



## मॉडल पाठ्यक्रम

क्यूपी नाम: हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक

क्यूपी कोड: एचएसएस/क्यू6101

क्यूपी संस्करण: 3.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 4

मॉडल पाठ्यचर्या संस्करण: 1.0

हेल्थकेयर सेक्टर स्किल काउंसिल || हेल्थकेयर सेक्टर स्किल काउंसिल, 520, डीएलएफ टॉवर ए, 5वीं मंजिल,  
जसोलाजिला

केंद्र, नई दिल्ली - 110025

# विषयसूची

प्रशिक्षण पैरामीटर्स .....	3
कार्यक्रम अवलोकन .....	4
प्रशिक्षण परिणाम .....	4
अनिवार्य मॉड्यूल.....	4
मॉड्यूल विवरण.....	7
मॉड्यूल 1: हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक के कार्यों का परिचय .....	7
मॉड्यूल 2: सहमति, रिपोर्टिंग और दस्तावेज़ीकरण .....	8
मॉड्यूल 3: फ्रंट डेस्क कामकाज से संबंधित आवश्यक चिकित्सा शब्दावली का परिचय .....	9
मॉड्यूल 4: अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस)- मेडिकल सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन.....	9
मॉड्यूल 5: रोगी के अधिकार और जिम्मेदारियाँ .....	10
मॉड्यूल 6: ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि .....	11
मॉड्यूल 7: भुगतान और बिलिंग .....	13
मॉड्यूल 8: सॉफ्ट स्किल्स और संचार.....	16
मॉड्यूल 9: कार्य सेटिंग्स पर व्यावसायिक व्यवहार.....	17
मॉड्यूल 10: आपातकालीन स्थितियों में अनुकूल वातावरण बनाए रखें।.....	18
मॉड्यूल 11: सुरक्षा और प्राथमिक चिकित्सा.....	19
मॉड्यूल 12: संस्थागत आपातकाल, अग्नि सुरक्षा और सुरक्षा.....	20
मॉड्यूल 13: बुनियादी जीवन समर्थन.....	21
मॉड्यूल 14: संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम.....	25
मॉड्यूल 15: व्यक्तिगत स्वच्छता.....	26
मॉड्यूल 16: जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन.....	27
मॉड्यूल 17: बुनियादी कंप्यूटर ज्ञान.....	28
मॉड्यूल 18: मानव शरीर की मूल संरचना और कार्य.....	29

मॉड्यूल 19: डीजीटी/वीएसक्यू/एन013: रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे) .....	27
अनुलग्नक .....	20
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ .....	21
मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएँ .....	22
मूल्यांकन रणनीति .....	23
संदर्भ .....	25
शब्दकोष .....	25
आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द .....	26

## प्रशिक्षण पैरामीटर्स

क्षेत्र	स्वास्थ्य देखभाल
उप-क्षेत्र	संबद्ध स्वास्थ्य एवं पैरामेडिक्स
पेशा	स्वास्थ्य देखभाल प्रशासन
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ2015/4226.0100
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता और अनुभव	12वीं कक्षा उत्तीर्ण या 10वीं के बाद 3 वर्षीय नियमित डिप्लोमा का दूसरा वर्ष पूरा किया या 2 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 10वीं कक्षा उत्तीर्ण या 1 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 11वीं कक्षा उत्तीर्ण या 1.5 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 3.5 की पिछली प्रासंगिक योग्यता या 3 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ लेवल 3 की पिछली प्रासंगिक योग्यता या 10वीं कक्षा उत्तीर्ण और निरंतर स्कूली शिक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	लागू नहीं
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	अठारह वर्ष
अंतिम बार समीक्षा की गई	28/07/2022
अगली समीक्षा तिथि	28/07/2025
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	28/07/2022
क्यूपी संस्करण	3.0

मॉडल पाठ्यचर्या निर्माण तिथि	28/07/2022
मॉडल पाठ्यक्रम आज तक मान्य है	28/07/2025
मॉडल पाठ्यचर्या संस्करण	1.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	900 घंटे.
पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि	900 घंटे.

## कार्यक्रम अवलोकन

यह अनुभाग कार्यक्रम की अवधि के साथ-साथ उसके अंतिम उद्देश्यों का सारांश प्रस्तुत करता है।

### प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी को सूचीबद्ध ज्ञान और कौशल हासिल कर लेना चाहिए।

- हेल्थकेयर संगठन में आने वाले कर्मियों को परामर्श देने और प्रबंधित करने में उनके कौशल और क्षमताओं को बढ़ाएं
- हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक के रूप में संसाधन प्रबंधन, वकालत में उनके ज्ञान को बढ़ाएं
- ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि बढ़ाएँ
- बिलिंग गतिविधियों का प्रदर्शन करें
- अस्पताल सूचना प्रणाली को बनाए रखने के लिए चिकित्सा सॉफ्टवेयर पर काम करने के कौशल को बढ़ाएं
- हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक के पेशेवर व्यवहार, व्यक्तिगत गुणों और विशेषताओं का प्रदर्शन करें
- मरीजों/देखभालकर्ताओं/आगंतुकों को सीधे संबंधित विभाग या प्राधिकारियों के पास भेजें
- जैव-चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन की सही विधि का प्रदर्शन करें
- चिकित्सा और सुविधा आपात स्थिति की स्थिति में बुनियादी जीवन समर्थन, कार्डियो पल्मोनरी पुनर्जीवन और अन्य कार्यों का प्रदर्शन करें
- अच्छा संचार प्रदर्शित करें, सटीक और उचित तरीके से संवाद करें।
- दूसरों के साथ मिलजुल कर रहें, उनके साथ काम करें और सहयोग करें
- समय-सीमा के अनुसार उच्च अधिकारियों को चिंताओं/मुद्दों/चुनौतियों की रिपोर्ट करें

### अनिवार्यमॉड्यूल

तालिका क्यूपी के अनिवार्य एनओएस के अनुरूप मॉड्यूल और उनकी अवधि को सूचीबद्ध करती है।

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	सिद्धांत अवधि	व्यावहारिक अवधि	नौकरी पर प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	नौकरी पर प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
एचएसएस/एन6101: अस्पताल के फ्रंट डेस्क पर आवंटित कार्य पूरा करें	60:00	60:00	90:00	00:00	210:00
मॉड्यूल 1: हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक के कार्यों का परिचय	15:00	05:00	00:00	00:00	

मॉड्यूल 2: सहमति, रिपोर्टिंग और दस्तावेजीकरण	20:00 बजे	15:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 3: फ्रंट डेस्क कार्यप्रणाली से संबंधित आवश्यक चिकित्सा शब्दावली का परिचय	15:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 4: अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस)- मेडिकल सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन	10:00	30:00	00:00	00:00	
<b>एचएसएस/एन6102: ग्राहक सेवा उत्कृष्टता एवं रोगी संतुष्टि सुनिश्चित करें</b>	<b>60:00</b>	<b>60:00</b>	<b>75:00</b>	<b>00:00</b>	<b>195:00</b>
मॉड्यूल 5: मरीज के अधिकार और जिम्मेदारियाँ	35:00	20:00 बजे	00:00	00:00	
मॉड्यूल 6: ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि	25:00	40:00	00:00	00:00	
<b>एचएसएस/एन6103: बिलिंग गतिविधियाँ निष्पादित करें</b>	<b>30:00</b>	<b>60:00</b>	<b>45:00</b>	<b>00:00</b>	<b>135:00</b>
मॉड्यूल 7: भुगतान और बिलिंग	30:00	60:00	00:00	00:00	
<b>एचएसएस/एन9615: सहकर्मियों, रोगियों और अन्य लोगों के साथ पारस्परिक संबंध बनाए रखें</b>	<b>10:00</b>	<b>20:00 बजे</b>	<b>15:00</b>	<b>00:00</b>	<b>45:00</b>
मॉड्यूल 8: सॉफ्ट स्किल्स और संचार	10:00	20:00 बजे	00:00	00:00	
<b>एचएसएस/एन9616: पेशेवर और औषधीय- कानूनी आचरण बनाए रखें</b>	<b>15:00</b>	<b>15:00</b>	<b>15:00</b>	<b>00:00</b>	<b>45:00</b>

