

स्वास्थ्य परिचर्या सेवाओं संबंधी
प्रबंधकीय प्रक्रियाये
(Managerial Process in Health Care Services)

(हिन्दी रुपान्तर : केन्द्रीय अनुवाद ब्यूरो, राजभाषा विभाग)

राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान,
न्यू महरौली रोड, मुनीरका, नई दिल्ली-110067



स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण प्रबन्धन
दूर शिक्षण कार्यक्रम

माड्यूल - 2

स्वास्थ्य परिचर्या सेवाओं संबंधी प्रबंधकीय प्रक्रियायें

(हिन्दी रूपान्तर : केन्द्रीय अनुवाद ब्यूरो, राजभाषा विभाग)

राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान,
न्यू महरौली रोड, मुनीरका, नई दिल्ली-110067



विशेषज्ञ कोर तथा समन्वयन ग्रुप

भारतीय प्रबन्धन संस्थान
कोलकाता

मिश्रा, मधु एस.

भारतीय प्रबन्धन संस्थान,
लखनऊ

चक्रवर्ती एस.

एस.डी.एम. प्रबन्धन विकास संस्थान,
मैसूर

शनमुगम, ए.वी.

अरोड़ा, वी.के. (स्वास्थ्य परामर्शदाता)

राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान,
नई दिल्ली

हेलेन, एच., पूर्व निदेशक
मुराली, आई, पूर्व डीन
भाटिया, जे.आर., पूर्व परामर्शदाता
गुप्ता, संजय, समन्वयक

आभार

कोर ग्रुप इस परियोजना को पूरा करने के लिए स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार से प्राप्त सहयोग तथा विश्व स्वास्थ्य संगठन के दक्षिण-पूर्व एशिया क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा किए गए प्रयासों के लिए आभार प्रकट करता है।

प्रोफेसर जे.पी.गुप्ता, पूर्व निदेशक, राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान, प्रोफेसर जे.के. सेतिया, पूर्व संकाय, आई.आई.एम, अहमदाबाद तथा श्री डी.एच.नाथ, इस परियोजना के पूर्व परामर्शदाता, जो विशेषज्ञ ग्रुप के सदस्य थे तथा जिन्होंने शुरु से ही इन माड्यूलों को तैयार करने में अत्यधिक सहयोग दिया था, के प्रति हम आभार प्रकट करते हैं।

हम प्रोफेसर टी.आर.आनन्द, पूर्व प्रोफेसर, चिकित्सकीय देखरेख एवं अस्पताल प्रशासन, राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान द्वारा प्रदत्त प्रारम्भिक सहयोग एवं समन्वयन के लिए उनका तथा संस्थान के डा.जे.के. दास द्वारा इन माड्यूलों को तैयार करने के कार्य में प्रदत्त निरन्तर सहायता एवं सहयोग के लिए उनका आभार व्यक्त करते हैं।

यह ग्रुप, निम्नलिखित महानुभावों के सहयोग के लिए भी उनका आभारी है, जिन्होंने इन माड्यूलों के मूल लेखन कार्य में अपना योगदान दिया था:

घोष बी.एन.	अखिल भारतीय स्वच्छता एवं लोक स्वास्थ्य संस्थान, कोलकाता
चकवर्ती एस.	भारतीय प्रबन्धन संस्थान, लखनऊ
शनमुगम ए.वी.	भारतीय प्रबन्धन संस्थान, बंगलौर
नाथ डी.एच.	दूर शिक्षण परियोजना, रा.स्वा.प.क.संस्थान

यह ग्रुप निम्नलिखित व्यक्तियों के प्रति भी अपना आभार प्रकट करता है, जिन्होंने इन माड्यूलों को संशोधित करने में अपना योगदान प्रदान किया था:

हेलेन एच.	निदेशक, राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान
शनमुगम ए.वी.	एस.डी.एम. प्रबन्धन विकास संस्थान, मैसूर

प्राक्कथन

प्रिय छात्रों,

इस संशोधित माड्यूल को प्रस्तुत करते हुए मुझे प्रसन्नता का आभास हो रहा है। यह संशोधित माड्यूल अपेक्षाकृत अधिक प्रासंगिक, व्यावहारिक तथा प्रयोक्ताओं के लिए उपयुक्त है। स्वास्थ्य अधिकारी चूंकि जिला स्तर पर स्वास्थ्य प्रणालियों के प्रमुख प्रबन्धक होते हैं, इसलिए स्वास्थ्य और परिवार कल्याण प्रबन्धन कन्सोर्टियम द्वारा उनके लिए दूर शिक्षण कार्यक्रम के माध्यम से विकेन्द्रीकृत प्रशिक्षण पर बल दिया गया था। कार्यनीति यह रही है कि अन्तर-संस्थान संसाधनों की क्षमताओं को इस प्रशिक्षण कार्य में शामिल किया जाए और उसमें सहयोग दिया जाए। इस शिक्षण सामग्री को विकसित करने के लिए राष्ट्रीय स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान ने अन्य प्रमुख स्वास्थ्य संस्थानों तथा भारतीय प्रबन्धन संस्थानों के साथ मिलकर संस्थागत स्तर पर और व्यक्तिगत स्तर पर कार्य किया है।

