

Kendelse

afsagt den 11. maj 2021

Sag nr. 2020-80-0575

[Klager]

mod

Sjællandske

[Klagers administrerende direktør] har på vegne af [Klager] klaget til Pressenævnet over forsideartiklen *"Læger klager over tidligere kollega: Patienterne flygter"* og artiklen *"Mange utilfredse patienter i klinikken"*, som begge blev bragt den 23. september 2020 af Sjællandske, idet han mener, at god presseskik er tilsidesat.

[Klager] har klaget over, at artiklerne indeholder beskyldninger, som ikke er blevet forelagt [Klager] forud for offentliggørelsen, samt at overskriften *"Mange utilfredse patienter i klinikken"* er uden dækning. Klagen omfatter også, at Sjællandske ikke har udvist tilstrækkelig kildekritik.

1 Sagsfremstilling

Forud for offentliggørelsen

Den 18. september 2020 sendte Sjællandske følgende mail til [Klager]:

"Fra: [Journalist 1] <[Journalist 1s mailadresse]>

Dato: 18. september 2020 kl. 11.16.48 CEST

Til: "[Klagers hovedpostkasse]" <[Klagers hovedpostkasse]>

Cc: [Journalist 2] <[Journalist 2s mailadresse]>

Emne: Kritik

Att. [Klagers sundhedsfaglig direktør], sundhedsfaglig direktør i [Klager] eller en anden ansvarlig, som [Klager] finder kan udtale sig på firmaets vegne
Der er kommet en del kritik af [Klager], [Stednavn], som på det seneste er blusset op i en facebooktråd. Sjællandske har tidligere også hørt om patienter, der føler sig dårlig behandlet, og da der nu er en del, der står frem med kritik, vil jeg bede om en kommentar.

Giver kritikken anledning til selvransagelse, og vil [Klager] tage konkrete tiltag til at forbedre klinikkens service over for patienterne? I givet fald hvilke?

Jeg medsender et link til kritikken på Facebook:

<https://www.facebook.com/groups/6121944210/permalink/10157829899789211><https://www.facebook.com/groups/6121944210/permalink/10157829899789211>

Venlig hilsen

[Journalist 1]

journalist

Sjællandske

Vordingborg/Møn”

Hertil svarede [Klagers sundhedsfaglig direktør] på vegne af [Klager] den 21. september 2020 følgende:

”ma 21-09-2020 12:30

[Klagers sundhedsfaglig direktør] [Direktørens mailadresse]

SV: Kritik

'[Journalist 1]' <[Journalist 1s mailadresse]>

Kære [Journalist 1]

Tak for det tilsendte materiale.

Per 1. august 2020 overtog vi ca. 1.200 patienter i [Bynavn 1].

Den 30. august 2020 skrev jeg således til Region Sjælland samt Styrelsen for Patientsikkerhed;

”Kære Region Sjælland

Som bekendt har vi overtaget patienterne fra XXXXXX per 1. august 2020.

I forlængelsen af denne overtagelse har jeg behov for at henlede jeres opmærksomhed på en række alvorlige sundhedsfaglige forhold.

Problemerne drejer sig primært om følgende:

1. Mangelfulde/fraværende tidligere journalnotater vedrørende begrundelse for ordination af opioider og/eller benzodiazepiner
2. Mange patienter har været i behandling med opioider og/eller benzodiazepiner i årevis uden begrundelse
3. Langvarig anvendelse af opioider og/eller benzodiazepiner har ikke været konsulteret med speciallæge i psykiatri eller anæstesiologi
4. I flere tilfælde er patienter med kroniske non-maligne smerter i fortsat behandling med kortvirkende opioider - hvilket der aldrig er indikation for!
5. I flere tilfælde er patienter med kroniske non-maligne smerter alene i behandling med opioider.
6. I flere tilfælde er patienter med kroniske non-maligne smerter i behandling med + 100 mg morfin/døgn
7. Få patienter med kroniske non-maligne smerter er i behandling med såkaldte sekundære analgetika (som skal være det bærende element ved behandling af kroniske non-maligne smerter)

8. Flere patienter er i fortsat behandling med Metadon (hvilket må anses som en specialisopgave pga den komplicerede farmakokinetik)

På det foreliggende vil jeg gøre opmærksom på, at mange af de tidligere ordinationer er i direkte modstrid med vejledning om ordination af afhængighedsskabende medicin og jeg kan i den forbindelse forudse en del utilfredse patienter, der i forbindelse med indordning under vejledningens bestemmelser formodentlig vil ytre sig med service- og/eller faglige klager.

Vi er således i gang med at gennemgå den aktuelle ordinationspraksis kritisk og anvendelsen af opioider og/eller benzodiazepiner vil snarest bringes i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens vejledninger og de Nationale Kliniske Retningslinjer for de respektive områder.

I nødvendigt omfang vil patienterne snarest henvises til respektive speciallæger i psykiatri, anæstesiologi eller smerteklinik.

Ved vores næste samarbejds møde på Regionsgården i [Bynavn 2] XXXX, vil jeg gerne have dette emne på dagsordenen.”

