

AUDYT E-USŁUG WOJ. LUBELSKIEGO

Wzmocnienie stopnia cyfryzacji oraz rozwój e-usług w SPSK nr 4 w Lublinie

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://mpi.spsk4.lublin.pl/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:

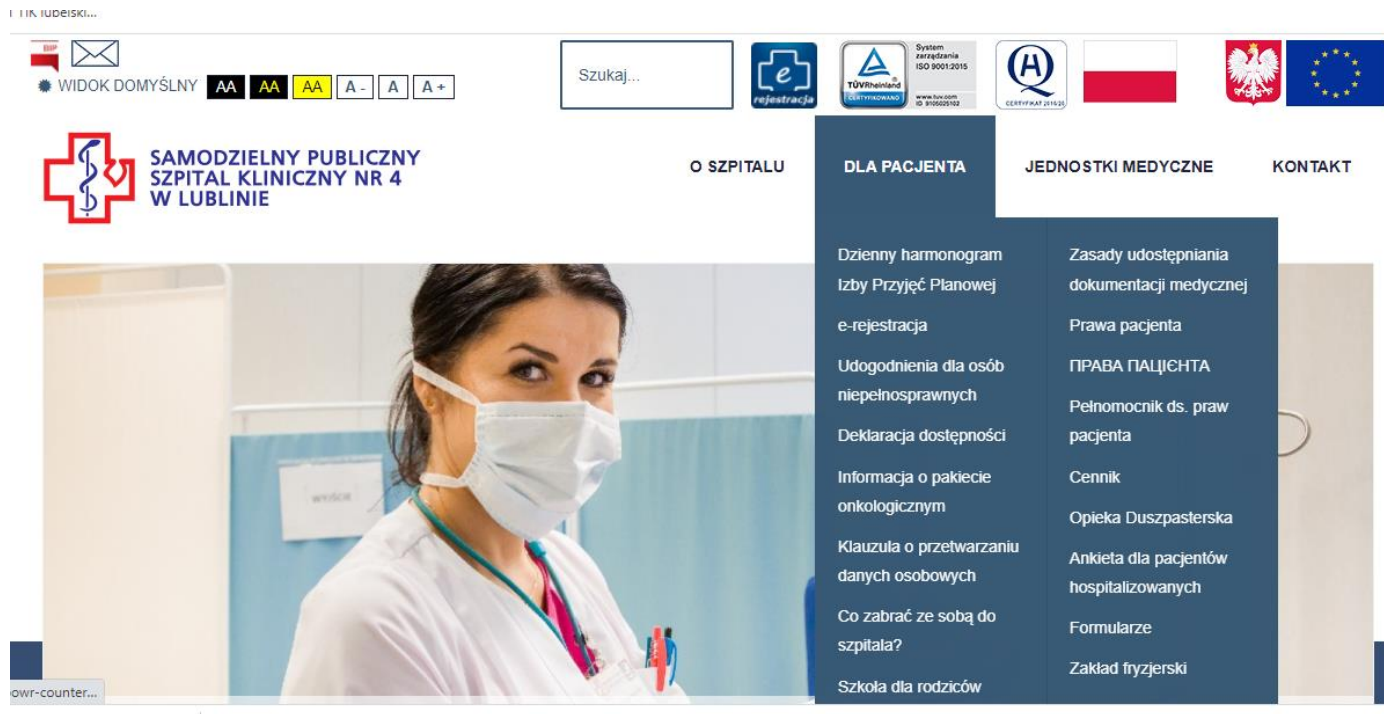
- Interfejs** Stylistyka, niedociągnięcia wizualne, ułożenie elementów
- Użyteczność** Wpływ na komfort użytkowania, spowolnienie użytkownika
- Komunikacja** Treść, klarowność komunikatów, dostępność pomocy
- Procesy** Większe elementy systemu, ścieżka użytkownika jako całość

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

Link do e-rejestracji jest widoczny jako trzeci od góry po kliknięciu w zakładkę „Dla pacjenta”

REJESTRACJA



Błąd drobny

Interfejs

Komunikacja

Opis

Po kliknięciu w link użytkownik przekierowywany jest do strony logowania. Minusem jest to, że widoczne jest tylko pole logowania przez węzeł krajowy. Dopiero po przewinięciu niżej widoczna jest opcja logowania przez konto w placówce.

