



मॉडल पाठ्यक्रम

क्यूपी नाम: ड्यूटी मैनेजर (रोगी संबंध सेवाएँ)

क्यूपी कोड: एचएसएस/क्यू6104

क्यूपी संस्करण: 3.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 3

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: स्वास्थ्य देखभाल परिदृश्य और उद्योग के बारे में अभिविन्यास.....	7
मॉड्यूल 2: मानव शरीर और संरचना के बारे में अभिविन्यास	8
मॉड्यूल3: रोगी व्यवहार और मनोविज्ञान.....	9
मॉड्यूल 4: उन्नत आईटी कौशल.....	9
मॉड्यूल 5: अस्पताल फ्रंट डेस्क प्रबंधन का पर्यवेक्षण.....	10
मॉड्यूल 6: अंतर्विभागीय और अंतर्विभागीय नेटवर्किंग.....	11
मॉड्यूल 7: अस्पताल प्रबंधन सूचना प्रणाली	13
मॉड्यूल 8: कार्मिक प्रबंधन	16
मॉड्यूल 9: अस्पताल प्रशासन और प्रोटोकॉल.....	17
मॉड्यूल 10: स्वास्थ्य देखभाल संगठन का विपणन प्रबंधन.....	18
मॉड्यूल 11: लेखांकन और बजटिंग का आधार.....	19
मॉड्यूल 12: सांख्यिकी और बजट की मूल बातें.....	20
मॉड्यूल 13: रिकॉर्डिंग, ऑडिटिंग और अनुसंधान.....	21
मॉड्यूल 14: सॉफ्ट कौशल और संचार.....	22
मॉड्यूल 15: स्वास्थ्य देखभाल में गुणवत्ता प्रबंधन- सेवा और चिकित्सा गुणवत्ता.....	23
मॉड्यूल 16: स्वास्थ्य संवर्धन और सुरक्षा.....	24
मॉड्यूल 17: सुरक्षा और प्राथमिक चिकित्सा	25
मॉड्यूल 18: संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम.....	25

मॉड्यूल 19: जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन.....	26
मॉड्यूल 20: डीजीटी/वीएसक्यू/एन013: रोजगार कौशल (90 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	6
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ2015/2263.0200
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता और अनुभव	<p>3-वर्षीय यूजी डिग्री पूरी करने के बाद 2-वर्षीय पीजी कार्यक्रम के प्रथम वर्ष की पढ़ाई</p> <p>या</p> <p>3 साल की यूजी डिग्री के बाद 1 साल का पीजी डिप्लोमा करना</p> <p>या</p> <p>यूजी का चौथा वर्ष पूरा किया (4-वर्षीय यूजी के मामले में)</p> <p>या</p> <p>चतुर्थ वर्ष यूजी (4-वर्षीय यूजी के मामले में) और सतत शिक्षा जारी रखना।</p> <p>या</p> <p>1 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 3-वर्षीय यूजी डिग्री पूरी की</p> <p>या</p> <p>12वीं के बाद 2 साल का प्रासंगिक अनुभव के साथ 2 साल का डिप्लोमा पूरा किया</p> <p>या</p> <p>4 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 12वीं कक्षा उत्तीर्ण</p> <p>या</p> <p>1.5 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 5.5 की पिछली प्रासंगिक योग्यता</p> <p>या</p> <p>3 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 5 की पिछली प्रासंगिक योग्यता</p> <p>या</p> <p>सेवा पेशेवर - 9 वर्षों के प्रासंगिक अनुभव के साथ रक्षा/सशस्त्र बल पेशेवर</p>
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।

- संगठनात्मक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए घरेलू संचालन का पर्यवेक्षण करें
- अस्पताल फ्रंट डेस्क और रोगी संबंध सेवा क्षेत्र में काम करने वाले पेशेवरों का पर्यवेक्षण करें
- संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार संसाधनों का प्रभावी उपयोग करना
- अस्पताल की नीति, प्रशासन और कार्य नियमों के अनुसार अनुपालन न होने की स्थिति में सुधारात्मक कार्रवाई करना
- सुचारु कामकाज के लिए नैदानिक, परिचालन और सुविधा सेवाओं का समर्थन करें
- हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क के प्रबंधन में उनके कौशल और क्षमताओं को बढ़ाएं
- प्रक्रिया अनुपालन, पहल या पदोन्नति के संबंध में दूसरों के लिए प्रशिक्षण सत्र की योजना बनाएं, प्रदर्शन करें और संचालन करें
- संसाधन प्रबंधन, मानव संसाधन प्रबंधन में उनका ज्ञान बढ़ाएं
- हितधारकों के बीच सेवा उत्कृष्टता और संतुष्टि की सुविधा प्रदान करना
- प्रभावी समाधान के लिए विभिन्न विभागों के बीच समन्वय स्थापित करें
- अस्पताल सूचना प्रणाली को बनाए रखने के लिए चिकित्सा सॉफ्टवेयर पर काम करने के लिए कौशल विकसित करें और अन्य संबंधित पेशेवरों को प्रशिक्षित करें
- पेशेवर, व्यक्तिगत व्यवहार प्रदर्शित करें अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक के गुण और विशेषताएं
- 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
- प्रभावी संचार कौशल प्रदर्शित करें
- दूसरों के साथ मिलजुल कर रहना, उनके साथ काम करना और सहयोग करना
- वृद्धि मैट्रिक्स के अनुसार उच्च अधिकारियों को चिंताओं/मुद्दों/चुनौतियों की रिपोर्ट करना और समाधान खोजने में सहायता करना
- टीम पर्यवेक्षण, प्रशासनिक सहायता, पर्यवेक्षी सहायता, कार्यालय सद्भाव, संकट प्रबंधन और ग्राहक सेवाओं के संदर्भ में कौशल प्रदर्शित करें।

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
ब्रिज मॉड्यूल	85:00	35:00	15:00	00:00	135:00
मॉड्यूल 1: स्वास्थ्य देखभाल परिदृश्य और उद्योग के बारे में अभिविन्यास	20:00	05:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 2: मानव शरीर और संरचना के बारे में अभिविन्यास	20:00	05:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 3: रोगी व्यवहार और मनोविज्ञान	35:00	05:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 4: उन्नत आईटी कौशल	10:00	20:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन6112: संगठनात्मक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए आंतरिक संचालन का पर्यवेक्षण करें	45:00	45:00	75:00	00:00	165:00
मॉड्यूल 5: अस्पताल फ्रंट डेस्क प्रबंधन का पर्यवेक्षण	20:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 6: अंतर्विभागीय और अंतर्विभागीय नेटवर्किंग	10:00	15:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 7: अस्पताल प्रबंधन सूचना प्रणाली	15:00	20:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन6113: रोगी प्रवाह के अनुसार संसाधनों को पुनर्निर्देशित और आवंटित करें	15:00	15:00	30:00	00:00	30:00

मॉड्यूल 8: कार्मिक प्रबंधन	15:00	15:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन6114: अस्पताल नीति, प्रशासन और कार्य नियमों के अनुसार अनुपालन न होने की स्थिति में सुधारात्मक कार्रवाई करें	50:00	25:00	45:00	00:00	120:00
मॉड्यूल 9: अस्पताल प्रशासन और प्रोटोकॉल	20:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 10: स्वास्थ्य सेवा संगठन का विपणन प्रबंधन	30:00	15:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन6115: 24 घंटे के आधार पर पूरे संगठन में सुचारु कामकाज के लिए नैदानिक, परिचालन और सुविधा सेवाओं का समर्थन करें	45:00	30:00	45:00	00:00	120:00
मॉड्यूल 11: लेखांकन और बजटिंग का आधार	20:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 12: सांख्यिकी और बजट की मूल बातें	15:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 13: रिकॉर्डिंग, ऑडिटिंग और अनुसंधान	10:00	10:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन9615: सहकर्मियों, रोगियों और अन्य लोगों के साथ पारस्परिक संबंध बनाए रखें	10:00	20:00 बजे	15:00	00:00	45:00
मॉड्यूल 14: सॉफ्ट स्किल्स और संचार	10:00	20:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन9616: पेशेवर और औषधीय-	20:00	10:00	15:00	00:00	45:00