I forlængelse af dette er der aktuelt en del utilfredse patienter, der skal vænne sig til at blive behandlet og vejledt efter de lovfæstede regler fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Dette gælder både de ovenfor omtalte tilfælde samt personer i behandling for kroniske sygdomme såsom kronisk obstruktiv sygdom, diabetes og forhøjet blodtryk.

Region Sjælland har ligeledes den 31. august 2020 skrevet en bekymringshenvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Vi er gået til opgaven med stor respekt og ydmyghed og har i denne oprydningsfase måtte sætte en ekstra læge på.

Vi har tidligere gode efterfaringer med at rydde op efter såkaldte familielæger, hvor der ikke har været ført tilsyn

[Link 1]

[Link 2]

[Link 3]

[Link 4]

Med venlig hilsen

[Klagers sundhedsfaglig direktør]

Sundhedsfaglig direktør og speciallæge

[Klager]”

Den 21. september 2020 sendte Sjællandske endnu en mail til [Klager], denne gang til [Klagers sundhedsfaglig direktør]s direkte mailadresse:

”Fra: [Journalist 1] <[Journalist 1s mailadresse]>

Sendt: 21. september 2020 16:40

Til: [Klagers sundhedsfaglig direktør] <[Direktørens mailadresse]>

Emne: Faktatjek

Att. [Klagers sundhedsfaglig direktør].

Her de lovede citater.

For en god ordens skyld vil jeg henlede opmærksomheden på, at det er et faktatjek. Det betyder, at nye afsnit eller formuleringer, som du synes lyder bedre, ikke vil blive accepteret. Her kommer det:

Sundhedsfaglig direktør i [Klager] [Klagers sundhedsfaglig direktør] svarer på nogle af klagerne, men retter skytset mod den læge, han overtog patienterne fra. Han mener ikke, at mange af patienterne har fået en forsvarlig behandling, og i den anledning har han sendt en såkaldt »sundhedsfaglig bekymringskrivelse« til Region Sjælland samt Styrelsen for Patientsikkerhed.

[Klagers sundhedsfaglig direktør] kritik går på, at den tidligere læge har overdrevet ordineringen af opioider, dvs. morfin og tramadol, som sælges under navne som Dolol, Nobligan og Mandolgin. Men kritikken går også på udleveringen af benzodiazepiner. Det er nerve/sovemedicin som f.eks. Valium, Stesolid og Imozop.

Noterne om ordinationerne er desuden mangelfulde, mener [Klagers sundhedsfaglig direktør], og mange patienter har været i behandling med opioider og/eller benzodiazepiner i årevis uden begrundelse. Herudover har den langvarige anvendelse ikke været konsulteret med speciallæge i psykiatri eller anæstesiologi.

[Klagers sundhedsfaglig direktør] nævner også behandlingen af patienter, der har vedvarende smerter, men ikke er kræftpatienter, de såkaldte kroniske non-maligne smerter.

Han kritiserer, at disse patienter i flere tilfælde er i fortsat behandling med kortvirkende opioider - hvilket der ifølge [Klagers sundhedsfaglig direktør] aldrig er indikation for.

I flere tilfælde er patienter med kroniske non-maligne smerter alene i behandling med opioider, og det sker, at de er i behandling med + 100 mg morfin/døgn.

Det bærende element bør i stedet være paracetamol, som danskerne kender under navnene Panodi, Pinex og Pamol.

Endelig konstaterer [Klagers sundhedsfaglig direktør], at flere patienter får metadon »hvilket må anses som en specialistopgave pga. den komplicerede farmakokinetik«, skriver [Klagers sundhedsfaglig direktør] til Regionen og Styrelsen for Patientsikkerhed.

Flere giver udtryk for, at det er svært at komme til at tale med en læge. Tiderne ligger to-tre uger længere fremme. Til det siger [Klagers sundhedsfaglig direktør]:

- Der er kæmpe tryk på. Alle dem, der har fået medicin pr. telefon, skal hentes ind. Vi tager de akutte tilfælde først.

En ringede for at få en dårlig nabo indlagt. Hun ringede kl. 15.20, men fik angiveligt den besked, at hun måtte vente til kl. 16 og ringe til vagtlægen.

Men [Klagers sundhedsfaglig direktør] garanterer, at alle bliver behandlet inden for normal åbningstid.

Flere kritiserer, at de ikke længere har en fast læge, men kommer ind til en ny, som ikke kender dem.

- Alle, der har en kronisk sygdom har en fast læge. Men kommer man med noget akut, kan vi ikke garantere, at man kommer ind til den samme læge, svarer [Klagers sundhedsfaglig direktør].

Telefonkø

Så er der dem, som synes, de venter meget længe i telefonen, når de ringer til klinikken.

Det kan [Klagers sundhedsfaglig direktør] ikke genkende.

- Det forstår jeg ikke. Der er ikke lang ventetid, siger han.

En patient har ventet i tre uger på en opringning fra en læge, skriver hun på Facebook. Hertil svarer [Klagers sundhedsfaglig direktør]:

- Det kan jeg ikke forestille mig er sandt.

