

Datorhaveri i Heby

Sjukvårdens krav på datorsystem och service måste bli tydligare

– Vi måste inse att tekniken är oerhört sårbar och att vad vi än gör kan det gå snett. Vi måste också lära oss att ställa tydligare krav på dataavdelningar och andra som hjälper oss med tekniken.

Det säger Christina Fabian, chef för familjeläkarenheten i Heby. I augusti förra året gick servern i familjeläkarenhetens datorsystem sönder. Journaler, bokningar, kallelser, ja allt inskrivet under ett och ett halvt års tid försvann.

– När jag kom på morgonen frågade jag omedelbart vad som hade hänt. Jag kände att något allvarligt hade inträffat, säger Christina Fabian. Men hon blev lättad när hon fick veta att det »bara» var tekniska problem och inte ett allvarligt medicinskt problem.

Från december 1996 fram till det att servern kraschade i augusti 1997 hade familjeläkarenheten problem. Hela den tiden var back-up-funktionen trasig. Dataavdelningen i Västmanlands läns landsting och det serviceföretag enheten hade avtal med försökte ett flertal gånger lösa problemet utan att lyckas.

– Jag frågade om vi inte skulle byta back-upsystem, men blev avrådd. Idag vet jag att jag skulle ha stått på mig och krävt en omedelbar lösning, säger Christina Fabian.

Det här är en punkt där hon fått kritik i Socialstyrelsens rapport om datorhaveriet. Därför finns det nu en stående order på enheten: när datasystemets back-up krånglar ska personalen ta papperskopior på alla journaler som en manuell back-up.

Kritik mot landstinget

Socialstyrelsen och Datainspektionen, som också granskat det inträffade, kommer med kritik även på andra punk-



Kristina Johnson
nyhetsredaktör
Tel 08-790 34 97
Fax 08-20 74 35
E-post kristina.johnson@lakartidningen.se

ter, men den riktas i huvudsak mot landstinget såsom registeransvarig.

– Vi kände en oerhörd maktlöshet inför att teknikerna inte kunde hjälpa oss så att vår back-up fungerade. Vi kan ju inte själva lösa de tekniska problemen. Som medicinskt skolade är vi vana att genast lösa problem, vi kan inte låta dem vänta.

Den där morgonen i augusti när Christina Fabian fick veta att datorn havererat ringde hon genast till landstingets dataavdelning. Därifrån fick hon lugnande besked.

– Det brukar gå att återskapa information från en trasig server, fick jag veta, säger Christina Fabian. Här på familjeläkarenheten kunde vi snabbt konstatera att haveriet inte medförde några sekretessproblem och vi bedömde inte heller att någon patient skull vara i fara.

Den trasiga servern skickades till Norge där man skulle försöka rädda in-

–Det finns tomma lokaler i samma hus som vi hoppas att vi får använda, men det är en ekonomisk fråga. Den utgiften ryms inte i vår nuvarande budget, säger Christina Fabian, th på bilden, chef för familjeläkarenheten i Heby som fortfarande arbetar i de lokaler man hade när det var en tvåläkarstation. Och servern står kvar i det fuktskadade genomgångsrummet. Här tillsammans med Lena Andersson.

formationen på servern. Efter några månader kom beskedet att det trots allt inte gick. Men då hade mycket hänt i Heby.

– Den första dagen hade vi ingen aning om vilka patienter som hade beställt tid, berättar Lena Andersson, förestandare på familjeläkarenheten.

Tre dagar efter haveriet fanns en ny server med fungerande back-up på plats.

– Här hade vi kämpat så länge för att få någon ordning på datasystemet och sedan tog det bara tre dagar att få ett nytt, säger Lena Andersson.

Men fortfarande visste man inget om

Alla brister ännu inte åtgärdade

Hos familjeläkarenheten i Heby är servern placerad i ett genomgångsrum, som inte har tillträdeskydd under dagtid. Det är en av de punkter Datainspektionen kritiserar efter sin inspektion efter datahaveriet. Servern har dock ännu inte flyttats.

Datorhaveriet i Heby anmäldes både till Socialstyrelsen och till Datainspektionen. Datainspektionen gjorde en inspektion i november 1997 för att se hur föreskrifterna om datasäkerhet följdes.