कानूनी आचरण बनाए रखें					
मॉड्यूल 15: स्वास्थ्य देखभाल में गुणवत्ता प्रबंधन - सेवा और चिकित्सा गुणवत्ता	20:00	10:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन9617: एक सुरक्षित, स्वस्थ और संरक्षित वातावरण बनाए रखें	30:00	15:00	15:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 16: स्वास्थ्य संवर्धन और सुरक्षा	20:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 17: सुरक्षा एवं प्राथमिक चिकित्सा	10:00	05:00	00:00	00:00	
एचएसएस/एन9618: बायोमैडिकल अपशिष्ट निपटान प्रोटोकॉल सहित संक्रमण नियंत्रण नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करें	30:00 बजे	15:00	15:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 18: संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम	20:00	10:00	00:00	00:00	
मॉड्यूल 19: जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन	10:00	05:00	00:00	00:00	
कुल	330:00	210:00	270:00	00:00	810:00
मॉड्यूल 20: रोजगार कौशल (90 घंटे): डीजीटी/वीएसक्यू/एन0103	90:00	00:00	00:00	00:00	
कुल	420:00	210:00	270:00	00:00	900:00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: स्वास्थ्य देखभाल परिदृश्य और उद्योग के बारे में अभिविन्यास

मैप किया गया: ब्रिज मॉड्यूल,

टर्मिनल परिणाम:

- विभिन्न स्तरों, रोगी देखभाल और सेट-अप के संबंध में भारत में स्वास्थ्य देखभाल वितरण प्रणाली की बुनियादी संरचना और कार्य का वर्णन करें।

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 05:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> स्वास्थ्य रोग एवं कल्याण का वर्णन। देश में स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली की बुनियादी संरचना और कार्य के बारे में वर्णन करें अस्पताल की स्थलाकृति और अस्पताल में आने वाले ग्राहकों के स्पेक्ट्रम के बारे में वर्णन करें देश के लिए विशिष्ट स्वास्थ्य देखभाल वितरण प्रणाली, घटना और व्यापकता के बारे में वर्णन करें प्राथमिक/माध्यमिक और तृतीयक स्तर पर प्रचलित स्वास्थ्य सेवा संगठन और उपलब्ध सेवाओं के स्तर के बारे में वर्णन करें स्वास्थ्य सूचक की अवधारणाओं को परिभाषित करें राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रम एवं राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति का वर्णन करें देश के विशिष्ट स्वास्थ्य देखभाल उद्योग से संबंधित कानूनी और नैतिक मुद्दों के बारे में वर्णन करें स्वास्थ्य देखभाल संगठन द्वारा देखी गई सामान्य नीतियों और प्रक्रियाओं को परिभाषित करें सामान्य रूप से संगठन के मूल्य निर्धारण, 	<ul style="list-style-type: none"> विभिन्न स्तरों, रोगी देखभाल और क्षेत्रीय दौड़ों से सेट-अप के संबंध में भारत में स्वास्थ्य सेवा वितरण प्रणाली की बुनियादी संरचना और कार्य के बारे में टिप्पणियों का सारांश देते हुए एक रिपोर्ट तैयार करें। विभिन्न स्वास्थ्य देखभाल सेटिंग्स में विभिन्न करियर विकल्पों का एक पदानुक्रमित चार्ट तैयार करें

<p>छूट नीति, दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग प्रक्रिया के बारे में जानें</p> <ul style="list-style-type: none"> • संगठनात्मक व्यवहार के बारे में जानें • सार्वभौमिक/राष्ट्रीय/राज्य/संगठनात्मक स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रम 	
कक्षा सहायक:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
फील्ड असाइनमेंट के लिए स्वास्थ्य सुविधाओं का दौरा	

मॉड्यूल 2: मानव शरीर और संरचना के बारे में अभिविन्यास

यहां मैप किया गया: ब्रिज मॉड्यूल,

टर्मिनलपरिणाम:

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

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 05:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> मानव शरीर रचना विज्ञान और शरीर विज्ञान की मूल बातें समझें। मानव शरीर की विभिन्न प्रणालियों की व्याख्या करें। मानव शरीर के संदर्भ में स्वास्थ्य सेवा संगठन/विशेषज्ञताओं के विभिन्न विषयों का वर्णन करें। मानव व्यवहार और मानव मनोविज्ञान को समझें अस्पतालों में कमजोर ग्राहकों की विशेष आवश्यकताओं का वर्णन करें। बीमार रोगियों या ऐसे रोगियों के दृश्य लक्षणों का वर्णन करें जिन्हें चिकित्सा टीम द्वारा तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है 	<ul style="list-style-type: none"> मानव अंग प्रणाली के 3डी मॉडल का उपयोग करके शरीर के विभिन्न अंगों/अंगों की पहचान करें। प्रत्येक मानव शरीर प्रणाली की कार्यप्रणाली को दर्शाने वाले विभिन्न कामकाजी मॉडल डिज़ाइन करें।
कक्षा सहायक:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर, एवी एड्स मानव शरीर की संरचना और कार्य को समझना	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
मानव शरीर और सहायक अंगों के 3डी मॉडल, मानव कंकाल प्रणाली का मॉडल, अंग का नमूना	

मॉड्यूल 3: रोगी व्यवहार और मनोविज्ञान

यहां मैप किया गया: ब्रिज मॉड्यूल,

टर्मिनलपरिणाम:

- स्वास्थ्य और बीमारी में शरीर-मन संबंध मॉड्यूलेशन प्रक्रिया के बारे में बताएं।

अवधि:35:00	अवधि:05:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> रोगी के व्यवहार और मनोविज्ञान के दर्शन और सिद्धांतों की समझ विकसित करें स्वास्थ्य और बीमारी में शरीर-मन संबंध मॉड्यूलेशन प्रक्रिया के बारे में चर्चा करें आनुवंशिकी और व्यवहार, आनुवंशिकता और पर्यावरण के बारे में चर्चा करें ध्यान, धारणा, सीखने, स्मृति, सोच, बुद्धि, संज्ञानात्मक कार्यों के तौर-तरीकों पर चर्चा करें कार्यस्थल पर प्रेरणा और भावनात्मक प्रक्रियाओं, ध्वनि, व्यक्तित्व के महत्व पर चर्चा करें मनुष्य के विकासात्मक मनोविज्ञान के संबंध में विस्तार से चर्चा करें मानसिक स्वच्छता एवं मानसिक स्वास्थ्य के बारे में वर्णन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> मानसिक स्वच्छता और स्वास्थ्य के लाभों पर एक चार्ट तैयार करें।
कक्षा सहायक:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर, एवी एड्स मानव शरीर की संरचना और कार्य को समझना	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
मानव शरीर और सहायक अंगों के 3डी मॉडल, मानव कंकाल प्रणाली का मॉडल, अंग का नमूना	

मॉड्यूल 4: उन्नत आईटी कौशल

यहां मैप किया गया: ब्रिज मॉड्यूल,

टर्मिनल परिणाम:

- कंप्यूटर और इंटरनेट संचालन के उपयोग का प्रदर्शन करें।
- फ्रंट डेस्क सेवाएँ प्रदान करने के लिए विभिन्न गतिविधियाँ करने में उन्नत कंप्यूटर ज्ञान लागू करें