Venlig hilsen

[Journalist 1]

journalist

Sjællandske

Vordingborg/Møn”

Senere samme dag sendte [Klagers sundhedsfaglig direktør], [Klager], følgende svar retur til Sjællandske:

”Fra: [Klagers sundhedsfaglig direktør] [[Direktørens mailadresse]]

Sendt: 21. september 2020 19:04

Til: [Journalist 1]

Cc: Redaktion-Næstved; Redaktion-Møn

Emne: SV: Faktatjek

Att. [Journalist 1]

Mange af dine formuleringer forekommer misvisende med respekt for den faktuelle virkelighed, hvorfor du må gennemarbejde materialet med nogle bedre formuleringer.

Som jeg har gjort dig opmærksom på er klagerne relateret til at rigtigt mange patienter er ved at gennemløbe et helt andet behandlingsforløb, end det de har været vant til.

Du mangler også at oplyse, at Region Sjælland har sendt en bekymringskrivelse til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Det du kalder Noterne er journaler osv. Du er nødt til at stramme alt dette op og få leveret det meget alvorlige sundhedsstof på en måde så den almindelig borger forstår alvoren i sagerne og ikke dreje det over på andre ting.

Du skriver; ”Men kritikken går også på udleveringen”. En læge står ikke for udleveringen, hvilket apoteket gør og der burde rettelig stå; Men kritikken går også på receptforskrivningen.

Vurdering

Din artikel er misvisende i sin nuværende form og dette kan jeg ikke stå inde for.

Jeg ser frem til en gennemarbejdet form som jeg kan stå inde for.

Med venlig hilsen”

Sjællandske sendte herefter følgende mail til [Klagers sundhedsfaglig direktør] den 22. september 2020:

”Fra: [Journalist 1]

Sendt: 22. september 2020 09:34

Til: [Klagers sundhedsfaglig direktør]

Emne: SV: Faktatjek

Att. [Klagers sundhedsfaglig direktør].

[Klager]

Du begår den fejl at tro, at "vi" er ved at skrive en artikel. Det er vi ikke. Jeg er er ved at skrive en artikel, der tager udgangspunkt i de mange klager, der er over [Klager] i [Bynavn 1]. Din kritik mod den tidligere læge, som du anfører, er beskrevet i artiklen. Men du har ikke fået hele artiklen til gennemsyn, men kun dine citater. Derfor ved du heller ikke, f.eks. hvad der står om Regionens bekymringskrivelse.

Jeg kan i øvrigt ikke vide, om det er korrekt, at der er sendt en bekymringskrivelse, og hvad der i givet fald står i den, for jeg har kun dit ord for det. Du ville jo ikke sende den til mig.

Jeg troede, jeg havde forebygget denne situation ved at pointere over for dig, at der var tale om et faktatjek. Det forstod du kun delvist. Jeg retter dine to faktuelle indvendinger, så der står: "Men kritikken går også på receptudskrivningen af benzodiazepiner. Det er nerve/sovemedicin som f.eks. Valium, Stesolid og Imozop. journalnotater om ordinationerne er desuden mangelfulde".

Jeg tror ikke, vi bliver enige om, hvorvidt det bliver en god artikel eller ej, men det vigtigste for mig er, at jeg har citeret det du sagde i går - og det har jeg - og de oplysninger, der står i det skrift, du sendte mig.

Venlig hilsen

[Journalist 1]

journalist

Sjællandske

Vordingborg/Møn”

[Klagers sundhedsfaglig direktør] svarede herefter følgende:

”ti 22-09-2020 15:53

[Klagers sundhedsfaglig direktør] [Direktørens mailadresse]

SV: Faktatjek

Til: [Journalist 1] <[Journalist 1s mailadresse]>

”Kære [Journalist 1]

Tak for din mail. Jeg ved godt, at ”vi” ikke er ved at skrive en artikel, men det er klart magtpåliggende for os hos [Klager], at artiklen giver et retvisende billede af forholdet i [Bynavn 1], og vi har desværre ikke altid haft den bedste oplevelse med pressen. Navnlig på sundheds- og lægeområdet er det særlig vigtigt, at pressen optræder ansvarfuld og er ekstra påpasselig med at viderebringe påstand, der hurtigt kan skabe frygt og uro i et område.

Medicinforgbrug og udskrivning af recepter m.v.

Når vi overtager patienter, gør vi en dyd af at kigge på patienterne med friske og kritiske øjne, herunder bl.a. hidtidig medicinforgbrug og behandlinger. Det opfattes af nogle patienter som ”ringere service” eller direkte ”modarbejdelse”, når de ikke uden

videre kan få den medicin de plejer, i samme dosis og på samme måde fx uden personligt fremmøde. Men vi vil kunne stå inden for behandlingen, og disse konflikter der kan opstå, adskiller sig for så vidt ikke fra almindelige lægeskift eller når yngre praktiserende læger overtager ældre lægers praksis og patienter. Det forhold har jeg nu ved tidligere mails redegjort for skulle jeg mene.

Tilgængelighed og bemanding

Vores bemanding både pr. telefon og fysisk behandling er på et højere niveau, end den hidtidige læge har kunnet tilbyde, og vores tilgængelighed, herunder telefoniske åbningstid, er væsentlig bedre end de fleste lægeklinikkers.