Poprzez zastosowanie osobnej ramki nieco myląca jest informacja o zakładaniu nowego konta. Nie jest jasne czy nowe konto powinien zakładać też użytkownik rejestrujący się przez węzeł krajowy.

Rekomendacja

Wyraźne wskazanie, że zakładanie konta jest niezbędne tylko w sytuacji logowania się przez konto w placówce i połączenie graficzne tej informacji z polem do logowania poprzez konto w placówce.

REJESTRACJA



Dobra praktyka

Procesy

Opis

Wybrano logowanie przez węzeł krajowy – platformę e-PUAP. Możliwość rejestracji przez węzeł krajowy należy uznać za dobrą praktykę.



Serwis Rzeczypospolitej Polskiej

Login

Use eID of your country ?

Choose

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

Potwierdź adres e-mail

E-mail

Wyslij

 SAMODZIELNY PUBLICZNY SZPITAL KLINICZNY NR4 W LUBLINIE SPSK4

Logo Samodzielny Publiczny Szpital nr.4 w Lublinie

Wielkość czcionki

Medyczny Portal Informacyjny | Wersja: 5.WB1



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.

REJESTRACJA

Komunikacja

Opis

Po wpisaniu adresu e-mail pojawia się komunikat o przesłaniu linku aktywacyjnego

Potwierdź adres e-mail - Podsumowanie

Na podany adres e-mail został wysłany link umożliwiający jego potwierdzenie. Odbierz przesłaną wiadomość i kliknij w link potwierdzający. Przejdź do strony [logowania](#).



Rzeczpospolita
Polska



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Kontrast ☐ A ☒ A+ ☐ A++ ☐ A+++

Wielkość czcionki ☐ A ☒ A+ ☐ A++

Medyczny Portal Informacyjny | Wersja: 5.WB1

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.](#)



