

AUDYT E-USŁUG WOJ. LUBELSKIEGO

**Informatyzacja Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej w celu wprowadzenia
Elektronicznej Dokumentacji Medycznej oraz usług E-zdrowia**

A d a m M i l l e r D L A E G O S . C .

WARSZAWA | 2022

WSTĘP

Audyt został przeprowadzony w dniu 22.04, 26.04 i 29.04.2022r.

Główną przeglądarką wykorzystaną do audytu było Google Chrome (wersja 99.0.4844.82).

METODOLOGIA

E-portal. <https://e.cozl.eu/mpi/app/#/login>

analizowany był w 2 wymiarach:

- Wędrówki poznawczej nakierowanej na wykonanie założonych zadań,
- 10 heurystyk Nielsena i Molicha.

Obserwacje opatrzone zostały oznaczeniem istotności każdego ze wskazanych problemów oraz obszarem, jakiego dotyczy zgłoszona uwaga.



KATEGORYZACJA UWAG

Poziom:

-  **Dobra praktyka**
-  **Błąd drobny**
-  **Błąd istotny**
-  **Błąd krytyczny**

Typ:

- Interfejs** Stylistyka, niedociągnięcia wizualne, ułożenie elementów
- Użyteczność** Wpływ na komfort użytkowania, spowolnienie użytkownika
- Komunikacja** Treść, klarowność komunikatów, dostępność pomocy
- Procesy** Większe elementy systemu, ścieżka użytkownika jako całość

Kategoryzacja według typu jest umowna i pogładowa. Każda z uwag co do zasady wpływa na doświadczenie użytkownika. Jedna uwaga może nawiązywać do wielu typów.



WYNIKI I OMÓWIENIE AUDYTU UX

REJESTRACJA

Interfejs

Opis

Odnosnik do rejestracji łatwo jest znaleźć. Po kliknięciu w pole „rejestracja” rozwija się panel z możliwością wyboru e-rejestracji.

CENTRUM ONKOLOGII ZIEMI LUBELSKIEJ
IM. ŚW. JANA Z DUKLI

Szukaj...

REJESTRACJA MAPA SZPITALA DOJAZD KONTAKT

Informacje i zalecenia

ITALNE >

YCZNE >

RACOWNIE >

ACYJNY

ANIA KRWI

IA RAKA PIERSI

Telefoniczna
Rejestracja ogólna
81 454 1000

**Informacja Dyrektora Centrum
Dukli dotycząca pracy Centrum
2022 r.**

drukuj

E-REJESTRACJA
Rejestracja przez internet

REJESTRACJA OGÓLNA
Rejestracja osobista COZL

Zespół Poradni Specjalistycznych
Ośrodek Profilaktyki
Nowotworów i Promocji Zdrowia
Ośrodek Rehabilitacji
Zakład Diagnostyki Obrazowej
Zakład Radioterapii

Szanowni Państwo, Drodzy Pacjenci, Informuję iż w okresie od 16 kwietnia 2022r. – 18 kwietnia 2022 roku Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej im. św. Jana z Dukli pracuje w trybie dyżurowym według poniższego harmonogramu.

REJESTRACJA

**Dobra praktyka****Użyteczność**

Opis

Istnieją dwa sposoby logowania – przez węzeł krajowy oraz poprzez konto w placówce. Możliwość logowania przez węzeł krajowy z wykorzystaniem Profilu Zaufanego/e-dowodu/mojego ID należy uznać za dobrą praktykę. Użytkownik nie musi ponownie przechodzić procesu rejestracji i zakładania konta.

Wybrano logowanie przez węzeł krajowy.

Wybierz sposób logowania do e-rejestracji

Login

Poprzez Profil Zaufany / e-dowód / Moje ID

Zaloguj się

Jeśli nie masz jeszcze Profilu Zaufanego, zobacz jak go założyć:
<https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany>

Poprzez konto w mojej placówce

Login

Hasło

Zaloguj się

MPI korzysta z plików cookie. Pozostając na tej stronie, wyrażasz zgodę na korzystanie z plików cookie. ✕

REJESTRACJA

Użyteczność

Opis

Wykorzystano logowanie przez Profil Zaufany.