Vi logger vores opkald (også forgæves) og journalisere vores tider, og vi kan afvise, at det er svært at komme igennem til vores klinik eller at vi har lange ventetider. Men det er meget svært for os at forsvare os mod helt generelle anklager som ”det er svært at komme igennem til jer”, eller der er ”flere ugers ventetid på en konsultation”. Vi går ud fra, at du bygger din artikel på konkrete dokumenterede forhold, og så kan jeg ikke forstå, at vi ikke bliver konfronteret med de konkrete oplysninger, så vi kan tilbagevise eller give en forklaring herpå.

Jeg håber ikke, at artiklen er baseret på ”hear-say” eller ”En patient har ventet i tre uger på en opringning fra en læge, skriver hun på Facebook”, da det ganske enkelt ikke er en valid kilde til en så alvorlig beskyldning. Vi har på sociale medier også tidligere set kommentarer fra personer, som slet ikke er patienter hos eller som bare ”har hørt” kritik af os eller kommenterer på andres udokumenterede påstande.

Vi ønsker absolut ikke at optrappe nogen konflikt, men som du ved, så gælder de presseetiske regler om, at vi skal komme til orde jf. de presseetiske reglers pkt. A.3 og at vores forsvar skal bringes i sammenhæng med klagerne jf. pkt. A.4. Og endelig gælder det helt indledningsvis, at medierne jf. reglernes pkt. A.1 altid skal tjekke oplysningerne inden de bringes, og at man skal være kritisk overfor kilderne når de har ”noget på spil”.

Grunden til at vi tager beskyldninger om utilgængelighed og lang ventetid meget seriøst, er at de gør en masse patienter helt unødigt bekymrede, og at det er udokumenterede påstande, vi fra tid til anden hører om, og som vi stort set altid kan tilbagevise, og vi har tidligere måttet gå i rette med visse medier fx TV2 Nord, der for et par år siden viderebragte udokumenterede oplysninger om, at man ikke kunne komme i kontakt med en af vores klinikker i det nordjyske, og at der var meget lange ventetider på konsultationer, men oplysningerne var ganske enkelt ikke kontrolleret og vi var ikke blevet konfronteret med de konkrete anklager, som i øvrigt let kunne tilbagevises. Se Pressenævnets kendelse her: <https://www.pressenaevnet.dk/wp-content/uploads/2017/09/Anonym-kendelse-1166-0007.pdf?x34048>.

Vi ønsker blot at bidrage med saglig information og forhindre en rygtedannelse og misforståelser i relation til den behandling, man får på vores klinikker, og er der berettiget kritik, så tager vi naturligvis imod en sådan, men alvorlige anklager bør kunne konkretiseres.

Med venlig hilsen”

[Klagers sundhedsfaglig direktør]

Sundhedsfaglig direktør og speciallæge

[Klager]”

Sjællandske bragte den 23. september 2020 forsideartiklen ”*Læger klager over tidligere kollega: Patienterne flygter*” i den trykte udgave af avisen. Forsideartiklen havde følgende underrubrik:

”LÆGEKONFLIKT: Efter at [Klager] har overtaget en nu pensioneret læges 1200 patienter, klager patienterne over lægehuset. Men [Klager] retter kanonen mod den pensionerede læge.”

Af forsideartiklen fremgik følgende:

”[BYNAVN 1]: Patienter har været i behandling med opioider og/eller benzodiazepiner i årevis uden begrundelse, og journalnotater om ordinationerne er mangelfulde. Dette er blot to af begrundelserne for, hvorfor [Klagers sundhedsfaglig direktør], sundhedsfaglig direktør i [Klager], har sendt en såkaldt »sundhedsfaglig bekymringskrivelse« til Region Sjælland og Styrelsen for Patientsikkerhed. [Klager] overtog 1. august 1200 patienter fra [Lægen], som er gået på pension. Siden har mange af patienterne måttet møde op i klinikken personligt, fordi [Klager] mener, at stærk, smertestillende medicin er blevet givet alt for nemt og rundhåndet. Det resulterer ifølge patienterne i lange ventetider ved telefonen, og det tager to-tre uger, før patienterne kan komme til at møde en læge. Der er læserstorm på Facebook, hvor flere utilfredse patienter beretter om, at de har skiftet læge og nu kører længere for at undgå klinikken i [Bynavn 1].”

