

AUDYT E-USŁUG WOJ. LUBELSKIEGO

Informatyzacja oraz wdrożenie e-usług publicznych przez Wojewódzki Szpital Dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Suchowoli

Adam Miller DLA EGO S.C.

WARSZAWA | 2022

WSTĘP

Audyt został przeprowadzony w dniu 22.04.2022r.

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

METODOLOGIA

E-portal. <https://szpitalsuchowola.pl/pacjent/>

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

Instytucja Samorządu Województwa Lubelskiego

Strona Główna Aktualności Działalność Szpitala Historia Z

PACJENT

e-portal dla Pacjenta po terapii w Oddziale IV

Zaloguj się na swoje Konto Pacjenta

Login: Hasło:

Zapomniałeś hasła? [Zarejestruj się na portalu. Tworząc konto pacjenta.](#)

Kliknij – Rejestracja w e-portalu

Internetowe Konto Pacjenta- (IKP)

Ministerstwo Zdrowia wraz z Centrum Systemów Informatycznych Ochrony Zdrowia w ramach projektu udostępniło w maju 2018 r. usługę dla obywateli – Internetowe Konto Pacjenta (IKP).

IKP jest internetową aplikacją dostępną pod linkiem <https://pacjent.gov.pl/>, dzięki której w łatwy, szybki i bezpieczny sposób można odnaleźć informacje o swoich danych medycznych, które dotychczas były rozproszone w różnych miejscach.



Błąd drobny

Interfejs

Opis

Informacja o e-portalu jest widoczna od razu po kliknięciu w kafelek „pacjent” na stronie głównej placówki.

Wyróżnienie na czerwono zwrotu „e-portal dla Pacjenta po terapii w Oddziale IV” stwarza mylne wrażenie, że kryje się pod nim link do e-portalu

Interfejs jest mało atrakcyjny graficznie, a sama strona „pacjent” nieuporządkowana – nie ma żadnego podziału na sekcje, podstrony. Wszystkie informacje prezentowane są jedna pod drugą

Rekomendacja

Uatrakcyjnienie graficzne interfejsu. Umieszczenie linku do e-portalu pod zwrotem „e-portal dla Pacjenta po terapii w Oddziale IV” lub rezygnacja z tego zwrotu i zostawienie dotychczasowego umiejscowienia linka.

REJESTRACJA

Interfejs


Opis

Strona logowania jest nowoczesna i intuicyjna w obsłudze. Jest też możliwość zmiany jej kontrastu i wielkości liter.

→ ↻ eportal.szpitalsuchowola.pl/eportal/ ↗ ☆

2022_1 TIK lubelski...

CGM EPORTAL PACJENTA
System rezerwacji pacjentów

Institucja Samorządu Województwa Lubelskiego  A A+ A

Zaloguj się na swoje Konto Pacjenta

Login

Hasło

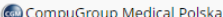
Zaloguj

[Zapomniałem hasła / Resetuj hasło](#)

[Zarejestruj się za pomocą formularza rejestracyjnego](#)

Jednostki organizacyjne	Pomoc przy logowaniu	Przewodnik pacjenta	Karta praw pacjenta
Powrót do strony szpitala	Kontakt	Wersja mobilna	Deklaracja dostępności
Klauzula informacyjna RODO	Polityka bezpieczeństwa		

Używamy plików cookies, by ułatwić korzystanie z naszych serwisów. W każdej chwili możesz zmienić ustawienia przeglądarki decydujące o ich użyciu.

 CompuGroup Medical Polska 2012 © Copyright

REJESTRACJA

Komunikacja**Procesy**

Opis

Zalogowanie wymaga uprzedniej rejestracji. Formularz rejestracji jest nieskomplikowany i krótki. Data urodzenia jest wypełniana automatycznie na podstawie numeru PESEL.

Na podany adres e-mail wysyłany jest link aktywacyjny. Link wpadł do SPAMu (konto na gmail).

CGM EPORTAL PACJENTA
System rezerwacji pacjentów

Instytucja Samorządu Województwa Lubelskiego

FORMULARZ REJESTRACYJNY

Proszę podać dane pacjenta.