* Pominięto w prezentacji strony bankowości internetowej służące do uwierzytelniania.



gov.pl

Serwis Rzeczypospolitej Polskiej

Login

Use eID of your country [Choose country](#)

Wybierz sposób logowania

Bezpieczny i darmowy dostęp do usług publicznych

PL | UA

Profil Zaufany

Bezpłatne narzędzie, dzięki któremu załatwisz sprawy urzędowe online i podpiszesz dokumenty elektronicznie.

e-dowód

Dowód osobisty z warstwą elektroniczną. Użyj aplikacji mobilnej albo czytnika podłączonego do komputera.

REJESTRACJA



Błąd istotny

Użyteczność

Opis

Po zalogowaniu przez e-PUAP konieczne jest potwierdzenie adresu e-mail. Nie jest jasne czemu ma służyć ta czynność skoro użytkownik jest już zweryfikowany na poziomie węzła krajowego (w analizowanym przypadku poprzez bankowość internetową). Nie jest też jasne czy koniecznym jest podanie adresu mailowego podpisanego pod platformę e-PUAP.

Rekomendacja

Rezygnacja z konieczności potwierdzania adresu e-mail.

Potwierdź adres e-mail

E-mail

Wyślij

Centrum Onkologii
Ziemi Lubelskiej
im. św. Jana z Dukli



Medyczny
Portal
Informacyjny

Kontrast

Wielkość czcionki

Medyczny Portal Informacyjny | Wersja: 5.WB1

MPI korzysta z plików cookie. Pozostając na tej stronie, wyrażasz zgodę na korzystanie z plików cookie. ✕

REJESTRACJA

Komunikacja

Opis

Link do potwierdzenia adresu e-mail został przesłany natychmiastowo. Po jego kliknięciu użytkownik jest informowany o pomyślnym potwierdzeniu adresu i może przejść do strony logowania.

Potwierdzenie adresu e-mail

Adres e-mail został potwierdzony.

Przejdź do strony [logowania](#).

Centrum Onkologii
Ziemi Lubelskiej
im. św. Jana z Dukli



Medyczny
Portal
Informacyjny

Kontrast

Wielkość czcionki

Medyczny Portal Informacyjny | Wersja: 5.WB1

MPI korzysta z plików cookie. Pozostając na tej stronie, wyrażasz zgodę na korzystanie z plików cookie.

REJESTRACJA



Błąd istotny

Procesy

Użyteczność


Opis

Użytkownik z powrotem znajduje się w miejscu, w którym rozpoczynał proces rejestracji co może budzić pewną konsternację i obawę przed koniecznością ponownego przechodzenia procesu uwierzytelniania.

Rekomendacja

Po potwierdzeniu adresu e-mail użytkownik powinien mieć od razu możliwość rozpoczęcia procesu rejestracji.


Wybierz sposób logowania do e-rejestracji

Login 

Poprzez Profil Zaufany / e-dowód / Moje ID

[Zaloguj się](#)

Jeśli nie masz jeszcze Profilu Zaufanego, zobacz jak go założyć:
<https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany>



