

मॉडल पाठ्यक्रम डिप्टी ड्यूटी मैनेजर- रोगी संबंधी सेवाएं

क्षेत्र: स्वास्थ्य देखभाल

उप-क्षेत्र: संबद्ध स्वास्थ्य और सहयोगी

व्यवसाय: गैर-प्रत्यक्ष देखभाल

संदर्भ आईडी: एचएसएस/क्यू6103, वी2.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 5.5

विषय-वस्तु

1. पाठ्यक्रम	1
2. प्रशिक्षक से पूर्व अपेक्षाएं	11

इस कोर्स में "स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र कौशल परिषद" द्वारा जारी "डिप्टी ड्यूटी मैनेजर - रोगी संबंधी सेवाएं" योग्यता पैक के 8 राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) में से प्रत्येक 8 को शामिल किया गया है।

क्रमांक	मॉड्यूल	सीखने योग्य मुख्य परिणाम	आवश्यक उपकरण
1	<p>हेल्थकेयर परिदृश्य और उद्योग के बारे में अभिविन्यास</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड ब्रिज मॉड्यूल</p>	<ul style="list-style-type: none"> स्वास्थ्य रोग और सेहत के बारे में समझाएं और समझें। भारत के समान जनसांख्यिकीय और महामारी विज्ञान पैटर्न वाले अन्य देशों में भारत के लिए विशिष्ट स्वास्थ्य देखभाल की घटनाओं और प्रसार के बारे में वर्णन करें। भारत की रेफरल प्रणाली की व्याख्या करें। प्राथमिक/माध्यमिक और तृतीयक स्तर और उपलब्ध सेवाओं का स्तर पर प्रचलित स्वास्थ्य देखभाल संगठन के बारे में वर्णन करें। विभिन्न प्रकार के स्वास्थ्य सेवा संगठन पर उपलब्ध विभिन्न प्रकारों की सेवाओं के बारे में वर्णन करें। स्वास्थ्य संकेतक की अवधारणाओं को परिभाषित करें। राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रम और राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति का निर्धारण। देश के लिए विशिष्ट स्वास्थ्य सेवा उद्योग से संबंधित कानूनी और नैतिक मुद्दों के बारे में वर्णन करें। स्वास्थ्य देखभाल संगठन द्वारा मनाई गई प्रक्रियाओं और सामान्य नीतियों को परिभाषित करें। संगठनात्मक व्यवहार के बारे में जानें 	<p>स्वास्थ्य सेवा सुविधा का दौरा</p> <p>भारत की स्वास्थ्य सुविधा प्रणाली का फ्लोचार्ट</p>