उन प्रयासों का उल्लेख करना यहां प्रासंगिक होगा जिनके परिणामस्वरूप इन माड्यूलों का सम्पादन तथा सशोधन संभव हो सका। इन माड्यूलों संबंधी शिक्षण सामग्री को तैयार करने के लिए विभिन्न चरणों में कोर ग्रुप तथा विशेषज्ञ ग्रुप की अनेक समीक्षा बैठकें आयोजित की गई थी और कुछेक कार्यशालायें भी आयोजित की गई थी। शिक्षण सामग्री को आवश्यकता अनुरूप व्यावहारिक बनाने के उद्देश्य से सामग्री के प्री-टेस्टिंग चरण में स्वयं जिला स्वास्थ्य प्रबन्धकों से फीड-बैक प्राप्त किया गया था। इस फीड-बैक से सामग्री में आवश्यक सुधार लाने में तथा इसे ऐसी भाषा में तैयार करने में हमें सहायता मिली थी, जिसे आप भली प्रकार समझ सकें। आठ वर्षों से संचालित किए जा रहे इस पाठ्यक्रम के प्रतिभागियों से प्राप्त फीड-बैक से माड्यूलों की उपयोगिता के बारे में कोर ग्रुप को महत्वपूर्ण जानकारी मिली है। माड्यूलों को जीवन की वास्तविक स्थितियों के अनुरूप बनाने संबंधी उनके सुझावों के परिणामस्वरूप हम इन्हें संशोधित करके और उपयोगी बनाने में समर्थ हो सके हैं।

यदि यह माड्यूल पाठकों के लिए सहायक हो सकते हैं, उन्हें संकल्पनाओं का सही स्पष्टीकरण प्रदान कर पाते हैं और पाठकों में अपने संगठन के प्रभावी प्रबंधन के लिए विश्वास उत्पन्न कर पाते हैं, तो यह कोर-ग्रुप के लिए बहुत बड़ी सफलता होगी।

हम आपके सुखद भविष्य की कामना करते हैं।

जून 1999
रा.स्वा.प.क.संस्थान, नई दिल्ली

एम.सी.कपिलाश्रमी
निदेशक

विषय सूची

क्रमांक	विवरण	पृष्ठ संख्या
माड्यूल 2.0	स्वास्थ्य परिचर्या सेवाओं संबंधी प्रबंधकीय प्रक्रियायें	
2.1	प्रस्तावना	
2.2	उद्देश्य	
2	यूनिट	
यूनिट 2.1	प्रबन्धन तथा प्रबन्धकीय प्रक्रिया	
2.1.1	उद्देश्य	
2.1.2	मुख्य पारिभाषिक शब्दावली एवं संकल्पनायें	
2.1.3	प्रस्तावना	
2.1.4	प्रबन्धन के अर्थ, कार्य तथा सिद्धान्त	
2.1.5	प्रबन्धकीय प्रक्रिया	
2.1.6	प्रबन्धकीय प्रक्रिया बनाम कार्य	
2.1.7	यूनिट की समीक्षा संबंधी प्रश्न	
2.1.8	जांच संबंधी मदें	
2.1.9	पढ़ने योग्य पाठन सामग्री	
यूनिट 2.2	समस्याओं के समाधान संबंधी एप्रोच तथा प्रबन्धकीय निर्णयन प्रक्रिया	
2.2.1	उद्देश्य	
2.2.2	मुख्य पारिभाषिक शब्दावली एवं संकल्पनायें	
2.2.3	प्रस्तावना	
2.2.4	समस्या	
2.2.5	स्वास्थ्य परिचर्या सेवाओं संबंधी समस्याओं की पहचान	
2.2.6	समस्याओं की प्राथमिकता निर्धारित करना	
2.2.7	राजनीतिक तथा सामुदायिक बोध एवं समर्थन	
2.2.8	समस्या की परिभाषा	
2.2.9	स्वास्थ्य सेक्टर की प्रबन्धकीय समस्यायें और इनके वर्गीकरण संबंधी प्रणाली	
2.2.10	प्रबन्धकीय समस्याओं तथा इनके समाधान संबंधी एप्रोच	
2.2.11	वर्गीकृत समस्यायें तथा इनके समाधान के लिए विशिष्ट एप्रोच	
2.2.12	यूनिट की समीक्षा संबंधी प्रश्न	
2.2.13	जांच संबंधी मदें	
2.2.14	पढ़ने योग्य पाठन सामग्री	
परिशिष्ट -1		
परिशिष्ट -2		
परिशिष्ट -3		

परिशिष्ट -4