

Et datamareritt

Stemningen var ikke særlig høy hos de fire tannlegene i Åsane senter den 24. mars i år, da de plutselig satt der uten noen data. Ingen journal, ingen timebok, intet arkiv. Ingen spor etter fem års virksomhet og fem tusen pasienter. Det var ikke det at maskinen, og med det omtrent all virksomhet, stoppet opp en stund – og den vanlige frustrasjonen man føler ved det. Det var mye verre. Alt var slettet. Kari Odland grøsser når vi ber henne beskrive følelsen, og mangler ord. – Det er sånn du blir søvnløs av, sier hun. Halvannen måned senere har de fått nattesøvnen og dataene på plass igjen. Det var ikke så galt likevel. Det viste seg at én av seks kassetter som de hadde brukt til sikkerhetskopi ikke var helt defekt. De mistet bare data fra én uke. Men de fikk et par uker i ingenmannsland, uten noe datasystem å arbeide mot. Det er ille nok det. Og det er dyrt. Særlig når man ikke har forsikring, for standard kontorforsikring dekker ikke datakræsje. Noe som faktisk lett kan hende de aller fleste. Men det kan unngås. Det er rutine det kommer an på.

– Hva var det som skjedde?

– Det som var virkeligheten her hos oss, var at vi hadde én sentral server, og et nettverk med åtte arbeidsstasjoner. Dette ble satt opp for fem år siden. Etter det har arbeidsstasjonene røket én etter én, og blitt byttet ut. Så det endte med at vi hadde fire ulike Windows-versjoner, hvorav én var en 95, noe som er tabu, har vi hørt i ettertid. Og ikke bare det, det viste seg at vi hadde fire forskjellige Opus-versjoner også, for noen har drevet med oppdatering av sine egne arbeidsstasjoner etter hvert og underveis, mens andre ikke har gjort det. Fire ulike operativsystemer og fire forskjellige versjoner av Opus akkumulerte feil i systemet på serveren, og plutselig en morgen, mens maskinen drev og kompakterte, eller presset sammen og ryddet plass, så gjenkjente ikke systemet filen fordi det var så mye feil i den.



Kari Odland og hennes tre tannlegekolleger i Bergen opplevde det marerittet det er å miste alle data om pasientene sine: journal, timebok og arkiv var slettet. Her sammen med redningsmannen, datakonsulent Are Yndestad.

Systemet klarte rett og slett ikke å lese dataene.

Det som da skjedde, var at den første som logget seg på, fikk beskjeden og spørsmålet: Finner ikke databasen, vil du opprette en ny? Dette ble det utålmodig svart ja på. Så da ble det opprettet en ny database oppå den gamle, og den gamle ble slettet. Overspilt og utilgjengelig. Hvorfor Opus slettet den gamle databasen og la den nye oppå i stedet for ved siden av vet vi ikke, det kan rett og slett være en svakhet ved systemet.

Så der satt vi, uten data. Men vi hadde sikkerhetskopier. Trodde vi. For det viste seg å være vårt neste problem, etter at vi hadde konstatert at harddisken var tømte; backup-rutinene våre. Vi hadde hatt seks kassetter med tape, én til hver ukedag og to til fredag. Disse hadde vi brukt i fem år, uten noen gang å åpne dem eller sjekke at de fungerte og at det var data på dem. Det

viste seg nå at tre av dem var røket, mens den fjerde var båndsalat. Bare de to fredagstapene var hele, for der hadde vi vekslet hver annen uke, og de var dermed belastet bare halvparten så mye som de andre. Men selv om de var hele, klarte vi ikke å lese dem her. Teoretisk sett kunne vi bare satt dem inn i maskinen og lastet dataene inn på harddisken igjen. Men det gikk ikke, fordi fredagstapene våre også var litt defekte. De var slitt, og vi har nå fått vite at de skulle vært skiftet én gang i året, og at de skulle vært kontrollert med jevne mellomrom, for at det var data på dem og at de kunne lastes ned.

– Hva gjorde dere da?

– Da fikk vi kontakt med vår redningsmann, og han sendte den halvdefekte backup-tapen til firmaet Ibas i Kongsvinger, hvor de er eksperter på å hente opp det som måtte være mulig å finne av slettede data. De er internasjonalt anerkjente

og brukes i politietterforskning og til analyse av ferdskrivere ved flyulykker og slike ting. Og de tar seg betalt. Alt etter hvor ivrig kunden er etter å få rekonstruert sine data. Det viste seg at vi hadde en komplett backup fra 14. mars, og siden det fatale skjedde mandag 24. mars, var det bare én uke som manglet. Da var vi heldige. Det var rett og slett et under. I verste fall kunne vi stått der uten data for en periode på nesten ett år, fra mai i fjor. Men for å få informasjonen ut og rekonstruert og tilbake til oss, betalte vi totalt 70 000 kroner. I tillegg fikk vi en omsetningssvikt på mellom 40 og 50 000 per tannlege. For det er helt umulig å rekonstruere en timebok etter hukommelsen, og vi visste ikke hvem som kom og hva de skulle gjøre, og ikke om de hadde betalt. Det var et fullkomment mareritt, og bare å ha det sånn i to uker er en stor belastning.