मॉड्यूल 9: कार्य सेटिंग्स पर व्यावसायिक व्यवहार	15:00	15:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन9617: एक सुरक्षित, स्वस्थ और संरक्षित वातावरण बनाए रखें	30:00	30:00	15:00	00:00	75:00
मॉड्यूल 10: आपातकालीन स्थितियों में अनुकूल वातावरण बनाए रखें	05:00	05:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 11: सुरक्षा एवं प्राथमिक चिकित्सा	10:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 12: संस्थागत आपात स्थिति, अग्नि सुरक्षा और सुरक्षा	05:00	05:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 13: बुनियादी जीवन समर्थन	10:00	10:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन9618: बायोमेडिकल अपशिष्ट निपटान प्रोटोकॉल सहित संक्रमण नियंत्रण नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करें	30:00	30:00	15:00	00:00	75:00
मॉड्यूल 14: संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम	15:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 15: व्यक्तिगत स्वच्छता	05:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 16: जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन	10:00	10:00	00:00	00:00	
<b>ब्रिज मॉड्यूल</b>	<b>35:00</b>	<b>25:00</b>	<b>00:00</b>	<b>00:00</b>	<b>60:00</b>
मॉड्यूल 17: बुनियादी कंप्यूटर ज्ञान	20:00	15:00	00:00	00:00	



मॉड्यूल 18: मानव शरीर की मूल संरचना और कार्य	15:00	10:00	00:00	00:00	
<b>कुल</b>	<b>270:00</b>	<b>300:00</b>	<b>270:00</b>	<b>00:00</b>	<b>840:00</b>
मॉड्यूल 19: रोजगार कौशल (60 घंटे): डीजीटी/वीएसक्यू/एन0 102	60:00	00:00	00:00	00:00	
<b>कुल अवधि</b>	<b>330:00</b>	<b>300:00</b>	<b>270:00</b>	<b>00:00</b>	<b>900:00</b>

## मॉड्यूल विवरण

### मॉड्यूल 1: हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक के कार्यों का परिचय

यहां मैप किया गया: HSS/N6101

#### टर्मिनल परिणाम:

- हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक की प्रमुख भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ निभाएँ।

अवधि:15:00	अवधि:05:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक के कार्यों का वर्णन करें जैसे:- हेल्प डेस्क प्रबंधन, कॉल सेंटर / अपॉइंटमेंट हैंडलिंग / फ्रंट ऑफिस डेटा प्रबंधन</li> <li>निवारक स्वास्थ्य कार्यक्रम प्रबंधन के बारे में वर्णन करें</li> <li>रिपोर्ट वितरण प्रक्रिया का वर्णन करें</li> <li>कर्मचारियों की जिम्मेदारियों का वर्णन करें जैसे समय की पाबंदी, अनुशासन, सत्यनिष्ठा, शिकायत निवारण प्रक्रिया</li> <li>मरीजों की विभिन्न श्रेणियों - भुगतान/गैर-भुगतान, आपातकालीन, वीआईपी आदि को संभालने पर चर्चा करें।</li> <li>क्रोधित ग्राहकों और रोगी उपस्थित लोगों से निपटने का वर्णन करें</li> <li>रोगी की संतुष्टि सुनिश्चित करना - फ्रंट ऑफिस का योगदान</li> <li>स्वास्थ्य देखभाल संगठन में रोगी/देखभालकर्ता/आगंतुकों के आराम के लिए आवश्यक बुनियादी घटकों को समझें</li> <li>एक सकारात्मक व्यक्तिगत छवि प्रस्तुत करें.</li> <li>गुणवत्ता सुधार प्रक्रिया को परिभाषित करें</li> <li>ओपीडी प्रबंधन पर चर्चा करें: ओपीडी समय, अनुसूची, पंजीकरण, बिलिंग आदि।</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को दर्शाने वाला एक फ्लो चार्ट बनाएं।</li> </ul>

**कक्षा सहायक:**

चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर

**उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ**

ऑडियो विजुअल सहयोगी, व्हाइट बोर्ड प्रोजेक्टर टेबल चेयर इंटरनेट चार्ट पोस्टर

## मॉड्यूल 2: सहमति, रिपोर्टिंग और दस्तावेज़ीकरण

यहां मैप किया गया: **HSS/N6101**,

### टर्मिनल परिणाम:

- डेटाबेस और रिकॉर्ड के भंडारण और प्रतिधारण और पुनर्प्राप्ति के तकनीकी कौशल का प्रदर्शन करें।
- अभिलेखों की गोपनीयता बनाए रखें।
- लिखित सहमति लेने की विधि प्रदर्शित करें।

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 15:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक के लिए अभ्यास के दायरे को परिभाषित करें</li> <li>• सहमति को परिभाषित करें तथा सहमति प्राप्त करने की विधियों पर चर्चा करें।</li> <li>• विभिन्न रिकॉर्डों को बनाए रखने और उन्हें प्राप्त करने के तरीके के महत्व को समझें।</li> <li>• अस्पताल के फ्रंट डेस्क समन्वयक द्वारा रखे जाने वाले विभिन्न प्रकार के रिकॉर्डों की व्याख्या करें</li> <li>• विभिन्न अभिलेखों के आवश्यक घटकों और दस्तावेज़ीकरण की विधि और उनकी पुनर्प्राप्ति का प्रदर्शन करें।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• विभिन्न रूपों और प्रारूप में डेटा दर्ज करें मानक दिशानिर्देशों के अनुसार.</li> <li>• डेटाबेस और रिकॉर्ड के भंडारण और प्रतिधारण और पुनर्प्राप्ति के तकनीकी कौशल का प्रदर्शन करें।</li> <li>• लिखित सहमति लेने की विधि प्रदर्शित करें</li> <li>• ग्राहक की प्रक्रिया संबंधी जानकारी रिकॉर्ड करने के लिए दस्तावेज़ों का एक नमूना सेट बनाएं।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
रिपोर्ट और अस्पताल दस्तावेज़ों के नमूना प्रारूप, सहमति के विभिन्न रूप	

### मॉड्यूल 3: फ्रंट डेस्क कार्यप्रणाली से संबंधित आवश्यक चिकित्सा शब्दावली का परिचय।

यहां मैप किया गया: **HSS/N6101**

#### टर्मिनलपरिणाम:

- फ्रंट डेस्क कार्यप्रणाली से संबंधित आवश्यक चिकित्सा शब्दावली का वर्णन करें।

अवधि:15:00	अवधि:10:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• सहकर्मियों, रोगियों और परिवार के साथ दैनिक गतिविधियों में संबंधित चिकित्सा शब्दावली के उचित उपयोग को समझें</li> <li>• अस्पताल के बारे में समझें एचसीओ/सेवाओं के साथ उपलब्ध विभाग/निदान और रोगी को सटीक इकाई तक निर्देशित करना</li> <li>• चिकित्सा शर्तों और संबंधित टैरिफ/छूट/पदोन्नति की पहचान करने में सक्षम, जिसकी सलाह संबंधित रोगियों/देखभालकर्ताओं को दी जा सकती है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मानव अंग प्रणाली के 3डी मॉडल का उपयोग करके शरीर के विभिन्न अंगों/अंगों की पहचान करें।</li> <li>• प्रत्येक मानव शरीर प्रणाली की कार्यप्रणाली को दर्शाने वाले विभिन्न कामकाजी मॉडल डिज़ाइन करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर, एवी एड्स मानव शरीर की संरचना और कार्य को समझना	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
मानव शरीर और सहायक अंगों के 3डी मॉडल, मानव कंकाल प्रणाली का मॉडल, अंग का नमूना	

## मॉड्यूल 4: अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस) - चिकित्सा सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग

यहां मैप किया गया: HSS/N6101,

### टर्मिनल परिणाम:

- कंप्यूटर और इंटरनेट संचालन के उपयोग का प्रदर्शन करें।
- अपने कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।

