



19.5.2021

Päätöslyhennelmä päätöksestä V/36313/2020**Päätös Psykoterapiakeskus Vastaamo Oy:n terveydenhuollon valvonta-asiassa**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) otti oma-aloitteisesti selvitettäväkseen Psykoterapiakeskus Vastaamo Oy:n toiminnan saatuaan 12.10.2020 tiedon yrityksen potilastietojärjestelmään kohdistuneesta tietomurtoepäilystä.

1. Tapahtumat

Valvira tarkasti 5.11.2020 Psykoterapiakeskus Vastaamo Oy:n (jäljempänä Vastaamo) toiminnan asianmukaisuuden ja potilasturvallisuuden yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 17 §:n perusteella. Asian ratkaisu perustuu tarkastuksen lisäksi pyydettyyn kirjalliseen selvitykseen. Tarkastuskäynnillä suoritettu potilastietojärjestelmän asiakastietolain mukainen tarkastus on käsitelty omana asianaan.

Vastaamon psykoterapialiiketoiminnan myymisestä tehtiin 10.2.2021 Verve Terapia Oy:n (0828611-1) kanssa esisopimus, jonka mukaisesti Vastaamon toiminta päättyi 1.3.2021.

2. Toiminnan kuvaus

Vastaamon hoito- ja kuntoutuspalvelut olivat keskittyneet työ- ja opiskeluikäisten asiakkaiden lieviin ja keskivaikeisiin mielenterveysongelmiin. Vastaamolla oli henkilöstöä noin 300, joista valtaosa psykoterapeutteja. Toimipaikkoja oli ennen toiminnan päättymistä 28 eri puolilla Suomea. Asiakkaita oli vuodesta 2011 alkaen ollut kumulatiivisesti yli 49 000 ja käyntejä noin 600 000. Vastaamo oli tuottanut itsemaksavien yksityisasiakkaiden terapioiden lisäksi Kelan kuntoutuspsykoterapiaa ja vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, joissa potilaina on ollut myös alaikäisiä. Vastaamo on lisäksi tuottanut palveluita kunnille ja sairaanhoitopiireille sekä yrityksille. Psykoterapeuttien lisäksi Vastaamossa toimi muun muassa psykiatreja, psykologeja ja fysioterapeutteja.



3. Tehdyt havainnot

Tarkastuksessa kiinnitettiin huomiota yrityksen ydinliiketoiminnan, psykoterapian markkinointiin, jossa ei ollut kuitenkaan riittävän selkeästi eroteltu psykoterapiapalveluita ja psykoterapeutin nimikesuojattuun ammattinimikkeeseen oikeutettuja ammattihenkilöitä muuta terapiaa toteuttavista ammattihenkilöistä.

Suhteessa toiminnan laajuuteen palveluun tyytymättömyyttä kuvaavien muistutusten määrä oli ennen tietomurron aiheuttamaa palautevyöryä varsin kohtuullinen, noin 20-30 vuodessa. Muistutukset koskivat lähinnä tyytymättömyyttä terapiaan tai lääkäripalveluun. Valvira katsoo, ettei muistutusten käsittelyssä ja niistä annetuissa vastauksissa ollut kaikilta osin noudatettu Valviran ohjeistusta. Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa muun ohella potilaiden muistutuksiin ja viranomaisilta tulleisiin selvityspyyntöihin. Vastaavalla johtajalla olisi muistutuksia käsitellessään myös mahdollisuus havaita ja nostaa esille henkilöstön lisäkoulutus- ja muita kehittämistarpeita. Näitä oli tarkastetuissa vastauksissa käsitelty hyvin vähän.

Henkilöstön ammattioikeudet tarkastettiin Vastaamossa rekrytoinnin yhteydessä. Vaikka terveydenhuollon ammattihenkilö on ammattihenkilölain mukaan velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin, myös työnantajan tulee seurata ammatillista kehittymistä ja luoda edellytykset sille, että terveydenhuollon ammattihenkilö voi osallistumalla tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittämisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietojansa ja taitojaan voidakseen harjoittaa ammattiaan turvallisesti ja asianmukaisesti. Tarkastuksessa ja saaduista selvityksistä ei riittävän selvästi ilmennyt, kuinka aktiivisesti Vastaamo käytännössä toteutti em. työnantajalla laissa säädettyä ammatillisen kehittämisen seuranta- ja täydennyskoulutuksen tarjontavelvoitettaan.