Sjællandske bragte i samme udgave af avisen artiklen ”*Patienter klager over lægeklinik - klinik klager over tidligere læge*” på side 17:

Af artiklen fremgik følgende:

”LÆGEKRIG: [Klager] har sendt en sundhedsfaglig bekymringserklæring til region og styrelse, mens klagerne hegler ned over klinikken. Af [Journalist 1] [BYNAVN 1]: Da læge [Lægen], der havde klinik på [Klinikkens adresse], gik på pension 1. august, blev hans 1200 patienter overtaget af [Klager]. Efterfølgende er klagerne over [Klager] heglet ned over firmaets afdeling i [Bynavn 1]. Sjællandske er blevet forelagt klager fra flere patienter, og på Facebook-gruppen »[Stednavn]« er klagerne nærmest gået amok. Sundhedsfaglig direktør i [Klager] [Klagers sundhedsfaglig direktør] svarer på nogle af klagerne (se nedenstående artikel), men retter skytset mod den læge, han overtog patienterne fra. Han mener ikke, at mange af patienterne har fået en forsvarlig behandling, og i den anledning har han sendt en såkaldt »sundhedsfaglig bekymringskrivelse« til Region Sjælland samt Styrelsen for Patientsikkerhed. Ifølge ham selv har også Region Sjælland den 31. august skrevet en bekymringshenvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed. Medicin [Klagers sundhedsfaglig direktør] kritik går på, at den tidligere læge har overdrevet ordineringen af opioid-

der, dvs. morfin og tramadol, som sælges under navne som Dolol, Nobligan og Mandolgin. Men kritikken går også på receptudskrivningen af benzodiazepiner. Det er nerve/sove medicin som f.eks. Valium, Stesolid og Imozop. Journalnotater om ordinationerne er desuden mangelfulde, mener [Klagers sundhedsfaglig direktør], og mange patienter har været i behandling med opioider og/eller benzodiazepiner i årevis uden begrundelse. Herudover har den langvarige anvendelse ikke været konsulteret med speciallæge i psykiatri eller anæstesiologi. Forkert behandling [Klagers sundhedsfaglig direktør] nævner også behandlingen af patienter, der har vedvarende smerter, men ikke er kræftpatienter, de såkaldte kroniske non-maligne smerter. Han kritiserer, at disse patienter i flere tilfælde er i fortsat behandling med kortvirkende opioider - hvilket der ifølge [Klagers sundhedsfaglig direktør] aldrig er indikation for. I flere tilfælde er patienter med kroniske non-maligne smerter alene i behandling med opioider, og det sker, at de er i behandling med + 100 mg morfin/døgn. Det bærende element bør i stedet være paracetamol, som danskerne kender under navnene Panodi, Pinex og Pamol. Afhængighed Endelig konstaterer [Klagers sundhedsfaglig direktør], at flere patienter får metadon »hvilket må anses som en specialopgave pga. den komplicerede farmakokinetik«, som han skriver til Regionen og Styrelsen for Patientsikkerhed. [Klagers sundhedsfaglig direktør] anfører over for de to instanser, at »de tidligere ordinationer er i direkte modstrid med vejledning om ordination af afhængighedsskabende medicin, og jeg kan i den forbindelse forudse en del utilfredse patienter, der i forbindelse med indordning under vejledningens bestemmelser formodentlig vil ytre sig med service- og/eller faglige klager«. Dermed tager han luften ud af en del af den kritik, som patienterne har rettet mod [Klager], men samtidig sender han alvorlige anklager i retning af [Lægen]. [Klager] har tidligere nedbragt medicinforbruget, når de har overtaget lægeklinikker, bl.a. i [Bynavn 3]. [Lægen] er blevet forelagt kritikken, men har ikke hørt fra hverken Region Sjælland eller Styrelsen for Patientsikkerhed og ønsker ikke at komme med en kommentar.”

Sjællandske bragte i samme udgave af avisen og på samme side desuden den påklagede artikel ”*Mange utilfredse patienter i klinikken*”.

Af artiklen fremgik følgende:

”[BYNAVN 1]: Patienter ved [Klager]s klinik i [Bynavn 1] beklager sig ved direkte henvendelse til Sjællandske, en enkelt er gået til Region Sjælland, mens de fleste giver deres uforbeholdne mening på Facebook.

Nogle er flygtet til en læge i [Bynavn 4] og erklærer deres utilfredshed med beslutningen.

Flere giver udtryk for, at det er svært at komme til at tale med en læge. Tiderne ligger mellem to-tre uger længere fremme. Til det siger [Klagers sundhedsfaglig direktør]:

- Der er kæmpe tryk på. Alle dem, der har fået medicin pr. telefon, skal hentes ind. Vi tager de akutte tilfælde først.

En klager beretter om sin søn, der kom til skade med sin arm. Sønnen fik først en tid 17 dage senere, og da han mødte op på klinikken, fik han at vide, at den skulle være behandlet med det samme.

En anden ringede for at få en dårlig nabo indlagt. Hun ringede kl. 15.20, men fik angiveligt den besked, at hun måtte vente til kl. 16 og ringe til vagtlægen.

Men [Klagers sundhedsfaglig direktør] garanterer, at alle bliver behandlet inden for normal åbningstid.

Flere kritiserer, at de ikke længere har en fast læge, men kommer ind til en ny, som ikke kender dem.

- Alle, der har en kronisk sygdom, har en fast læge. Men kommer man med noget akut, kan vi ikke garantere, at man kommer ind til den samme læge, svarer [Klagers sundhedsfaglig direktør].

Telefonkø

Så er der dem, som synes, de venter meget længe i telefonen, når de ringer til klinikken.

Det kan [Klagers sundhedsfaglig direktør] ikke genkende.

- Det forstår jeg ikke. Der er ikke lang ventetid, siger han.