अवधि:10:00	अवधि:20:00 बजे
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कंप्यूटर के अनुप्रयोग के बारे में समझ हासिल करें • कंप्यूटर का परिचय: <ul style="list-style-type: none"> -ब्लॉक आरेख -इनपुट और आउटपुट डिवाइस -भंडारण उपकरण • ऑपरेटिंग सिस्टम की मूल अवधारणा पर चर्चा करें <ul style="list-style-type: none"> -ऑपरेटिंग सिस्टम की आवश्यकता (ओएस) -ओएस का कार्य -विंडोज़ 2000 - उपयोगिताएँ और बुनियादी संचालन -माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस 2000 - एमएस वर्ड, एमएसएक्सेल पावरप्वाइंट प्रस्तुति कंप्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के बारे में बुनियादी अवधारणाएँ आमतौर पर उपयोग किए जाने वाले अस्पताल सॉफ्टवेयर का कार्यसाधक ज्ञान अस्पतालों में कंप्यूटर का अनुप्रयोग कंप्यूटर प्रोग्राम और ऑपरेटिंग सिस्टम डेटा आधारित अवधारणा (ईआर आरेख) माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस, एसक्यूएल, वीबी सभी मॉड्यूल के साथ ईआरपी प्रणाली प्रभावी स्वास्थ्य सूचना प्रणाली डिजिटल का महत्व मेडिकल रिकॉर्ड का रखरखाव 	<ul style="list-style-type: none"> • 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। • वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर और स्प्रेडशीट का उपयोग करके रिपोर्ट/दस्तावेज़ तैयार करें। • ईमेल का मसौदा तैयार करने और भेजने के लिए इंटरनेट के उपयोग का प्रदर्शन करें।
कक्षा सहायक:	

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

उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

इंटरनेट सुविधा और सॉफ्टवेयर के नवीनतम संस्करण वाला कंप्यूटर

टर्मिनल परिणाम:

- अस्पताल के फ्रंट डेस्क कार्य का पर्यवेक्षण करने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • अस्पताल के फ्रंट डेस्क और रोगी संबंध सेवाओं में सभी संबंधित पेशवरों के कार्यों का वर्णन करें • स्वास्थ्य देखभाल संगठन में क्लिनिकल/पैरामेडिक/सपोर्ट स्टाफ की भूमिका और जिम्मेदारियों का वर्णन करें • संगठन के लक्ष्य/मिशन/दृष्टिकोण की पहचान करें और शेष अस्पताल को एक सामान्य लक्ष्य के लिए पूरा करने और प्रोत्साहित करने के लिए उसके अनुसार कार्य करें। • फ्रंट डेस्क पर प्रबंधन, योजना और कार्य की आवश्यकता का पर्यवेक्षण करें • रिपोर्ट वितरण प्रक्रिया और एस्केलेशन मैट्रिक्स का वर्णन करें • नीतियों और दिशानिर्देशों के विकास, समीक्षा और सुधार के महत्व के बारे में वर्णन करें • कार्मिक प्रबंधन और उपयुक्त संसाधनों की पहचान के बारे में वर्णन करें • सेवाओं की निगरानी और गुणवत्ता के लिए पैरामीटर स्थापित करें • टीपीए संचालन और नकदी प्रबंधन के बारे में वर्णन करें • स्वास्थ्य सेवा टीम के साथ समन्वय में ओपीडी/आईपीडी/डायग्नोस्टिक्स आदि जैसी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए अस्पताल क्षेत्र में रोगी प्रवाह प्रबंधन को परिभाषित करें • एचसीओ/उपलब्ध सेवाओं के साथ उपलब्ध अस्पताल विभागों/नैदानिक के बारे में समझें और रोगी को सटीक इकाई तक निर्देशित करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • ओपीडी/आईपीडी/डायग्नोस्टिक और अन्य विभागों में उपलब्ध सेवाओं पर एक चार्ट तैयार करें। • संगठन में क्लिनिकल/पैरामेडिक/सपोर्ट स्टाफ की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर एक चार्ट तैयार करें। • किसी संगठन के मिशन/विज़न पर एक चार्ट तैयार करें। • ग्राहक आहार संबंधी जानकारी पर एक नमूना रिकॉर्ड तैयार करने के लिए अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस) के उपयोग का प्रदर्शन करें। • प्रदर्शित करें कि सभी को कैसे संकलित किया जाए नमूना प्रारूपों में प्रासंगिक जानकारी क्लाइंट का डेटाबेस बनाने के लिए आवश्यक है।

<ul style="list-style-type: none"> उन योजनाओं/ टैरिफों/छूटों/पदोन्नति के बारे में जानें जिनकी सलाह संबंधित रोगियों/देखभालकर्ताओं या आगंतुकों को स्वास्थ्य देखभाल टीम के अनुसार दी जा सकती है। 	
-कक्षा सहायता:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
मॉक हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क वातावरण	

मॉड्यूल 6: अंतर्विभागीय और अंतर्विभागीय नेटवर्किंग

यहां मैप किया गया: HSS/N6112,

टर्मिनल परिणाम:

- कार्यान्वित करना प्रभावी समन्वय कार्य के सुचारू संचालन के लिए अन्य विभागों के साथ।
- रोगी और उनके रिश्तेदारों की समस्याओं और चुनौतियों को हल करने के कौशल का प्रदर्शन करें
- प्रबंधकीय सेवाओं को पूरा करने के लिए प्रबंधन कौशल का प्रदर्शन करें।

अवधि:10:00	अवधि:15:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • स्वास्थ्य देखभाल संगठन में विभिन्न विभागों के साथ संपर्क स्थापित करने के लिए कर्तव्य प्रबंधक-रोगी संबंध सेवाओं के लिए अभ्यास के दायरे को परिभाषित करें • देखभाल से संबंधित समस्याओं की पहचान करने के लिए मरीजों/कर्मचारियों या उनके प्रतिनिधियों का साक्षात्कार और मूल्यांकन कैसे करें, इसका वर्णन करें • वर्णन करें कि संबंधित विभागों में उत्पन्न होने वाली नैदानिक, परिचालन और सुविधा सेवाओं की आवश्यकताओं के लिए नियमित और समय पर सहायता कैसे प्रदान की जाए • संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार रोगियों और अन्य लोगों को नीतियों, प्रक्रियाओं या सेवाओं की व्याख्या करें • प्रवेश से लेकर निकास (प्रवेश से लेकर डिस्चार्ज या रेफरल सेवाओं तक) तक प्रभावी रोगी प्रबंधन के लिए स्वास्थ्य देखभाल टीम के साथ संपर्क और समन्वय कैसे करें, इसे परिभाषित करें। • वार्ड प्रबंधन सहित फर्श और सुविधा प्रबंधन की देखरेख कैसे करें, इसका वर्णन करें • गुणवत्ता प्रक्रिया को डिज़ाइन, समीक्षा, विकास और कार्यान्वित करने का तरीका बताएं • कर्मचारियों के लिए कार्य शेड्यूल कैसे 	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • साक्षात्कार कौशल पर रोल प्ले का अभ्यास करें। • प्रत्येक विभाग में नैदानिक, परिचालन और सुविधा सेवाओं की आवश्यकताओं के लिए सहायता प्रदान करने में भूमिका निभाने का अभ्यास करें। • किसी संगठन की नीतियों, सेवाओं और प्रक्रिया पर एक चार्ट तैयार करें। • प्रवेश, डिस्चार्ज और रेफरल प्रक्रिया की सही तकनीक का प्रदर्शन करें। • गुणवत्ता प्रक्रिया पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें। • वार्ड प्रबंधन पर निभाई गई भूमिका. • वार्ड में कर्मचारी के काम और प्रदर्शन पर भूमिका निभाई गई। • एक माह के लिए कर्मचारी अनुसूची का एक नमूना तैयार करें।