Rzeczpospolita
Polska



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Kontrast ☐ ☒ ☐ ☐

Wielkość czcionki ☐ ☒ ☐

Medyczny Portal Informacyjny | Wersja: 5.WB1

REJESTRACJA

SAMODZIELNY PUBLICZNY SZPITAL KLINICZNY NR4 W LUBLINIE SPSK4

Fundusze Europejskie Polska Cyfrowa

Rzeczpospolita Polska

Ministerstwo Zdrowia

Unia Europejska Europejskie Fundusze Strukturalne i Inwestycyjne

Kontrast ☐ ☒ ☐ ☐

Wielkość czcionki ☐ A ☐ A+ ☐ A++

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>



Błąd istotny

Użyteczność

Procesy

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

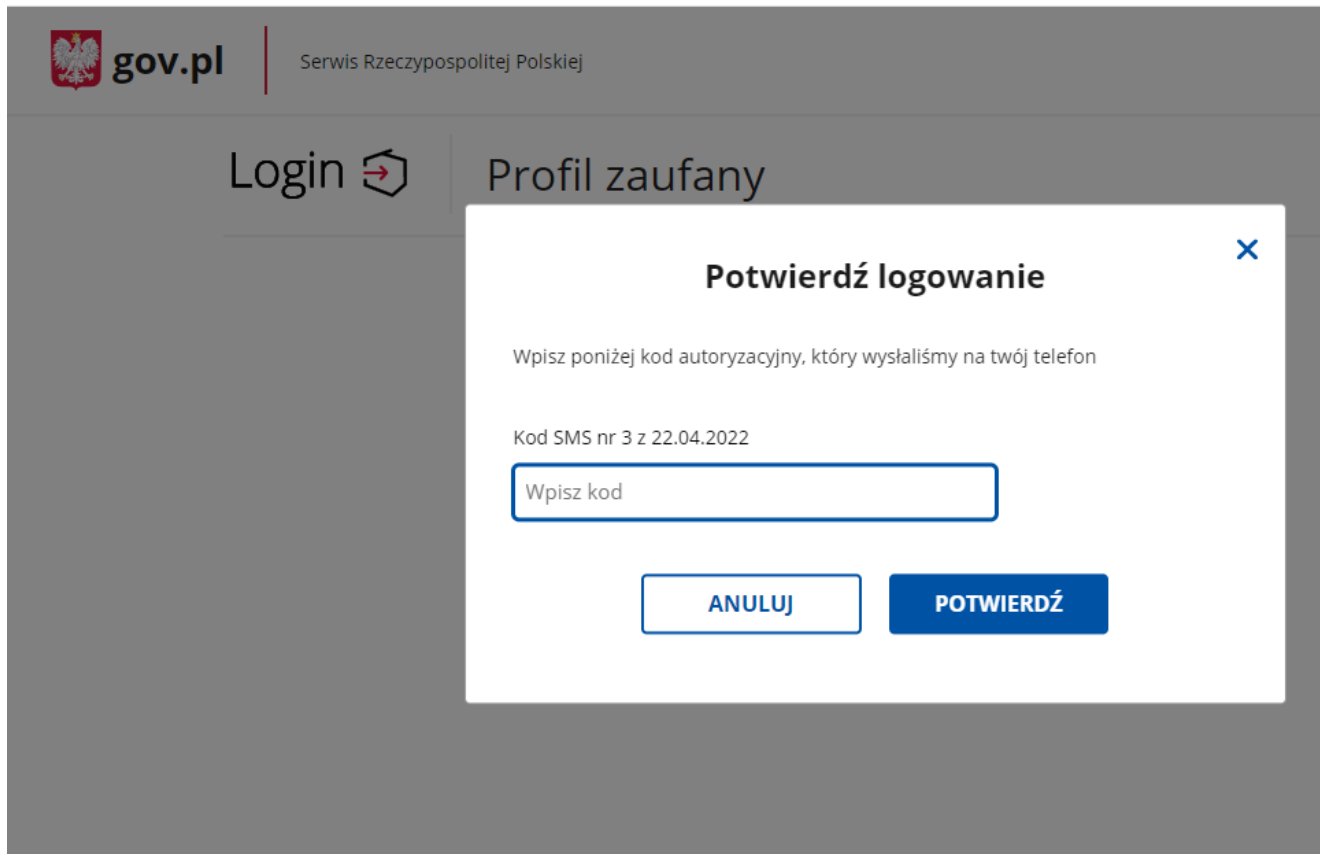
Po potwierdzeniu adresu e-mail użytkownik powinien mieć od razu możliwość rozpoczęcia procesu rejestracji

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 gov.pl logo and the text "Serwis Rzeczypospolitej Polskiej". Below this are two tabs: "Login" and "Profil zaufany". A modal dialog titled "Potwierdź logowanie" is open in the center. It contains the text "Wpisz poniżej kod autoryzacyjny, który wysłaliśmy na twój telefon" and "Kod SMS nr 3 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

Nowa rezerwacja

Zaplanowane
Zarejestrowane
Zrealizowane
Anulowane

Data od
22-04-2022

Data do
30-04-2023

Fundusze Europejskie Polska Cyfrowa
Rzeczpospolita Polska
Ministerstwo Zdrowia
Unia Europejska Europejskie Fundusze Strukturalne i Inwestycyjne

Kontrast
Wielkość czcionki

Brak rezerwacji dla podanych kryteriów. Stwórz nową rezerwację.

SAMODZIELNY PUBLICZNY SZPITAL KLINICZNY NR4 W LUBLINIE SPSK4

Fundusze Europejskie Polska Cyfrowa
Rzeczpospolita Polska
Ministerstwo Zdrowia
Unia Europejska Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego

Ta strona Samodzielnego Publicznego Szpitala nr.4 w Lublinie, korzysta z plików cookies. Pozostając na stronie, wyrażasz zgodę korzystanie z plików cookies



Błąd drobny

Interfejs

Procesy

Opis

Po wpisaniu smsa użytkownik jest przekierowywany do portalu rejestracji na wizyty.

Łatwo przeoczyć ikony znajdujące się w lewym górnym rogu – są one zbyt małe. Nie są też opisane. Dopiero po najechaniu kursorem wyświetla się informacja jakiego obszaru tematycznego dotyczy dana ikonka.