En patient har ventet i tre uger på en opringning fra en læge, skriver hun på Facebook. Hertil svarer [Klagers sundhedsfaglig direktør]:

- Det kan jeg ikke forestille mig er sandt.”

Den 14. november 2020 bragte Sjællandske følgende beklagelse under overskriften ”*Beklagelse*” på side 22 i den trykte udgave af avisen:

”[BYNAVN 1]: Sjællandske bragte den 23. september artiklen »Mange utilfredse patienter i klinikken«. Her gengav vi nogle af de utilfredse opslag, som var i en debat-tråd på Facebook, hvor flere ytrede deres utilfredshed med [Klager]s klinik i [Bynavn 1], færre deres opbakning til klinikken. Enkelte af de refererede kommentarer omhandlede helt specifikke begivenheder, som klinikken ikke havde fået mulighed for at forholde sig helt konkret til. Det var en fejl, som vi beklager.”

[Klager]s klage er modtaget i Pressenævnet den 5. november 2020.

2 Parternes synspunkter

2.1 [Klager]s synspunkter

God Presseskik

Kildekritik og forelæggelse

[Klager] har anført, at baggrunden for klagen er artiklen ”*Læger klager over tidligere kollega: Patienterne flygter*” med underoverskriften på side 17 ”*Mange utilfredse patienter i klinikken*”.

[Klager] har anført, at de klager over, at den kritik, der omtales i den påklagede artikel, er fremsat på Facebook, uden at Sjællandske har tjekket kilderne.

Nogle af klagerne er generelle og omhandler for eksempel ventetid eller problemer med at få telefonisk kontakt med klinikken og ventetid for at få en konsultationsaftale. Disse generelle ”klager” er jo vanskelige at stille noget op imod, bortset fra at det kan tilbagevises, at der er problemer med klinikkens generelle tilgængelighed. Som udgangspunkt er der heller ikke udfordringer med at få aftalt konsultationstid, men det kan jo afhænge af andre undersøgelser, patientens behandlingsforløb, særlige krav til tidspunktet og patientens mulighed for at komme på de tider, der tilbydes.

[Klager] har anført, at de er i tvivl om, hvorvidt Sjællandske har efterprøvet de negative udsagn om [Klager], der bringes i artiklen – nærmere bestemt, hvorvidt journalisten har talt med Facebook-brugeren og er bekendt med, hvem der ikke har haft mulighed for at tale med en læge.

I artiklen nævnes fire eksempler på klager over klinikken:

”En klager beretter om sin søn, der kom til skade med sin arm. Sønnen fik først en tid 17 dage senere, og da han mødte op på klinikken, fik han at vide, at den skulle have været behandlet med det samme”

[Klager] har anført, at det ikke står dem klart, hvorvidt klageren bag dette udsagn er blevet verificeret, hvornår vedkommende henvendte sig til klinikken og hvad der blev oplyst. [Klager] stiller spørgsmålstegn ved, hvorvidt Sjællandske alene har viderebragt et Facebook-opslag. Klagen lyder umiddelbar usandsynlig, men [Klager] er ikke blevet konfronteret med klagen og oplysninger, så [Klager] har hverken kunnet undersøge påstanden og dermed heller ikke haft mulighed for at tage til genmæle over for beskyldningen.

[Klager] har fremhævet fire eksempler på patienters utilfredshed, som omtales i den påklagede artikel, og hvor [Klager] stiller spørgsmålstegn ved, hvorvidt de utilfredse patienters identitet er verificeret:

”En anden ringede for at få en dårlig nabo indlagt. Hun ringede kl. 15.20, men fik angiveligt den besked, at hun måtte vente til kl. 16 og ringe til vagtlægen.”

”Så er der dem, som synes, de venter meget længe i telefonen, når de ringer til klinikken.”

”En patient har ventet i tre uger på en opringning fra en læge, skriver hun på Facebook.”

[Klager] har oplyst, at [Klager] tidligere har oplevet kommentarer på sociale medier fra personer, som slet ikke var patienter hos [Klager], eller som bare ”har hørt” kritik af [Klager] fra anden side eller kommenterer på andres udokumenterede påstande.

At Sjællandske har bragt en beklagelse ændrer ikke ved, at omtalen i artiklen indeholder ukorrekte oplysninger og er skadelig for [Klager], der ikke er kommet til orde.

Overskriftens dækning

[Klager] har anført, at overskriftens formulering er problematisk, og de har stillet spørgsmålstegn ved, hvorfra journalisten ved, at der er ”mange utilfredse patienter”?

Nogle af patienterne har åbenbart klaget til Sjællandske, og nogle til regionen – men hvem, der har klaget og hvad, de har klaget over, ved [Klager] ikke.

Af den påklagede artikel fremgår blandt andet, at: ”... mens de fleste giver deres uforbeholdne mening på Facebook”. [Klager] har hertil anført, at de antager, at der henvises til en offentlig gruppe på Facebook, der har navnet ”[Stednavn]”.

Af gruppen ses p.t. 83 opslag, men en stor del af personerne er gengangere, ligesom der er tale om kommentarer til andres opslag. Der er således kun ganske få konkrete klager, og der er også positive tilkendegivelser i tråden på Facebook, selvom de næppe har været populære i gruppen.