Poprzez konto w mojej placówce

Login

Hasło

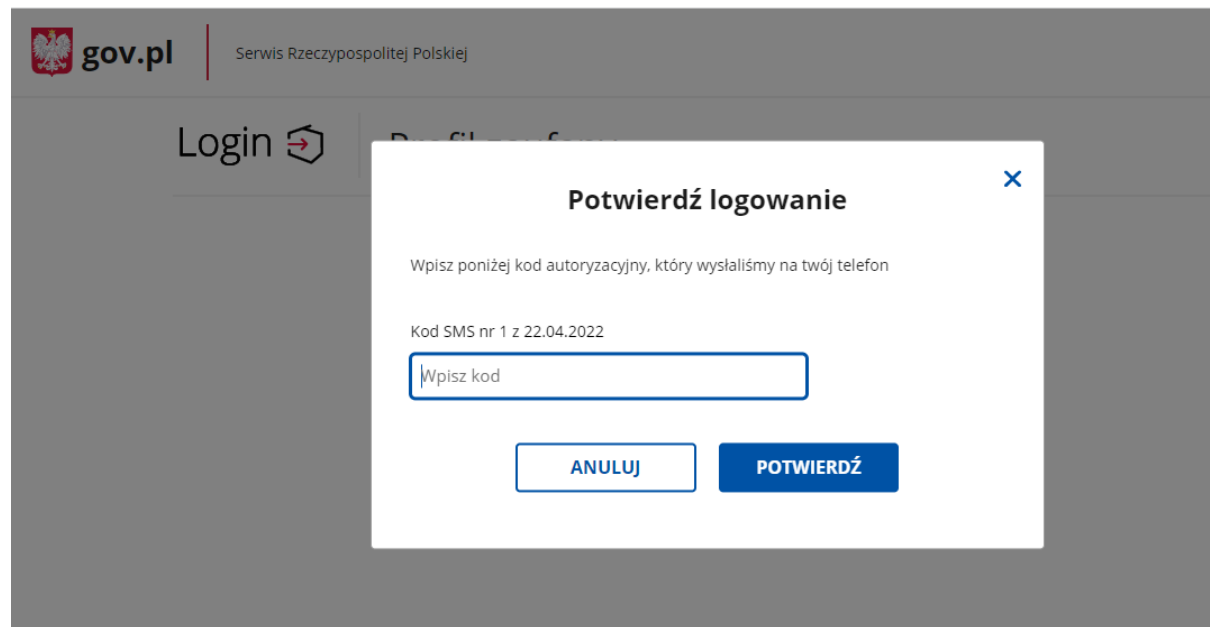
[Zaloguj się](#)

REJESTRACJA

Procesy

Opis

Po kliknięciu w pole „zaloguj się” (za pomocą węzła krajowego) użytkownik nie jest już przekierowywany do strony uwierzytelniania e-PUAP, lecz otrzymuje smsa, który służy do potwierdzenia logowania.



The screenshot shows the gov.pl website interface. At the top left is the Polish coat of arms and the text "gov.pl". To its right is "Serwis Rzeczypospolitej Polskiej". Below this is a "Login" button with a shield icon. A modal dialog box titled "Potwierdź logowanie" is centered on the screen. It contains the text "Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon" and "Kod SMS nr 1 z 22.04.2022". Below this is a text input field with the placeholder "Wpisz kod". At the bottom of the dialog are two buttons: "ANULUJ" and "POTWIERDŹ".

REJESTRACJA



Błąd krytyczny

Procesy

Proxy Error

The proxy server received an invalid response from an upstream server.
The proxy server could not handle the request

Reason: **Error reading from remote server**

Opis

Po potwierdzeniu logowania za pomocą smsa występuje błąd krytyczny.

Spróbowano skorzystać z e-usługi innego dnia. Błąd nie wystąpił i nastąpiło przekierowanie do podstrony umożliwiającej wybór terminu wizyty.