Rekomendacja

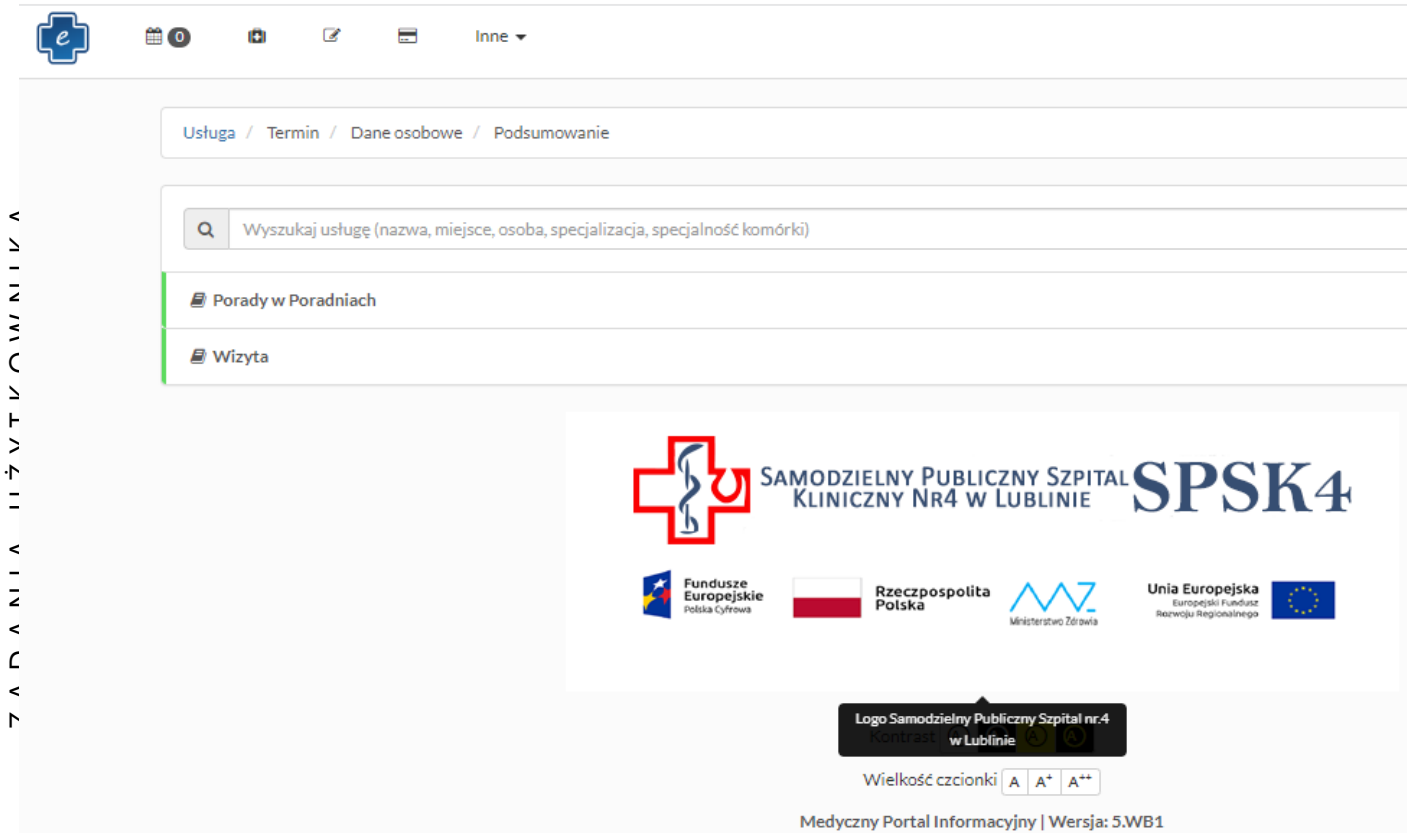
Powiększenie ikon.

REJESTRACJA

[Procesy](#)[Interfejs](#)

Opis

Po kliknięciu w pole „nowa rejestracja” użytkownik jest przekierowywany do strony z rejestracjami. Aktywne jest tylko pole „Usługa”. Pola „Porady w Poradniach” oraz „Wizyta” są rozwijane. Rozwinięcie jest możliwe zarówno poprzez kliknięcie na tekst, jak i strzałkę z prawej strony. W tym kontekście strzałka wydaje się zbędna.



Ta strona Samodzielnego Publicznego Szpitala nr.4 w Lublinie, korzysta z plików cookies. Pozostając na stronie, wyrażasz zgodę korzystanie

REJESTRACJA

Procesy

Interfejs

Opis

Po kliknięciu w pole „Porady w Poradniach” rozwija się lista konkretnych porad.