<p>बनाएं</p> <ul style="list-style-type: none"> • कर्मचारियों के प्रदर्शन की निगरानी के लिए प्रदर्शन मानक कैसे निर्धारित करें, इसका वर्णन करें • अंतरविभागीय और अंतर्विभागीय सेवा सुधार के अनुरोध पर हुई प्रगति को ट्रैक करने और एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार आगे बढ़ने का तरीका बताएं। • वर्णन करें कि विभिन्न विभागों द्वारा उठाए गए आवश्यकता अनुरोधों को समयबद्ध तरीके से कैसे सुनिश्चित किया जाए 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर,</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>इंटरनेट सुविधा और सॉफ्टवेयर के नवीनतम संस्करण वाला कंप्यूटर</p>	

टर्मिनल परिणाम:

- एचएमआईएस में विभिन्न कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।

अवधि:15:00	अवधि:20:00 बजे
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • अस्पताल प्रबंधन सूचना प्रणाली में उपलब्ध विभिन्न तौर-तरीकों और सुविधाओं का वर्णन करें • एचआईएस/एचएमआईएस की विभिन्न विशेषताओं का वर्णन करें • एचआईएस/एचएमआईएस के लिए रोगी/परिचारकों द्वारा ली जाने वाली महत्वपूर्ण जानकारी और प्रमाण-पत्रों के बारे में वर्णन करें • एचआईएस/एचएमआईएस की बुनियादी कार्यप्रणाली का वर्णन करें • गैर-अनुपालन के मामले में एस्केलेशन मैट्रिक्स का वर्णन करें • आवश्यकता पड़ने पर एचआईएस/एचएमआईएस की कार्यशील स्थिति का आकलन करें • आगंतुकों/रोगी आदि का डेटाबेस बनाए रखें। • इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड/मेडिकल रिकॉर्ड/कम्प्यूटरीकृत रोगी रिकॉर्ड सिस्टम के महत्व का वर्णन करें 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 क्रेडेंशियल निकालने की तकनीकों का प्रदर्शन करें। • एचएमआईएस में रोगी डेटा/मेडिकल रिकॉर्ड संग्रहीत करने की तकनीक का प्रदर्शन करें। • विभिन्न रूपों और प्रारूप में डेटा दर्ज करें मानक दिशानिर्देशों के अनुसार. • ग्राहक की प्रक्रिया संबंधी जानकारी रिकॉर्ड करने के लिए दस्तावेजों का एक नमूना सेट बनाएं। • प्रदर्शित करें कि सभी को कैसे संकलित किया जाए नमूना प्रारूपों में प्रासंगिक जानकारी क्लाइंट का डेटाबेस बनाने के लिए आवश्यक है।
-कक्षा सहायता:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
मॉक हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क वातावरण, नमूना HIS सॉफ्टवेयर	

टर्मिनल परिणाम:

- इयूटी रोस्टर बनाने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।
- कार्मिक प्रबंधन की क्षमता प्रदर्शित करें

अवधि:15:00	अवधि:15:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कार्य क्षेत्र में सभी के साथ शांतिपूर्ण वातावरण स्थापित करने एवं बनाए रखने के कारकों का वर्णन करें। • मानव संसाधन के अधिग्रहण, प्रशिक्षण और विकास, प्रदर्शन मूल्यांकन के लिए महत्वपूर्ण कारकों का वर्णन करें। • प्रभावी नेतृत्व और टीम निर्माण गतिविधियों के महत्व का वर्णन करें • स्वयं के लिए काम करते समय अपनाए जाने वाले सामान्य और विशिष्ट शिष्टाचार सीखें और दूसरों को भी इसके लिए मार्गदर्शन करें • प्रभावी रोगी संबंध और सेवाओं के लिए सहायक कर्मचारियों का मार्गदर्शन और मार्गदर्शन करने के लिए कौशल विकसित करना • इयूटी रोस्टर बनाने हेतु पर्यवेक्षण करें • सर्विस रिकवरी मैट्रिक्स के बारे में बताएं • संगठनात्मक पदानुक्रम और वृद्धि मैट्रिक्स के अनुपालन की आवश्यकता को समझें • स्वयं की सीमाओं, भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के साथ-साथ दूसरों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को भी समझें • समय-समय पर प्रशिक्षण आवश्यकताओं की पहचान करें और टीम के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम निर्धारित करें • नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रक्रियाओं की निगरानी करें और सुधार के लिए सर्वोत्तम अभ्यास, जोखिम और क्षेत्रों की पहचान करें • समझें कि अभ्यास की गुणवत्ता और सुरक्षा के 	<ul style="list-style-type: none"> • सामान्य और विशिष्ट कार्य शिष्टाचार पर एक चार्ट तैयार करें। • संगठनात्मक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए घरेलू संचालन में पर्यवेक्षण पर भूमिका निभाना • अस्पताल फ्रंट डेस्क और रोगी संबंध सेवा क्षेत्र में काम करने वाले पेशेवरों का पर्यवेक्षण करें। • संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार संसाधनों का प्रभावी उपयोग करना। • इयूटी रोस्टर पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें। • टीम प्रशिक्षण की आवश्यकता और प्रशिक्षण समय-निर्धारण की प्रक्रिया पर भूमिका निभाई गई।

<p>लिए संभावित जोखिमों का प्रबंधन कैसे करें</p> <ul style="list-style-type: none"> • समझें कि अपने काम की गुणवत्ता का मूल्यांकन और चिंतन कैसे करें और निरंतर सुधार करें • हर समय सर्वोत्तम अभ्यास दिशानिर्देशों का उपयोग करने के महत्व को समझें, और यह देखने के लिए कि क्या कोई सुधार करने की आवश्यकता है, स्वयं का मूल्यांकन करने के महत्व को समझें। • कानून, प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों और संगठनात्मक प्रणालियों और आवश्यकताओं के साथ व्यक्तियों या टीम के अनुपालन के महत्व को समझें। 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>ई-मॉड्यूल, समस्या-निवारण के केस-स्टडी</p>	

मॉड्यूल 9: अस्पताल प्रशासन और प्रोटोकॉल

यहां मैप किया गया: HSS/N6114,

टर्मिनल परिणाम:

- टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) के बारे में परिभाषित करें
- एनएबीएच/आईएसओ/एनएबीएल आदि जैसे विभिन्न विषयों के संबंध में आंतरिक और बाह्य लेखापरीक्षा प्रक्रिया के बारे में बताएं।

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • शिकायतों के समाधान के लिए शिकायत और तंत्र की पहचान करें • जोखिम मूल्यांकन विश्लेषण और जोखिम पर काबू पाने की प्रक्रियाओं के बारे में वर्णन करें • SWOT विश्लेषण के बारे में बताएं • दस्तावेजीकरण, वर्गीकरण, प्रश्नों को प्राथमिकता देने के महत्व का वर्णन करें और यदि समाधान न हो तो उचित प्राधिकारी तक भेजें • नमूना डेटा और गुणवत्ता मेट्रिक्स का उपयोग करके रोगियों को प्रदान की जा रही सेवाओं की निगरानी करें, डैश बोर्ड, एमआईएस रिपोर्ट, फीडबैक फॉर्म आदि प्रकाशित करें। निर्धारित प्रोटोकॉल से विचलन और उसके कारणों का विश्लेषण कैसे करें, इसका वर्णन करें • शामिल क्षेत्र के लिए निर्धारित टीएटी (टर्न अराउंड टाइम) मानदंड के अनुसार चिंताओं की पहचान करें • शिकायतों के निवारण और इसके आसपास कैसे काम करें इसके बारे में वर्णन करें • हितधारकों, विषय वस्तु विशेषज्ञों, अधिकारियों और अन्य आंतरिक समूहों के बीच संचार का प्रबंधन कैसे करें, इसका वर्णन करें • मूल कारण विश्लेषण और इसके आसपास कैसे काम करें के बारे में वर्णन करें • विभिन्न विषयों जैसे एनएबीएच/आईएसओ/एनएबीएल/एमसीआई 	<ul style="list-style-type: none"> • 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।

