

**PROF.DR. NATALJA ISTOMINA
VILNIUS UNIVERSITY
FACULTY OF MEDICINE
INSTITUTE OF HEALTH SCIENCES**

To Karaganda Medical University

2025-06-18

RESEARCH ADVISOR REVIEW OF

Thesis for the degree of Doctor of Philosophy (PhD), 8D10101 'Nursing Science'

SADUYEVA FERUZA KHAIDARALIEVNA

**Improving patient and student-centered nursing practice through a service
design approach**

The dissertation is based on a monograph and consists of 106 pages (with appendices) and meets the formal requirements for a doctoral dissertation in nursing. The thesis is written in scientific language and there are no errors in style or grammar. The chosen topic is very relevant in the modern medical and health society, as for the first time in the Republic of Kazakhstan an integrated study is being conducted on the application of the service design approach in the field of nursing, both in health care practice and in education. The methodology of service design testing is proposed and practical recommendations and materials for improving the quality of nursing services and educational programmes are developed. 72 sources of literature were analysed, with a predominance of English-language sources. Documents were also analysed. The structure of the work is logical and all parts are correlated. Feruza has published 4 articles.

The introduction introduces the object of the study, the field and relevance of the study, its scientific novelty, and practical significance.

The results of the literature review and the empirical study are presented in a descriptive manner, organised in tables, figures and diagrams. Appropriate research methods and materials have been chosen to explore the topic and reveal the phenomenon.

The literature review is structured and logical. Feruza examines the scientific and applied literature on nursing in Kazakhstan, the application of service design in nursing, and opens up

real opportunities to systematically improve the patient and student experience in order to contribute to the sustainable development of healthcare and medical education.

This work is a complex analytical study. The methodology section of **the study** describes the chosen strategy for conducting the literature review and empirical research: document analysis, intervention education for researchers, quantitative and qualitative research methods: interviews, observations and surveys of patients and medical staff, students and teachers. The choice of research methods was reasonable and adequate for the purpose and objectives. The methodology of the study is described in scientific language. The ethical aspects of the study are well presented. The validity and significance of the study are adequately described.

The results of the study are well structured and presented. The results compare well with the literature, highlighting key findings of relevance to healthcare and nursing. The results and conclusions of the work correlate with the aim and objectives. The author, Feruza Sadueva, demonstrates excellent scientific skills and competence in presenting the results, summarising them and concluding the main findings.

This study by Feruza is a significant contribution to the development of modern nursing in Kazakhstan. In a context of transformation of health care and education, it demonstrates an innovative approach to service design that takes into account the real needs of patients. The introduction of service design methods is helping to shape a more flexible and user-centred model of nursing and education services.

The results are of multidisciplinary value: they can be used in the management of healthcare organisations, curriculum development, the professional development of medical staff, and in research on the quality of medical care and education services.

In conclusion, it should be noted that Feruza Sadueva's PhD thesis has been carried out in a responsible manner, with data presented and analysed and synthesised in a scientifically engaging and interesting way.

I recommend that Feruza Sadueva be awarded a doctorate in nursing in the field of medicine and health sciences.

 Prof. Dr. Natalja Istomina

**ПРОФ.ДР. НАТАЛЬЯ ИСТОМИНА
ВИЛЬНЮССКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МЕДИЦИНСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
ИНСТИТУТ НАУК О ЗДОРОВЬЕ**

В Карагандинский медицинский университет

2025-06-18

РЕЦЕНЗИЯ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

Диссертация на соискание степени доктора философии (PhD), 8D10101 "Сестринское дело

САДУЕВА ФЕРУЗА ХАЙДАРАЛИЕВНА

**Совершенствование пациент и студент-центрированной сестринской практики
посредством сервис-дизайн подхода**

Диссертация основана на монографии, состоит из 106 страниц (с приложениями) и соответствует формальным требованиям, предъявляемым к докторским диссертациям по сестринскому делу. Диссертация написана научным языком, стилистические и грамматические ошибки отсутствуют. Выбранная тема является весьма актуальной в современном обществе медицины и здравоохранения, так как впервые в Республике Казахстан проводится комплексное исследование по применению подхода сервисного дизайна в области сестринского дела, как в практике здравоохранения, так и в образовании. Предложена методология апробации сервисного дизайна, разработаны практические рекомендации и материалы для повышения качества сестринских услуг и образовательных программ. Проанализировано 72 литературных источника с преобладанием англоязычных. Также были проанализированы документы. Структура работы логична, все части взаимосвязаны. Феруза опубликовала 4 статьи.

Во введении представлены объект исследования, область и актуальность исследования, его научная новизна и практическая значимость.

Результаты обзора литературы и эмпирического исследования представлены в описательной форме, оформлены в виде таблиц, рисунков и диаграмм. Для изучения

темы и раскрытия феномена были выбраны соответствующие методы и материалы исследования.

Обзор литературы структурирован и логичен. Феруза рассматривает научную и прикладную литературу по сестринскому делу в Казахстане, применение сервисного дизайна в сестринском деле и открывает реальные возможности для систематического улучшения опыта пациентов и студентов, чтобы внести вклад в устойчивое развитие здравоохранения и медицинского образования.

Данная работа представляет собой комплексное аналитическое исследование. В методологическом разделе исследования описана выбранная стратегия проведения обзора литературы и эмпирического исследования: анализ документов, интервенционное обучение исследователей, количественные и качественные методы исследования: интервью, наблюдения и опросы пациентов и медицинского персонала, студентов и преподавателей. Выбор методов исследования был обоснован и адекватен цели и задачам. Методология исследования описана научным языком. Хорошо представлены этические аспекты исследования. Валидность и значимость исследования описаны адекватно.

Результаты исследования хорошо структурированы и представлены. Результаты хорошо согласуются с литературными данными, выделяя ключевые выводы, имеющие значение для здравоохранения и сестринского дела. Результаты и выводы работы соотносятся с целью и задачами. Автор, Феруза Садуева, демонстрирует отличные научные навыки и компетентность в представлении результатов, их обобщении и заключении основных выводов.

Данное исследование Феруза является значительным вкладом в развитие современного сестринского дела в Казахстане. В условиях трансформации здравоохранения и образования оно демонстрирует инновационный подход к проектированию услуг, учитывающий реальные потребности пациентов. Внедрение методов сервисного дизайна способствует формированию более гибкой и ориентированной на пользователя модели сестринских и образовательных услуг.

Результаты исследования имеют междисциплинарное значение: они могут быть использованы в управлении медицинскими организациями, разработке учебных

программ, повышении квалификации медицинского персонала, а также в исследованиях качества медицинского обслуживания и образовательных услуг.

В заключение следует отметить, что кандидатская диссертация Ферузы Садуевой выполнена ответственно, данные представлены, проанализированы и обобщены в научно увлекательной и интересной форме.

Я рекомендую присудить Ферузе Садуевой степень доктора сестринского дела в области медицины и наук о здоровье.

Профессор, д-р Наталья Истомина