अवधि:10:00	अवधि:30:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• एचआईएस में रोगी पंजीकरण के लिए विभिन्न तौर-तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• उसकी विभिन्न विशेषताओं का वर्णन करें</li> <li>• एचआईएस के लिए रोगी/परिचारकों द्वारा ली जाने वाली महत्वपूर्ण जानकारी और प्रमाण-पत्रों के बारे में वर्णन करें</li> <li>• एचआईएस की बुनियादी कार्यप्रणाली का वर्णन करें</li> <li>• गैर-अनुपालन के मामले में एस्केलेशन मैट्रिक्स का वर्णन करें</li> <li>• आवश्यकता पड़ने पर HIS की कार्यशील स्थिति का आकलन करें</li> <li>• आगंतुकों/रोगी आदि का डेटाबेस बनाए रखें।</li> <li>• इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड/मेडिकल रिकॉर्ड/कम्प्यूटरीकृत रोगी रिकॉर्ड सिस्टम के महत्व का वर्णन करें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ग्राहक आहार संबंधी जानकारी पर एक नमूना रिकॉर्ड तैयार करने के लिए अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस) के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> <li>• एचएमआईएस से रोगी की जानकारी और क्रेडेंशियल निकालने की तकनीकों का प्रदर्शन करें।</li> <li>• एचएमआईएस में रोगी डेटा/मेडिकल रिकॉर्ड संग्रहीत करने की तकनीक का प्रदर्शन करें।</li> <li>• विभिन्न रूपों और प्रारूप में डेटा दर्ज करें मानक दिशानिर्देशों के अनुसार.</li> <li>• ग्राहक की प्रक्रिया संबंधी जानकारी रिकॉर्ड करने के लिए दस्तावेजों का एक नमूना सेट बनाएं।</li> <li>• प्रदर्शित करें कि सभी को कैसे संकलित किया जाए नमूना प्रारूपों में प्रासंगिक जानकारी क्लाइंट का डेटाबेस बनाने के लिए आवश्यक है।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर,	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
इंटरनेट सुविधा वाला कंप्यूटर और सॉफ्टवेयर का नवीनतम संस्करण, एचआईएस सॉफ्टवेयर	

## मॉड्यूल 5: मरीज़ के अधिकार और जिम्मेदारियाँ

यहां मैप किया गया: एचएसएस/एन6102

### टर्मिनल परिणाम:

- रोगी के अधिकारों और जिम्मेदारियों को समझाइये।

<b>अवधि:</b> 35:00	<b>अवधि:</b> 20:00 बजे
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• कार्य क्षेत्र पर लागू विभिन्न रोगी अधिकारों और जिम्मेदारियों का वर्णन करें</li> <li>• रोगी के अधिकारों को बनाए रखने में स्वयं की भूमिका का वर्णन करें</li> <li>• संगठनात्मक नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार किसी भी विचलन या गैर-अनुरूपता के मामले में सक्षम प्राधिकारी से संपर्क करें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• मरीजों के अधिकारों और जिम्मेदारियों पर एक चार्ट तैयार करें</li> <li>• रोगी कल्याण प्रणाली से संबंधित नीतियों/योजनाओं/प्रावधानों आदि पर एक चार्ट तैयार करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
पीपीई, हाथ धोने का क्षेत्र, सिंक, तौलिया, अलग-अलग रंग के डिब्बे आदि	

## मॉड्यूल 6: ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि

यहां मैप किया गया: एचएसएस/एन6102

### टर्मिनल परिणाम:

- रोगी के अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों का वर्णन करें
- रोगी की आवश्यकताओं को पहचानें

अवधि:25:00	अवधि:40:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• समाधान खोजने के लिए रोगियों/देखभालकर्ताओं की आवश्यकताओं की पहचान करें</li> <li>• आंतरिक प्रक्रिया के बारे में पर्याप्त जानकारी रखें /पदोन्नति/टैरिफ/योजनाएं/लाभ जो रोगियों को प्रदान किए जा सकते हैं</li> <li>• मरीज/आगंतुकों के साथ सहानुभूतिपूर्ण संबंध बनाएं</li> <li>• उचित भाषा और लहजे का प्रयोग करें और प्रश्नों को ध्यान से सुनें</li> <li>• लिंग/संस्कृति/उम्र/सामाजिक अंतर/भाषा आदि के बावजूद सभी के प्रति संवेदनशीलता और पर्याप्त समर्थन दिखाएं।</li> <li>• उचित शारीरिक भाषा और ड्रेस कोड बनाए रखें</li> <li>• आगंतुकों से प्रतिक्रिया मांगें</li> <li>• संस्कृति और भाषा में भिन्नता वाले विदेशी ग्राहकों का प्रबंधन सुनिश्चित करना।</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• किसी स्वास्थ्य सेवा संगठन की नीतियों और प्रक्रिया, योजना पर एक नमूना चार्ट तैयार करें।</li> <li>• मरीज की ज़रूरतों का एक चार्ट तैयार करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
उपकरण, उपकरण, ट्रॉली, बिस्तर, रिपोर्ट और अस्पताल के दस्तावेजों के नमूना प्रारूप, उपभोग्य वस्तुएं, सर्जिकल उपकरण आदि	



## मॉड्यूल 7: भुगतान और बिलिंग

### यहां मैप किया गया: एचएसएस/एन6103

#### टर्मिनल परिणाम:

- भुगतान के विभिन्न तरीकों के उपयोग का प्रदर्शन करें।
- स्कैनिंग, स्वैपिंग और लेनदेन की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:30:00	अवधि:60:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• स्वास्थ्य सेवा उद्योग में उपयोग किए जाने वाले भुगतान के विभिन्न तरीकों के बारे में बताएं।</li> <li>• आगंतुकों/देखभालकर्ताओं से भुगतान प्राप्त करने की प्रक्रिया के बारे में चर्चा करें और संगठनात्मक प्रोटोकॉल और प्रक्रिया के अनुसार अधिकारियों को प्रस्तुत करें।</li> <li>• करेंसी नोटों की प्रामाणिकता की जांच के बारे में चर्चा करें।</li> <li>• संगठनात्मक प्रोटोकॉल और प्रक्रिया के अनुसार आवश्यकता पड़ने पर देखभालकर्ताओं को बिल प्रदान करने या जारी करने की प्रक्रिया समझाएं।</li> <li>• उपलब्ध विभिन्न टीपीए/बीमा सेवाओं का वर्णन करें।</li> <li>• लेनदेन/भुगतान के लिए बार कोड स्कैनिंग और कार्ड स्वैपिंग की आवश्यकता और उपयोग को समझाएं।</li> <li>• विभिन्न प्रकार के करों (वैट, सेवा कर, जीएसटी आदि) या लागू होने वाले करों का विवरण बताएं।</li> <li>• बुनियादी लेखांकन सिद्धांतों की व्याख्या करें।</li> <li>• विभिन्न राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना और लाभार्थियों के बारे में वर्णन करें।</li> <li>• भुगतान प्रक्रिया के एक भाग के रूप में विदेशी मुद्रा प्राप्त करने के बारे में वर्णन करें</li> <li>• INR के संदर्भ में विभिन्न अंतर्राष्ट्रीय मुद्राओं और उनके मूल्यों के बारे में वर्णन करें</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• भुगतान प्रक्रिया के विभिन्न तरीकों के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> <li>• बिल बनाने के लिए मशीन का उपयोग करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।</li> <li>• बार कोड स्कैनिंग, स्वैपिंग मशीन और लेनदेन मशीन के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> <li>• करेंसी नोटों की प्रामाणिकता की जाँच करने की विधि का प्रदर्शन करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर,	

**उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ**

ऑडियो विजुअल सहयोगी, चार्ट, पोस्टर, नमूना मुद्रा, नकली मुद्राएं, सच्ची मुद्राएं पीबीएक्स मशीन

मॉड्यूल 8: सॉफ्ट स्किल्स और संचार

यहां मैप किया गया: HSS/N9615,

टर्मिनल परिणाम:

- चिकित्सकों, नैदानिक और तकनीकी कर्मचारियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें।
- असाइनमेंट को समय पर पूरा करने के लिए काम को व्यवस्थित और प्राथमिकता दें।
- विवादों से निपटते समय संगठनात्मक आचार संहिता का पालन करें।

अवधि:10:00	अवधि:20:00 बजे
<p><b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रभावी संचार की कला को समझें</li> <li>• प्रभावी और सहानुभूतिपूर्ण संचार के माध्यम से मरीजों और परिवार को संभालने में सक्षम</li> <li>• संचार में चिकित्सा शब्दावली का उपयोग करके साथियों/सहकर्मियों के साथ प्रभावी संचार को संभालने में सक्षम</li> <li>• बुनियादी पढ़ने और लिखने के कौशल सीखें</li> <li>• वाक्य निर्माण सीखें</li> <li>• व्याकरण और रचना सीखें</li> <li>• जानें कि शब्दावली कैसे बढ़ाएं</li> <li>• लक्ष्य निर्धारण, टीम निर्माण, टीम कार्य, समय प्रबंधन, सोच और तर्क करना और दूसरों के साथ संवाद करना सीखें</li> <li>• समस्या समाधान सीखें</li> <li>• चिकित्सा सेवा में ग्राहक सेवा और सेवा उत्कृष्टता की आवश्यकता को समझें</li> <li>• आपत्ति प्रबंधन सीखें</li> <li>• टेलीफोन और ईमेल शिष्टाचार सीखें</li> <li>• कुशलतापूर्वक कार्य करने के लिए अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी का विश्लेषण, मूल्यांकन और लागू करना सीखें</li> <li>• तेजी से बदलती परिस्थितियों को पहचानना सीखें और उसके अनुसार खुद को ढालें</li> </ul>	<p><b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रभावी संचार सुनिश्चित करने के लिए तकनीकी शब्दों के उपयोग से संबंधित दिशानिर्देश लागू करें।</li> <li>• दैनिक गतिविधियों के दौरान समय प्रबंधन कौशल लागू करें।</li> <li>• लिखित संचार के दौरान पढ़ने और लिखने के कौशल के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> <li>• विभिन्न स्थितियों में समस्या समाधान और निर्णय लेने के कौशल का प्रदर्शन करें।</li> <li>• विभिन्न टीम गतिविधियों में टीम-वर्क और कार्य प्राथमिकता के कौशल का प्रदर्शन करें।</li> <li>• टेलीहेल्थ सेवाएं प्रदान करते समय प्रभावी रोगी-केंद्रित दृष्टिकोण लागू करें।</li> <li>• बुनियादी टेलीफोन और ईमेल शिष्टाचार प्रदर्शित करें।</li> <li>• अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी के साथ रिपोर्ट को पूरा करने के लिए विश्लेषणात्मक कौशल लागू करें।</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• निर्णय लेने की क्षमता सीखें</li><li>• कार्य की योजना और संगठन सीखें।</li></ul>	
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
मानव शरीर और सहायक अंगों के 3डी मॉडल, मानव कंकाल प्रणाली का मॉडल, अंग का नमूना	

## मॉड्यूल 9: कार्य सेटिंग्स पर व्यावसायिक व्यवहार

यहां मैप किया गया: HSS/N9616,

### टर्मिनलपरिणाम:

- संगठन में सहकर्मियों के साथ व्यावसायिक संबंध बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें।

अवधि:15:00	अवधि:15:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>शांतिपूर्ण वातावरण की स्थापना एवं उसे कायम रखने के कारकों का वर्णन करें</li> <li>काम करते समय पालन किए जाने वाले सामान्य और विशिष्ट शिष्टाचार सीखें</li> <li>संगठनात्मक पदानुक्रम और रिपोर्टिंग के अनुपालन की आवश्यकता को समझें</li> <li>कानूनी और नैतिक मुद्दों को समझें</li> <li>संसाधनों के संरक्षण के महत्व को समझें</li> <li>अपनी सीमाओं, भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को समझें</li> <li>समझें कि किसी के अभ्यास को सूचित करने के लिए साक्ष्य के रूप में प्रासंगिक अनुसंधान आधारित प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों का उपयोग कैसे करें</li> <li>समझें कि एक व्यक्ति और एक टीम के सदस्य के रूप में अच्छे अभ्यास को कैसे बढ़ावा देना और प्रदर्शित करना है और ऐसा करने का कारण क्या है।</li> <li>यदि आप सर्वोत्तम अभ्यास के साथ अद्यतन नहीं रहते हैं तो गुणवत्ता और सुरक्षा के जोखिमों को समझें</li> <li>समझें कि आपको अभ्यास की गुणवत्ता और सुरक्षा के लिए संभावित जोखिमों का प्रबंधन कैसे करना है</li> <li>समझें कि अपने काम की गुणवत्ता का मूल्यांकन और चिंतन कैसे करें और निरंतर सुधार करें</li> <li>हर समय सर्वोत्तम अभ्यास दिशानिर्देशों का उपयोग करने के महत्व को समझें, और यह देखने</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>पेशेवर शिष्टाचार और नैतिकता पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें।</li> <li>नैतिक और कानूनी मुद्दों पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें।</li> </ul>

<p>के लिए कि क्या कोई सुधार करने की आवश्यकता है, स्वयं का मूल्यांकन करने के महत्व को समझें।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• कानून, प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों और संगठनात्मक प्रणालियों और आवश्यकताओं के साथ व्यक्तियों या टीम के अनुपालन के महत्व को समझें</li> <li>• समझें कि रिपोर्ट कैसे करें और जोखिम को कैसे कम करें</li> <li>• समझें कि कब दूसरों से समर्थन मांगना है।</li> </ul>	
<p><b>कक्षा सहायक:</b></p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर, एवी एड्स मानव शरीर की संरचना और कार्य को समझना</p>	
<p><b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b></p>	
<p>मानव शरीर और सहायक अंगों के 3डी मॉडल, मानव कंकाल प्रणाली का मॉडल, अंग का नमूना</p>	

## मॉड्यूल 10: आपातकालीन स्थितियों में अनुकूल वातावरण बनाए रखें

यहां मैप किया गया: HSS/N9617,

### टर्मिनल परिणाम:

- कार्यस्थल पर सुरक्षा के लिए प्रोत्साहित करें.
- कार्यस्थल पर सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करें!
- जब भी आवश्यकता हो, चिकित्सा आपातकालीन स्थितियों में बुनियादी जीवन समर्थन या बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करें

अवधि:05:00	अवधि:05:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• रोगी को सुरक्षित और आरामदायक महसूस कराने के लिए आवश्यक चीजों का वर्णन करें</li> <li>• किसी के स्वास्थ्य पर आराम के प्रभाव का वर्णन करें</li> <li>• स्वच्छता एवं स्वच्छता वातावरण के महत्व एवं कार्यप्रणाली का वर्णन करें</li> <li>• सेटिंग्स के अनुसार मरीजों के वातावरण में भिन्नता का वर्णन करें: सड़क, घर, एम्बुलेंस, अस्पताल, आदि।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• एक संस्थागत आपातकाल को दर्शाने वाली मॉक ड्रिल में अस्पताल के आपातकालीन कोड और बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> <li>• विभिन्न प्रकार के सुरक्षात्मक उपकरणों जैसे संयम और सुरक्षा उपकरणों को दर्शाने वाला एक चार्ट बनाएं।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
क्रैश कार्ट ट्रॉली, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स, सीपीआर नर्सिंग मैनिकिन, वयस्क मास्क के साथ अम्बु बैग, टॉर्च, शारीरिक संयम, आग बुझाने का यंत्र	

## मॉड्यूल 11: सुरक्षा, और प्राथमिक चिकित्सा

यहां मैप किया गया: HSS/N9617,

### टर्मिनल परिणाम:

- संस्थागत आपात स्थितियों का सुरक्षित और उचित तरीके से जवाब दें
- जब भी आवश्यकता हो, चिकित्सीय आपातकालीन स्थितियों में बुनियादी प्राथमिक उपचार करें।

