

«ҚАРАҒАНДЫ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ»
КЕАҚ

ОТБАСЫЛЫҚ МЕДИЦИНА КАФЕДРАСЫНЫҢ
КЕҢЕЙТІЛГЕН ОТЫРЫСЫ
ХАТТАМАСЫНАН КӨШІРМЕ

№11 19.06.2025

Қарағанды қ.

Төрайымы – Т.О. Абугалиева
Хатшы – А.А.Мельдебекова

Қатысушылар: Каф. меңгерушісі Әбугалиева Т.О.
Профессорлар: Мершенова Г.Ж, Кузгибекова А.Б.,
Кулов Д.Б., Шайзадина Ф.М., Калишев М.Г., Приз
В.Н., Молотов-Лучанский В.Б., Койчубеков Б.К.
Ассоц. профессорлар: Казиминова О.В.,
Хайдарғалиева Л.С., Каюпова Г.С., Жарылқасын
Ж.Ж., Болатова Ж.Е.
Ассистент профессорлар: Серикова М.С., Такирова
А.Т., Нургазина Л.С., Ленковец Н.А., Косыбаева М.Е.,
Ыбышева А.Т., Халмурадова С.Е. Батырбекова Л.С.
Дильдабекова А.С. Кенжетаева З.А., Бейсенаева А.Р.,
Седач Н.Н.

КҮН ТӘРТІБІ:

8D10101 «Мейіргер ғылымы» білім беру бағдарламасы
бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін алу
үшін Ф. Х. Садуеваның диссертациясын алдын ала
қорғау:

«Пациент және студент-орталықтандырылған
мейіргерлік практиканы сервис-дизайн тәсілдемесі
арқылы жетілдіру»

4.1. ТЫҢДАЛДЫ: 8D10101 «Мейіргер ғылымы» білім
беру бағдарламасы бойынша философия докторы
(PhD) дәрежесіне үміткер Ф. Х. Садуева, ол «Пациент
және студент-орталықтандырылған мейіргерлік
практиканы сервис-дизайн тәсілдемесі арқылы
жетілдіру» тақырыбында диссертациялық жұмысты
ұсынды

Ғылыми кеңесші:

Омаркулов Б. К., м. ғ. к., профессор, «Қарағанды
медицина университеті» КЕАҚ медицина мектебінің
деканы

Шетелдік ғылыми кеңесші:

Johanna Heikkilä, PhD, аға кеңесші, JAMK, Финляндия
Истомина Наталья, PhD, профессор, медицина
факультеті Вильнюс университеті, Литвания

Рецензенттер:

Молотов-Лучанский В. Б., м. ғ. д., «Қарағанды
медициналық университеті» КЕАҚ профессоры
Болатова Ж. Е. PhD, Қоғамдық денсаулық мектебінің
қауымдастырылған профессоры, «Қарағанды
медициналық университеті» КЕАҚ

Екі кафедраның оқытушылары келесі сұрақтарды
қойды:

Калишев М. Г.

НАО «КАРАГАНДИНСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА РАСШИРЕННОГО
ЗАСЕДАНИЯ КАФЕДРЫ СЕМЕЙНОЙ
МЕДИЦИНЫ

№11 от 19.06.2025

г. Караганда

Председатель – Т.О. Абугалиева
Секретарь – А.А.Мельдебекова

Присутствовали: зав кафедрой Абугалиева Т.О.,
Профессора: Мершенова Г.Ж, Кузгибекова А.Б., Кулов
Д.Б., Шайзадина Ф.М., Калишев М.Г., Приз В.Н.,
Койчубеков Б.К., Молотов-Лучанский В.Б.
Ассоц. профессор: Казиминова О.В., Хайдарғалиева
Л.С. Каюпова Г.С., Жарылқасын Ж.Ж., Болатова Ж.Е.
Ассистент профессора: Серикова М.С., Такирова А.Т.,
Нургазина Л.С., Ленковец Н.А., Косыбаева М.Е.,
Ыбышева А.Т., Халмурадова С.Е. Батырбекова Л.С.
Дильдабекова А.С. Кенжетаева З.А., Бейсенаева
А.Р., Седач Н.Н.