REJESTRACJA



Błąd drobny

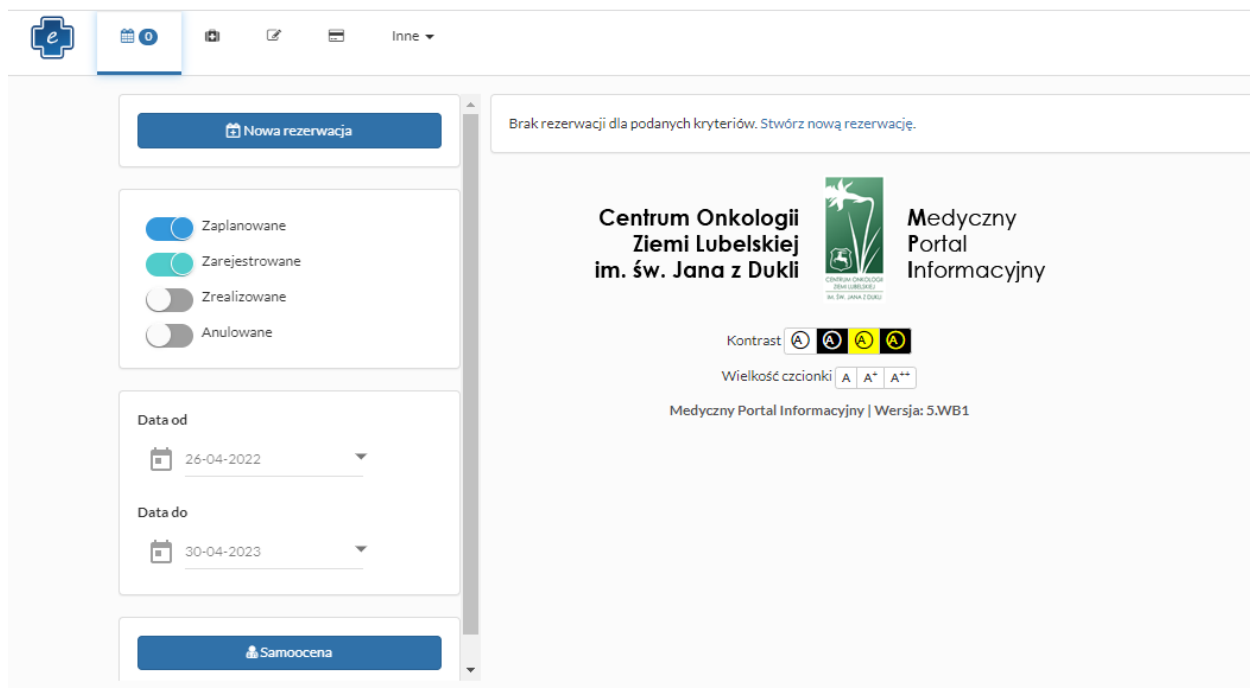
Interfejs

Opis

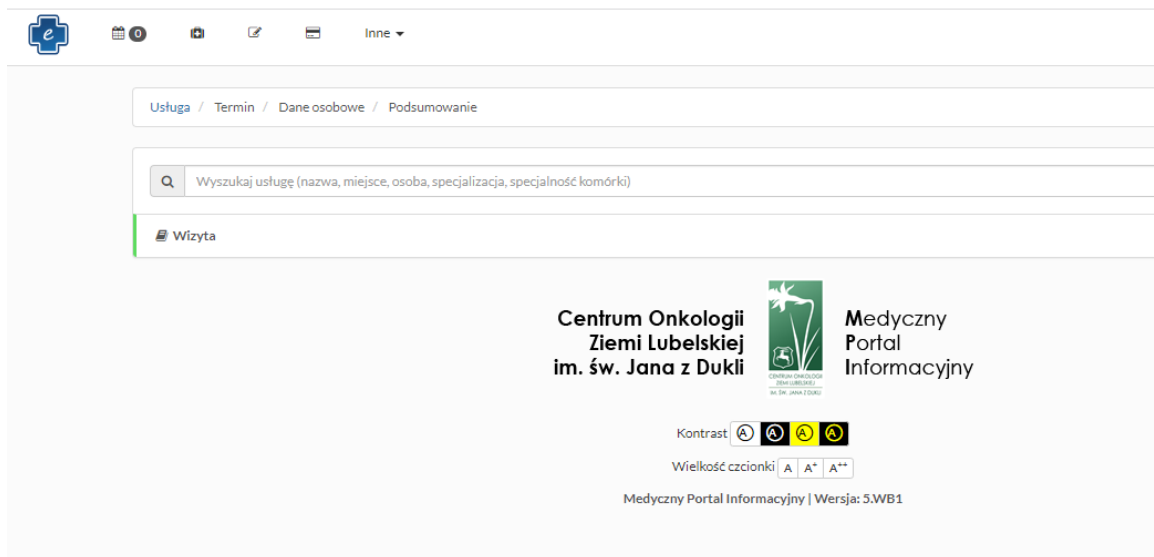
Strona jest czytelna, aczkolwiek dominuje na niej grafika Centrum Onkologii i Medycznego Portalu Informacyjnego. Akcenty graficzne powinny być inaczej rozłożone, tak aby uwypuklone zostały wątki związane stricte z rezerwacją wizyty.

Rekomendacja

Zmiana układu treści na stronie.