<p>2</p>	<p>मानव शरीर और संरचना के बारे में अभिविन्यास</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड ब्रिज मॉड्यूल</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● मानव शरीर की 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/विशेषज्ञता के विभिन्न विषयों के बारे में वर्णन करें। ● मानव व्यवहार और मानव मनोविज्ञान को समझें। ● अस्पतालों में कमजोर लोगों की विशेष जरूरतों का वर्णन करें। ● बीमार व्यक्ति या मरीज जिन्हें मेडिकल टीम द्वारा तत्काल ध्यान की जरूरत है उनके दृश्य लक्षणों का वर्णन करें। 	<p>शरीर के विभिन्न भागों के नमूना या मॉडल</p>
<p>3</p>	<p>अस्पताल फ्रंट डेस्क प्रबंधन</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 40:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111, एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616, एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● सभी संबंधित अस्पताल के फ्रंट डेस्क पर पेशेवर के कार्यों का वर्णन करें। ● संगठन के लक्ष्य/मिशन/दृष्टिकोण की पूर्ति और विकास में पहचान और सहायता करना। ● फ्रंट डेस्क पर प्रबंधन, योजना और काम की आवश्यकता के निर्धारण पर चर्चा करें। ● रिपोर्ट वितरण प्रक्रिया और मैट्रिक्स की वृद्धि का वर्णन करें। ● उपयुक्त संसाधन के कर्मियों के प्रबंधन और पहचान के बारे में वर्णन करें। ● बुनियादी वित्तीय प्रबंधन और बुनियादी सांख्यिकी और संभावना के बारे में वर्णन करें। ● निगरानी और सेवाओं की गुणवत्ता के लिए पैरामीटर स्थापित करें। ● टीपीए संचालन और नकद प्रबंधन के बारे में वर्णन करें। 	<p>नकली अस्पताल के सामने डेस्क वातावरण</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ● गुणवत्ता सुधार और उपकरणों को परिभाषित करें। ● ओपीडी / आईपीडी / डायग्नोस्टिक्स आदि के रूप में सेवाओं का लाभ उठाने के लिए स्वास्थ्य टीम के साथ समन्वय से अस्पताल क्षेत्र के रोगी प्रवाह प्रबंधन को परिभाषित करें। ● अस्पताल विभाग/निदान के साथ उपलब्ध एचसीओ/ उपलब्ध सेवाएं और रोगी के लिए प्रत्यक्ष सटीक इकाई के बारे में समझाएं। ● स्वास्थ्य टीम के अनुसार प्रासंगिक रोगी/देखभालकर्ता या आगंतुक को योजनाओं/टैरिफ/छूट/पदोन्नति के बारे में जो सलाह दी जा सकती है उसके बारे में चर्चा करें। ● संस्कृति और भाषा में अंतर के साथ विदेशी ग्राहकों को प्रबंधित करें। 	
4	<p>अंतरविभागीय और अंतर्विभागीय के साथ सुचारू कामकाज के लिए संबंध स्थापित करना</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 20:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● एचसीओ. में विभिन्न विभाग के साथ संपर्क करने के लिए सहायक कर्तव्य प्रबंधक - रोगी संबंध सेवाओं के अभ्यास के दायरे को परिभाषित करें। ● वर्णन करें कि देखभाल से संबंधित समस्याओं की पहचान करने के लिए रोगी/कर्मचारी या उनके प्रतिनिधि का साक्षात्कार और मूल्यांकन कैसे करें ● संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार रोगियों के लिए सेवाओं, नीतियों या प्रक्रियाओं की व्याख्या करें। ● परिभाषित करें कि प्रभावी रोगी के लिए स्वास्थ्य टीम के साथ प्रवेश से लेकर बाहर निकलने (डिस्चार्ज में प्रवेश या के लिए रेफरल सेवाएं) तक के प्रबंधन का संपर्क 	<p>श्रव्य - दृश्य मदद व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक, इंटरनेट</p>

	एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616, एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618	<p>और समन्वय कैसे करे।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● वर्णन करें कि वार्ड प्रबंधन सहित फर्श और सुविधा प्रबंधन की देखरेख कैसे करें। ● वर्णन करें कि गुणवत्ता प्रक्रिया कैसे डिजाइन करें, समीक्षा करें, विकसित और कार्यान्वित करें। ● कर्मचारियों के लिए कार्य शेड्यूल बनाएं ● कर्मचारियों के प्रदर्शन की निगरानी के लिए मानक प्रदर्शन सेट करने का तरीका बताएं ● वर्णन करें कि सेवा के अनुरोध पर किया गया अंतर्विभागीय और अंतरविभागीय सुधार और मैट्रिक्स की वृद्धि के अनुसार प्रगति को कैसे ट्रैक किया जाए। 	
5	<p>कार्मिक प्रबंधन</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111, एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616, एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● सभी के साथ कार्य क्षेत्र में शांतिपूर्ण वातावरण बनाए रखने और स्थापित करने के लिए कारकों का वर्णन करें। ● स्वयं के लिए कार्य करते समय ध्यान दिये जाने वाले सामान्य और विशिष्ट शिष्टाचार सीखें और इसके लिए दूसरों का मार्गदर्शन करें। ● अस्पताल के फ्रंट डेस्क पर सहायक कर्मचारी को मार्गदर्शन और परामर्श देने के लिए कौशल विकसित करना। ● ड्यूटी रोस्टर बनाने के लिए समर्थन। ● उपलब्ध साधन के सर्वोत्तम उपयोग जानें। ● वर्णन करें कि संगठन/प्रक्रिया कामकाज में सुधार के लिए हितधारक से प्रतिक्रिया कैसे प्राप्त करें। ● कर्मचारियों के व्यवहार और उनके रोगी / उपस्थित व्यक्तियों के साथ संचार के स्तर 	ई-मॉड्यूल केस स्टडीज समस्या निवारण