ПОВЕСТКА ДНЯ

Предзащита диссертации Садуевой Ф.Х. на соискание
степени доктора философии (PhD) по образовательной
программе 8D10101 «Сестринская наука» на тему:
«Совершенствование пациент и студент-
центрированной сестринской практики посредством
сервис-дизайн подхода»

4.1. СЛУШАЛИ: Соискателя степени доктора
философии (PhD) по образовательной программе
8D10101 «Сестринская наука» Садуеву Ф.Х., которая
представила диссертационную работу на тему:
«Совершенствование пациент и студент-
центрированной сестринской практики посредством
сервис-дизайн подхода»

Научный консультант:

Омаркулов Б.К., к.м.н, профессор, декан школы
медицины НАО «Карагандинский медицинский
университет»

Зарубежный научный консультант:

Johanna Heikkilä, PhD, старший советник, JAMK,
Финляндия

Istomina Natalja, PhD, Professor, Faculty of medicine
Vilnius University, Lithuania

Рецензенты:

Молотов-Лучанский В.Б., д.м.н, профессор НАО
«Карагандинский медицинский университет»

Болатова Ж.Е. PhD, ассоциированный профессор школы
общественного здоровья, НАО «Карагандинский
медицинский университет»

Преподавателями двух кафедр были заданы
следующие вопросы:

Калишев М.Г.

1. Что такое сервис дизайн?

2. Какая научная новизна вашего исследования?

1. Қызмет дизайны дегеніміз не?
 2. Сіздің зерттеуіңіздің ғылыми жаңалығы қандай?
 3. Сіздің зерттеуіңіздің күрделілігі неде?
- Жауаптар:

1. Сервистік дизайн-бұл соңғы пайдаланушының қажеттіліктеріне бағытталған қызметтерді жобалау мен жақсартуға арналған пәнаралық тәсіл. Денсаулық сақтауда сервистік дизайн пациенттердің, қызметкерлердің және басқа да мүдделі тараптардың тәжірибесін терең түсіну әдістерін қамтиды, олар тиімдірек, ыңғайлы және құнды медициналық қызметтерді жасайды. Ол эмпатия, бірлескен дизайн, процестерді визуализациялау және шешімдерді итеративті тестілеу принциптеріне негізделген.

2. Менің зерттеуімнің ғылыми жаңалығы Қазақстандағы мейіргерлік практика саласына сервис-дизайн құралдарын бейімдеу және енгізу, сондай-ақ олардың пациенттердің мейіргерлік қызметтер сапасына қанағаттануына әсерін жүйелі талдау болып табылады.

3. Зерттеудің күрделілігі көп қабатты тәсілде көрінеді: пациенттердің ғана емес, сонымен қатар мейірбике студенттерінің де қажеттіліктері Денсаулық сақтау жүйесінің болашақ қатысушылары ретінде талданады; сандық (сауалнамалар, іске асырылғанға дейінгі және кейінгі қанағаттану деңгейлерін салыстыру) және сапалық (сұхбат, клиенттің жол картасы, адам үлгілері) әдістері қолданылады

Шайзадина Ф. М.

1. Сіздің зерттеу тақырыбыңыз "пациент пен студенттің орталықтандырылған мейірбикелік тәжірибесін жетілдіру" сияқты естіледі қызмет көрсету-дизайн тәсілдері", сіз неге студенттердің цифрлық платформаларға қанағаттануын зерттедіңіз? Бұл қалай байланысты?

Жауап:

1. Студенттердің цифрлық білім беру платформаларына қанағаттануын зерттеу болашақ мейірбике мамандарын даярлаумен байланысты. Студенттер сервистік дизайн шеңберіндегі негізгі мақсатты топтардың бірі болып табылады, өйткені олар білім алып қана қоймай, кәсіби көзқарастарды қалыптастырады. Сандық Орта олардың тәжірибесінің маңызды элементі болып табылады. Сондықтан цифрлық өзара іс-қимылдың сапасын бағалау білім беру процесін де, пациентке бағытталған тәсілмен байланысты құзыреттерді қалыптастыруды да жетілдіруге көмектеседі.

Кулов Д. Б.

1. Пациенттердің қанағаттануы туралы сауалнама жүргізбес бұрын, сіз оның өзгеруін күттіңіз бе?

2. Сіз қандай өзгерістерді көресіз деп күттіңіз? Нәтижелер Сіз үшін күтілді ме?

Жауаптар:

1. Иә, бастапқыда сервистік құралдарды жобалау пациенттердің мейірбикелік қызметтердің сапасын қабылдауына әсер етеді деп болжанған, өйткені олар проблемаларды анықтауға және шешімдерді бірлесіп жобалауға тікелей қатысты.

2. Пациенттердің хабардар болуы, күтім

3. В чем комплексность Вашего исследования?

