderne har anført, at TV ØST burde have forelagt fuldmagt fra Inger Lise Andersens familie og de involverede medarbejdere med henblik på at give plejecenterledelsen, Sorø Kommunes Social og Sundhedschef og de medarbejdere, man kontaktede, mulighed for at kunne udtale sig på nuanceret vis om den konkrete sag.

Med henvisning til de vejledende presseetiske regler, punkt A.1, A.2 og A.3, og Pressenævnets kendelse i sag nr. 14-70-00640 har Medarbejderne anført, at et medie, der retter henvendelse til en institution med henblik på at indhente en kommentar til et kritisk indslag vedrørende forhold omfattet af institutionens tavshedspligt, har pligt til at indhente fuldmagt fra den, som tavshedspligten vedrører.

Medarbejderne har anført, at samtlige af de involverede fra plejecenteret og Sorø Kommune, som TV ØST var i kontakt med forud for indslagenes offentliggørelse, kun i begrænset omfang har kunnet udtale sig, da de forhold, som TV ØST ønskede kommentarer til, var omfattet af tavshedspligt. Dette gælder både forholdene omkring Inger Lise Andersens personlige pleje og de berørte medarbejders ansættelsesforhold.

Som følge heraf havde Blomstergårdens ledelse og kommunens Social og Sundhedschef ikke mulighed for at udtale sig om sagen på effektiv og fair vis, da dette ville have indebåret, at de skulle kommentere på forhold omfattet af deres tavshedspligt relateret til Inger Lise Andersens og medarbejdernes personlige forhold. Omvendt ville de involverede ledere, med en fuldmagt, kunne have bidraget med oplysninger, der i væsentlig grad ville have nuanceret det billede, som blev tegnet i de påklagede indslag.

Til TV ØSTs oplysning om, at mediet var i besiddelse af en ”generalfuldmagt fra familien”, har Medarbejderne bemærket, at mediet af egen drift burde have præsenteret de medvirkende i indslaget for fuldmagten, uanset at de ikke udtrykkeligt spurgte efter den. Dette understreges af, at Søren Wollesen gjorde TV ØST opmærksom på, at hans mulighed for at udtale sig var begrænset af hans tavshedspligt vedrørende de konkrete forhold.

Manglende berigtigelse

Medarbejderne har anført, at TV ØST har handlet i strid med god presseskik, jf. de presseetiske regler punkt A.7, ved at undlade at berigtige de forhold, som blev påpeget over for TV ØST i klagen af 18. oktober 2017.

2.2 TV ØSTs synspunkter*Retlig interesse*

TV ØST har ikke anført bemærkninger i relation til klagernes retlige interesse.

*God presseskik**Anvendelse af skjulte optagelser*

TV ØST har om baggrunden for indslagene oplyst, at mediet gik ind i den omtalte sag, fordi det var af væsentlig samfundsmæssig interesse at afdække omsorgssvigt i plejesektoren af den karakter, som sås i den omtalte families situation. Mediet mødte en familie, som oplevede, at et nærtstående familiemedlem fik en uværdig og mangelfuld pleje. Det havde stået på over et længere forløb, og familien havde forgæves forsøgt at komme igennem hos plejecenterets ledelse og de sociale myndigheder i Sorø Kommune med deres iagttagelser og bekymring.

Familien henvendte sig derfor til TV ØST i forsommeren 2017, og mediet besluttede sig for at undersøge, om der var hold i anklagerne. TV ØST konstaterede fra dag ét, at plejecenterets leder og kommunens socialchef ikke var særligt samarbejdsvillige i mediets bestræbelser på at finde ud af, om der var hold i familiens anklager. De forsøgte helt åbenlyst at tie sagen ihjel.

TV ØST har anført, at mediet efter grundige overvejelser besluttede at anvende de skjulte lydoptagelser, da de ikke kunne få plejecenterets ledelse og medarbejdere i tale. Optagelserne blev anvendt som dokumentation for det omsorgssvigt, som Inger Lise Andersen blev udsat for. Uden de skjulte optagelser havde TV ØST ikke været i stand til at gå ind i sagen, og i så fald ville det være lykkedes for ledelsen og medarbejderne at tie sagen ihjel.