REJESTRACJA



Błąd drobny

Komunikacja

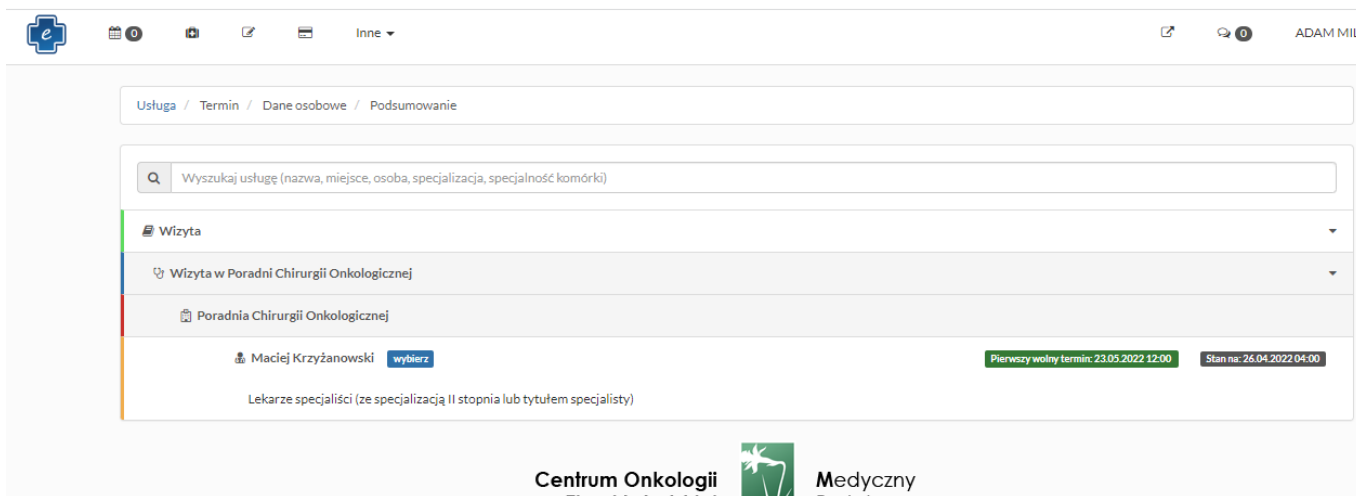
Użyteczność

Opis

Wybrano przycisk „nowa rezerwacja”. Po jego kliknięciu pojawił się kolejny przycisk opatrzony słowem „wizyta”. Dopiero po jego kliknięciu pojawiła się lista poradni i konkretnych lekarzy.

Rekomendacja

Wydaje się, że można wyeliminować ten przycisk i oraz razu wyświetlać listę poradni. Ewentualnie przycisk mógłby mieć inną nazwę, bardziej wskazującą na to jaką czynność uruchamia np.: „Kliknij by rozwinąć listę poradni.”