Ответы:

1. Сервис-дизайн — это междисциплинарный подход к проектированию и улучшению услуг, ориентированный на потребности конечного пользователя. В здравоохранении сервис-дизайн включает в себя методы глубинного понимания опыта пациентов, персонала и других заинтересованных сторон, чтобы создать более эффективные, удобные и ценные медицинские услуги. Он базируется на принципах эмпатии, совместного проектирования, визуализации процессов и итеративного тестирования решений.

2. Научная новизна моего исследования заключается в адаптации и внедрении инструментов сервис-дизайна в сферу сестринской практики в Казахстане, а также в системном анализе их влияния на удовлетворенность пациентов качеством сестринских услуг.

3. Комплексность исследования проявляется в многослойном подходе: анализируются потребности не только пациентов, но и студентов-медсестер как будущих участников системы здравоохранения; применяются как количественные (опросы, сравнение уровней удовлетворенности до и после внедрения), так и качественные (интервью, карта пути клиента, шаблоны персоны) методы

Шайзадина Ф.М.

1. Тема вашего исследования звучит как «Совершенствование пациент и студент-центрированной сестринской практики посредством сервис-дизайн подхода», почему вы изучали удовлетворенность студентов цифровыми платформами? Как это связано?

Ответ:

1. Изучение удовлетворенности студентов цифровыми образовательными платформами связано с подготовкой будущих специалистов сестринского дела. Студенты — одна из ключевых целевых групп в рамках сервис-дизайна, поскольку они не только получают знания, но и формируют профессиональные установки. Цифровая среда — важный элемент их опыта. Поэтому оценка качества цифрового взаимодействия помогает совершенствовать как образовательный процесс, так и формирование компетенций, связанных с пациент-центрированным подходом.

Кулов Д.Б.

1. Перед проведением опроса удовлетворенности пациентов, ожидали ли Вы, что она изменится?

2. Какие изменения вы ожидали увидеть? Были ли результаты для Вас ожидаемыми?

Ответы:

1. Да, изначально предполагалось, что внедрение сервис-дизайн инструментов повлияет на восприятие качества сестринских услуг пациентами, так как они были напрямую вовлечены в выявление проблем и совместное проектирование решений.

2. Ожидались положительные изменения в таких аспектах, как информированность пациентов,

процесіне қатысу, медициналық қызметкерлермен қарым-қатынасқа қанағаттану сияқты аспектілерде оң өзгерістер күтілді. Нәтижелер расталды: бірқатар көрсеткіштер бойынша (мысалы, мейірбикелердің қатысуы мен құрмет сезімі) қанағаттану деңгейі айтарлықтай өсті. Алайда, кейбір аспектілерде (мысалы, күту) өзгерістер аз байқалды, бұл қосымша өсу аймақтарын анықтауға мүмкіндік берді.

Каюпова Г. С.

1. Дизайн қызметін қайда және қалай қолдануға болады?
2. Қандай урвондарда (стационар және МСАК) енгізуге болады?
3. Іске асыруды кім жүзеге асыруы керек?

Жауаптар:

1. Сервистік дизайнды денсаулық сақтаудың барлық салаларында қолдануға болады — клиникалық тәжірибеден бастап әкімшілік процестерге дейін. Мысалы, пациенттерді бағыттауды ұйымдастыру, пациенттер мен медициналық қызметкерлер арасындағы байланысты жақсарту, медициналық қызметтердің немесе білім беру бағдарламаларының жаңа түрлерін жобалау кезінде. Әдістеме қызметтердің сапасын жоспарлау, іске асыру және бағалау кезеңдерінде қолданылады.
2. Сервис-дизайн құралдары МСАК (емхана, амбулатория) жағдайында да, стационарлық мекемелерде де тиімді. МСАК — та олар медициналық ақпараттың қолжетімділігі мен түсінуіндегі кедергілерді анықтауға, ал стационарларда-шығару, күтім және коммуникация сияқты ішкі процестерді оңтайландыруға мүмкіндік береді.
3. Енгізуді мейірбикелер, дәрігерлер, менеджерлер, университеттің ПОҚ өкілдері мен пациенттерді қамтитын пәнаралық топ жүзеге асыра алады. Дегенмен, медбикелер маңызды рөл атқаруы керек, өйткені олар пациенттермен тікелей байланыста және күтімдегі нақты мәселелерді жақсы түсінеді.

Койчубеков Б. К.

1. Пациенттердің профильдері дегеніміз не? Неліктен олар 4, 3 және 5 емес?
2. Неліктен сіз студенттердің цифрлық платформаларды бағалауын жасадыңыз?
3. Пациенттердің қанағаттану мәндері бұрын және кейін?