Imię *
Nazwisko *
PESEL *
Data urodzenia *
Numer telefonu komórkowego *
Adres e-mail *

☐ Zaznacz w celu dodania konta opiekuna
☐ Zapoznałem się i akceptuję regulamin serwisu. *
☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie związanym z e-Rejestracją *

Przepisz tekst z obrazka *
Odswież obrazek
Wyslij

REJESTRACJA



Połączenie nie jest prywatne

Osoby atakujące mogą próbować wykraść Twoje informacje ze strony **79.190.141.106** (na przykład hasła, wiadomości lub dane kart kredytowych). [Więcej informacji](#)

NET::ERR_CERT_COMMON_NAME_INVALID



Aby korzystać z najwyższego poziomu zabezpieczeń Chrome, [włącz silniejszą ochronę](#)

Zaawansowane

Wróć do bezpieczeństwa



Błąd krytyczny

Procesy

Opis

Po kliknięciu w link okazuje się, że połączenie nie jest prywatne. Zgodnie ze szczegółowymi informacjami przekazywanymi przez przeglądarkę Google osoby atakujące mogą próbować wykraść informacje ze strony **79.190.141.106** (na przykład hasła, wiadomości lub dane kart kredytowych). serwer nie mógł udowodnić, że należy do 79.190.141.106. Jego certyfikat pochodzi z *.szpitalsuchowola.pl.

Jest możliwość wejścia na stronę po kliknięciu w pole „zaawansowane”, a następnie link: Otwórz stronę 79.190.141.106 (niebezpieczną).

Rekomendacja

Zabezpieczenie witryny odpowiednimi certyfikatami.

REJESTRACJA

Komunikacja

CGM EPORTAL PACJENTA
System rezerwacji pacjentów

Instytucja Samorządu
Województwa Lubelskiego



Dziękujemy za potwierdzenie rejestracji konta na ePortalu.
Konto zostanie zweryfikowane przez pracownika rejestracji.
Oczekuj na wiadomość z danymi do pierwszej rejestracji.
Z wyrazami szacunku, Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych.

[Przejdź do strony logowania](#)

Opis

Pojawia się informacja potwierdzająca rejestrację konta oraz kafelek z linkiem do strony logowania.

Dodatkowo komunikat informuje, że konto zostanie zweryfikowane przez pracownika rejestracji, a użytkownik powinien oczekiwać na wiadomość z danymi do pierwszej rejestracji

Brakuje informacji o tym, w jakim czasie konto będzie weryfikowane, na czym ma polegać weryfikacja oraz czy wiadomość z danymi do pierwszej rejestracji będzie przekazana mailem czy w jakikolwiek inny sposób.

REJESTRACJA



Błąd krytyczny

Procesy

Opis

Na stronie logowania wymagane jest podanie hasła. W żadnym z wcześniejszych etapów rejestracji hasło nie było tworzone.

Możliwe, że możliwość ustawienia hasła zostanie udostępniona dopiero, gdy zgodnie z informacjami z poprzedniej planszy, konto zostanie zweryfikowane przez pracownika rejestracji. Skorzystano z opcji „odzyskiwanie hasła”.

Rekomendacja

Możliwość zalogowania się na konto nie powinna być uzależniona od weryfikacji konta przez pracownika rejestracji. System powinien ewentualnie weryfikować zgodność numeru PESEL z podanym imieniem i nazwiskiem. Alternatywnie powinna być wprowadzona możliwość rejestracji przez ePUAP.

CGM EPORTAL PACJENTA
System rezerwacji pacjentów



Zaloguj się na swoje Konto Pacjenta

Login

Jeżeli nie posiadasz loginu wpisz swój PESEL.

Hasło

Zaloguj

[Zapomniałem hasła / Resetuj hasło](#)

[Zarejestruj się za pomocą formularza rejestracyjnego](#)

REJESTRACJA



Błąd krytyczny

Procesy

Opis

Na stronie logowania wymagane jest podanie hasła. W żadnym z wcześniejszych etapów rejestracji hasło nie było tworzone. Skorzystano z opcji „odzyskiwanie hasła”. System wymaga podania loginu, który również nie był nigdzie tworzony.

Przez ponad tydzień od momentu rejestracji konto nie zostało potwierdzone przez pracownika placówki.

CGM EPORTAL PACJENTA
System rezerwacji pacjentów

Instytucja Samorządu województwa Lubelskiego

RESETOWANIE HASŁA

Jeśli nie pamiętasz hasła wpisz w pole swój **login**. Link potwierdzający zresetowanie hasła zostanie wysłany na Twój mail (i/lub) komórkę **jeśli były one podane w konfiguracji konta**, w przeciwnym razie skontaktuj się z administratorem.