- Forelæggelse af lydoptagelserne

TV ØST har oplyst, at mediet i erkendelse af, at der var tale om en personfølsom sag, besluttede sig for at være tålmodig i troen på, at plejecenterets leder og Sorø Kommunes Social og Sundhedschef ville nå frem til, at det ville være fornuftigt at gå i dialog med mediet. I et forløb, der strakte sig over flere uger, forsøgte TV ØST at få plejecenterets leder, personalets tillidsrepræsentant og medarbejdere til at medvirke. TV ØST ville gerne have hjælp til at få kontakt til de involverede medarbejdere, men på trods af gentagne henvendelser, blev mediet hver gang kategorisk afvist uden at få mulighed for at fremføre sit ærinde. På intet tidspunkt gav plejecenterets leder TV ØST mulighed for at begrunde sin henvendelse. Lederen henviste altid øjeblikkeligt til Sorø Kommunes Social og Sundhedschef og afbrød samtalen.

TV ØST forsøgte flere gange at få kontakt til medarbejdere på plejecenteret i håbet om, at de kunne formidle kontakten til de involverede medarbejdere. Mediet blev mødt kun med tavshed, idet forbindelsen prompte blev afbrudt uden begrundelse. TV ØST insisterede til det sidste på at få kontakt, men selvom alle mulige kanaler blev benyttet, lykkedes det desværre ikke. Mediet blev enten mødt af afvisning eller tavshed, og på intet tidspunkt blev afvisningen eller tavsheden begrundet med, at der skulle være en fuldmagt fra de pårørende.

TV ØST har anført, at plejecenterets leder, tillidsrepræsentanten, medarbejderne og socialchefen i hele forløbet ikke kunne være i tvivl om, at mediet gerne ville snakke med dem for at høre ledelsens og medarbejdernes udlægning. Det er derfor usandt, når de samme medarbejdere i klagen forsøger at tegne et billede af, at de aldrig blev spurgt.

- Sløring

TV ØST har anført, at mediet med de skjulte optagelser ikke ønskede at hænge medarbejderne på plejecenteret ud, og mediet slørede derfor stemmerne i lydoptagelserne og navnene

i de skriftlige dokumenter, så der ikke kunne ske direkte genkendelse af de involverede medarbejdere. TV ØST har i den forbindelse fulgt almindelig praksis for sløring af stemmer og dokumenter med henblik på, at der ikke kunne ske direkte genkendelse i et almindeligt sammenhængende udsendelsesforløb.

Kildekritik, kontrol af oplysninger og vinkling

TV ØST har anført, at såfremt mediet havde fået en anmodning om fuldmagt, havde mediet naturligvis fremsendt den, ligesom mediet havde forberedt Inger Lise Andersens familie på, at det kunne komme på tale. Det var de indforstået med, og de var parate til at bruge den generalfuldmagt fra Inger Lise Andersen, som familien allerede havde benyttet til at indhente oplysninger hos Sorø Kommune. Social og Sundhedschefen var bekendt med denne generalfuldmagt, som TV ØST fik overdraget af familien, så mediet havde sikkerhed for at ville kunne handle hurtigt, hvis det blev nødvendigt.

TV ØST har hertil oplyst, at Sorø Kommunes Social og Sundhedschef fik lydfilerne tilsendt, og i indslaget den 30. juli 2017 forholdt han sig meget konkret til lydfilerne. Han tog skarpt afstand til de involverede medarbejders behandling af Inger Lise Andersen og fortalte om de konsekvenser, som behandlingen havde fået for de to involverede medarbejdere. Den ene medarbejder blev afskediget, og det samme ville være sket med den anden, hvis vedkommende ikke selv havde opsagt sin stilling. Social og Sundhedschefen gav TV ØST disse oplysninger uden på noget tidspunkt at anmode om en fuldmagt. Hertil har TV ØST anført, at Social og Sundhedschefen med sin handling bekræftede, at Inger Lise Andersen blev udsat for omsorgssvigt.