		<p>की निगरानी करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● सेवा पुनर्प्राप्ति मैट्रिक्स का वर्णन करें। ● संगठनात्मक पदानुक्रम और मैट्रिक्स की वृद्धि के अनुपालन की आवश्यकता को समझें। ● आत्म-सीमाओं, जिम्मेदारियों और भूमिकाओं और अन्य की भूमिकाएं और जिम्मेदारियों को समझें। ● समय-समय पर टीम के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम और प्रशिक्षण आवश्यकताओं की पहचान करें। ● टीम वर्क और ग्रुप डायनेमिक्स की अवधारणाओं को समझें और लागू करें। ● नीतियों, प्रक्रियाओं और सर्वोत्तम अभ्यास की पहचान, जोखिम और सुधार के क्षेत्र की निगरानी करें। ● सर्वश्रेष्ठ और अप-टू-डेट अभ्यास के अभाव में गुणवत्ता में शामिल जोखिमों का निर्धारण करें। ● संभाव्य जोखिम के प्रबंधन का निर्धारण करें। ● अंतरिम पुनरावलोकन, कार्य का मूल्यांकन और उसके बाद का प्रबंधन सुनिश्चित करें। ● कानून, प्रोटोकॉल और दिशानिर्देश और संगठनात्मक प्रणाली और आवश्यकता के अनुसार व्यक्तियों या टीम के अनुपालन के महत्व को समझें। 	
6	<p>अस्पताल प्रशासन और काम के नियम</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● शिकायतों को संबोधित करने के लिए तंत्र की पहचान करें। ● नमूना डेटा का उपयोग करने वाले रोगियों के लिए प्रदान की जा रही सेवाओं की निगरानी 	<p>अस्पताल के दिशानिर्देश और सर्वोत्तम प्रोटोकॉल के नमूने</p>

	<p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111, एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616, एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<p>करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● जैसे गुणवत्ता मीट्रिक; डैश बोर्ड प्रकाशित करें, एमआईएस रिपोर्ट, फीडबैक फॉर्म आदि। ● सेट प्रोटोकॉल से विचलन और उसी के कारण विश्लेषण कैसे करें इसका वर्णन करें। ● टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) के बारे में परिभाषित करें। ● एनएबीएच/आईएसओ/एनएबीएल आदि जैसे विभिन्न विषय के संबंध में आंतरिक और बाहरी लेखापरीक्षा प्रक्रिया के बारे में वर्णन करें। ● वर्णन करें कि संगठनात्मक नीतियों के अनुसार मुद्दों/शिकायतों के लिए पुनर्प्राप्ति उपकरण सेवा कैसे आरंभ करें। 	
7	<p>प्रचार और ब्रांडिंग स्वास्थ्य सेवा संगठन</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 15:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111, एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616, एचएसएस/एन9617,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● विपणन, मुख्य विपणन अवधारणाएं के महत्व और दायरे की व्याख्या करें। ● स्वास्थ्य संगठन की प्रचार गतिविधियों के बारे में वर्णन करें जिसे ब्रांडिंग के लिए लिया जा सकता है ● आस-पास में स्व-संगठन को बढ़ावा देना। ● वर्णन करें कि पेशेवर कर्मचारियों के लिए विकास के अवसर कैसे बनाया जाए। ● समाचार पत्र, पत्रक, यात्री जैसे विभिन्न प्रचार के तरीके के विकास की व्याख्या करें। ● विभिन्न प्रचार कार्यक्रमों के लिए समन्वय की प्रक्रिया पर चर्चा करें। ● वर्णन करें कि विभिन्न मीडिया के तरीके का उपयोग कर स्वास्थ्य सेवा संगठन को कैसे प्रदर्शित किया जाए। 	ब्रांडिंग सामग्री कोलेटरल