Porady w Poradniach		
🗑️	Porada transplantacji nerek pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada chirurgiczna pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada ginekologiczna (Oddz.Ginekologii Operacyjnej) pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada alergii oddechowej pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada foniatryczna pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada audiologiczna pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada torakochirurgiczna pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada chirurgiczna (Oddz.Chirurgii Naczyniowej) pierwszorazowa	➡️
🗑️	Porada diabetologiczna pierwszorazowa	➡️

Ta strona Samodzielnego Publicznego Szpitala nr.4 w Lublinie, korzysta z plików cookies. Pozostając na stronie, wyrażasz zgodę korzystanie z plików cookies

REJESTRACJA

Procesy

Interfejs

Opis

Po kliknięciu w daną poradę rozwijają się informacje:

- O konieczności dostarczenia do Rejestracji Głównej skierowania;
- O dacie i godzinie pierwszego wolnego terminu.

Wyszukaj usługę (nazwa, miejsce, osoba, specjalizacja, specjalność komórki)

Porady w Poradniach

Porada transplantacji nerek pierwszorazowa

Warunki udzielania:
Warunkiem rezerwacji jest dostarczenie do Rejestracji Głównej (budynek Polikliniki SPSK4) skierowania w terminie do 14 dni od daty rezerwacji, najpóźniej w dniu wizyty.

Porada transplantacji nerek **wybierz** **Brak wolnych terminów** Stan na: 22.04.2022 04:03

Porada chirurgiczna pierwszorazowa

Warunki udzielania:
Warunkiem rezerwacji jest dostarczenie do Rejestracji Głównej (budynek Polikliniki SPSK4) skierowania w terminie do 14 dni od daty rezerwacji, najpóźniej w dniu wizyty.

Poradnia Chirurgii Ogólnej **wybierz** **Pierwszy wolny termin: 16.05.2022 11:45** Stan na: 22.04.2022 04:00

Porada ginekologiczna (Oddz.Ginekologii Operacyjnej) pierwszorazowa

Warunki udzielania:
Warunkiem rezerwacji jest dostarczenie do Rejestracji Głównej (budynek Polikliniki SPSK4) skierowania w terminie do 14 dni od daty rezerwacji, najpóźniej w dniu wizyty.

Poradnia Ginekologii Operacyjnej **wybierz** **Pierwszy wolny termin: 25.04.2022 13:20** Stan na: 22.04.2022 04:04

Porada alergii oddechowej pierwszorazowa

REJESTRACJA

[Procesy](#)[Interfejs](#)

Opis

Po wyborze konkretnej porady użytkownik jest przekierowywany do strony z dostępnymi terminami. Sposób prezentacji jest bardzo czytelny. Brakuje natomiast informacji o tym, jaki lekarz jest dostępny w danym terminie.

0

Inne ▾

Porada chirurgiczna pierwszorazowa - Poradnia Chirurgii Ogólnej / Termin / Dane osobowe / Podsumowanie

Skocz do daty 13-05-2022 ▾

pt.
13
maj
2022

10:20 10:40 11:00

pt.
20
maj
2022

08:00 08:20 08:40 09:00 10:00 10:20 10:40 11:00

pon.
23
mai

11:15 11:30 11:45

Ta strona Samodzielnego Publicznego Szpitala nr.4 w Lublinie, korzysta z plików cookies. Pozostając na stronie, wyrażasz zgodę korzystanie z plików cookies

REJESTRACJA



Błąd drobny

Interfejs

Procesy

Opis

Po wyborze konkretnego terminu użytkownik jest proszony o uzupełnienie danych osobowych. Nie jest wskazane czy którekolwiek dane są obowiązkowe. Dopiero po kliknięciu w pole „zapisz” okazuje się, że obowiązkowe są pola: gmina, miejscowość, kod pocztowy oraz poczta.

Rekomendacja

Wyraźne oznaczenie pól obowiązkowych

REJESTRACJA

Procesy

Interfejs

Opis

Po uzupełnieniu danych i kliknięciu „zapisz” użytkownik jest proszony o potwierdzenie terminu wizyty

The screenshot shows a web interface for booking a consultation. At the top, there is a navigation bar with icons for calendar, location, document, and a dropdown menu labeled 'Inne'. Below this, a breadcrumb trail reads: 'Porada chirurgiczna pierwszorazowa - Poradnia Chirurgii Ogólnej / 13 maja 2022 - 10:40 / Dane osobowe /'. The main content area displays the date and time '13 maja 2022 | 10:40 - 11:00'. Below this, the consultation type 'Porada chirurgiczna pierwszorazowa' is listed, followed by the conditions for booking: 'Warunki udzielania: Warunkiem rezerwacji jest dostarczenie do Rejestracji Głównej (budynek Polikliniki SPSK4) skierowania w terminie do 14 dni od daty rezerwacji, najpóźniej w dniu wizyty.' The location 'Poradnia Chirurgii Ogólnej' is also specified. A green button labeled 'Potwierdź rezerwację' is positioned at the bottom of the form. At the very bottom of the page, there is a banner for 'SAMODZIELNY PUBLICZNY SZPITAL KLINICZNY NR4 W LUBLINIE SPSK4', featuring logos for the European Union, the Polish Republic, the Ministry of Health, and the European Regional Development Fund.