Manglende berigtigelse

TV ØST har anført, at mediet med sin dækning har dokumenteret den kritisable pleje og brugt det som afsæt til også at rejse spørgsmålet om en mulig sammenhæng med kommunale nedskæringer og spørgsmålet om manglende retningslinjer for magtanvendelse over for demente, som ikke vil samarbejde.

På den baggrund har TV ØST afvist klagerens krav om berigtigelse og beklagelse.

3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Hanne Schmidt, Mads Sandemann, Lene Sarup og John Meinert Jacobsen.

Retlig interesse

Det er en betingelse for at klage til Pressenævnet, at klageren har retlig interesse i det forhold, der klages over. Det indebærer, at man som person, virksomhed, organisation eller lignende skal være omtalt, afbildet eller på anden måde identificeret i mediet. Det er ikke tilstrækkeligt blot at have interesse i det emne, der er behandlet.

Klagen er indgivet på vegne af Anne Vera Hansen, Henrik Nielsen, Aase Østergaard Nielsen, Pia Arnskov Hansen, Jytte Wikke og Sussie Holm, der er medarbejdere, som høres på de lydoptagelser, der afspilles i indslagene, og medarbejdere, som har skrevet de plejenotater, der vises billeder af indslagene.

Pressenævnet finder, at disse klagere – uanset om de umiddelbart kan identificeres eller ej – må anses for at optræde i mediet på en sådan måde, at de har retlig interesse og er klageberettigede.

Klagen er endvidere indgivet på vegne af lederen af plejecenteret Blomstergården, Susanne Pihl, samt medarbejderne Laila Larsen og Erna Pedersen.

Kritikken i indslagene er rettet mod plejecenteret Blomstergården som helhed og kan af seerne af indslaget opfattes som vedrørende enhver af de ansatte der, idet de medarbejdere, der optræder i udsendelsen, er slørede. På den baggrund finder Pressenævnet, at også lederen, Susanne Pihl, og medarbejderne Laila Hansen og Erna Pedersen må anses for at have en sådan interesse i omtalen, at de kan anses for klageberettigede.

God presseskik

Anvendelse af skjulte lydoptagelser

Medarbejderne har klaget over, at der i de påklagede indslag blev bragt lydoptagelser af nuværende og tidligere medarbejdere på plejecenteret Blomstergården, som var optaget uden medarbejdernes vidende, og som blev offentliggjort, uden at medarbejderne havde givet samtykke hertil. Medarbejderne har videre klaget over, at de medarbejdere, der medvirkede på de bragte lydoptagelser, ikke var tilstrækkeligt slørede i indslagene.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at offentliggørelse af skjulte optagelser kun bør ske, hvis de medvirkende har givet samtykke, eller hvis den samfundsmæssige interesse klart overstiger den enkeltes krav på beskyttelse, og den fornødne journalistiske dokumentation ikke eller kun meget vanskeligt kan skaffes på anden måde, jf. punkt B.7.

På baggrund af sagens oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at den omtalte beboers familie forud for indslagenes offentliggørelse havde foretaget lydoptagelser i beboerens bolig på plejecenteret Blomstergården uden medarbejdernes viden herom. Familien havde endvidere optaget en telefonsamtale mellem beboerens datter og en medarbejder på Blomstergården.

Medarbejderne, der optræder på de bragte lydoptagelser, har oplyst, at de efter offentliggørelsen af indslagene for fleres vedkommende er blevet identificeret af familie, venner, bekendte, naboer og beboere på Blomstergården samt disses pårørende. Nævnet lægger videre til grund, at to af de fire medarbejdere, der optræder på de bragte lydoptagelser, ikke længere var ansat på Blomstergården på offentliggørelsestidspunktet.

Pressenævnet finder, at det som udgangspunkt er betænkeligt, at medierne anvender skjulte lydoptagelser, som er optaget af og videregivet til mediet fra tredjemand, og som kan være optaget under sådanne omstændigheder, at optagelsen er strafbar.