Vi inspektionen kunde man konstatera att servern är placerad i ett rum mellan korridoren och personalens toaletter. Rummet är inte låst under dagtid. När inspektionen gjordes hade man dessutom hantverkare i lokalen på grund av en fuktskada.

vilka patienter som väntades till mottagningen eller för en telefoni.

– Lab och röntgen har ställt upp på ett fantastiskt sätt och hjälp oss akut när patienter kommit och förväntat sig provsvar, säger Lena Andersson.

För att i möjligaste mån återskapa en del av det förlorade beställde man alla remissvar från lab två månader tillbaka från kraschen. Detta har man manuellt fått föra in i det nya systemet i Heby.

Hjälpsamma patienter

Datahaveriet har alltså orsakat en hel del extra arbete. Men allt har inte varit negativt.

– Vi har inte haft en enda patient som varit arg för det inträffade. Alla har varit väldigt hjälpsamma. Spontant har en del tagit med sig sina mediciner för att visa hur läkemedelsförskrivningen ser ut. Andra har ringt och berättat hur det var senaste gången hos doktorn, säger Lena Andersson.

– Vi trodde vi skulle få mycket kritik, men patienterna har ställt upp för oss, berättar Lena Andersson. En del har också tyckt att det var skönt att den gamla journalen var borta så att man kunde börja om från början.

– Det hela har visat att befolkningen har ett grundmurat förtroende för oss. Det värmer, säger Christina Fabian.

Det inträffar naturligtvis fortfarande

När det gäller back-upband förvaras dessa i ett kassaskåp godkänt för förvaring av papper och det finns i samma lokal som servern. Också detta kritiserar av Datainspektionen.

Avtal för säkerhet

I fråga om service kräver Datainspektionen att man ska träffa avtal med serviceföretaget om säkerhet. Datainspektionen kunde konstatera att det inte fanns något sådant avtal, men att landstinget var i färd med att upphandla ett nytt serviceavtal vid inspektionstillfället. Detta är nu klart.

Datainspektionen konstaterar också att loggningsfunktionen i journalprogrammet inte användes, varför behandlingshistoriken är ofullständig.

Datainspektionen ser allvarligt på bristerna, men förutsätter att den registeransvarige, dvs, landstinget, ska rätta till dem.

Vid inspektionen var Socialstyrelsen med för att få en klar bild över vad som hade hänt.

Socialstyrelsen konstaterar i sitt utlåtande att Christina Fabian som vårdcentralschef hade vidtagit adekvata åtgärder efter datorhaveriet.

Fungerande back-up

Men hon får kritik på en punkt och det gäller den felande back-uppen. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter ska det finnas ett fungerande back-upsystem t ex i form av säkerhetskopia för journaler.

I det fall back-up av journaler inte fungerar ska det finnas rutiner som säkerar att man i stället gör papperskopior. Dock konstaterar Socialstyrelsen att familjeläkarenheten har som rutin att alla avvikande provsvar, röntgenutlåtanden, remissvar från andra specialiteter och EKG lagras i form av papperskopior.

Kristina Johnson

Trots alla tekniska problem vill hon inte återvända till den gamla tiden med pappersarbete. Den nya tekniken har ändå underlättat arbetet. Men både hon och Christina Fabian anser att det finns lärdomar att dra från deras historia.

Bristande förståelse

– Vi måste ha säkra system förankrade i vården, anser Christina Fabian. Hon tycker också att det finns en diskrepans mellan den medicinska personalens patientnära arbete och arbetet med datorer.

– Serviceföretagets känsla för problemen hos oss saknas. Jag skulle aldrig kunna sköta patienter så som de har hjälpt oss med våra datorproblem.

– Jag tror också att man måste ställa krav på IT-enheten att arbeta mer utåtriktat. De måste förstå att det är en katastrof för oss att tvingas arbeta utan datorn en dag. Självklart klarar vi av akuta ställningstaganden, men arbetet försvåras när man inte har tillgång till alla uppgifter, säger Christina Fabian.

Datorhaveriet har medfört att familjeläkarenheten liksom övriga enheter i landstinget har skrivit ett nytt avtal med ett annat serviceföretag. Det nya avtalet är mycket mer detaljerat än det gamla och anger t ex inom vilken tidrymd man ska få hjälp med olika typer av problem.

Kristina Johnson