<p>8</p>	<p>एचएसएस/एन9618</p> <p>लेखांकन की बुनियादी बातें</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 40:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● लेखांकन की प्रकृति और दायरे, वित्तीय लेखांकन की सीमाएं, बुनियादी अवधारणाएं और परंपराओं के बारे में वर्णन करें। ● वर्णन करें कि वित्तीय विवरण, सामान्य आकार, अनुपात विश्लेषण का विश्लेषण कैसे करें। ● लेखांकन के बुनियादी सिद्धांतों के बारे में वर्णन करें। ● लागत वर्गीकरण को समझ कर स्थिर और परिवर्तनीय लागतों को शामिल करना। ● गतिविधि आधारित लागत सहित लागत आवंटन के लिए दृष्टिकोण और तरीकों को समझें। ● विभाग/स्वास्थ्य सेवा संगठन संचालन के विकास, प्रदर्शन, विवरण और बजट के लिए सहायता। ● प्रभावी लिखित व्यवसाय मामले या प्रस्तुतियाँ तैयार करें। ● रणनीतिक बजट के तरीके और परिचालन योजना सिद्धांतों के बारे में वर्णन करें। ● बैलेंस शीट और नकदी के बारे में वर्णन करें। 	<p>ई-मॉड्यूल और प्रतिभागी पुस्तिका</p>
<p>9</p>	<p>संक्रमण नियंत्रण और निवारण</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 20:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● स्वास्थ्य टीम के साथ संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम के महत्व को समझें और दूसरों को इसके अनुसार मार्गदर्शन करें। ● संक्रमण के संपर्क के परिणाम को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान करें। ● रोगजनक जीवों के संचरण से रोकथाम के लिए रणनीतियों की सूची बनाएं। ● स्पिलेज प्रबंधन के बारे में समझें। 	<p>व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों हैंड सैनिटाइजर वॉश बेसिन तौलिया</p>

	<p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> हाथ की स्वच्छता की समझ: संक्रमण नियंत्रण / जोखिम नियंत्रण / पीपीई। नोसोकोमियल संक्रमण के बारे में समझें। घटना की रिपोर्टिंग के महत्व को समझें। स्वस्थ जीवन की अवधारणा की समझ विकसित करना। सेल्फ ग्रूमिंग और रखरखाव की तकनीक विकसित करना। आम संक्रामक के खिलाफ टीकाकरण रोग: स्वयं, रोगियों के लिए स्वास्थ्य जोखिम को कम करने के लिए टीकाकरण। 	
10	<p>स्वास्थ्य सेवा में गुणवत्ता-सेवा और चिकित्सा गुणवत्ता</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 40:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 20:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111, एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616, एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वास्थ्य संगठनों के लिए विभिन्न मान्यता एजेंसियों के बारे में वर्णन करें। एनएबीएच और उनके निहितार्थ गुणवत्ता नियंत्रण और गुणवत्ता आश्वासन के विभिन्न मानकों के बारे में वर्णन करें। गुणवत्ता आश्वासन और गुणवत्ता नियंत्रण के बारे में वर्णन करें। प्रभावी कामकाज के लिए उपयोग किये जाने वाले आश्वासन उपकरण और गुणवत्ता नियंत्रण के बारे में वर्णन करें। जोखिम प्रक्रिया मूल्यांकन के बारे में वर्णन करें। रोगी के व्यवहार और मनोविज्ञान के बारे में वर्णन करें। काम क्षेत्र के लिए लागू रोगी के अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में वर्णन करें। रोगी के अधिकार बनाए रखने में स्व-भूमिका का वर्णन करें। 	<p>नमूना मामले का अध्ययन विभिन्न प्रत्यायन बोर्ड के दिशानिर्देश जैसे एनएबीएच या जेसीआई</p>

		<ul style="list-style-type: none"> संगठनात्मक नीतियाँ व प्रक्रिया के अनुसार किसी भी विचलन या गैर-अनुरूपता के मामले को सक्षम प्राधिकारी तक पहुंचना। रोगियों की प्रभावी देखभाल के लिए स्वास्थ्य देखभाल टीम के साथ संपर्क करें। 	
11	<p>अस्पताल प्रबंधन सूचना प्रणाली</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 20:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111</p>	<ul style="list-style-type: none"> एचएमआईएस में रोगी पंजीकरण के लिए विभिन्न तौर-तरीकों का वर्णन करें। एचएमआईएस की विभिन्न विशेषताओं का वर्णन करें। एचएमआईएस के लिए रोगी/उपचारी की महत्वपूर्ण जानकारी और क्रेडेंशियल्स के बारे में बताएं। एचएमआईएस की बुनियादी कार्यप्रणाली का वर्णन करें। गैर अनुपालन के मामले में वृद्धि मैट्रिक्स का वर्णन करें। आवश्यक होने पर एचएमआईएस की कार्य स्थिति का आकलन करें। आगतुकों/मरीजों आदि का डेटाबेस बनाए रखना। इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड / चिकित्सा रिकॉर्ड / कम्प्यूटरीकृत रोगी रिकॉर्ड प्रणाली के महत्व का वर्णन करें। 	<p>श्रव्य - दृश्य मदद व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट नमूना एचएमआईएस सॉफ्टवेयर चार्ट पोस्टर</p>
12	<p>सुरक्षा और प्राथमिक चिकित्सा</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> सामान्य आपातकाल स्थिति और सीमा और योग्यता से इससे निपटने का वर्णन करें। प्राथमिक चिकित्सा की मूल बातें बताएं। आत्म-सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सावधानियां और समझ विकसित करें। स्थानांतरित करते समय मरीजों की देखभाल करना आवश्यक है। 	<p>दुर्घटना गाड़ी बैंडेज स्प्लिंट्स प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स लोड सभी आवश्यक के साथ दवाई</p>