Жауаптар:

1. Пациенттердің профильдері — бұл пациенттердің әртүрлі түрлерінің қажеттіліктеріне, мінез-құлқына, күтулеріне және мәселелеріне негізделген жалпыланған сипаттамалары. Зерттеу барысында сұхбаттар мен сауалнамаларды талдау нәтижесінде 4 түрлі профиль анықталды. Бұл профильдер пациенттердің мейірбикелік көмек жүйесімен өзара әрекеттесуінің негізгі үлгілерін қамтиды және деректердегі қайталанатын үлгілер негізінде таңдалды.
2. Біз студенттердің цифрлық платформаларды бағалауын олардың цифрлық платформалардағы артықшылықтарын зерттеу үшін өткіздік, бұл болашақта білім беру процесіне арналған ұсыныстарды әзірлеу кезінде пайдаланылды.
3. Пациенттердегі қанағаттану мәндерін біз ұлттық еңбек гигиенасы және кәсіптік аурулар орталығында ұсыным енгізілгенге дейін және

участие в процессе ухода, удовлетворенность коммуникацией с медперсоналом. Полученные результаты подтвердились: по ряду показателей (например, ощущение вовлеченности и уважения со стороны медсестер) уровень удовлетворенности значительно повысился. Однако в некоторых аспектах (например, ожидание) изменения были менее выраженными, что также позволило выявить дополнительные зоны роста.

Каюпова Г. С.

1. Где и как можно применять сервис дизайн?
2. На каких уровнях (стационар и ПМСП) можно проводить внедрения?
3. Кто должен проводить внедрения?

Ответы:

1. Сервис-дизайн можно применять во всех сферах здравоохранения — от клинической практики до административных процессов. Например, при организации маршрутизации пациентов, улучшении коммуникации между пациентами и медперсоналом, проектировании новых форм медицинских услуг или образовательных программ. Методология применима на этапах планирования, реализации и оценки качества услуг.
2. Инструменты сервис-дизайна эффективны как в условиях ПМСП (поликлиники, амбулатории), так и в стационарных учреждениях. В ПМСП они позволяют выявить барьеры в доступности и понимании медицинской информации, а в стационарах — оптимизировать внутренние процессы, такие как выписка, уход и коммуникация.
3. Внедрение может осуществляться междисциплинарной командой, включающей медсестер, врачей, менеджеров, представителей ППС из университета и пациентов. Однако ключевую роль должны играть медсестры, поскольку они находятся в непосредственном контакте с пациентами и хорошо понимают реальные проблемы в уходе.

Койчубеков Б.К.

1. Что такое профили пациентов? Почему их именно 4, не 3 и не 5?
2. Зачем вы проводили оценку цифровых платформ студентами?
3. Значения удовлетворенности пациентов до и после чего?

Ответы:

1. Профили пациентов — это обобщенные описания различных типов пациентов на основе их потребностей, поведения, ожиданий и проблем. В ходе исследования методом анализа интервью и опросов были выделены именно 4 четко различающихся профиля. Эти профили покрывают основные модели взаимодействия пациентов с системой сестринской помощи и были выбраны на основании повторяющихся паттернов в данных.
2. Мы проводили, оценку цифровых платформ студентами для изучения их предпочтений в цифровых платформах, что в будущем использовалось при разработке рекомендации для образовательного процесса

енгізілгеннен кейін жасадық

ШЕШІМ: 8D10101 «Мейіргер ғылымы» білім беру бағдарламасы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін Ізденуші Садуева Ф.Х. «Пациент және студент-орталықтандырылған мейіргерлік практиканы сервис-дизайн тәсілдемесі арқылы жетілдіру» тақырыбындағы жұмысты ескертулерді түзеткеннен кейін жария қорғауға ұсыну.

Төрайым:
Хатшы:



Т.О. Аbugалиева
А.А. Мельдебекова

3. Значения удовлетворенности у пациентов мы проводили до и после внедрения рекомендации в Национальном центре гигиены труда и профессиональных заболеваний

РЕШЕНИЕ: Рекомендовать работу соискателя Садуевой Ф.Х. «Совершенствование пациент и студент-центрированной сестринской практики посредством сервис-дизайн подхода» к публичной защите на соискание степени доктора философии (PhD) по образовательной программе 8D10101 «Сестринская наука» после исправления замечаний.

Председатель:
Секретарь:



Т.О. Аbugалиева
А.А. Мельдебекова