<p>/आईएनसी आदि के संबंध में आंतरिक और बाह्य ऑडिट प्रक्रिया के बारे में बताएं।</p> <ul style="list-style-type: none"> • संगठनात्मक नीतियों के अनुसार आने वाली समस्याओं/शिकायतों के लिए सेवा पुनर्प्राप्ति उपकरण कैसे आरंभ करें, इसका वर्णन करें • व्यवसाय परिवर्तन प्रबंधन और नए उपकरणों और प्रक्रियाओं की उपयोगकर्ता स्वीकृति की योजना और प्रबंधन कैसे करें, इस पर चर्चा करें • आवश्यक जानकारी, प्रक्रियाओं और निर्णय प्रवाह का पता लगाने के लिए व्यावसायिक कार्यात्मक आवश्यकताओं का विश्लेषण कैसे करें • संकट प्रबंधन के बारे में बताएं 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर, बी</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी, व्हाइट बोर्ड, प्रोजेक्टर, इंटरनेट, चार्ट, पोस्टर</p>	

टर्मिनल परिणाम:

- मार्केटिंग के महत्व और दायरे के बारे में वर्णन करें।
- विपणन प्रबंधन की मूल अवधारणा के बारे में बताएं।
- विपणन और चिकित्सा नैतिकता के बारे में बताएं।
- स्वास्थ्य सेवा संगठन के विपणन प्रबंधन कौशल का प्रदर्शन करें।

अवधि:30:00 बजे	अवधि:15:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • विपणन के महत्व और दायरे, मुख्य विपणन अवधारणाओं के बारे में वर्णन करें • विपणन प्रबंधन की मूल अवधारणा - उपभोक्ता व्यवहार के बारे में चर्चा करें • विपणन अनुसंधान और सूचना, विभिन्न सेवाओं के मूल्य निर्धारण, विपणन रणनीति, मूल्यांकन और नियंत्रण के बारे में समझें • समझें कि अस्पताल में व्यवसाय का प्रचार कैसे किया जाए • सेवा विपणन - रोगी देखभाल और संचार के बारे में समझें • विभिन्न विपणन प्रचार गतिविधियों, कॉर्पोरेट मार्केटिंग के बारे में वर्णन करें • विपणन और चिकित्सा नैतिकता के बारे में चर्चा करें • स्वास्थ्य सेवा संगठन के लिए विपणन, प्रचार और ब्रांडिंग गतिविधियों के विभिन्न साधनों और प्लेटफार्मों का वर्णन करें • स्वास्थ्य सेवा संगठन की ब्रांडिंग के लिए की जा सकने वाली प्रचार गतिविधियों का वर्णन करें • आसपास के क्षेत्र में स्व-संगठन को कैसे बढ़ावा दिया जाए इसका वर्णन करें • कर्मचारियों के लिए व्यावसायिक विकास के अवसर कैसे सृजित करें इसका वर्णन करें 	<ul style="list-style-type: none"> • स्वास्थ्य सेवा संगठन का प्रचार और ब्रांडिंग करते समय प्रबंधन कौशल का प्रदर्शन करें। • विपणन, प्रचार और ब्रांडिंग के लिए पत्रक, फ्लायर्स आदि का नमूना तैयार करें

<ul style="list-style-type: none"> • समाचार-पत्रिकाएँ आदि कैसे बनाएं, इसका वर्णन करें। • वर्णन करें कि कैसे आक्रामक ढंग से विपणन किया जाए, चिकित्सकों और स्वास्थ्य देखभाल संगठन को बढ़ावा दिया जाए और उन्नत किया जाए • आवश्यकता पड़ने पर नेटवर्किंग इवेंट के लिए समन्वय कैसे करें, इसका वर्णन करें • एकाधिक मीडिया का उपयोग करके स्वास्थ्य सेवा संगठन को प्रदर्शित करने का तरीका बताएं • घटना रिपोर्टिंग चैनल का विश्लेषण करने के बारे में वर्णन करें 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी, व्हाइट बोर्ड, प्रोजेक्टर, इंटरनेट, चार्ट, पोस्टर, ब्रांडिंग सामग्री, संपार्श्विक</p>	

यहां मैप किया गया: HSS/N6115,

टर्मिनल परिणाम:

- निधियों का प्रबंधन करते समय बुनियादी लेखांकन सिद्धांत लागू करें।
- लेखांकन की बुनियादी अवधारणाओं और परंपराओं के बारे में चर्चा करें।
- 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
- लेनदेन रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • वित्तीय लेखांकन की प्रकृति, कार्यक्षेत्र, सीमाओं के बारे में वर्णन करें • लेखांकन की बुनियादी अवधारणाओं और परंपराओं के बारे में चर्चा करें • वित्तीय विवरण, सामान्य आकार, अनुपात विश्लेषण का विश्लेषण कैसे करें, इसका वर्णन करें • लेखांकन के बुनियादी सिद्धांतों, मुद्दों और वित्तीय प्रबंधन के दायरे के बारे में वर्णन करें • निश्चित और परिवर्तनीय लागतों को शामिल करते हुए लागत वर्गीकरण को समझें • गतिविधि आधारित लागत सहित लागत आवंटन के तरीकों और दृष्टिकोणों को समझें • विभाग/स्वास्थ्य देखभाल संगठनों के लिए ऑपरेटिंग परफॉर्मा स्टेटमेंट और बजट विकसित करने में सहायता करना। • प्रभावी लिखित व्यावसायिक मामले या प्रस्तुतियाँ तैयार करें • वित्तीय विवरण और उसके विश्लेषण के बारे में वर्णन करें • रणनीतिक बजटिंग विधियों और परिचालन योजना सिद्धांतों के बारे में वर्णन करें। • बैलेंस शीट और नकदी प्रवाह के बारे में बताएं • इन्वेंट्री अप्रचलन से होने वाले नुकसान से कैसे बचें और इन्वेंट्री में वित्तीय निवेश को कैसे कम 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • लेनदेन रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें। • बजट और परिचालन योजना रणनीतियों पर नमूना रिपोर्ट तैयार करें।

<p>करें, इसका वर्णन करें</p> <ul style="list-style-type: none"> • सुरक्षा और जोखिम प्रबंधन के मुद्दों की पहचान कैसे करें और तदनुसार हस्तक्षेप करें • व्यावसायिक लेनदेन को रिकॉर्ड करने के तरीके और इसके महत्व का वर्णन करें 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>नमूना बैलेंस शीट, नकदी प्रवाह दस्तावेज़, खाता फ़ाइलें आदि</p>	

यहां मैप किया गया: HSS/N6115,

टर्मिनल परिणाम:

- व्यवसाय योजना और परियोजना योजना की बुनियादी अवधारणाओं और परंपराओं के बारे में चर्चा करें।
- लागत के तत्वों और लागत विधियों, लागत नियंत्रण और लागत में कमी के बारे में बताएं
- बजटिंग के बारे में बताएं - राजस्व और पूंजीगत बजटिंग, नकद बजटिंग

अवधि:15:00	अवधि:10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • निधि आवंटन और विभाग प्रदर्शन रिपोर्ट के बारे में बताएं • व्यवसाय योजना, परियोजना योजना की अवधारणा के बारे में चर्चा करें • लागत और लागत के तरीकों, लागत नियंत्रण और लागत में कमी के तत्वों के बारे में समझें • बजटिंग के बारे में वर्णन करें - राजस्व और पूंजीगत बजटिंग, नकद बजटिंग • मुद्रा बाजार और पूंजी बाजार, विलय और अधिग्रहण के बारे में चर्चा करें 	<ul style="list-style-type: none"> • विभाग के प्रदर्शन पर एक रिपोर्ट तैयार करें और तदनुसार धन आवंटित करें। • व्यवसाय योजना और परियोजना योजना पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें। • लागत नियंत्रण, लागत निर्धारण विधि और लागत में कमी जैसे लागत के तत्वों पर एक चार्ट तैयार करें। • नकदी, राजस्व और पूंजी बजटिंग के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।
कक्षा सहायक:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
नमूना बैलेंस शीट, नकदी प्रवाह दस्तावेज़, खाता फ़ाइलें आदि	