En sådan Facebookgruppe indeholder alt det problematiske ved ”folkedomstole” på sociale medier, mens det er uklart, hvor mange klager der reelt er tale om. [Klager] har i den forbindelse også stillet spørgsmålstegn ved, hvor mange klager, der skal til, for man kan bruge benævnelsen ”mange”.

[Klager] har oplyst, at de har 3.213 patienter på klinikken i [Bynavn 1]. Man kan ikke ud fra Facebook-opslagene se, hvem og hvor mange, der egentlig er patienter.

Der er ganske enkelt ikke dækning for overskriften i artiklen. Der er således intet belæg for at kvantificere utilfredse patienter ud fra opslag i en Facebook-gruppe, og slet ikke at betegne det som ”mange utilfredse patienter”.

2.2 Sjællandskes synspunkter

God Presseskik

Kildekritik og forelæggelse

Sjællandske har anført, at det klart fremgår både af forsideartiklen samt indledningen til de to øvrige artikler om [Klager], at mange borgere ytrer deres utilfredshed med [Klager] i [Bynavn 1] på Facebook, mens enkelte er gået til Region Sjælland eller Sjællandske. Rammen for omtalen – primært citater fra Facebook – står således tydeligt for læserne fra start.

Sjællandske har anført, at det ville være underligt, om et lokalt dagblad som Sjællandske ikke reagerede på en Facebook-tråd med så mange ytringer om utilfredshed. Utilfredsheden er tilmed underbygget af personlige klager til både myndighed og avis.

[Klagers sundhedsfaglig direktør] fra [Klager] fik tilsendt link til Facebook-tråden forud for, at han udtalte sig til Sjællandske om klagerne.

Tre budskaber går igen i flere af opslagene: Det er svært at komme til at tale med en læge, tiderne ligger langt fremme og utilfredshed med, at patienterne ikke kommer ind til samme læge hver gang.

Sjællandske har hertil oplyst, at [Klagers sundhedsfaglig direktør] svarede på de tre klagepunkter, som reflekterer den situation omkring klinikken, han selv har bidraget til beskrivelsen af i de to øvrige artikler. På den baggrund har Sjællandske oplyst, at de ikke fandt det nødvendigt med direkte patientkontakt.

To af klagerne fra patienterne er af mere specifik karakter. [Klagers sundhedsfaglig direktør] kommenterede den ene, ikke den anden. Muligvis fordi han ikke blev foreholdt den i interviewet. Det har Sjællandske beklaget over for ham i mail af 23. oktober 2020.

I lyset af, at der desværre var gået en måned fra artikel og klage til behandling af klagen, var vurderingen på Sjællandske, at det ikke var rimeligt over for klinikken at puste liv i den nu gamle Facebook-debat en gang til.

Sjællandske tilbød i stedet en mere portrætagtig artikel om klinikken. Da [Klager] ikke vendte tilbage, kontaktede Sjællandskes redaktør på [Stednavn] [Klagers administrerende direktør] den 2. november 2020. [Klagers administrerende direktør] var ikke afklaret om, hvorvidt klinikken ønskede at medvirke i et interview og bad heller ikke om mulighed for, som nævnt i mailen til ham, at besvare de to personers klagepunkter i avisen. Sjællandske har ikke hørt yderligere før den aktuelle klage til Pressenævnet.

Sjællandske har således afventet svar fra [Klager]. [Klager] har ret i, at klinikken burde have været foreholdt de to patienters navne, så de kunne forholde sig til dem, hvorfor Sjællandske har bragt en beklagelse.

Overskriftens dækning

Det er korrekt, at der er gengangere blandt de over 80 opslag, men dog rigtig mange individuelle personer, der ytrer deres utilfredshed. Så mange, at ordet ”mange” må være rimeligt at anvende i rubrikken.

Væsentligt i vurderingen af den indklagede artikel ”*Mange utilfredse patienter i klinikken*” må være, at den står i en kontekst, hvor to andre artikler redegør for, at der er en række udfordringer på klinikken i forlængelse af ejerskifte, og at man derfor er nødt til at prioritere nogle patienter frem for andre.

[Klagers sundhedsfaglig direktør] fra [Klager] udtaler tilmed i sidens øverste artikel, at han ”*kan forudse en del utilfredse patienter, der... formentlig vil ytre sig med service- og/eller faglige klager.*” Sådan blev det, og det skrev Sjællandske om.

3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Jens Kruse Mikkelsen, Mads Sandemann, Lene Sarup og John Meinert Jacobsen

God presseskik

Kildekritik og forelæggelse

[Klager] har klaget over, at artiklen indeholder skadelige oplysninger, som ikke blev efterprøvet tilstrækkeligt eller forelagt [Klager] 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. Ligeledes bør angreb og svar, hvor det er rimeligt, bringes i sammenhæng og på samme måde. Kritik bør udvises over for nyhedskilderne, i særdeleshed når disses udsagn kan være farvet af personlig interesse eller skadevoldende hensigt, jf. punkterne A.2, A.3 og A.4.