REJESTRACJA

The screenshot shows a web application for booking medical appointments. The interface includes a top navigation bar with a calendar icon, a user profile icon, and a dropdown menu labeled 'Inne'. The main content area is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains a 'Nowa rezerwacja' button and a list of filters: 'Zaplanowane' (checked), 'Zarejestrowane', 'Zrealizowane', and 'Anulowane'.
- Header:** Displays logos for 'Fundusze Europejskie Polska Cyfrowa', 'Rzeczpospolita Polska', 'Ministerstwo Zdrowia', and 'Unia Europejska Europejskie Fundusze Strukturalne i Inwestycyjne'.
- Contrast and Font Size:** A section with 'Kontrast' (contrast) and 'Wielkość czcionki' (font size) options.
- Calendar:** A calendar view showing the date '13 maj 2022'.
- Appointment Details:** A section showing the time '10:40 - 11:00', the appointment type 'Porada chirurgiczna pierwszorazowa', and the location 'Poradnia Chirurgii Ogólnej'. It includes buttons for 'Zaplanowana' and 'Zmień termin'.
- Bottom Bar:** Contains buttons for 'Pokaż szczegóły' and 'Anuluj rezerwację'.



Błąd istotny

Interfejs

Procesy

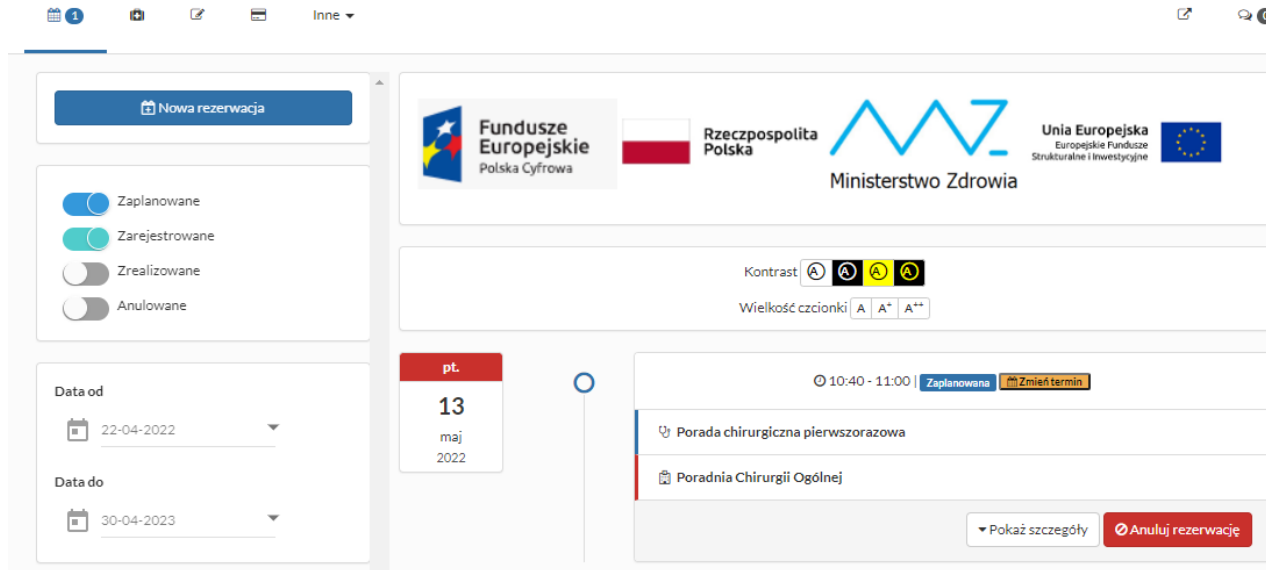
Opis

Po potwierdzeniu terminu wizyty wyświetla się jej podsumowanie. Brakuje informacji o imieniu i nazwisku lekarza, do którego zapisał się użytkownik oraz miejscu wizyty.