मॉड्यूल 13: रिकॉर्डिंग, ऑडिटिंग और अनुसंधान

यहां मैप किया गया: HSS/N6115,

टर्मिनल परिणाम:

- रिकॉर्ड और रिपोर्ट के प्रकार पहचानें
- अभिलेखों और रिपोर्टों की गोपनीयता बनाए रखने के कौशल का प्रदर्शन करें।
- अनुसंधान उपकरणों के प्रकार.
- डेटा विश्लेषण की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:10:00	अवधि:10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कार्मिक रिकॉर्ड के प्रकारों पर चर्चा करें • अभिलेखों और रिपोर्टों की सुरक्षा के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें • गोपनीयता बनाए रखने के तरीकों को लागू करें • रोगी संबंध सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए आंतरिक प्रक्रिया का ऑडिट करने के तरीके लागू करें • समस्याओं, मुद्दों, चिंताओं की पहचान करने और उनके समाधान के लिए अनुसंधान उपकरण लागू करें • डेटा विश्लेषण के बारे में समझें • प्राथमिक और माध्यमिक अनुसंधान के बारे में समझें 	<ul style="list-style-type: none"> • रिकॉर्ड और रिपोर्ट के प्रकार पहचानें • अभिलेखों और रिपोर्टों की गोपनीयता बनाए रखने के कौशल का प्रदर्शन करें। • अनुसंधान उपकरणों के प्रकार. • डेटा विश्लेषण की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। • आंतरिक लेखापरीक्षा की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। • आंतरिक लेखापरीक्षा आयोजित करने की भूमिका निभाने का अभ्यास करें।
-कक्षा सहायता:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
मॉक हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क वातावरण, नमूना HIS सॉफ्टवेयर	

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
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • स्वास्थ्य क्षेत्र में आईईसी गतिविधियों को समझें • अच्छे संचार की बुनियादी अवधारणाओं और सिद्धांतों का वर्णन करें • प्रभावी और गैर-प्रभावी संचार तकनीकों की व्याख्या और वर्णन करें • उन व्यवहारों की पहचान करें जो प्रभावी संचार में बाधा डालते हैं • संचार के प्रकार एवं प्रक्रिया • आंतरिक और बाह्य ग्राहकों के साथ संचार प्रक्रिया • विभिन्न जातीय समूहों के बारे में ज्ञान प्रदर्शित करें और संस्कृतियों के बीच संचार पर चर्चा करें। • संचार में चिकित्सा शब्दावली का उपयोग करके साथियों/सहकर्मियों के साथ प्रभावी संचार को संभालने में सक्षम • बुनियादी पढ़ने और लिखने के कौशल सीखें • वाक्य निर्माण सीखें • व्याकरण और रचना सीखें • जानें कि शब्दावली कैसे बढ़ाएं • लक्ष्य निर्धारण, टीम निर्माण, टीम कार्य, समय प्रबंधन, सोच और तर्क करना और दूसरों के साथ संवाद करना सीखें • समस्या समाधान सीखें • चिकित्सा सेवा में ग्राहक सेवा और सेवा 	<ul style="list-style-type: none"> • प्रभावी संचार सुनिश्चित करने के लिए तकनीकी शब्दों के उपयोग से संबंधित दिशानिर्देश लागू करें। • दैनिक गतिविधियों के दौरान समय प्रबंधन कौशल लागू करें। • लिखित संचार के दौरान पढ़ने और लिखने के कौशल के उपयोग का प्रदर्शन करें। • विभिन्न स्थितियों में समस्या समाधान और निर्णय लेने के कौशल का प्रदर्शन करें। • विभिन्न टीम गतिविधियों में टीम-वर्क और कार्य प्राथमिकता के कौशल का प्रदर्शन करें। • टेलीहेल्थ सेवाएं प्रदान करते समय प्रभावी रोगी-केंद्रित दृष्टिकोण लागू करें। • बुनियादी टेलीफोन और ईमेल शिष्टाचार प्रदर्शित करें। • अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी के साथ रिपोर्ट को पूरा करने के लिए विश्लेषणात्मक कौशल लागू करें।

<p>उत्कृष्टता की आवश्यकता को समझें</p> <ul style="list-style-type: none"> • आपत्ति प्रबंधन सीखें • टेलीफोन और ईमेल शिष्टाचार सीखें • एकत्रित जानकारी का विश्लेषण, मूल्यांकन और प्रयोग करना सीखें <p>कुशलतापूर्वक कार्य करने के लिए अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार</p> <ul style="list-style-type: none"> • तेजी से बदलती परिस्थितियों को पहचानना सीखें और उसके अनुसार खुद को ढालें • निर्णय लेने की क्षमता सीखें • कार्य की योजना और संगठन सीखें 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइट-बोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>मानव शरीर और सहायक अंगों के 3डी मॉडल, मानव कंकाल प्रणाली का मॉडल, अंग का नमूना</p>	

मॉड्यूल 15: स्वास्थ्य देखभाल में गुणवत्ता प्रबंधन - सेवा और चिकित्सा गुणवत्ता

यहां मैप किया गया: HSS/N9616,

टर्मिनल परिणाम:

- स्वास्थ्य देखभाल में गुणवत्ता के दायरे और महत्व के बारे में वर्णन करें।
- गुणवत्ता के विभिन्न आयामों का वर्णन करें
- गुणवत्ता अवधारणा, गुणवत्ता आश्वासन, कुल गुणवत्ता प्रबंधन, गुणवत्ता सर्कल के बारे में वर्णन करें

अवधि: 20:00 बजे	अवधि: 10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • स्वास्थ्य देखभाल में गुणवत्ता के दायरे और महत्व के बारे में वर्णन करें • गुणवत्ता के विभिन्न आयामों का वर्णन करें • गुणवत्ता अवधारणा, गुणवत्ता आश्वासन, कुल गुणवत्ता प्रबंधन, गुणवत्ता सर्कल के बारे में वर्णन करें • राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वास्थ्य देखभाल संगठनों के लिए विभिन्न मान्यता एजेंसियों जैसे NABH, NABL, JACHO आदि के बारे में वर्णन करें। • एनएबीएच के विभिन्न मानकों और गुणवत्ता नियंत्रण और गुणवत्ता आश्वासन के लिए उनके निहितार्थों के बारे में वर्णन करें • अस्पताल के फ्रंट ऑफिस पदाधिकारियों पर लागू गुणवत्ता मानकों के बारे में चर्चा करें • रोगी सुरक्षा सुनिश्चित करने में गुणवत्तापूर्ण पहल के बारे में समझें • लीन और सिक्स सिग्मा और अन्य गुणवत्ता वाले उपकरणों के बारे में चर्चा करें • गुणवत्ता आश्वासन एवं गुणवत्ता नियंत्रण के बारे में वर्णन करें • सतत गुणवत्ता सुधार, कुल गुणवत्ता प्रबंधन और 6 सिग्मा रणनीतियों की अवधारणाओं पर चर्चा करें। • गुणवत्ता नियंत्रण और आश्वासन उपकरणों के बारे में वर्णन करें जिनका उपयोग प्रभावी कामकाज के लिए किया जा सकता है 	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय मान्यता दिशानिर्देशों पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें। • NABH, NABL, JACHO मानकों पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें। • सिक्स सिग्मा और अन्य गुणवत्ता उपकरणों पर एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें। • गुणवत्ता आश्वासन और गुणवत्ता नियंत्रण के बारे में एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें।

