मॉडल पाठ्यक्रम

रोगी संबंध सहयोगी

क्षेत्र: स्वास्थ्य देखभाल

उप-क्षेत्र: संबद्ध स्वास्थ्य और सहयोगी

व्यवसाय: गैर-प्रत्यक्ष देखभाल

संदर्भ आईडी: एचएसएस/क्यू6102, वी2.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 5

विषय-वस्तु

1. पाठ्यक्रम	**1**
2. प्रशिक्षक से पूर्व अपेक्षाएं	**24**
3. अनुलग्नक - मूल्यांकन मानदंड	**25**

रोगी संबंध सहयोगी

पाठ्यचर्या / पाठ्यक्रम

इस कार्यक्रम का उद्देश्य उम्मीदवारों को "स्वास्थ्य सेवा" क्षेत्र/उद्योग में "रोगी संबंध सहयोगी" की जिम्मेदारी के लिए प्रशिक्षण देना है और शिक्षार्थियों के बीच निम्नलिखित प्रमुख दक्षताओं का विकास करना इसका प्रमुख उद्देश्य है।

प्रोग्राम का नाम	**ड्यूटी प्रबंधक - रोगी संबंध सेवाएं**		
योग्यता पैक का नाम और संदर्भ आईडी.	एचएसएस/क्यू6102, संस्करण 2.0		
संस्करण संख्या	2.0	**संस्करण अपडेट की तारीख**	28-07-2022
प्रशिक्षण के लिए आवश्यक शर्तें	प्रासंगिक क्षेत्र में स्नातक या 1 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ किसी भी क्षेत्र में स्नातक या 12वीं के बाद 1 साल का डिप्लोमा और 2 साल का प्रासंगिक अनुभव या 12वीं कक्षा 4 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ या 12 वीं कक्षा पास और निरंतर नियमित स्नातक की पढ़ाई या एनएसक्यूएफ लेवल 4 हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क कोऑर्डिनेटर (2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ) या पिछला प्रासंगिक एनएसक्यूएफ स्तर 4 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ		
एनसीओ कोड और पेशा	एनसीओ-2015/4225.9900, स्वास्थ्य देखभाल प्रशासन		
प्रशिक्षण के परिणाम	**इस कार्यक्रम को पूरा करने के बाद प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:** • परामर्श में अपने कौशल और क्षमताओं को बढ़ाएं और स्वास्थ्य सेवा संगठन का दौरा करने वाले आगंतुकों / रोगियों की सहायता करें और समाधान प्रदान करें। • अस्पताल के फ्रंट डेस्क पर गतिविधियों के समन्वय, पंजीकरण सेवाओं और स्वास्थ्य देखभाल टीम के साथ समन्वय के लिए कौशल में वृद्धि। • कुछ प्रशासनिक कार्य करना जैसे रिकॉर्ड का रखरखाव, कागजी कार्रवाई, बिलिंग,		

	रोगी रेफरल के दौरान समन्वय, प्रशासनिक और बुनियादी प्रबंधन। • रोगी संबंध सहयोगी के रूप में संसाधन प्रबंधन, हिमायत में उनके ज्ञान में वृद्धि करें। • ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि को सुगम बनाना। • बिलिंग गतिविधियों के लिए अस्पताल के फ्रंट डेस्क समन्वयकों और अन्य बिलिंग स्टाफ के साथ समन्वय करें। • अस्पताल सूचना प्रणाली को बनाए रखने के लिए चिकित्सा सॉफ्टवेयर पर काम करने के लिए कौशल विकसित करना। • अस्पताल के फ्रंट डेस्क समन्वयक के पेशेवर व्यवहार, व्यक्तिगत गुणों और विशेषताओं का प्रदर्शन करें। • जैव-चिकित्सीय अपशिष्ट प्रबंधन की सही विधि प्रदर्शित करें। • चिकित्सा और सुविधा आपात स्थिति की स्थिति में बुनियादी जीवन समर्थन, कार्डियो पल्मोनरी रिससिटेशन और अन्य कार्यों का प्रदर्शन करें। • अच्छा संचार प्रदर्शित करें, सटीक और उचित रूप से संवाद करें। • दूसरों के साथ जुड़ें, उनके साथ काम करें और सहयोग करें। • एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार उच्च अधिकारियों को चिंताओं/मुद्दों/चुनौतियों की रिपोर्ट करें।