अवधि:10:00	अवधि:10:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• सामान्य आपातकालीन स्थितियों का वर्णन करें और चिकित्सा आपात स्थिति में क्या करें</li> <li>• प्राथमिक चिकित्सा की मूल बातें बताएं</li> <li>• आत्म-सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए समझ और सावधानियां विकसित करना</li> <li>• मरीजों को चलते समय देखभाल प्रदान करें और स्थानांतरित करना आवश्यक है</li> <li>• सुरक्षात्मक उपकरणों (संयम, सुरक्षा उपकरण) के उपयोग का प्रदर्शन करें</li> <li>• समय पर उचित प्राधिकारी से सहायता प्राप्त करना</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• एक संस्थागत आपातकाल को दर्शाने वाली मॉक ड्रिल में अस्पताल के आपातकालीन कोड और बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> <li>• विभिन्न प्रकार के सुरक्षात्मक उपकरणों जैसे संयम और सुरक्षा उपकरणों को दर्शाने वाला एक चार्ट बनाएं।</li> <li>• सामान्य आपातकालीन स्थितियों और उसके रेफरल तंत्र को दर्शाने वाला एक फ्लो चार्ट बनाएं।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
क्रैश कार्ट ट्रॉली, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स, सीपीआर नर्सिंग मैनिकिन, वयस्क मास्क के साथ अम्बु बैग, टॉर्च, शारीरिक संयम, आग बुझाने का यंत्र	



## मॉड्यूल 12: संस्थागत आपात स्थिति, अग्नि सुरक्षा और सुरक्षा

यहां मैप किया गया: HSS/N9617,

### टर्मिनल परिणाम:

- संस्थागत आपात स्थितियों का सुरक्षित और उचित तरीके से जवाब दें
- जब भी आवश्यकता हो, चिकित्सा आपातकालीन स्थितियों में बुनियादी जीवन समर्थन या बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करें

अवधि:05:00	अवधि:05:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• आग लगने या किसी संस्थागत आपातकाल की स्थिति में शुरू की जाने वाली कार्रवाइयों के बारे में जानें</li> <li>• अग्निशामक यंत्र का उपयोग कैसे करें इसका वर्णन करें</li> <li>• व्यक्तियों के संदिग्ध व्यवहार को समझें और उस पर नज़र रखें।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• एक संस्थागत आपातकाल को दर्शाने वाली मॉक ड्रिल में अस्पताल के आपातकालीन कोड और बुनियादी अग्नि सुरक्षा के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> <li>• अग्निशामक यंत्र के उपयोग की सही तकनीक का प्रदर्शन करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
आपातकालीन कोड, अग्निशामक यंत्र, प्रदर्शित करने के लिए चार्ट, सामान्य स्वास्थ्य स्थिति से विचलन (चिह्न और लक्षण)	

## मॉड्यूल 13: बुनियादी जीवन समर्थन

यहां मैप किया गया: HSS/N9617,

### टर्मिनल परिणाम:

- जब भी आवश्यकता हो, चिकित्सीय आपातकालीन स्थितियों में सीपीआर करें।

अवधि:10:00	अवधि:10:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>सामान्य आपातकालीन स्थितियों का वर्णन करें और चिकित्सा आपात स्थिति में क्या करें</li> <li>हृदयाघात की पहचान का वर्णन करें</li> <li>बुनियादी जीवन समर्थन के सिद्धांतों को समझें (जीवित रहने की वयस्क श्रृंखला, सीपीआर देने की सीएबीडी)</li> <li>छाती के संपीड़न, वेंटिलेशन और मूल्यांकन चरणों के सही प्रोटोकॉल का वर्णन करें</li> <li>एकल बचावकर्ता और दो बचावकर्ता सीपीआर में अंतर करें</li> <li>उन स्थितियों का वर्णन करें जब दम घुटता है</li> <li>दम घुटने के दौरान जीवनदान देने के प्रोटोकॉल का वर्णन करें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सीपीआर की सही तकनीक का प्रदर्शन करें।</li> <li>एकल बचावकर्ता और दो बचावकर्तियों के साथ छाती को दबाने और वेंटिलेशन की सही तकनीक का प्रदर्शन करें।</li> <li>चोकिंग के दौरान पेट पर जोर लगाने और सीपीआर की सही तकनीक का प्रदर्शन करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
क्रैश कार्ट ट्रॉली, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स, सीपीआर नर्सिंग मैनिकिन, वयस्क मास्क के साथ अम्बु बैग, टॉर्च, शारीरिक संयम, आग बुझाने का यंत्र	

**टर्मिनल परिणाम:**

- स्व-स्वच्छता की तकनीक विकसित करें
- दैनिक गतिविधियों के दौरान संक्रमण नियंत्रण नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करें

अवधि:15:00	अवधि:10:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• सामान्य स्वास्थ्य से विचलन को पहचानें</li> <li>• विभिन्न प्रकार के स्पिलेज और उनके प्रबंधन को समझें</li> <li>• हाथ की स्वच्छता की समझ: संक्रमण नियंत्रण/एक्सपोज़र नियंत्रण/पीपीई</li> <li>• अस्पताल/आपातकालीन जनित संक्रमणों को समझें</li> <li>• सुई छड़ी की चोट की रोकथाम और उपचार को समझें</li> <li>• घटना रिपोर्टिंग के बारे में समझें.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• स्पिल प्रबंधन के चरणों का प्रदर्शन करें।</li> <li>• हाथ की स्वच्छता की प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें।</li> <li>• पीपीई पहनने और उतारने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
स्वच्छता, संक्रमण नियंत्रण और अपशिष्ट निपटान प्रथाओं को दर्शाने वाले ई-मॉड्यूल	

**टर्मिनल परिणाम:**

- स्व-स्वच्छता की तकनीक विकसित करें
- दैनिक गतिविधियों के दौरान संक्रमण नियंत्रण नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करें

अवधि:05:00	अवधि:10:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• स्वस्थ जीवन की अवधारणा की समझ विकसित करें</li> <li>• हाथ की स्वच्छता की समझ और प्रक्रियाएं विकसित करें</li> <li>• स्वयं को संवारने और रखरखाव की तकनीक विकसित करें</li> <li>• पीपीई के उपयोग की तकनीकों से लैस: आवश्यकता और प्रकार</li> <li>• सामान्य संक्रामक रोगों के खिलाफ टीकाकरण: स्वयं, रोगियों के स्वास्थ्य जोखिमों को कम करने के लिए टीकाकरण।</li> <li>• स्वास्थ्य देखभाल कर्मियों के लिए अनिवार्य, अत्यधिक अनुशंसित और अन्य टीकों को समझें।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• हाथ की स्वच्छता की प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें।</li> <li>• पीपीई पहनने और उतारने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।</li> <li>• सामान्य संक्रामक रोगों के विरुद्ध टीकाकरण के महत्व पर एक भूमिका निभाएँ।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
स्वच्छता, संक्रमण नियंत्रण और अपशिष्ट निपटान प्रथाओं को दर्शाने वाले ई-मॉड्यूल	

**मॉड्यूल 16: जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन**

**टर्मिनल परिणाम:**

- विभिन्न प्रकार के बायोमेडिकल कचरे का उचित रंग कोडित डिब्बे/कंटेनरों में निपटान करें।
- दैनिक गतिविधियों के दौरान बायोमेडिकल अपशिष्ट निपटान प्रणाली के स्थानीय दिशानिर्देश लागू करें।