Pressenævnet finder imidlertid også, at det har klar samfundsmæssig interesse at belyse forholdene i ældreplejen, herunder behandlingen af ældre demente på plejehjem.

Lydoptagelserne, der blev optaget i beboerens plejebolig, blev i indslagene anvendt til at illustrere medarbejdernes sprogbrug over for dement ældre dame, som efter det oplyste ikke selv ville kunne give oplysninger herom. Nævnet finder, at det må anses for meget vanskeligt at fremskaffe den fornødne journalistiske dokumentation for omgangstonen i de konkrete plejesituationer uden brug af de skjulte optagelser. Nævnet udtaler derfor efter en samlet vurdering ikke kritik af TV ØST for at offentliggøre optagelserne fra plejeboligen.

Lydoptagelsen fra telefonsamtalen mellem beboerens datter og en medarbejder fra Blomstergården blev bragt i indslaget den 2. august 2017. Emnet for indslaget blev oplyst i introen, der lød som følger:

”*Studievært:* Hvornår må man bruge magt mod demente? I to døgn fik Kirsten Andersens mor ikke skiftet ble, fordi hun nægtede.”

Videre oplyste studieværten følgende om telefonsamtalen:

” [Tidskode 0:43] Og her fremgår det, at den 84-årige demente Inger Lise ikke har fået skiftet ble i to dage, fordi den demente kvinde afviste personalet. [...]”

Optagelsen blev således bragt for at illustrere plejepersonales overvejelser omkring magtanvendelse, hvis en dement modsætter sig bleskift.

Nævnet finder, at emnet meget vanskeligt kunne dokumenteres på anden vis, og nævnet udtaler ikke kritik af offentliggørelsen heraf. I den forbindelse har nævnet også lagt vægt på, at nævnet ikke opfatter den gengivne telefonsamtale som krænkende for medarbejderen, der i den konkrete situation forsøgte at hjælpe beboeren ved at ringe til hendes datter.

- Sløring

For så vidt angår sløringen af de medarbejdere, der optræder på lydoptagelserne, bemærker Pressenævnet generelt, at et medie, der kritiserer en virksomhed eller myndighed, i den forbindelse ikke bør omtale eller vise ikke-ledende medarbejdere på en sådan måde, at de ud fra mediets oplysninger kan identificeres. Det påhvilede derfor TV ØST at sikre en effektiv sløring af de pågældende menige medarbejdere.

Medarbejdernes stemmer var i indslagene forvrænget, hvorfor det er nævnets opfattelse, at det kun har været muligt for en snæver kreds at identificere klagerne. På den baggrund finder nævnet, at TV ØST har foretaget tilstrækkelig sløring, og nævnet udtaler ikke kritik.

Medarbejderne har også klaget over, at de to omsorgsnotater, der blev vist i indslaget den 31. juli 2017, ikke var sløret tilstrækkeligt.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at meddelelser, der kan krænke privatlivets fred, skal undgås, medmindre klar almen interesse kræver offentlig omtale. Det enkelte menneske har krav på beskyttelse af sin personlige anseelse, jf. punkt B.1.

I indslaget, der blev bragt den 31. juli 2017, bliver der ved tidskode 1:55 læst op fra et omsorgsnotat skrevet den 7. april 2017. Et billede af omsorgsnotatet bliver samtidig vist på skærmen, hvor teksten, der bliver læst op, er tydelig, mens resten af teksten er sløret.

Ved gennemsyn af det påklagede indslag er det Pressenævnets opfattelse, at det for personer, der ikke har forudgående kendskab til det konkrete omsorgsnotat, ikke er muligt at identificere, hvem der har skrevet notatet. Pressenævnet udtaler derfor ikke kritik af den konkrete sløring.

I samme indslag bliver der endvidere, tidskode 3:47, vist endnu et omsorgsnotat skrevet den 10. juni 2017. Notatet er sløret bortset fra det afsnit, der læses op:

”Speak: Inger Lise var våd helt op ad ryggen. Tre personaler hjalp Inger Lise med at få tørt tøj på. Inger Lise var meget utilfreds, tog fat i os og sparkede ud efter os.”