	<p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● सुरक्षात्मक उपकरण (प्रतिबंध, सुरक्षा उपकरण) के उपयोग प्रदर्शित करें। ● समय पर उपयुक्त अधिकारी से सहायता मांगें। ● हृदय गति रुकने के लक्षणों को पहचानने का वर्णन करें। ● बुनियादी जीवन समर्थन (अस्तित्व की वयस्क श्रृंखला, सीपीआर देने के सीएबीडी) के सिद्धांतों को समझें ● छाती संपीड़न, वेंटिलेशन और मूल्यांकन कदम के सही प्रोटोकॉल का वर्णन करें। ● एकल बचावकर्ता और दो बचावकर्ता सीपीआर को अलग करें। ● दम घुटने की स्थिति के घटित होने का वर्णन करें। ● दम घुटने के दौरान जीवन समर्थन देने के प्रोटोकॉल का वर्णन करें। 	
13	<p>जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 20:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● जैव चिकित्सा अपशिष्ट का निपटान और इलाज के उचित और सुरक्षित के सिद्धांतों को लागू करें। ● जैव चिकित्सा अपशिष्ट की श्रेणियों को समझें। ● जैव चिकित्सा के निपटान के बारे में जानें अपशिष्ट - रंग कोडिंग, कंटेनर के प्रकार, कचरे का परिवहन, आदि। ● जैव चिकित्सा अपशिष्ट निपटान के लिए मानकों और साधनों को समझें। ● बीएमडब्ल्यू प्रबंधन और कीटाणुशोधन तरीके। ● बीएमडब्ल्यू को संभालने के लिए आधुनिक 	<p>अलग कोडित रंग डिब्बे, जैव चिकित्सा अपशिष्ट आदि की उपचार योजना पर जाएँ, बीएमडब्ल्यू के बारे में जानने के लिए स्वास्थ्य सुविधा पर जाएँ</p>

		<p>तकनीक की व्याख्या करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> क्रॉस संक्रमण (सुरक्षात्मक उपकरण) की निगरानी और नियंत्रण। प्रशासनिक बिंदु से बीएमडब्ल्यू का वर्णन करें (बजट, स्वास्थ्य जांच, बीमा)। 	
14	<p>संस्थागत आपात स्थिति, अग्नि बचाव और सुरक्षा</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> आग या कोई संस्थागत आपातकाल के मामले में शुरू की जाने वाली कार्रवाइयां जानें। अग्निशामक यंत्र का उपयोग करने का तरीका बताएं। व्यक्तियों के संदिग्ध व्यवहार को समझें और उसे ट्रैक करें। संस्थागत आपात स्थिति, अग्नि बचाव और सुरक्षा के संबंध में नियमित रूप से सुरक्षा गार्डों से संपर्क करें और उनकी योग्यता का आकलन करें। 	<p>आपातकालीन कोड, अग्निशामक: आग, सामान्य स्वास्थ्य स्थिति से विचलन प्रदर्शित करने के लिए चार्ट (चिह्न और लक्षण)</p>
15	<p>उन्नत कंप्यूटर ज्ञान</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 40:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड ब्रिज मॉड्यूल</p>	<ul style="list-style-type: none"> कंप्यूटर के आवेदन के बारे में चर्चा करें। कंप्यूटर के परिचय पर चर्चा करें। ऑपरेटिंग सिस्टम की नींव अवधारणा पर चर्चा करें। संचालन सिस्टम (ओएस) की आवश्यकता का वर्णन करें। ओएस के कार्यों की व्याख्या करें। विंडोज जैसे 2008 या 2010 - उपयोगिताएँ और बुनियादी संचालन के अद्यतन संस्करणों का वर्णन करें। माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस जैसे 2010, 2013 या 2016 के अद्यतन संस्करणों पर चर्चा करें। कंप्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की 	<p>कंप्यूटर के साथ इंटरनेट सुविधा</p>