REJESTRACJA



Błąd krytyczny

Proces

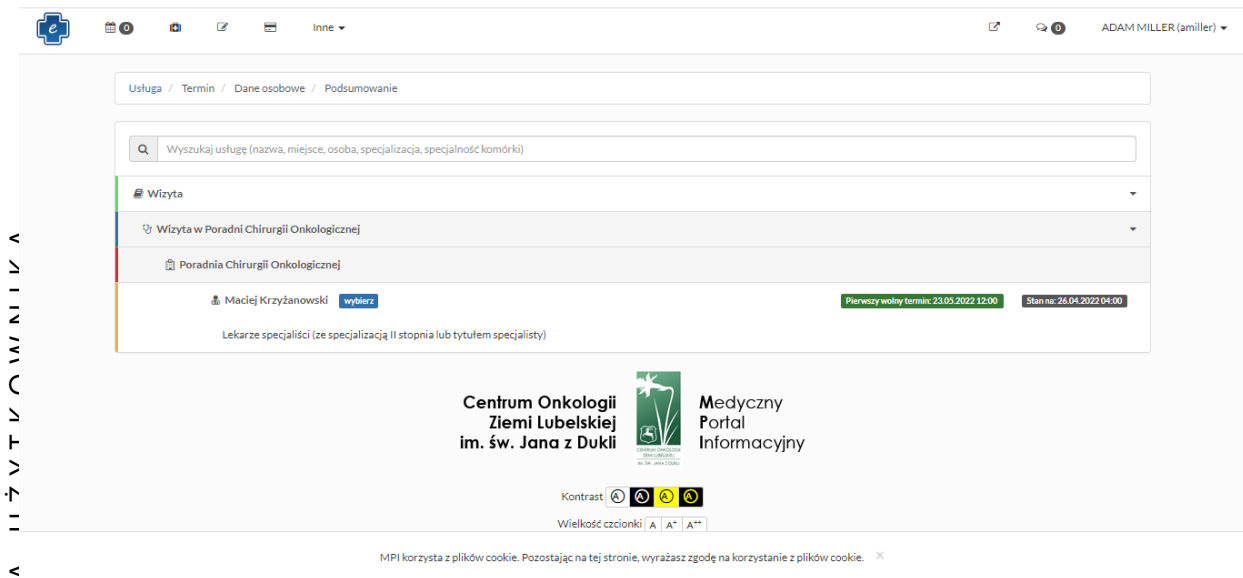
Opis

System umożliwia rezerwację tylko u jednego lekarza, więc można stwierdzić, że nie spełnia funkcji do jakiej został stworzony. Dla uzyskania pewności, że nie jest możliwa rejestracja do innych lekarzy, próbowano umówić wizytę w różnych dniach osiągając ten sam rezultat.

Posłużenie się wyszukiwarką nie pozwoliło na znalezienie innych poradni/lekarzy. Już po wpisaniu pierwszej litery w pasku wyszukiwarki system wyświetlał tylko tego konkretnego lekarza.

Rekomendacja

Rozbudowanie systemu o wszystkie poradnie i lekarzy przyjmujących w Centrum.



REJESTRACJA

MPI korzysta z plików cookie. Pozostając na tej stronie, wyrażasz zgodę na korzystanie z plików cookie. X



Błąd drobny

Użyteczność

Opis

Po kliknięciu w pole „wybierz” użytkownikowi wyświetla się pierwszy wolny termin wizyty. Inne terminy są wyświetlane dopiero po kliknięciu przycisku „wczytaj więcej terminów”, mimo, że jest przestrzeń do tego by od razu wyświetlać przynajmniej kilka terminów.

Rekomendacja

Wyświetlanie od razu kilku najbliższych wolnych terminów na wizyty.



Błąd istotny

Proces

Opis

Po wybraniu terminu pojawia się strona z formularzem do wypełnienia. Formularz jest skomplikowany i praktycznie niemożliwy do samodzielnego wypełnienia przez pacjenta, który jest proszony o wskazanie m.in. kodu komórki organizacyjnej czy jej specjalności. Nie wiadomo czemu mają służyć takie informacje skoro użytkownik zapisał się na wizytę do konkretnego lekarza z konkretnej poradni.

Brak dysponowania skierowaniem uniemożliwił wypełnienie formularza.

Rekomendacja

Zwolnienie użytkownika z obowiązku wypełniania jakiegokolwiek formularza po wybraniu terminu wizyty.

Wymagane skierowanie - konieczność wypełnienia danych skierowania w czasie rejestracji terminu udzielenia usługi

☐ eSkierowanie

Skierowanie z dnia: 20-04-2022 ☐ Pilne

Kod komórki organizacyjnej: v

Specjalność komórki: 2200 - Dzienny ośrodek opieki geriatrycznej

Instytucja kierująca: Nieprawidłowy numer Regon. x

Lekarz: Nieprawidłowy kod NPWZ. x

Rozpoznanie: x

Załączniki:

Wymagane skierowanie - konieczność wypełnienia danych skierowania w czasie rejestracji terminu udzielenia usługi

☐ eSkierowanie

Skierowanie z dnia: Wybierz datę ☐ Pilne

Kod komórki organizacyjnej: To pole jest wymagane. Część VII systemu resortowych kodów identyfikacyjnych

Specjalność komórki: Wybierz identyfikator typu komórki organizacyjnej

Instytucja kierująca:

Lekarz:

Rozpoznanie:

Załączniki:

- 2200 - Dzienny ośrodek opieki geriatrycznej
- 2182 - Dzienny ośrodek opieki paliatywnej lub hospicyjnej
- 2183 - Dzienny ośrodek opieki paliatywnej lub hospicyjnej dla dzieci
- 2202 - Geriatryczny zespół opieki domowej
- 2180 - Hospicjum domowe
- 2181 - Hospicjum domowe dla dzieci
- 3012 - Ambulatorium chirurgiczne
- 3013 - Ambulatorium chirurgiczne dla dzieci
- 3010 - Ambulatorium ogólne
- 3011 - Ambulatorium ogólne dla dzieci
- 3016 - Ambulatorium okulistyczne
- 3017 - Ambulatorium okulistyczne dla dzieci
- 3040 - Ambulatorium stomatologiczne
- 3041 - Ambulatorium stomatologiczne dla dzieci
- 1642 - Ambulatoryjna stacja dializ
- 4922 - Apteka szpitalna albo zakładowa
- 4920 - Apteka szpitalna/zakładowa/dział farmacji
- 8500 - Bank krwi
- 8501 - Bank krwi dla dzieci

REJESTRACJA

The screenshot shows a web interface for a medical portal. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Rezerwacje', 'Świadczenia', 'Zgody', 'Płatności', and 'Inne'. Below this is a breadcrumb trail: 'Wizyta w Poradni Chirurgii Onkologicznej - Poradnia Chirurgii Onkologicznej - Maciej Krzyżanowski / 23 maja 2022 - 12:00 / Dane skierowania / Dane osobowe / Podsumowanie'. The main section is titled 'Dane skierowania' and contains a message: 'Wymagane skierowanie - konieczność wypełnienia danych skierowania w czasie rejestracji terminu udzielenia usługi'. Below this is a toggle switch for 'eSkierowanie', which is currently turned on. Underneath, there is a text prompt: 'Proszę o wprowadzenie 4 znakowego kodu skierowania lub pełnego 44 znakowego numeru skierowania'. This is followed by a text input field labeled 'Numer eSkierowania'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Zapisz i przejdź dalej'. The footer of the page includes logos for 'Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej im. św. Jana z Dukli' and 'Medyczny Portal Informacyjny', along with accessibility icons for contrast and font size, and the text 'Medyczny Portal Informacyjny | Wersja: 5.WB1'.

 **Błąd istotny**

Komunikacja

Interfejs

Opis

Okazuje się, że po uaktywnieniu znajdującego się w lewym górnym rogu pola „eSkierowanie” użytkownik nie musi wypełniać żadnego formularza a jedynie wskazać numer skierowania. Istnieje ryzyko, że użytkownicy nie zauważą przycisku i zniechęceni formularzem, który wyświetla się w pierwszej kolejności będą przerywali proces umówienia się na wizytę.

Brak dysponowania skierowaniem uniemożliwił zapisanie się na wizytę.

Rekomendacja

Użytkownikom już na początku procesu rejestracji powinno być wyraźne zakomunikowanie, że na wizytę może umówić się tylko osoba posiadająca skierowanie.

OCENA OGÓLNA

Dobłą praktyką jest wykorzystanie węzła krajowego jako metody rejestracji.

Proces logowania jest zbyt uciążliwy – oprócz uwierzytelnienia przez węzeł krajowy istnieje konieczność podania adresu e-mail, kliknięcia w link, który został wysłany na adres e-mail, a następnie potwierdzenia logowania sms-em.

Portal nie spełnia swojej zasadniczej funkcji – dostępna jest rejestracja tylko do jednego lekarza.

Układ graficzny wymaga przemodelowania.



PODSUMOWANIE W LICZBACH

Poziom:

-  **Dobra praktyka 1**
-  **Błąd drobny 0**
-  **Błąd istotny 4**
-  **Błąd krytyczny 2**

Typ:

Użyteczność

Użyteczność

Komunikacja

Interfejs

Użyteczność

Procesy

Interfejs

Komunikacja

Procesy



DZIĘKUJĘ

A D A M M I L L E R D L A E G O S . C .
W A R S Z A W A | 2 0 2 2