Rekomendacja

Uzupełnienie informacji o imię i nazwisko lekarza oraz miejsce wizyty

ZMIANA WIZYTY



Błąd drobny

Interfejs

Procesy

Opis

Po zalogowaniu na portal wyświetla się ta sama plansza co w momencie potwierdzenie terminu wizyty. Na planszy widoczny jest przycisk „Zmień termin”.

Przycisk jest zbyt mały. Powinien być umiejscowiony obok bardziej widocznego przycisku „Anuluj rezerwację”.

Rekomendacja

Powiększenie przycisku „zmień termin” i zmiana jego umiejscowienia.

ZMIANA WIZYT

[Procesy](#)[Interfejs](#)

Opis

Po jego kliknięciu wyświetla się znana już plansza z wolnymi terminami

The screenshot shows a web interface for booking appointments. At the top, there's a navigation bar with icons and a dropdown menu labeled 'Inne'. Below it, a breadcrumb trail reads: 'Porada chirurgiczna pierwszorazowa - Poradnia Chirurgii Ogólnej / Termin / Dane osobowe / Podsumowanie'. A date selector 'Skocz do daty' is set to '13-05-2022'. The main content area displays three rows of dates: 13, 20, and 23 of May 2022. Each date row shows available time slots in green boxes. For the 13th, slots are 10:20 and 11:00. For the 20th, slots range from 08:00 to 11:00 in 20-minute increments. For the 23rd, slots are 11:15, 11:30, and 11:45.

Data	Godzina
13 maj 2022 (pt.)	10:20
	11:00
20 maj 2022 (pt.)	08:00
	08:20
	08:40
	09:00
	10:00
	10:20
	10:40
	11:00
23 maj 2022 (pon.)	11:15
	11:30
	11:45