		<p>बुनियादी अवधारणाओं का वर्णन करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● आमतौर पर इस्तेमाल होने वाले अस्पताल सॉफ्टवेयर के बारे में बताएं। ● अस्पतालों में कंप्यूटर का अनुप्रयोग। ● डेटा आधारित अवधारणा (ईआर आरेख), एसक्यूएल, वी.बी., सभी मॉड्यूल के साथ ईआरपी सिस्टम जैसी विभिन्न अवधारणाओं पर चर्चा करें। ● प्रभावी स्वास्थ्य सूचना प्रणाली के महत्व को समझें। ● मेडिकल रिकॉर्ड के डिजिटल रखरखाव पर चर्चा करें। ● ईएचआर की कार्यप्रणाली को समझाएं और लागू करें। 	
16	<p>सॉफ्ट स्किल्स और संचार</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 30:00</p> <p>प्रायोगिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6109, एचएसएस/एन6110, एचएसएस/एन6111, एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616, एचएसएस/एन9617, एचएसएस/एन9618</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● स्वास्थ्य क्षेत्र में आईईसी गतिविधियों को समझें। ● अच्छे संचार के बुनियादी अवधारणाओं और सिद्धांतों का वर्णन करें। ● प्रभावी और अप्रभावी संचार तकनीक की व्याख्या करें और उनका वर्णन करें। ● उन व्यवहारों की पहचान करें जो प्रभावी संचार में हस्तक्षेप करते हैं। ● संचार के प्रकार और प्रक्रिया। ● आंतरिक और बाहरी ग्राहक के साथ संचार प्रक्रिया। ● विभिन्न जातीय समूह का ज्ञान प्रदर्शित करें और संस्कृतियों के बीच संचार पर चर्चा करें। ● साथियों के साथ संचार/ संचार में चिकित्सा शब्दावली का उपयोग करने वाले सहकर्मी से प्रभावी ढंग से निपटने में सक्षम। 	<p>स्व-शिक्षा और समझ, सामूहिक गतिविधि, सीखने का परिदृश्य आधारित</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ● बुनियादी पठन और लेखन कौशल सीखें। ● वाक्य निर्माण सीखें। ● व्याकरण और रचना सीखें। ● शब्दावली बढ़ाने का तरीका जानें। ● लक्ष्य निर्धारण, टीम निर्माण, टीम वर्क, टाइम मैनेजमेंट, सोच और तर्क और दूसरों के साथ संवाद करना सीखें। ● समस्या समाधान सीखें। ● चिकित्सा सर्विस में सेवा उत्कृष्टता और ग्राहक सेवा की आवश्यकता को समझें। ● आपत्ति प्रबंधन सीखें। ● टेलीफोन और ईमेल शिष्टाचार सीखें। ● अवलोकन, अनुभव, तर्क, या संचार कुशलता से कार्य करने के लिए एकत्रित की गई जानकारी को विश्लेषण करना, मूल्यांकन करना और लागू करना सीखें। ● तेजी से बदलती परिस्थितियों को पहचानना सीखें और अनुकूलन करें। ● निर्णय लेने की क्षमता सीखें। ● काम की योजना और संगठन सीखें। 	
	<p>कुल अवधि</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 480:00</p> <p>प्रायोगिक अवधि (hh:mm) 210:00</p>	<p>निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित क्लास रूम:</p> <p>विभिन्न विभागों के साथ स्वास्थ्य सेवा संगठनों का मॉडल, नर्सिंग मानिकिन, पंजीकरण डेस्क। काउंटर/फोन/कंप्यूटर/इंटरनेट सुविधा, मॉक एचआईएस सॉफ्टवेयर, डेस्क के साथ प्रवेश काउंटर के लिए प्रदान किया गया दस्तावेज रखना, बिलिंग काउंटर, टीपीए डेस्क, स्टेपलर, नमूना प्रवेश पत्र/अपेक्षित प्रपत्र/विजिटर पास, इंटरकॉम, टेलीफोन निर्देशिका, साइन बोर्ड, अग्निशामक यंत्र, वर्दी, अखबार/पत्रिका/ अस्पताल जर्नल स्टैंड, अस्पताल फ्रंट ऑफिस स्टेशनरी, अस्पताल का नक्शा, अस्पताल मैनुअल</p> <ul style="list-style-type: none"> ● चार्ट और मॉडल ● गतिविधि 	