इस कोर्स में "स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र कौशल परिषद" द्वारा जारी " रोगी संबंध सहयोगी " योग्यता पैक के 9 राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) में से प्रत्येक 9 को शामिल किया गया है।

क्रमांक	मॉड्यूल	सीखने योग्य मुख्य परिणाम	आवश्यक उपकरण
1	**रोगी संबंध सहयोगी के लिए उन्मुखीकरण प्रमुख कार्य** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 15:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन6104, एचएसएस/एन6105, एचएसएस/एन6106, एचएसएस/एन6107, एचएसएस/एन6108	• रोगी संबंध सहयोगी के कार्यों का वर्णन करें। • रोगी की जरूरतों का आकलन करें और उसके अनुसार कार्य करें। • रिपोर्ट वितरण प्रक्रिया और वृद्धि मैट्रिक्स का वर्णन करें। • कर्मचारियों की जिम्मेदारियों का वर्णन करें उदा। समयपालन, अनुशासन, सत्यनिष्ठा, शिकायत निवारण प्रक्रिया। • रोगियों के प्रवेश और छुट्टी के दौरान शामिल प्रक्रिया का वर्णन करें। • विभिन्न श्रेणियों जैसे मरीजों - भुगतान किए गए / गैर-भुगतान, आपातकालीन, वीआईपी आदि के आगंतुकों को प्रबंधित और संभालना। • रोगी की संतुष्टि सुनिश्चित करना फ्रंट ऑफिस का योगदान। • स्वास्थ्य सेवा संगठन में रोगी/देखभालकर्ता/आगंतुकों के आराम के लिए आवश्यक बुनियादी घटकों को समझें। • एक सकारात्मक व्यक्तिगत छवि प्रस्तुत करें। • गुणवत्ता सुधार प्रक्रिया को परिभाषित करें। • हेल्थकेयर टीम के समन्वय से ओपीडी/आईपीडी/डायग्नोस्टिक्स आदि जैसी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए अस्पताल क्षेत्र में रोगी प्रवाह प्रबंधन।	एक स्वास्थ्य सुविधा का दौरा भारत की स्वास्थ्य सेवा वितरण प्रणाली का फ़्लोचार्ट

2	**सहमति, रिपोर्टिंग और दस्तावेज़ीकरण- उन्नत स्तर** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 10:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 10:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन6105, एचएसएस/एन6107	• रोगी संबंध सहयोगी के लिए अभ्यास के दायरे को परिभाषित करें। • सहमति को परिभाषित करें और सहमति प्राप्त करने के तरीकों पर चर्चा करें। • विभिन्न अभिलेखों को बनाए रखने के महत्व को समझें और उन्हें संबंधित संसाधनों से कैसे प्राप्त करें। • रोगी संबंध सहयोगी द्वारा बनाए जाने वाले विभिन्न प्रकार के रिकॉर्ड की व्याख्या करें। • विभिन्न अभिलेखों के आवश्यक घटकों और प्रलेखन की विधि और उनकी पुनर्प्राप्ति का प्रदर्शन। • इलेक्ट्रॉनिक मेडिकल रिकॉर्ड्स/इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड्स के कानूनी निहितार्थों को समझें।	ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट
3	**मानव शरीर की संरचना और कार्य के लिए अभिविन्यास** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 10:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 10:00 **संबंधित एनओएस कोड** ब्रिज मॉड्यूल	• मानव शरीर प्रणाली की शारीरिक रचना और कार्यों का वर्णन करें। • अस्पतालों में कमजोर ग्राहकों की विशेष जरूरतों का वर्णन करें। • बीमार रोगियों या रोगियों के दृश्य लक्षणों का वर्णन करें जिन्हें चिकित्सा दल द्वारा तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है।	शरीर के विभिन्न भागों के नमूने या मॉडल
4	**अस्पताल की नीतियों और प्रक्रियाओं का परिचय**	• अस्पताल की नीतियों और स्वास्थ्य सेवा संगठन की प्रक्रियाओं के बारे में समझें। • एचसीओ/उपलब्ध सेवाओं के साथ उपलब्ध अस्पताल विभागों/डायग्नोस्टिक्स के बारे में	सर्वोत्तम अस्पतालों के दिशा निर्देशों और प्रोटोकॉल के नमूने

	सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन6104	समझें और मरीज को सटीक यूनिट तक पहुंचाएं। • उन योजनाओं/टैरिफ/छूट/प्रोन्नति के बारे में जानें जो संबंधित रोगियों/देखभालकर्ता या आगंतुकों को स्वास्थ्य देखभाल टीम के अनुसार सलाह दी जा सकती हैं। • सहकर्मियों, रोगियों और परिवार के साथ दैनिक गतिविधियों में संबंधित चिकित्सा शब्दावली के उचित उपयोग को समझें। • रोगी की छोड़ने की नीतियों जैसे LAMA (चिकित्सकीय सलाह आदि के विरुद्ध छुट्टी) के बारे में समझें। • चोरी, दुर्विनियोग, रिपोर्ट मिक्स-अप, संपत्ति को नुकसान, दुर्व्यवहार आदि जैसे मामलों से निपटने के तरीके के बारे में जानें।	
5	**संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 20:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 10:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9618	• संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम के महत्व को समझें और हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क का मार्गदर्शन करें। • स्वास्थ्य टीम के अनुसार इसके बारे में समन्वयक। • सामान्य स्वास्थ्य से विचलन की पहचान। • विभिन्न प्रकार के रिसाव के प्रबंधन और उनके प्रबंधन को समझें। • हाथ की स्वच्छता की समझ: संक्रमण नियंत्रण/एक्सपोज़र नियंत्रण/पीपीई। • अस्पताल/आपातकालीन जनित संक्रमणों को समझें। • सुई की छड़ी की चोट की रोकथाम और उपचार को समझें। • घटना की रिपोर्टिंग और उसके प्रभाव के बारे	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण हाथ सेनिटाइज़र वॉश बेसिन तौलिया

		में समझें। • स्वस्थ जीवन की अवधारणा की समझ विकसित करना। • हाथ की स्वच्छता की समझ और प्रक्रियाओं का विकास करना। • स्वयं को संवारने और रखरखाव की तकनीक विकसित करना। • पीपीई के उपयोग की तकनीकों से लैस: आवश्यकता और प्रकार। • आम संक्रामक रोगों के खिलाफ टीकाकरण: स्वयं, रोगियों के लिए स्वास्थ्य जोखिम को कम करने के लिए टीकाकरण। • स्वास्थ्य कर्मियों के लिए अनिवार्य, अत्यधिक अनुशंसित और अन्य टीकों को समझें।	
6	**सहयोगात्मक टीम वर्क** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 10:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 10:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9615	• सभी के साथ कार्य क्षेत्र में शांतिपूर्ण वातावरण स्थापित करने और बनाए रखने के कारकों का वर्णन करें। • स्वयं के लिए काम करते समय देखे जाने वाले सामान्य और विशिष्ट शिष्टाचार सीखें और इसके लिए दूसरों का मार्गदर्शन करें। • ड्यूटी रोस्टर निर्माण के लिए पर्यवेक्षकों की सहायता के लिए कौशल विकसित करना। • रोगियों सहित अन्य लोगों को नीतियों और प्रक्रियाओं की व्याख्या करने के लिए कौशल विकसित करना। • प्रक्रिया में सुधार के बारे में फीडबैक से सीखें। • सेवा पुनर्प्राप्ति मैट्रिक्स के बारे में वर्णन करें। • संगठनात्मक पदानुक्रम और वृद्धि मैट्रिक के	प्रतिभागी हैंडबुक