Psykoterapiasta tehdyt potilasasiakirjamerkinnot oli Vastaamossa tehty kokonaan sähköisenä toteutettuun ns. B-luokan tietojärjestelmään lukuun ottamatta sähköisiä lääkemääräyksiä. Vastaamolla ei omia kirjaamisohjeita ole ollut, ja vaikka Vastaamon mukaan käyntimerkinnoissa tuli noudattaa voimassa olevia säännöksiä ja viranomaisohjeita, osoittautui kirjaaminen tehdyssä otostarkastelussa kirjavaksi ja osin puutteelliseksi. Potilastietojärjestelmä ei ohjannut



yhdenmukaiseen, rakenteiseen kirjaamiseen, minkä lisäksi potilas-tietoihin oli liitetty sinne sisällöltään kuulumattomia asiakirjoja kuten yksityisiä sähköposteja. Valvira totesi, että vain osassa otoksen potilasasiakirjoja oli potilaan hoidon ja kuntoutuksen suunnittelun, toteutuksen ja seurannan kannalta oleelliset tiedot. Henkilöstön perehdytys ja sisäinen koulutus ei tarkastuksen perusteella ollut Vastaa-mossa riittävää ohjaamaan ammattihenkilöitä asianmukaiseen kirjaamiskäytäntöön. Työntekijän velvoite säännösten ja ohjeiden nou-dattamiseen ei Valviran näkemyksen mukaan riitä henkilöstön osaa-misesta ja sen kehittämisestä huolehtimiseen, koska kirjaamiskoulu-tusta oli järjestetty niukasti. Tarkastuksessa todettiin myös epäjoh-donmukaisuutta tehdyissä sopimuksissa palveluiden tilaajan ja Vas-taamon kesken siinä, miten potilastietojen rekisterinpitäjä ja rekiste-rin tekninen ylläpitäjä oli määritelty.

Valvira kiinnitti erityistä huomiota tietomurron ilmitulon jälkeen mah-dollisesti ilmenneiden potilaiden tilan vaikeutumiseen ja hoidon tar-peen lisääntymiseen sekä keskeytyneiden hoitojen jatkuvuuden var-mistamiseen. Vastaa-mossa oli panostettu välittömän kriisiavun anta-miseen yhteyttä ottaneille potilaille sekä heidän ohjaamiseensa mui-hin kriisipalveluihin. Tarkastuskäynnillä ei tullut esille tietoja tai tehty havaintoja välittömästä potilasturvallisuuden vaarantumisesta. Tar-kastuksen jälkeen psykoterapeuteille Vastaa-mon tekemässä kyse-lyssä todettiin noin joka kymmenennen potilaan voinnin tai elämänti-lanteen heikentyneen merkittävästi tietoturvaloukkauksen jälkeen. Tehdyn tarkastuksen perusteella nähtiin aiheelliseksi, että Vastaa-mo täydentäisi ohjeistusta potilasturvallisuuden varmistamisen erityisen haavoittuvassa olevien potilaiden kohdalla sekä hoitonsa lopettaneiden tai hoidon keskeytymisen aiheuttaman voinnin heikentymisen asianmukaiseksi hoitamiseksi. Saadun selvityksen mukaan Vas-taamo pyrki tietomurron ilmitulon jälkeen varmistamaan potilaiden hoitojen jatkuvuutta monin eri keinoin.

4. Vastaa-mon toiminnan asianmukaisuuden arviointi

Valvira totesi tarkastuksensa perusteella puutteita erityisesti tervey-denhuollon palveluista vastaavalle johtajalle säädettyjen tehtävien hoitamisessa, kuten työntekijöiden perehdyttämisessä potilasasiakir-jojen laatimiseen ja käsittelyyn sekä työskentelyn omavalvonnassa. Valvira katsoo Psykoterapiakeskus Vastaa-mo Oy:n laiminlyöneen yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa säädettyjä velvolli-suuksiaan.



5. Ratkaisu

Valvirassa oli harkinnassa tarkastuksessa todettujen puutteiden perusteella antaa Psykoterapiakeskus Vastaamo Oy:lle huomautus vastaisen toimintansa varalle. Vastaamon toiminnan päätyttyä konkurssiin ja psykoterapialiiketoiminnan siirryttyä Verve Terapia Oy:lle, ei hallinnollisen ohjauksen antamiselle ollut perusteita.