Af den påklagede artikel ”*Mange utilfredse patienter i klinikken*” fremgår blandt andet følgende:

”[BYNAVN 1]: Patienter ved [Klager]s klinik i [Bynavn 1] beklager sig ved direkte henvendelse til Sjællandske, en enkelt er gået til Region Sjælland, mens de fleste giver deres uforbeholdne mening på Facebook.

Nogle er flygtet til en læge i [Bynavn 4] og erklærer deres utilfredshed med beslutningen.

Flere giver udtryk for, at det er svært at komme til at tale med en læge. Tiderne ligger mellem to-tre uger længere fremme. Til det siger [Klagers sundhedsfaglig direktør]:

- Der er kæmpe tryk på. Alle dem, der har fået medicin pr. telefon, skal hentes ind. Vi tager de akutte tilfælde først.

En klager beretter om sin søn, der kom til skade med sin arm. Sønnen fik først en tid 17 dage senere, og da han mødte op på klinikken, fik han at vide, at den skulle være behandlet med det samme.

En anden ringede for at få en dårlig nabo indlagt. Hun ringede kl. 15.20, men fik angiveligt den besked, at hun måtte vente til kl. 16 og ringe til vagtlægen.

Men [Klagers sundhedsfaglig direktør] garanterer, at alle bliver behandlet inden for normal åbningstid.

Flere kritiserer, at de ikke længere har en fast læge, men kommer ind til en ny, som ikke kender dem.”

Den 14. november 2020 bragte Sjællandske følgende beklagelse under overskriften ”*Beklagelse*” på side 22 i den trykte udgave af avisen:

”[BYNAVN 1]: Sjællandske bragte den 23. september artiklen »Mange utilfredse patienter i klinikken«. Her gengav vi nogle af de utilfredse opslag, som var i en debat-tråd på Facebook, hvor flere ytrede deres utilfredshed med [Klager]s klinik i [Bynavn 1], færre deres opbakning til klinikken. Enkelte af de refererede kommentarer omhandlede helt specifikke begivenheder, som klinikken ikke havde fået mulighed for at forholde sig helt konkret til. Det var en fejl, som vi beklager.”

I forhold til Sjællandskes kildevalg bemærker Pressenævnet, at kilderne har udtalt sig kritisk om [Klager]. Nævnet finder, at dette gav Sjællandske anledning til at være særligt opmærksom på at kontrollere grundlaget for, og rigtigheden af, kildernes oplysninger, da kilderne kunne være farvet af personlig interesse og skadevoldende hensigt.

Pressenævnet finder imidlertid, at Sjællandske på tilstrækkelig vis har gjort det klart for læseren, at der er tale om personer, der har ytret sig i en lokal Facebook-gruppe, og at de påklagede udsagn fremstår som Sjællandske og kildernes subjektive vurderinger af [Klager]s håndtering af patienter.

Nævnet finder dog samtidig, at udsagnene i artiklen kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende for [Klager].

Som sagen er oplyst for Pressenævnet, lægger nævnet til grund, at Sjællandske og [Klager] var i dialog forud for, at den påklagede artikel blev bragt. [Klager] fik forelagt den omtalte kritik, og fik således lejlighed til at komme til orde, ligesom [Klager] blev gjort bekendt med det Facebook-opslag, der danner baggrund for artiklens kritiske omtale af [Klager]. På den baggrund finder Pressenævnet ikke anledning til at udtale kritik af Sjællandske, og har i den forbindelse blandt andet lagt vægt på, at [Klager] fik lejlighed til at svare på beskyldningerne i sammenhæng med offentliggørelsen af artiklen.

Overskriftens dækning

[Klager] har klaget over, at der ikke er dækning for artiklens overskrift ”Mange utilfredse patienter i klinikken”.

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 eller gengives, er korrekte. Overskrifter og underrubrikker skal i form og indhold have dækning i den pågældende artikel, jf. punkterne A.1 og A.6.

Af artiklen fremgår blandt andet følgende:

”[BYNAVN 1]: Patienter ved [Klager]s klinik i [Bynavn 1] beklager sig ved direkte henvendelse til Sjællandske, en enkelt er gået til Region Sjælland, mens de fleste giver deres uforbeholdne mening på Facebook. Nogle er flygtet til en læge i [Bynavn 4] og erklærer deres utilfredshed med beslutningen.

Flere giver udtryk for, at det er svært at komme til at tale med en læge. Tiderne ligger mellem to-tre uger længere fremme. Til det siger [Klagers sundhedsfaglig direktør]:

- Der er kæmpe tryk på. Alle dem, der har fået medicin pr. telefon, skal hentes ind. Vi tager de akutte tilfælde først.

Pressenævnet finder at overskriftens formulering om "*mange utilfredse patienter*" klart fremstår som mediets subjektive vurdering, som har dækning i de faktiske forhold, herunder at der findes en række utilfredse patienter, der har udtrykt deres utilfredshed på Facebook, og hvoraf flere efter det oplyste også har klaget til Sjællandske og til Regionen. På den baggrund finder Pressenævnet ikke anledning til at udtale kritik af formuleringen.