		अनुपालन की आवश्यकता को समझें। • कानूनी और नैतिक मुद्दों और मेडिको कानूनी मामलों की गंभीरता को समझें। • संसाधनों के सर्वोत्तम उपयोग और संरक्षण के महत्व को समझें। • स्वयं की सीमाओं, भूमिकाओं और जिम्मेदारियों और दूसरों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को भी समझें। • किसी के अभ्यास को सूचित करने के लिए साक्ष्य के रूप में प्रासंगिक अनुसंधान आधारित प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों का उपयोग करने के तरीके को समझें। • टीम वर्क को समझें और इसे कैसे सुविधाजनक बनाया जाए। • यदि आप सर्वोत्तम अभ्यास के साथ अद्यतित नहीं रहते हैं तो गुणवत्ता और सुरक्षा के जोखिमों को समझें। • समझें कि आपको अभ्यास की गुणवत्ता और सुरक्षा के लिए संभावित जोखिमों का प्रबंधन कैसे करना है। • 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।	
7	**स्वास्थ्य सेवा में गुणवत्ता - सेवा और चिकित्सा गुणवत्ता** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 15:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन6106	• राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वास्थ्य देखभाल संगठनों के लिए विभिन्न प्रत्यायन एजेंसियों के बारे में वर्णन करें। • एनएबीएच के विभिन्न मानकों और गुणवत्ता नियंत्रण और गुणवत्ता आश्वासन के लिए उनके निहितार्थों के बारे में वर्णन करें। • गुणवत्ता आश्वासन और गुणवत्ता नियंत्रण के बारे में वर्णन करें। • गुणवत्ता नियंत्रण और आश्वासन उपकरणों के बारे में वर्णन करें जिनका उपयोग प्रभावी कामकाज के लिए किया जा सकता है। • जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया के बारे में वर्णन करें। • रोगी के व्यवहार और मनोविज्ञान के बारे में वर्णन करें। • कार्य क्षेत्र पर लागू रोगी अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में वर्णन करें। • रोगी के अधिकारों को बनाए रखने में स्व-भूमिका का वर्णन करें। • संगठनात्मक नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार किसी भी विचलन या गैर-अनुरूपता के मामले में सक्षम प्राधिकारी से संपर्क करें। • रोगियों की प्रभावी देखभाल के लिए हेल्थकेयर टीम के साथ संपर्क।	नमूना मामले का अध्ययन विभिन्न मान्यता बोर्डों के दिशानिर्देश
8	**आपात स्थिति में अनुकूल वातावरण बनाए रखें**	• रोगी को सुरक्षित और आरामदायक महसूस कराने के लिए आवश्यक चीजों का वर्णन करें। • किसी के स्वास्थ्य पर आराम के प्रभाव का	

	सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9617	वर्णन करें। • स्वच्छता और स्वच्छता पर्यावरण के महत्व और कार्यप्रणाली का वर्णन करें। • सेटिंग्स के अनुसार रोगी के परिवेश में भिन्नता का वर्णन करें: सड़क, घर, एम्बुलेंस, अस्पताल, आदि। • रोगी को भर्ती, छुट्टी और रेफरल सेवाओं के लिए तैयार करने का तरीका बताएं। • वर्णन करें कि रोगियों/आगंतुकों को सटीक इकाई में कैसे निर्देशित किया जाए और संतोषजनक परिणाम तक सहायता की जाए।	
9	**अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस) - चिकित्सा सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 10:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 10:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन6105	• एचआईएस में रोगी पंजीकरण के लिए विभिन्न तौर-तरीकों का वर्णन करें। • एचआईएस की विभिन्न विशेषताओं का वर्णन करें। • एचआईएस के लिए रोगी/उपचारियों द्वारा प्राप्त की जाने वाली महत्वपूर्ण जानकारी और साख के बारे में वर्णन करें। • एचआईएस के बुनियादी कामकाज का वर्णन करें। • गैर-अनुपालन के मामले में वृद्धि मैट्रिक्स का वर्णन करें। • जब भी आवश्यक हो, एचआईएस के काम करने की स्थिति का आकलन करें। • आगंतुकों/मरीजों आदि का डेटाबेस बनाए रखें। • इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड/चिकित्सा रिकॉर्ड/कंप्यूटरीकृत रोगी रिकॉर्ड सिस्टम के महत्व का वर्णन करें।	एचआईएस नमूना सॉफ़्टवेयर
10	**टीपीए संचालन और**	• लेखांकन के मूल सिद्धांतों का वर्णन करें।	नमूना विदेशी मुद्रा