Login

[Stronki organizacyjne](#)
[Pomoc przy logowaniu](#)
[Przewodnik pacjenta](#)
[Karta c](#)

REJESTRACJA



Błąd krytyczny

Procesy


Opis

Zgodnie z komunikatem z poprzedniej planszy spróbowano zamiast loginu podać PESEL. Próba zakończyła się niepowodzeniem.

Instytucja Samorządu
Jewództwa Lubelskiego

▲ A+ A++ 🌙 🇵🇱

Zaloguj się na swoje Konto Pacjenta

 Nie udało się wysłać hasła. PESEL nie istnieje w systemie lub nie są skonfigurowane żadne kanały kontaktowe. Pozostało prób: 3.

Login

Hasło

Zaloguj

[Zapomniałem hasła / Resetuj hasło](#)

[Zarejestruj się za pomocą formularza rejestracyjnego](#)

[Struktura organizacyjna](#)
[Idź do strony szpitala](#)
[Polityka informacyjna RODO](#)

[Pomoc przy logowaniu](#)
[Kontakt](#)
[Polityka bezpieczeństwa](#)

[Przewodnik pacjenta](#)
[Wersja mobilna](#)

[Karta praw pacjenta](#)
[Deklaracja dostępności](#)

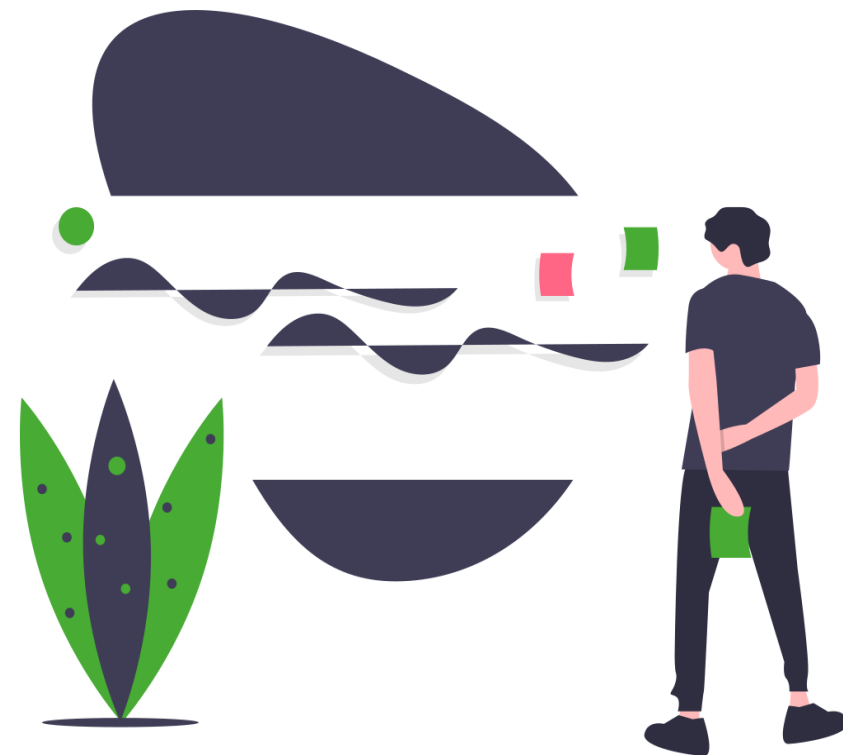
OCENA OGÓLNA

Portal do e-rejestracji nie posiada certyfikatu bezpieczeństwa. Może to zniechęcać użytkowników do korzystania z niego.

Proces rejestracji jest prosty, link aktywacyjny jest przesyłany natychmiastowo.

Poziom atrakcyjności graficznej interfejsu jest wysoki.

Portal nie spełnia swojej zasadniczej funkcji – rejestracja na wizytę jest niemożliwa. Login i hasło do konta są możliwe do ustanowienia dopiero po zweryfikowaniu konta przez pracownika rejestracji. Konto nie zostało potwierdzone brak jakiegokolwiek informacji mailowej bądź telefonicznej. Wymaga to gruntownej modyfikacji.



PODSUMOWANIE W LICZBACH

Poziom:

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

Typ:

Interfejs

Procesy



DZIĘKUJĘ

ADAM MILLER DLA EGO S.C.
WARSZAWA | 2022