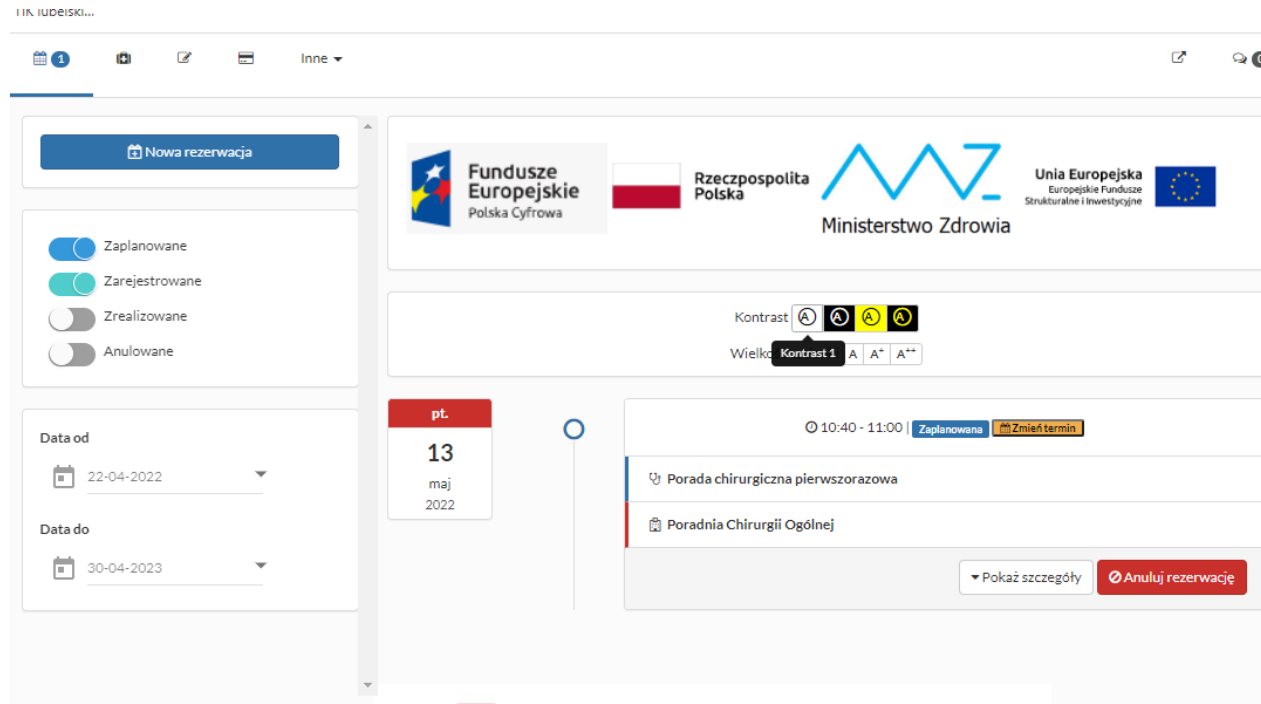
ODWOŁANIE WIZYTY

Procesy

Interfejs

Opis

Po zalogowaniu na portal wyświetla się ta sama plansza co w momencie potwierdzenie terminu wizyty. Na planszy widoczny jest przycisk „Anuluj rezerwację”.



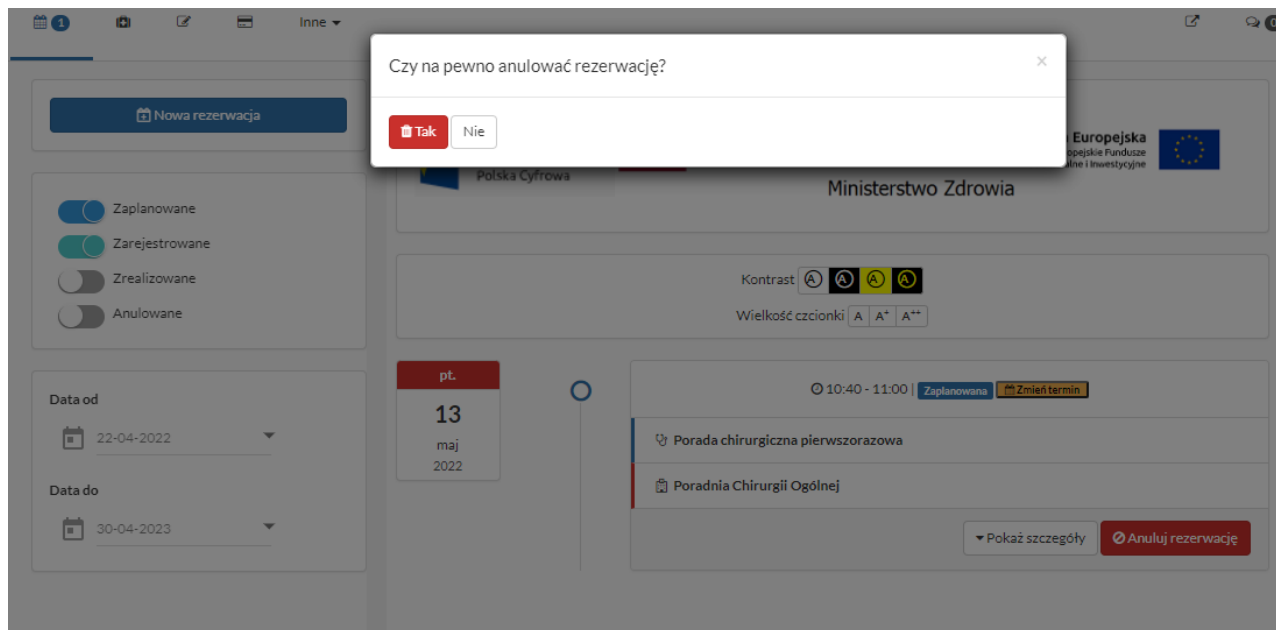
ODWOŁANIE WIZYTY

Procesy

Interfejs

Opis

Po kliknięciu przycisku „Anuluj rezerwację” pojawia się tzw. „wyskakujące okienko”. Kliknięcie „tak” powoduje odwołanie rezerwacji.



OCENA OGÓLNA

Portal spełnia swoją rolę, ponieważ umożliwia zapisanie się na wizytę.

Jego atutem jest możliwość wykorzystania węzła krajowego jako metody uwierzytelniania.

Szata graficzna jest atrakcyjna, choć wymaga pewnych korekt.

Modyfikacji wymaga proces rejestracji poprzez rezygnację z konieczności potwierdzania maila.



PODSUMOWANIE W LICZBACH

Poziom:

-  **Dobra praktyka** 1
-  **Błąd drobny** 4
-  **Błąd istotny** 3
-  **Błąd krytyczny** 0

Typ:





DZIĘKUJĘ

ADAM MILLER DLA EGO S.C.
WARSZAWA | 2022