Mens der læses op, zoomes der løbende ind på notatet. Det er Pressenævnets opfattelse, at det i indslaget, trods sløring, er muligt at se fornavnet på personen, der har skrevet notatet. Nævnet finder imidlertid ikke, at notatets indhold, der læses højt i indslaget, er krænkende for klageren. Offentliggørelsen af fornavnet på personen, der har skrevet notatet, kan herefter ikke anses at udgøre en krænkelse af privatlivets fred. På den baggrund finder nævnet ikke grundlag for at kritisere den manglende fuldstændige sløring af notatet.

- Forelæggelse af lydoptagelserne

Medarbejderne har videre klaget over, at de medarbejdere, der medvirker på de bragte lydoptagelser, ikke fik forelagt optagelserne forud for offentliggørelsen.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at oplysninger, som kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende for nogen, skal efterprøves i særlig grad, inden de bringes, først og fremmest ved forelæggelse for den pågældende. Forelæggelse bør ske således, at der gives den adspurgte rimelig tid til at svare. Angreb og svar bør, hvor det er rimeligt, bringes i sammenhæng og på samme måde. Dette gælder i særlig grad krænkende og skadelige udsagn, jf. punkt A.3 og A.4.

Pressenævnet finder, at de bragte lydoptagelser fra beboerens plejebolig kan være krænkende for de involverede medarbejdere. Medarbejderne burde derfor have fået mulighed for at kommentere optagelserne forud for offentliggørelsen.

På baggrund af sagens oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at TV ØST forud for indslagernes offentliggørelse forsøgte at få lederen og medarbejdere fra plejecenteret Blomstergården til at medvirke i indslagene. TV ØST forsøgte i den forbindelse gennem plejecenterets leder at få hjælp til at få kontakt til de involverede medarbejdere, hvilket ikke lykkedes.

Pressenævnet finder, at TV ØST var forpligtet til at foretage betydelige bestræbelser på at få fat i de konkrete medarbejdere, der optrådte i indslagene. Nævnet finder videre, at TV ØST ikke har dokumenteret, at mediet foretog sig tilstrækkeligt for at opnå kontakt til de konkrete medarbejdere. Klagerne har under Pressenævns sagen imidlertid ikke bestridt, at TV ØST var i kontakt med plejecenterets leder forud for offentliggørelsen, herunder at TV ØST i den forbindelse ønskede lederens hjælp til at opnå kontakt til de involverede medarbejdere. Under hensyn hertil finder Pressenævnet efter en samlet vurdering ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at udtale kritik af TV ØSTs forsøg på forelæggelse forud for indslagernes offentliggørelse.

Kildekritik, kontrol af oplysninger og vinkling

Medarbejderne har klaget over, at TV ØST ikke har forholdt sig tilstrækkeligt kritisk til de oplysninger, mediet modtog fra den medvirkende familie, at oplysningerne ikke blev efterprøvet tilstrækkeligt forud for offentliggørelsen, og at familiens udsagn herved fremstår uimodsagt i indslagene.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at det er mediernes opgave at bringe korrekt og hurtig information. Så langt det er muligt, bør det kontrolleres, om de oplysninger, der gives ellers gengives, er korrekte. Kritik bør udvises over for nyhedskilderne, i særdeleshed når disses udsagn kan være farvet af personlig interesse eller skadevoldende hensigt, jf. punkt A.1 og A.2. Det følger videre, at angreb og svar, hvor det er rimeligt, bør bringes i sammenhæng og på samme måde. Det gælder i særlig grad krænkende eller skadelige udsagn, jf. punkt. A.4.

Nævnet bemærker herudover generelt, at redaktøren i overensstemmelse med det almindelige princip om redaktørens ret til at redigere mediet som udgangspunkt er berettiget til at beslutte, hvad man vil bringe i mediet. Det vil sige, at det ligger inden for grænserne af redaktørens redigeringsret at undlade at omtale forhold, der for en af parterne eller andre forekommer centrale, ligesom det er op til redaktøren at vælge og fravælge materiale og kilder, så længe det samlede indtryk giver et retvisende billede.