अवधि:10:00	अवधि:05:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• विभिन्न प्रकार के बायोमेडिकल कचरे को वर्गीकृत करें।</li> <li>• जैव-चिकित्सा अपशिष्ट के उचित और सुरक्षित निपटान, परिवहन और उपचार के महत्व और तंत्र की व्याख्या करें।</li> <li>• बायोमेडिकल कचरे के निपटान के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के रंग कोडित डिब्बे/कंटेनरों की पहचान करें।</li> <li>• बायोमेडिकल अपशिष्ट निपटान के स्थानीय दिशानिर्देशों का पालन करने के महत्व को समझाएं।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• स्थानीय दिशानिर्देशों का पालन करते हुए बायोमेडिकल कचरे को अलग करें।</li> <li>• विभिन्न प्रकार के बायोमेडिकल कचरे और बायोमेडिकल कचरे के निपटान के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के रंग कोडित डिब्बे/कंटेनरों को दर्शाने वाला एक चार्ट बनाएं।</li> <li>• बायोमेडिकल कचरे के परिवहन और उपचार की संरचना के बारे में फील्ड असाइनमेंट से प्राप्त टिप्पणियों पर एक रिपोर्ट तैयार करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
विभिन्न कोडित रंग के डिब्बे, डिब्बे के रंग कोडिंग के लिए चार्ट फील्ड असाइनमेंट के लिए बायोमेडिकल अपशिष्ट उपचार संयंत्र का दौरा	

**टर्मिनल परिणाम:**

- कंप्यूटर और इंटरनेट संचालन के उपयोग का प्रदर्शन करें।
- विभिन्न गतिविधियों को निष्पादित करने में बुनियादी कंप्यूटर ज्ञान लागू करें।

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 15:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• कंप्यूटर के अनुप्रयोग के बारे में समझ प्राप्त करना</li> <li>• कंप्यूटर का परिचय:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-ब्लॉक आरेख</li> <li>-इनपुट और आउटपुट डिवाइस</li> <li>-भंडारण उपकरण</li> </ul> </li> <li>• ऑपरेटिंग सिस्टम का परिचय               <ul style="list-style-type: none"> <li>-ऑपरेटिंग सिस्टम की आवश्यकता (ओएस)</li> <li>-ओएस का कार्य</li> <li>-विंडोज़ 2000 - उपयोगिताएँ और बुनियादी संचालन</li> <li>-माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस 2000 - एमएस वर्ड, एमएस एक्सेल</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कंप्यूटर उपयोग और एप्लिकेशन की मूल बातें प्रदर्शित करें - कंप्यूटर शुरू करना, डेटा प्रविष्टि, बैकअप लेना, फ़ाइलों को सहेजना और पुनर्प्राप्त करना, नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रक्रिया को बनाए रखना और बदलना।</li> <li>• वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर और स्प्रेडशीट का उपयोग करके रिपोर्ट/दस्तावेज़ तैयार करें।</li> <li>• ईमेल का मसौदा तैयार करने और भेजने के लिए इंटरनेट के उपयोग का प्रदर्शन करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर,	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
इंटरनेट सुविधा और सॉफ्टवेयर के नवीनतम संस्करण वाला कंप्यूटर	

## मॉड्यूल 18: मानव शरीर की मूल संरचना और कार्य

यहां मैप किया गया: ब्रिज मॉड्यूल,

### टर्मिनलपरिणाम:

- मानव शरीर की मूल संरचना एवं कार्यों का वर्णन करें।

अवधि:15:00	अवधि:10:00
<b>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>मानव शरीर प्रणाली की शारीरिक रचना और कार्यों का वर्णन करें</li> <li>अस्पतालों में कमजोर ग्राहकों की विशेष आवश्यकताओं का वर्णन करें</li> <li>बीमार रोगियों या ऐसे रोगियों के दृश्य लक्षणों का वर्णन करें जिन्हें चिकित्सा टीम द्वारा तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>मानव अंग प्रणाली के 3डी मॉडल का उपयोग करके शरीर के विभिन्न अंगों/अंगों की पहचान करें।</li> <li>प्रत्येक मानव शरीर प्रणाली की कार्यप्रणाली को दर्शाने वाले विभिन्न कामकाजी मॉडल डिज़ाइन करें।</li> </ul>
<b>कक्षा सहायक:</b>	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर, एवी एड्स मानव शरीर की संरचना और कार्य को समझना	
<b>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
मानव शरीर और सहायक अंगों के 3डी मॉडल, मानव कंकाल प्रणाली का मॉडल, अंग का नमूना	

**मॉड्यूल 19: रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे)**

**डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102 पर मैप किया गया: रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे)**

अनिवार्य अवधि:60:00			
स्थान: साइट पर			
एस.ए न. ओ	मोड्यूल का नाम	सीखने के प्रमुख परिणाम	अवधि (घंटे)
1.	रोजगार योग्यता कौशल का परिचय	<ul style="list-style-type: none"> <li>विभिन्न उद्योगों में नौकरियों के लिए आवश्यक रोजगार कौशल पर चर्चा करें।</li> <li>सीखने और रोजगार से संबंधित विभिन्न भारत सरकार और निजी पोर्टलों और उनके उपयोग की सूची बनाएं।</li> </ul>	1.5
2.	संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	<ul style="list-style-type: none"> <li>नागरिक अधिकारों और कर्तव्यों, नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी और व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता जैसे ईमानदारी, सत्यनिष्ठा, दूसरों की देखभाल और सम्मान सहित संवैधानिक मूल्यों की व्याख्या करें जो एक जिम्मेदार नागरिक बनने के लिए आवश्यक हैं।</li> <li>दिखाएँ कि विभिन्न पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं का अभ्यास कैसे करें।</li> </ul>	1.5
3.	21वीं सदी में पेशेवर बनना	<ul style="list-style-type: none"> <li>21वीं सदी के प्रासंगिक कौशलों के महत्व पर चर्चा करें।</li> <li>व्यक्तिगत या व्यावसायिक जीवन में आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, समय प्रबंधन, आलोचनात्मक और अनुकूली सोच, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, सीखना आदि जैसे 21वीं सदी के कौशल का प्रदर्शन करें।</li> <li>निरंतर सीखने के लाभों का वर्णन करें।</li> </ul>	2.5
4.	बुनियादी अंग्रेजी कौशल	<ul style="list-style-type: none"> <li>दिखाएँ कि हर दिन के लिए बुनियादी अंग्रेजी वाक्यों का उपयोग कैसे करें। व्यक्तिगत रूप से और टेलीफोन पर, विभिन्न संदर्भों में बातचीत।</li> <li>बुनियादी अंग्रेजी में लिखे गए पाठ को पढ़ें और उसकी व्याख्या करें</li> <li>बुनियादी अंग्रेजी का उपयोग करते हुए एक संक्षिप्त नोट/पैराग्राफ/पत्र/ई-मेल लिखें।</li> </ul>	10
5.	कैरियर विकास & लक्ष्य की स्थापना	<ul style="list-style-type: none"> <li>अच्छी तरह से परिभाषित लघु और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ एक कैरियर विकास योजना बनाएं।</li> </ul>	2