		<ul style="list-style-type: none">● वीडियो प्रस्तुति <p>निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित कौशल प्रयोगशाला:</p> <ul style="list-style-type: none">● अद्वितीय उपकरण जैसा कि अंतिम में सूचीबद्ध किया गया है● विभिन्न कार्यों का व्यावहारिक प्रदर्शन● केस स्टडी● रोल प्ले● कंप्यूटर● इंटरनेट कनेक्शन
--	--	---

- कुल पाठ्यक्रम अवधि 990:00 घंटे (480:00 घंटे की अवधि कक्षा और 210:00 घंटे की कौशल प्रयोगशाला प्रशिक्षण के लिए + 300 घंटे अनिवार्य ओजेटी/इंटरशिप/क्लिनिकल या प्रयोगशाला प्रशिक्षण (इस पाठ्यक्रम को एसएससी: स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र कौशल परिषद द्वारा अनुमोदित किया गया है)

नौकरी की भूमिका के लिए प्रशिक्षक की पूर्वापेक्षाएँ: "डिप्टी ड्यूटी मैनेजर": "एचएसएस/क्यू6103, संस्करण 2.0" योग्यता पैक के लिए मैप किया गया।

क्रमांक	क्षेत्र	वर्णन
1	विवरण	योग्यता पैक "एचएसएस/क्यू6103" के अनुसार, ऊपर वर्णित पाठ्यक्रम के लिए मान्यता प्राप्त प्रशिक्षण सेवा प्रदान करना
2	व्यक्तिगत विशेषताएं	प्रशिक्षण के अंत में सक्षम, रोजगार योग्य उम्मीदवारों में कार्य के पहले / बाद में कार्यप्रशिक्षण आयोजित करने की योग्यता सुनिश्चित करना। बेहतर संचार कौशल, पारस्परिक कौशल, एक टीम के हिस्से के रूप में काम करने की क्षमता; गुणवत्ता के लिए और दूसरों के विकास के लिए एक जुनून; सुव्यवस्थित और केंद्रित, सीखने के लिए उत्सुक और उल्लिखित क्षेत्र में नवीनतम के साथ खुद को अपडेट रखना।
3	न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	<ul style="list-style-type: none"> • एनएसक्यूएफ स्तर 5.5 प्रमाणित डिप्टी ड्यूटी मैनेजर - रोगी संबंध सेवाएं के साथ 5 साल का अनुभव • अस्पताल में अतिरिक्त योग्यता के साथ चिकित्सा/नर्सिंग स्नातक या हेल्थकेयर मैनेजमेंट के साथ हेल्थकेयर प्रबंधन में 4 साल का कार्य अनुभव • स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में एमएचए/एमबीए के साथ स्वास्थ्य सेवा प्रबंधन में 5 वर्ष का कार्य अनुभव
4a	डोमेन सर्टिफिकेशन	"डिप्टी ड्यूटी मैनेजर" के कार्य की जिम्मेदारी के लिए प्रमाणित, क्यूपी: "एचएसएस/क्यू6103", संस्करण 2.0 में न्यूनतम 80% स्कोरिंग के साथ मैप किया गया।
4b	प्लेटफार्म सर्टिफिकेशन	अनुशंसित किया जाता है कि यह "प्रशिक्षक" के काम की भूमिका के लिए प्रमाणित है: न्यूनतम 80% स्कोरिंग के साथ "एमईपी/क्यू0102" योग्यता पैक के लिए मैप किया गया।
5	अनुभव	<ul style="list-style-type: none"> • एनएसक्यूएफ स्तर 5.5 प्रमाणित डिप्टी ड्यूटी मैनेजर - रोगी संबंध सेवाएं के साथ 5 साल का अनुभव या • मेडिकल/नर्सिंग ग्रेजुएट के साथ स्वास्थ्य सेवा प्रबंधन में 4 साल का कार्य अनुभव या • स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 5 साल के कार्य अनुभव के साथ एमएचए / एमबीए

मूल्यांकन के मानदंड

मूल्यांकन मानदंड के लिए, कृपया क्यूपी पीडीएफ देखें।