I forhold til TV ØSTs kildevalg bemærker Pressenævnet, at den omtalte beboers datter og barnebarn var kritiske over for plejecentret Blomstergården.

Pressenævnet finder, at dette gav TV ØST anledning til at være særligt opmærksom på at kontrollere grundlaget og rigtigheden af kildernes oplysninger, da kilderne kunne være farvet af personlig interesse og skadevoldende hensigt.

Det fremgår imidlertid klart af indslagene, hvem kilderne var, at de var kritiske over for forholdene på Blomstergården, og at deres udtalelser derved kunne være farvet af personlige interesser.

Pressenævnet finder, at omtalen i de påklagede indslag er skadelig og krænkende over for de ansatte på plejecenteret Blomstergården, som derfor skulle have mulighed for at forsvare sig i indslagene. Som anført ovenfor finder nævnet, at TV ØST i tilstrækkelig grad forsøgte at forelægge oplysningerne for de involverede. Nævnet finder videre, at Sorø Kommune, som plejecenteret Blomstergården hører under, i indslagene fik tilstrækkelig mulighed for at forholde sig til den fremsatte kritik under de bragte interviews med henholdsvis Sorø Kommunes borgmester samt Social og Sundhedschefen. Således udtalte Social og Sundhedschefen eksempelvis følgende i indslaget bragt den 30. juli 2017:

”[...]

Men jeg vil også gerne gentage, som i også i øvrigt har citeret mig for, at jeg mener sådan set, at det er enkeltstående medarbejdere, der er tale om her, og generelt er billedet det, at vi laver et rigtig godt stykke arbejde. Vores medarbejdere yder en kæmpe indsats på vores plejecenter.

[...]”

Endvidere fremgår det klart af indslagene, at plejecenteret ikke havde modtaget kritik i forbindelse med det omtalte, uanmeldte tilsynsbesøg fra BDO.

Efter en samlet vurdering finder Pressenævnet herefter ikke grundlag for at udtale kritik af TV ØST for brugen af den omtalte beboers familie som kilder eller for indslagenes kritiske vinkel over for plejecenteret Blomstergården.

- Fuldmagter

Medarbejderne har også klaget over, at TV ØST ikke forelagde fuldmagt fra beboerens familie og fra de involverede medarbejdere, således at de medvirkende i indslagene, herunder kommunens Social og Sundhedschef, uden at bryde tavshedspligten kunne have udtalt sig om sagen på nuanceret vis.

På baggrund af sagens oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at den omtalte beboers familie var i besiddelse af en generalfuldmagt fra beboeren, og at familien havde oplyst TV ØST, at man var parat til at anvende denne generalfuldmagt, såfremt det blev nødvendigt i relation til indslagene.

Nævnet lægger videre til grund, at hverken plejecenteret Blomstergården eller repræsentanter fra Sorø Kommune anmodede TV ØST om en sådan fuldmagt, inden de udtalte sig om sagen. Samtidig oplyste hverken Social og Sundhedschefen eller borgmesteren under deres medvirken i indslagene, at deres udtalelser var begrænset på grund af tavshedspligt.

Nævnet finder, at de involverede selv kunne have anmodet TV ØST om fuldmagter i den udstrækning, de vurderede, at der var behov for det. Da dette ikke skete, udtaler nævnet ikke kritik.

Berigtigelse

Medarbejderne har klaget over, at TV ØST har undladt at berigtige de i klagen til mediet påpegede forhold.

Det følger af de vejledende presseetiske regler, at berigtigelse af urigtige meddelelser skal finde sted på redaktionens eget initiativ, hvis og så snart kendskab til fejl af betydning i de bragte meddelelser indgår, jf. punkt A.7.

Allerede fordi Medarbejderne i deres klage ikke har henvist til, at de påklagede indslag indeholder konkrete, faktisk forkerte oplysninger, udtaler nævnet ikke kritik af TV ØST for ikke at have berigtiget de påpegede forhold.

Udskriftens rigtighed bekræftes.

København, den 5. september 2018



Nicoline Elverdam-Mattsson