	नकद प्रबंधन **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 10:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 10:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन6107, एचएसएस/एन6108	• स्वास्थ्य सेवा उद्योग पर लागू वित्त और ऋण प्रबंधन के बारे में वर्णन करें। • स्वास्थ्य सेवा उद्योग में उपयोग किए जाने वाले भुगतान के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें और नकदी/भुगतान मोड के प्रक्रिया प्रवाह का वर्णन करें। • प्राप्त भुगतान की प्रामाणिकता निर्धारित करने के लिए जाँच करें और समन्वय करें। • देश में उपलब्ध विभिन्न टीपीए/बीमा सेवाओं/राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना और लागू लाभार्थियों का वर्णन करें। • भुगतान प्रक्रिया के एक भाग के रूप में विदेशी मुद्रा प्राप्त करने के लिए नियामक निकायों/प्रक्रिया और अनुपालन के बारे में वर्णन करें। • विभिन्न अंतरराष्ट्रीय मुद्राओं और उनके मूल्यों के बारे में INR के संदर्भ में वर्णन करें।	नकली मुद्राएं सच्ची मुद्राएं
11	**ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 10:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 10:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन6108	• समाधान खोजने के लिए रोगियों/देखभाल करने वालों की जरूरतों को पहचानें। • रोगियों को प्रदान की जा सकने वाली आंतरिक प्रक्रिया/पदोन्नति/टैरिफ/योजनाओं/लाभों के बारे में पर्याप्त जानकारी हो। • रोगी/आगंतुकों और अन्य लोगों के साथ सहानुभूतिपूर्ण संबंध बनाएं। • उपयुक्त भाषा और लहजे का प्रयोग करें और प्रश्नों को ध्यान से सुनें और तदनुसार समाधान प्रदान करें। • लिंग/संस्कृति/आयु/सामाजिक अंतर/भाषा आदि के बावजूद सभी के लिए	

		संवेदनशीलता और पर्याप्त समर्थन दिखाएं। • आगंतुकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और तदनुसार प्रोटोकॉल और नीतियों में संशोधन के लिए सुझाव दें।	
12	**सुरक्षा और प्राथमिक चिकित्सा** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 05:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9617	• सामान्य आपातकालीन स्थितियों का वर्णन करें और सीमा और योग्यता के अनुसार इससे कैसे निपटें। • प्राथमिक उपचार की बुनियादी बातों का वर्णन करें। • आत्म-सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए समझ और सावधानियों का विकास करना। • चलते और स्थानांतरित करते समय रोगियों की देखभाल करना आवश्यक है। • सुरक्षात्मक उपकरणों (प्रतिबंधों, सुरक्षा उपकरणों) के उपयोग को प्रदर्शित करें। • समय पर ढंग से उपयुक्त प्राधिकारी से सहायता प्राप्त करने के लिए।	दुर्घटना गाड़ी बैंडेज स्प्लिंट्स प्राथमिक उपचार पेटी सभी से भरा हुआ ज़रूरी दवाई
13	**जीवन का मूल आधार** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 05:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9617	• कार्डिएक अरेस्ट की पहचान के लिए लक्षणों का वर्णन करें। • बुनियादी जीवन समर्थन के सिद्धांतों को समझें (अस्तित्व की वयस्क श्रृंखला, सीपीआर देने के सीएबीडी)। • छाती के संपीड़न, वेंटिलेशन और मूल्यांकन चरणों के सही प्रोटोकॉल का वर्णन करें। • एकल बचावकर्ता और दो बचावकर्ता सीपीआर में अंतर करें। • घुटन होने पर स्थितियों का वर्णन करें। • घुटन के दौरान जीवनदान देने के प्रोटोकॉल का वर्णन करें।	नर्सिंग मैनीकिन, क्रैश कार्ट, डिफिब्रिलेटर