– Nå har dere kanskje fått nye rutiner? Og noen har muligens lært seg riktig svar på spørsmålet, hvis maskinen igjen skulle foreslå å opprette en ny database?

– For å ta det siste først: vi er blitt enige om å ikke svare på noen spørsmål vi ikke forstår. Vi er flere her som ville gjort det samme som førstemann den dagen. En annen ting er at hvis det ikke var blitt svart ja, hadde vi likevel hatt et problem. Men nå har vi nye rutiner og ny server. Som også kostet 70 000 kroner, med fire harddisker som driver kontinuerlig backup hver annen time. Vi har fått en SQL-database, uten at jeg vet hva det er. Men det må man ha når man er mange tannleger sammen og datamengden fort blir stor. I tillegg har jeg lært at det er lurt å ta en utskrift for hver dag av det jeg har gjort. Da er man godt hjulpet med regnskapet i hvert fall. I tillegg skal vi fortsatt kjøre taper. Vi har også fått en egen dataansvarlig person, som skal få skikkelig opplæ-



SCANPIX/DIGITAL VISION

ring. Det er en av tannhelsesekretærene som har påtatt seg og har lyst på den oppgaven.

– Dette var dyr lærdom. Hvordan var det med forsikringen?

– Jo. Det er også en veldig viktig del av dette, synes jeg, som jeg gjerne vil formidle videre til kolleger. Kontorforsikringen som er formidlet av Tannlegeforeningen, altså standardpakken, inneholder ingen dekning ved datakræsj. Og det er det ikke informert om noe sted. Da vi begynte å undersøke dette, sa forsikringsselskapet at forsikringen ville bli så dyr hvis utgifter i forbindelse med avbrudd og alt i forbindelse med rekonstruksjon skulle dekkes. Men når vi spør hva det faktisk koster i tillegg, sier de 700 kroner i året. Og det er jo ingenting. Så jeg vet ikke hva de mener med dyrt, og forstår ikke hvorfor dette ikke er med i standardpakken. Kræsj i datasystemet er det mest sannsynlige problemet tannlegene kommer til å få, og det er mye mer tenkelig enn brann og lynnedslag. Dette er noe ganske mange faktisk opplever. Særlig nå når vi har hatt data noen år, og systemene begynner å bli slitt. Også er de fleste av oss helt grønne

når det gjelder data. Vi visste ikke at vi ikke skulle bytte arbeidsstasjoner og ha forskjellig operativspråk, og at det er kritisk med ulike Opus-versjoner.

– Har dere ikke fått vite disse tingene fra forhandlerene når dere har kjøpt de ulike tingene stykkevis og delt?

– Nei, snarere tvert i mot. Og det jeg hører de sier er at de små dataservicefirmene bevisst lar være å lære opp kundene. De vil ikke at vi skal lære gode rutiner, for da får de mindre arbeid. Disse er tjent med at ting går i stykker og at vi må ringe til dem. Derfor gir de minst mulig opplæring. Problemet er også at vi tannleger er små kunder, og ikke så veldig attraktive når databransjen går bra. Derfor er det også vanskelig å få servicefolk til å komme og sette opp rutiner for oss.

– Dere har fått ny leverandør nå da?

– Ja. Og han er veldig grei. Vi fikk ham anbefalt av en annen tannlege her i Bergen som hadde hatt det samme problemet som oss, bortsett fra at han bare mistet én dag.

– Når dere snakker med andre kolleger om denne opplevelsen, blir de litt bleke, da? Og virker det på deg som om det er flere som har tilsvarende opplegg som dere hadde før?

– Ja. Definitivt. Jeg har hørt om flere som har opplevd tilsvarende, nå nylig til og med om noen som mistet data helt tilbake til august i fjor. Og mange har aldri sjekket sikkerhetskopiene sine. Noen tar ikke backup i det hele tatt. Så jeg tror det er veldig mange som står i fare for å få tilsvarende uhell. Jeg vil råde andre til å få sjekket både utstyr, rutiner og kanskje ikke minst dette med forsikringen. Og hvis du får spørsmål du ikke skjønner, ikke svar ja!

Tekst og foto: Ellen Beate Dyvi

Vital forsikring opplyser om følgende premietilbud innenfor Tannlegeforsikringen

EDB-utstyr med forsikringssum kr 200 000:

Årspremie kr 600

Egenandel kr 5 000

Det blir gjort fradrag for utstyrets alder

Rekonstruksjon av data med forsikringssum kr 200 000

Årspremie kr 800