<ul style="list-style-type: none"> • जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया के बारे में वर्णन करें • रोगी के व्यवहार एवं मनोविज्ञान के बारे में वर्णन करें • कार्य क्षेत्र पर लागू रोगी के अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में वर्णन करें • रोगी के अधिकारों को बनाए रखने में स्वयं की भूमिका का वर्णन करें • संगठनात्मक नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार किसी भी विचलन या गैर-अनुरूपता के मामले में सक्षम प्राधिकारी से संपर्क करें • मरीजों की प्रभावी देखभाल के लिए हेल्थकेयर टीम के साथ संपर्क करें 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>NABH, NABL और JACHO नमूना मानक दस्तावेज़</p>	

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:20:00 बजे	अवधि:10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • अस्पताल में कर्मचारियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा की निगरानी करें • कार्यस्थल पर सुरक्षा के लिए प्रशिक्षित करें और प्रोत्साहित करें। • अस्पताल में सुरक्षा संबंधी मुद्दों पर निगरानी रखें • सुरक्षा प्रोटोकॉल में नवीनतम रुझानों से अवगत रहें। • यह कैसे सुनिश्चित किया जाए कि अस्पतालों में विभिन्न प्रमुख स्थानों पर पर्याप्त और उचित साइनेज लगाए जाएं • विभिन्न अस्पताल सुरक्षा प्रणालियों के विकास और रखरखाव को कैसे सुनिश्चित करें, इसका वर्णन करें • अस्पताल में जोखिम प्रबंधन प्रोटोकॉल का पालन किया जाता है और इसे नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है • यह कैसे सुनिश्चित करें कि अस्पताल की घोषणा नियमित रूप से अपडेट की जाती है 	<ul style="list-style-type: none"> • एक संस्थागत आपातकाल को दर्शाने वाली मॉक ड्रिल में अस्पताल के आपातकालीन कोड और बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा के उपयोग का प्रदर्शन करें। • विभिन्न प्रकार के सुरक्षात्मक उपकरणों जैसे संयम और सुरक्षा उपकरणों को दर्शाने वाला एक चार्ट बनाएं।
कक्षा सहायक:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फिलप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
क्रैश कार्ट ट्रॉली, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स, सीपीआर नर्सिंग मैनिकिन, वयस्क मास्क के साथ अम्बु बैग, टॉर्च, शारीरिक संयम, आग बुझाने का यंत्र	

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:10:00	अवधि:05:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • सामान्य आपातकालीन स्थितियों का वर्णन करें और सीमा तथा योग्यता के अनुसार उनसे कैसे निपटें • प्राथमिक चिकित्सा की मूल बातें बताएं • आत्म-सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए समझ और सावधानियां विकसित करें • मरीजों को चलते समय देखभाल प्रदान करें और स्थानांतरित करना आवश्यक है • सुरक्षात्मक उपकरणों (संयम, सुरक्षा उपकरण) के उपयोग का प्रदर्शन करें • समय पर उचित प्राधिकारी से सहायता मांगें • बुनियादी जीवन समर्थन के सिद्धांतों को समझें (जीवित रहने की वयस्क श्रृंखला, सीपीआर देने की सीएबीडी) • दुर्घटनाओं और आपातकालीन स्थितियों के दौरान दी जाने वाली प्राथमिक सहायता के बारे में वर्णन करें • दम घुटने के दौरान जीवनदान देने के प्रोटोकॉल का वर्णन करें • आग लगने या किसी संस्थागत आपातकाल की स्थिति में शुरू की जाने वाली कार्रवाइयों के बारे में जानें • अग्निशामक यंत्र का उपयोग कैसे करें इसका वर्णन करें • व्यक्तियों के संदिग्ध व्यवहार को समझें और उस पर नज़र रखें • संस्थागत आपात स्थितियों के संबंध में सुरक्षा 	<ul style="list-style-type: none"> • एक संस्थागत आपातकाल को दर्शाने वाली मॉक ड्रिल में अस्पताल के आपातकालीन कोड और बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा के उपयोग का प्रदर्शन करें। • विभिन्न प्रकार के सुरक्षात्मक उपकरणों जैसे संयम और सुरक्षा उपकरणों को दर्शाने वाला एक चार्ट बनाएं। • सामान्य आपातकालीन स्थितियों और उसके रेफरल तंत्र को दर्शाने वाला एक फ्लो चार्ट बनाएं। • सीपीआर प्रक्रिया निष्पादित करने के लिए आवश्यक कौशल का प्रदर्शन करें।

<p>गार्डों की योग्यता का आकलन करने के लिए नियमित आधार पर उनसे संपर्क करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> • अग्नि सुरक्षा और सुरक्षा 	
<p>कक्षा सहायक:</p>	
<p>चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।</p>	
<p>उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</p>	
<p>क्रैश कार्ट ट्रॉली, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स, सीपीआर नर्सिंग मैनिकिन, वयस्क मास्क के साथ अम्बु बैग, टॉर्च, शारीरिक संयम, आग बुझाने का यंत्र</p>	

यहां मैप किया गया: HSS/N9618,

टर्मिनल परिणाम:

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

अवधि:20:00 बजे	अवधि:10:00
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • स्वास्थ्य देखभाल टीम के अनुसार संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम के महत्व को समझें और इसके बारे में दूसरों को मार्गदर्शन दें • उन कारकों की पहचान करें जो संक्रमण के संपर्क के परिणाम को प्रभावित करते हैं • रोगजनक जीवों के संचरण को रोकने के लिए रणनीतियों की सूची बनाएं • स्पिलेज प्रबंधन के बारे में समझें • हाथ की स्वच्छता की समझ: संक्रमण नियंत्रण/एक्सपोजर नियंत्रण/पीपीई • नोसोकोमियल संक्रमण के बारे में समझें • घटना की रिपोर्टिंग के महत्व को समझें • स्वस्थ जीवन की अवधारणा की समझ विकसित करें • स्वयं को संवारने और रखरखाव की तकनीक विकसित करें • सामान्य संक्रामक रोगों के खिलाफ टीकाकरण: कम करने के लिए टीकाकरण स्वयं, रोगियों के लिए स्वास्थ्य जोखिम 	<ul style="list-style-type: none"> • स्पिल प्रबंधन के चरणों का प्रदर्शन करें। • हाथ की स्वच्छता की प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें। • पीपीई पहनने और उतारने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
कक्षा सहायक:	
चार्ट, मॉडल, वीडियो प्रस्तुति, फ्लिप चार्ट, व्हाइटबोर्ड/स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, डस्टर।	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
स्वच्छता, संक्रमण नियंत्रण और अपशिष्ट निपटान प्रथाओं को दर्शाने वाले ई-मॉड्यूल	

मॉड्यूल 19: जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन

यहां मैप किया गया: **HSS/N9618**,

टर्मिनल परिणाम:

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

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

मॉड्यूल 20: रोजगार योग्यता कौशल

डीजीटी/वीएसक्यू/एन0103 पर मैप किया गया: रोजगार कौशल (90 घंटे)

अनिवार्य अवधि: 90:00			
स्थान: साइट पर			
एस. एन. ओ	मॉड्यूल का नाम	सीखने के प्रमुख परिणाम	अवधि (घंटे)
1.	रोजगार योग्यता कौशल का परिचय	<ul style="list-style-type: none"> वर्तमान नौकरी बाजार और काम के भविष्य के लिए रोजगार योग्यता कौशल के महत्व को रेखांकित करें। सीखने और रोजगार से संबंधित विभिन्न भारत सरकार और निजी पोर्टलों और उनके उपयोग की सूची बनाएं। विभिन्न उद्योगों, रुझानों, आवश्यक कौशल और उपलब्ध अवसरों पर शोध करें और एक नोट तैयार करें। 	3
2.	संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	<ul style="list-style-type: none"> 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। प्रदर्शित करें कि विभिन्न पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं का अभ्यास कैसे करें। 	1.5
3.	21वीं सदी में पेशेवर बनना	<ul style="list-style-type: none"> रोजगार के लिए आवश्यक 21वीं सदी के प्रासंगिक कौशल पर चर्चा करें। 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 21 वीं सदी के कौशल का अभ्यास करने के महत्व पर प्रकाश डालें। व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास के लिए निरंतर सीखने की मानसिकता अपनाने का मार्ग बनाएं। 	5