14	**जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 05:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9618	• जैव चिकित्सा अपशिष्ट और उपचार के उचित और सुरक्षित निपटान के महत्व की समझ हासिल करें। • जैव चिकित्सा अपशिष्ट की श्रेणियों की समझ हासिल करें। • जैव-चिकित्सा अपशिष्ट के निपटान के बारे में जानें - रंग कोडिंग, कंटेनरों के प्रकार, कचरे का परिवहन, आदि। • जैव-चिकित्सीय अपशिष्ट निपटान के मानकों की व्यापक समझ हासिल करें। • जैव-चिकित्सीय अपशिष्ट उपचार के साधनों की व्यापक समझ हासिल करें।	विभिन्न कोडित रंग के डिब्बे, जैव चिकित्सा अपशिष्ट आदि के उपचार योजना पर जाएँ, बीएमडब्ल्यू के बारे में जानने के लिए स्वास्थ्य सुविधा पर जाएँ
15	**संस्थागत आपात स्थिति, अग्नि सुरक्षा और सुरक्षा** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 05:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 05:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9617,	• आग या किसी संस्थागत आपात स्थिति के मामले में शुरू की जाने वाली कार्रवाई जानें। • अग्निशामक यंत्र का उपयोग करने का तरीका बताएं। • व्यक्तियों के संदिग्ध व्यवहार को समझें और उस पर नज़र रखें।	आपातकालीन कोड, अग्निशामक यंत्र, सामान्य स्वास्थ्य स्थिति से विचलन प्रदर्शित करने के लिए चार्ट (संकेत और लक्षण)
16	**बेसिक कंप्यूटर ज्ञान** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 05:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 15:00	• कंप्यूटर के अनुप्रयोग के बारे में चर्चा करें। • कंप्यूटर के परिचय पर चर्चा करें। • ऑपरेटिंग सिस्टम की नींव की अवधारणा पर चर्चा करें। • ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस) की आवश्यकता का वर्णन करें। • ओएस के कार्यों की व्याख्या करें।	इंटरनेट सुविधा के साथ कंप्यूटर

	संबंधित एनओएस कोड ब्रिज मॉड्यूल	• 2008 या 2010 जैसे विंडोज के अद्यतन संस्करणों का वर्णन करें-उपयोगिताएँ और बुनियादी संचालन। • माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस के अपडेटेड वर्जन जैसे 2010, 2013 या 2016 पर चर्चा करें। • कंप्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की बुनियादी अवधारणाओं का वर्णन करें। • आमतौर पर इस्तेमाल होने वाले अस्पताल के सॉफ्टवेयर की व्याख्या करें। • अस्पतालों में कंप्यूटर के संचालन को लागू करें। • सभी मॉड्यूल के साथ डेटा आधारित अवधारणा (ईआर आरेख), एसक्यूएल, वी.बी., ईआरपी सिस्टम जैसी विभिन्न अवधारणाओं को समझें। • प्रभावी स्वास्थ्य सूचना प्रणाली के महत्व को समझें। • मेडिकल रिकॉर्ड्स के डिजिटल रखरखाव की नींव पर चर्चा करें। • ईएचआर की व्याख्या करें।	
17	**सॉफ्ट स्किल्स और संचार** **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 10:00 **व्यावहारिक अवधि** (hh:mm) 20:00 **संबंधित एनओएस कोड** एचएसएस/एन9615,	• प्रभावी संचार की कला को समझें। • प्रभावी और सहानुभूतिपूर्ण संचार के माध्यम से मरीजों और परिवार को संभालने में सक्षम। • संचार में चिकित्सा शब्दावली का उपयोग करते हुए साथियों/सहकर्मियों के साथ प्रभावी संचार को संभालने में सक्षम। • बुनियादी पठन और लेखन कौशल सीखें। • वाक्य निर्माण सीखें। • व्याकरण और रचना सीखें।	स्व-शिक्षण और समझ, समूह गतिविधि, परिदृश्य आधारित शिक्षण