6.	संचार कौशल	<ul style="list-style-type: none"> <li>मौखिक और गैर-मौखिक संचार शिष्टाचार का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करने का तरीका प्रदर्शित करें।</li> <li>प्रभावी संचार के लिए सक्रिय श्रवण के महत्व को समझाए।</li> <li>एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करने के महत्व पर चर्चा करें।</li> </ul>	5
7.	विविधता और समावेशन	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रदर्शित करें कि सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित व्यवहार, संवाद और आचरण कैसे किया जाए।</li> <li>POSH अधिनियम के अनुसार बढ़ते यौन उत्पीड़न के मुद्दों के महत्व पर चर्चा करें।</li> </ul>	2.5
8.	वित्तीय और कानूनी साक्षरता	<ul style="list-style-type: none"> <li>सही वित्तीय संस्थान, उत्पाद और सेवा के चयन के महत्व को रेखांकित करें।</li> <li>प्रदर्शित करें कि ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन सुरक्षित और संरक्षित तरीके से कैसे किया जाए।</li> <li>वेतन और गणना के सामान्य घटकों की सूची बनाएं</li> </ul>	5
		<p>आय, व्यय, कर, निवेश आदि।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कानूनी अधिकारों, कानूनों और सहायता पर चर्चा करें।</li> </ul>	
9.	आवश्यक डिजिटल कौशल	<ul style="list-style-type: none"> <li>आज के जीवन में डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका का वर्णन करें।</li> <li>प्रदर्शित करें कि डिजिटल उपकरणों को कैसे संचालित किया जाए और संबंधित अनुप्रयोगों और सुविधाओं का सुरक्षित और संरक्षित तरीके से उपयोग कैसे किया जाए।</li> <li>विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, ई-मेल आदि का उपयोग करते हुए, सुरक्षित रूप से ब्राउज़ करते समय जिम्मेदार ऑनलाइन व्यवहार प्रदर्शित करने के महत्व पर चर्चा करें।</li> <li>बुनियादी सुविधाओं का उपयोग करके नमूना शब्द दस्तावेज़, एक्सेल शीट और प्रस्तुतियाँ बनाएं।</li> <li>प्रभावी ढंग से काम करने के लिए वर्चुअल सहयोग टूल का उपयोग करें।</li> </ul>	10
10.	उद्यमशीलता	<ul style="list-style-type: none"> <li>उद्यमिता एवं उद्यमों के प्रकार बताइये।</li> <li>संभावित व्यवसाय के अवसरों, वित्त पोषण के स्रोतों और इसकी शमन योजना के साथ संबंधित वित्तीय और कानूनी जोखिमों की पहचान कैसे करें, इस पर चर्चा करें।</li> <li>विपणन के 4पी-उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार का वर्णन करें</li> </ul>	7

		और उन्हें आवश्यकता के अनुसार लागू करें। • चयनित व्यावसायिक अवसर के लिए एक नमूना व्यवसाय योजना बनाएं।	
11	ग्राहक सेवा	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों के विभिन्न प्रकारों और आवश्यकताओं का विश्लेषण करने के महत्व का वर्णन करें।</li> <li>ग्राहकों की जरूरतों को पहचानने और पेशेवर तरीके से उनका जवाब देने के महत्व को समझाएं।</li> <li>स्वच्छता बनाए रखने और उचित ढंग से कपड़े पहनने के महत्व पर चर्चा करें।</li> </ul>	5
12	प्रशिक्षुता एवं नौकरियों के लिए तैयार होना	<ul style="list-style-type: none"> <li>एक पेशेवर पाठ्यक्रम जीवनवृत्त (सीवी) बनाएं।</li> <li>विभिन्न ऑफलाइन और ऑनलाइन नौकरी खोज स्रोतों जैसे क्रमशः रोजगार कार्यालयों, भर्ती एजेंसियों और नौकरी पोर्टलों का उपयोग करें।</li> <li>एक साक्षात्कार के दौरान स्वच्छता और आत्मविश्वास बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें।</li> <li>एक मॉक इंटरव्यू करें।</li> <li>प्रशिक्षुता अवसरों की खोज और पंजीकरण के चरणों की सूची बनाएं।</li> </ul>	8

**रोजगार के लिए औजारों एवं उपकरणों की सूची**  
**कौशल**

क्रमांक	उपकरण का नाम	मात्रा
1.	नवीनतम कॉन्फिगरेशन वाला कंप्यूटर (पीसी) - और मानक ऑपरेटिंग सिस्टम और मानक वर्ड प्रोसेसर और वर्कशीट सॉफ्टवेयर के साथ इंटरनेट कनेक्शन (लाइसेंस प्राप्त) (सभी सॉफ्टवेयर या तो नवीनतम संस्करण या नीचे एक/दो संस्करण होने चाहिए)	आवश्यकता अनुसार
2.	ऊपर	आवश्यकता अनुसार
3.	स्कैनर सह प्रिंटर	आवश्यकता अनुसार
4.	कंप्यूटर टेबल्स	आवश्यकता अनुसार
5.	कंप्यूटर कुर्सियाँ	आवश्यकता अनुसार
6.	एल सी डी प्रॉजेक्टर	आवश्यकता अनुसार
7.	व्हाइट बोर्ड 1200 मिमी x 900 मिमी	आवश्यकता अनुसार

ध्यान दें: यदि संस्थान में कंप्यूटर लैब उपलब्ध है तो उपरोक्त टूल्स और उपकरणों की आवश्यकता नहीं है।

अनिवार्य अवधि: 270:00

मॉड्यूल का नाम: नौकरी पर प्रशिक्षण

स्थान: साइट पर

### टर्मिनल परिणाम

- खातों, निधियों और अन्य संबंधित दस्तावेजों को भौतिक और इलेक्ट्रॉनिक रूप से उचित और सुरक्षित रूप से दाखिल करना
- बैलेंस शीट और नकदी प्रवाह बनाए रखने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें
- विभिन्न राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय मान्यता दिशानिर्देशों पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें।
- एनएबीएच मानकों पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें
- तैयार करने के लिए अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस) के उपयोग का प्रदर्शन करें
- ग्राहक आहार संबंधी जानकारी पर नमूना रिकॉर्ड। एचएमआईएस से रोगी की जानकारी और क्रेडेंशियल्स निकालने की तकनीकों का प्रदर्शन करें।
- एचएमआईएस में रोगी डेटा/मेडिकल रिकॉर्ड संग्रहीत करने की तकनीक का प्रदर्शन करें।
- मानक दिशानिर्देशों के अनुसार विभिन्न रूपों और प्रारूप में डेटा दर्ज करें।
- ग्राहक की प्रक्रिया संबंधी जानकारी रिकॉर्ड करने के लिए दस्तावेजों का एक नमूना सेट बनाएं।
- क्लाइंट का डेटाबेस बनाने के लिए आवश्यक नमूना प्रारूपों में सभी प्रासंगिक जानकारी को संकलित करने का तरीका प्रदर्शित करें
- स्वास्थ्य सेवा संगठन का प्रचार और ब्रांडिंग करते समय प्रबंधन कौशल का प्रदर्शन करें।
- प्रचार और ब्रांडिंग के लिए पत्रक, फ़्लायर्स आदि का नमूना तैयार करें
- शिकायतों और उनके प्रबंधन को संबोधित करते हुए एक रिपोर्ट तैयार करें।
- शिकायतों और संघर्षों के प्रबंधन में आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।
- आंतरिक लेखापरीक्षा और उनके गुणवत्ता संकेतकों की एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें।
- संगठनात्मक नीति और प्रोटोकॉल पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें
- स्पिल प्रबंधन के चरणों का प्रदर्शन करें।
- हाथ की स्वच्छता की प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें।
- पीपीई पहनने और उतारने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
- कचरे के निपटान के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के कचरे और विभिन्न प्रकार के रंग कोडित डिब्बे/कंटेनरों का चयन करें।

## अनुलग्नक

### प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

प्रशिक्षक पूर्वावश्यकताएँ						
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणी
		साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
स्नातक	(कोई भी)	3	फ्रंट डेस्क पर हॉस्पिटल में 2 साल काम करना अनिवार्य है	1		
पद स्नातकोत्तर सनद	हेल्थकेयर प्रबंधन प्रशासन में पोस्ट ग्रेजुएट डिप्लोमा इन मैनेजमेंट (पीजीडीएम)।	2	अस्पताल में फ्रंट डेस्क पर 1 वर्ष तक कार्य करना अनिवार्य है	1		
मास्टर्स	एमबीए (एमबीए/एमएचए (अस्पताल/स्वास्थ्य सेवा प्रशासन में परास्नातक)	0		0		

प्रशिक्षक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफॉर्म प्रमाणन
नौकरी की भूमिका के लिए प्रमाणित: "अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक" को योग्यता पैक में मैप किया गया: "HSS/Q6101 v3.0" न्यूनतम 80% स्कोर के साथ।	अनुशंसित है कि प्रशिक्षक को कार्य भूमिका के लिए प्रमाणित किया जाए: "प्रशिक्षक (वीईटी और कौशल)", योग्यता पैक में मैप किया गया: "एमईपी/क्यू2601, वी2.0" न्यूनतम 80% स्कोर के साथ।

## मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएं

मूल्यांकनकर्ता पूर्वापेक्षाएँ						
न्यूनतमशैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योगअनुभव		प्रशिक्षण/आकलनअनुभव		टिप्पणी
		साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
स्नातक	(कोई भी)	4	फ्रंट डेस्क पर हॉस्पिटल में 3 साल काम करना अनिवार्य है	1		
पद स्नातकोत्तर सनद	हेल्थकेयर प्रबंधन प्रशासन में पोस्ट ग्रेजुएट डिप्लोमा इन मैनेजमेंट (पीजीडीएम)।	3	फ्रंट डेस्क पर हॉस्पिटल में 2 साल काम करना अनिवार्य है	1		
मास्टर्स	एमबीए (एमबीए/एमएचए (अस्पताल/स्वास्थ्य सेवा प्रशासन में परास्नातक)	1		1		

मूल्यांकनकर्ता प्रमाणीकरण	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफॉर्म प्रमाणन
नौकरी की भूमिका के लिए प्रमाणित: "अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक" को योग्यता पैक में मैप किया गया: "HSS/Q6101 v3.0" न्यूनतम 80% स्कोर के साथ	अनुशंसा की जाती है कि मूल्यांकनकर्ता को कार्य भूमिका के लिए प्रमाणित किया जाए: "निर्धारक (वीईटी और कौशल)", योग्यता पैक में मैप किया गया: "एमईपी/क्यू2701, वी2.0" न्यूनतम 80% स्कोर के साथ।

## मूल्यांकन रणनीति

जोर 'करके सीखने' और प्रदर्शन मानदंडों के आधार पर कौशल और ज्ञान के व्यावहारिक प्रदर्शन पर है। तदनुसार, प्रत्येक नौकरी भूमिका के लिए मूल्यांकन मानदंड निर्धारित किए जाते हैं और योग्यता पैक में उपलब्ध कराए जाते हैं।

थ्योरी और प्रैक्टिकल दोनों के लिए मूल्यांकन पत्र हेल्थकेयर सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा नियुक्त विषय वस्तु विशेषज्ञों (एसएमई) द्वारा या योग्यता पैक में उल्लिखित मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार एचएसएससी मान्यता प्राप्त मूल्यांकन एजेंसी द्वारा विकसित किए जाएंगे। मूल्यांकन पत्रों को विभिन्न परिणाम-आधारित मापदंडों जैसे गुणवत्ता, समय, सटीकता, उपकरण और उपकरण की आवश्यकता आदि के लिए भी जांचा जाएगा।

योग्यता पैक (क्यूपी) में प्रत्येक एनओएस को एनओएस की गंभीरता के आधार पर मूल्यांकन के लिए एक सापेक्ष महत्व दिया गया है। इसमें एनओएस में प्रत्येक तत्व/प्रदर्शन मानदंड को सापेक्ष महत्व, कार्य की गंभीरता और प्रशिक्षण बुनियादी ढांचे पर अंक दिए गए हैं।

अंतिम मूल्यांकन के लिए निम्नलिखित उपकरणों का उपयोग किया जाएगा:

**1. व्यावहारिक मूल्यांकन:** इसमें कौशल प्रयोगशाला में नकली वातावरण का निर्माण शामिल है जो योग्यता पैक के लिए आवश्यक सभी उपकरणों से सुसज्जित है।

उम्मीदवार की सॉफ्ट स्किल्स, संचार, योग्यता, सुरक्षा चेतना, गुणवत्ता चेतना आदि का अवलोकन द्वारा पता लगाया जाता है और अवलोकन चेकलिस्ट में चिह्नित किया जाता है। उनकी कौशल उपलब्धियों के स्तर को मापने के लिए परिणाम को निर्दिष्ट आयामों और मानकों के अनुसार मापा जाता है।

**2. चिरायु/संरचित साक्षात्कार:** इस उपकरण का उपयोग कार्य भूमिका और हाथ में विशिष्ट कार्य के संबंध में वैचारिक समझ और व्यवहार संबंधी पहलुओं का आकलन करने के लिए किया जाता है। इसमें सुरक्षा, गुणवत्ता, पर्यावरण और उपकरण आदि से जुड़े प्रश्न भी शामिल हैं।

**3. लिखित परीक्षा:** प्रश्न पत्र में प्रत्येक एनओएस के प्रत्येक तत्व से प्रश्नों के साथ 100 एमसीक्यू (कठिन: 40, मध्यम: 30 और आसान: 30) शामिल हैं। लिखित मूल्यांकन पेपर में निम्नलिखित प्रकार के प्रश्न शामिल होते हैं:

- i. सत्य/असत्य कथन
- ii. बहु विकल्पीय प्रश्न
- iii. मिलान प्रकार के प्रश्न.
- iv. रिक्त स्थान भरें।
- v. परिदृश्य आधारित प्रश्न.

vi. पहचान संबंधी प्रश्न

### मूल्यांकनकर्ताओं के संबंध में QA:

प्रत्येक कार्य भूमिका के मूल्यांकन के लिए एचएसएससी द्वारा निर्धारित "पात्रता मानदंड" के अनुसार मूल्यांकनकर्ताओं का चयन किया जाता है। मूल्यांकन एजेंसियों द्वारा चुने गए मूल्यांकनकर्ताओं की जांच की जाती है और उन्हें प्रशिक्षण दिया जाता है और एचएसएससी मूल्यांकन ढांचे, योग्यता आधारित मूल्यांकन, मूल्यांकनकर्ता गाइड आदि से परिचित कराया जाता है। एचएसएससी प्रत्येक कार्य भूमिका के लिए समय-समय पर "मूल्यांकनकर्ताओं का प्रशिक्षण" कार्यक्रम आयोजित करता है और मूल्यांकन प्रक्रिया के बारे में मूल्यांकनकर्ताओं को संवेदनशील बनाता है। और रणनीति जो निम्नलिखित अनिवार्य मापदंडों पर उल्लिखित है:

- 1) एनएसक्यूएफ के संबंध में मार्गदर्शन
- 2) योग्यता पैक संरचना
- 3) मूल्यांकनकर्ता को सिद्धांत, व्यावहारिक और मौखिक मूल्यांकन करने के लिए मार्गदर्शन
- 4) मूल्यांकन शुरू होने से पहले प्रशिक्षुओं को मूल्यांकनकर्ता द्वारा मार्गदर्शन दिया जाना चाहिए।
- 5) मूल्यांकन प्रक्रिया पर मार्गदर्शन, संचालन के चरणों के साथ व्यावहारिक संक्षिप्त विवरण, व्यावहारिक अवलोकन चेकलिस्ट और मार्कशीट
- 6) पूरे बैच में एकरूपता और स्थिरता के लिए चिरायु मार्गदर्शन।
- 7) नकली आकलन
- 8) नमूना प्रश्न पत्र और व्यावहारिक प्रदर्शन

## शब्दकोष

क्षेत्र	सेक्टर समान व्यवसाय और हितों वाले विभिन्न व्यावसायिक परिचालनों का एक समूह है। इसे अर्थव्यवस्था के एक विशिष्ट उपसमूह के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है जिसके घटक समान हैं विशेषताएँ और रुचियाँ।
उप-क्षेत्र	उप-क्षेत्र इसके घटकों की विशेषताओं और रुचियों के आधार पर आगे टूटने से प्राप्त होता है।
पेशा	व्यवसाय कार्य भूमिकाओं का एक समूह है, जो किसी उद्योग में समान/संबंधित कार्य करते हैं।
राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)	एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं।
योग्यता पैक (क्यूपी)	क्यूपी में नौकरी की भूमिका निभाने के लिए आवश्यक शैक्षिक, प्रशिक्षण और अन्य मानदंडों के साथ-साथ ओएस का सेट शामिल है। एक QP को एक अद्वितीय योग्यता पैक कोड सौंपा गया है।



## परिवर्णी शब्द और संक्षिप्तीकरण

एनओएस	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढाँचा
क्यूपी	योग्यता पैक
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
एसओपी	मानक संचालन प्रक्रिया