4.	बुनियादी अंग्रेजी कौशल	<ul style="list-style-type: none"> • दिखाएँ कि विभिन्न संदर्भों में, व्यक्तिगत रूप से और टेलीफोन पर रोजमर्रा की बातचीत के लिए बुनियादी अंग्रेजी वाक्यों का उपयोग कैसे करें। • बुनियादी अंग्रेजी में लिखे पाठ को पढ़ें और समझें। • सही बुनियादी अंग्रेजी का उपयोग करते हुए एक संक्षिप्त नोट/पैराग्राफ/पत्र/ई-मेल लिखें। 	10
5.	कैरियर विकास & लक्ष्य की स्थापना	<ul style="list-style-type: none"> • एक कैरियर विकास योजना बनाएं। • अच्छी तरह से परिभाषित लघु और दीर्घकालिक लक्ष्यों की पहचान करें। 	4
6.	संचार कौशल	<ul style="list-style-type: none"> • मौखिक और गैर-मौखिक संचार शिष्टाचार का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करने का तरीका प्रदर्शित करें। • किसी परिचित विषय पर एक संक्षिप्त नोट/पैराग्राफ लिखें। • प्रभावी संचार के लिए सक्रिय रूप से सुनने सहित संचार शिष्टाचार के महत्व को समझाएं। • किसी टीम में दूसरों के साथ सहयोगात्मक ढंग से कैसे काम किया जाए, इस पर भूमिका निभाना एक स्थिति है। 	10
7.	विविधता और समावेशन	<ul style="list-style-type: none"> • सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित व्यवहार, संवाद और आचरण कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें। • POSH अधिनियम के अनुसार बढ़ते यौन उत्पीड़न के मुद्दों के महत्व पर चर्चा करें। 	2.5
8.	वित्तीय और कानूनी साक्षरता	<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न वित्तीय संस्थानों, उत्पादों और सेवाओं पर चर्चा करें। 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन को सुरक्षित रूप से कैसे संचालित करें, इसका प्रदर्शन करें और पासबुक/स्टेटमेंट की जांच करें। • वेतन के सामान्य घटकों जैसे बेसिक, पीएफ, भत्ते (एचआरए, टीए, डीए, आदि), कर कटौती की व्याख्या करें। • बजट बनाने के लिए आय और व्यय की गणना करें • कानूनी अधिकारों, कानूनों और सहायता पर चर्चा करें। 	

9.	आवश्यक डिजिटल कौशल	<ul style="list-style-type: none"> • दैनिक जीवन और कार्यस्थल में डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका का वर्णन करें। • 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। • प्रदर्शित करें कि विभिन्न माध्यमों का उपयोग करके उपकरणों को इंटरनेट से सुरक्षित रूप से कैसे जोड़ा जाए। • सुरक्षा के लिए साइबर सुरक्षा के क्या करें और क्या न करें का पालन करें साइबर अपराधों के खिलाफ. • विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफार्मों का उपयोग करते समय जिम्मेदार ऑनलाइन व्यवहार प्रदर्शित करने के महत्व पर चर्चा करें। • ई-मेल का आदान-प्रदान करने के लिए एक ई-मेल आईडी बनाएं और ई-मेल शिष्टाचार का पालन करें। • उचित एप्लिकेशन का उपयोग करके दस्तावेज़, स्प्रेडशीट और प्रस्तुतियाँ कैसे बनाएं, यह दिखाएँ। • प्रभावी ढंग से काम करने के लिए वर्चुअल सहयोग टूल का उपयोग करें। 	20
10.	उद्यमशीलता	<ul style="list-style-type: none"> • उद्यमिता एवं उद्यमों के प्रकार बताइये। • 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। • विपणन के 4पी-उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार का वर्णन करें और उन्हें आवश्यकता के अनुसार लागू करें। • चयनित व्यावसायिक अवसर के लिए एक नमूना व्यवसाय योजना बनाएं। 	7
11	ग्राहक सेवा	<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न प्रकार के ग्राहकों का वर्गीकरण कीजिए। • प्रदर्शित करें कि ग्राहकों की जरूरतों को कैसे पहचाना जाए और पेशेवर तरीके से उनका जवाब कैसे दिया जाए • ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उपकरणों पर चर्चा करें। • स्वच्छता बनाए रखने और उचित ढंग से कपड़े पहनने के महत्व पर चर्चा करें। 	9

12	प्रशिक्षुता एवं नौकरियों के लिए तैयार होना	<ul style="list-style-type: none"> • एक पेशेवर पाठ्यक्रम जीवन (सीवी) का मसौदा तैयार करें। • नौकरियाँ खोजने और आवेदन करने के लिए विभिन्न ऑफ़लाइन और ऑनलाइन नौकरी खोज स्रोतों का उपयोग करें। • साक्षात्कार के लिए स्वच्छता बनाए रखने और उचित पोशाक पहनने के महत्व पर चर्चा करें। • एक मॉक इंटरव्यू की भूमिका निभाएं। • प्रशिक्षुता अवसरों की खोज और पंजीकरण के चरणों की सूची बनाएं 	8
----	--	---	---

रोजगार के लिए औजारों एवं उपकरणों की सूची कौशल		
क्रमांक	उपकरण का नाम	मात्रा
1.	नवीनतम कॉन्फ़िगरेशन वाला कंप्यूटर (पीसी) - और मानक ऑपरेटिंग सिस्टम और मानक वर्ड प्रोसेसर और वर्कशीट सॉफ़्टवेयर के साथ इंटरनेट कनेक्शन (लाइसेंस प्राप्त) (सभी सॉफ़्टवेयर 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।
- क्लाउंट 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	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 3 वर्ष का कार्य अनुभव	1		
स्नातकोत्तर	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन प्रशासन में गृह मंत्रालय	1	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 1 वर्ष का कार्य अनुभव	1		
पद स्नातकोत्तर सन्द	हेल्थकेयर प्रबंधन प्रशासन में पोस्ट ग्रेजुएट डिप्लोमा इन मैनेजमेंट (पीजीडीएम)।	1	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 1 वर्ष का कार्य अनुभव	1		
मास्टर्स	एमबीए (एमबीए/एमएचए (अस्पताल/स्वास्थ्य सेवा प्रशासन में परास्नातक)	1	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 1 वर्ष का कार्य अनुभव	1		

प्रशिक्षक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफॉर्म प्रमाणन
नौकरी की भूमिका के लिए प्रमाणित: "इयूटी मैनेजर- रोगी संबंध सेवाएँ" योग्यता पैक में मैप किया गया: "HSS/Q6104 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)	5	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 5 वर्ष का कार्य अनुभव	2		
स्नातकोत्तर	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन प्रशासन में गृह मंत्रालय	2	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 2 वर्ष का कार्य अनुभव	2		
पद स्नातकोत्तर सनद	हेल्थकेयर प्रबंधन प्रशासन में पोस्ट ग्रेजुएट डिप्लोमा इन मैनेजमेंट (पीजीडीएम)।	2	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 2 वर्ष का कार्य अनुभव	2		
मास्टर्स	एमबीए (एमबीए/एमएचए (अस्पताल/स्वास्थ्य सेवा प्रशासन में परास्नातक)	2	स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 2 वर्ष का कार्य अनुभव	2		

मूल्यांकनकर्ता प्रमाणीकरण	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफॉर्म प्रमाणन
नौकरी की भूमिका के लिए प्रमाणित: ""इयूटी मैनेजर- रोगी संबंध सेवाएँ" योग्यता पैक में मैप किया गया: "HSS/Q6104 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