	एचएसएस/एन9616	• शब्दावली बढ़ाने का तरीका जानें। • लक्ष्य निर्धारण, टीम निर्माण, टीम कार्य, समय प्रबंधन, सोच और तर्क और दूसरों के साथ संवाद करना सीखें। • समस्या समाधान सीखें। • चिकित्सा सेवा में ग्राहक सेवा और सेवा उत्कृष्टता की आवश्यकता को समझें। • आपत्ति प्रबंधन सीखें। • टेलीफोन और ईमेल शिष्टाचार सीखें। • प्रभावी ढंग से कार्य करने के लिए अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी का विश्लेषण, मूल्यांकन और लागू करना सीखें। • तेजी से बदलती परिस्थितियों की पहचान करना सीखें और उसके अनुसार अनुकूलन करें। • निर्णय लेने की क्षमता सीखें। • कार्य की योजना बनाना और संगठन करना सीखें।	
	कुल अवधि **सिद्धांत अवधि** (hh:mm) 150:00 **प्रायोगिक अवधि** (hh:mm) 150:00	**निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित क्लास रूम:** विभिन्न विभागों के साथ हेल्थकेयर संगठनों का मॉडल, नर्सिंग मानिकिन, पंजीकरण डेस्क। काउंटर/फोन/कंप्यूटर/इंटरनेट सुविधा, मॉक एचआईएस सॉफ्टवेयर, दस्तावेजों को रखने के लिए प्रदान किए गए डेस्क के साथ प्रवेश काउंटर, बिलिंग काउंटर, टीपीए डेस्क, स्टेपलर, नमूना प्रवेश फॉर्म/अपेक्षित फॉर्म/विजिटर पास, इंटरकॉम, टेलीफोन निर्देशिका, साइन बोर्ड, अग्निशामक , वर्दी, समाचार पत्र/पत्रिका/अस्पताल जर्नल स्टैंड, अस्पताल के सामने कार्यालय स्टेशनरी, अस्पताल का नक्शा, अस्पताल मैनुअल, क्रैश कार्ट, डिफिब्रिलेटर, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स। • इंटरएक्टिव व्याख्यान और चर्चा • ब्रेन स्टॉर्मिंग • चार्ट और मॉडल	

		• गतिविधि • वीडियो प्रस्तुति निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित कौशल प्रयोगशाला: • अंत में सूचीबद्ध के रूप में अद्वितीय उपकरण • विभिन्न कार्यों का व्यावहारिक प्रदर्शन • मामले का अध्ययन • रोल प्ले

• कुल पाठ्यक्रम अवधि 480:00 घंटे (150:00 घंटे की अवधि कक्षा और 150:00 घंटे की कौशल प्रयोगशाला प्रशिक्षण के लिए + 180 घंटे अनिवार्य ओजेटी/इंटर्नशिप/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: " रोगी संबंध सहयोगी ": "एचएसएस/क्यू6102, संस्करण 2.0" योग्यता पैक के लिए मैप किया गया।

क्रमांक	क्षेत्र	वर्णन
1	**विवरण**	योग्यता पैक "एचएसएस/क्यू6102" 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**	• एनएसक्यूएफ स्तर 5 प्रमाणित सहायक ड्यूटी प्रबंधक - 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 2 साल का कार्य अनुभव • स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में एमएचए/एमबीए के साथ स्वास्थ सेवा प्रबंधन मे 3 वर्ष का कार्य अनुभव
4a	**डोमेन सर्टिफिकेशन**	"ड्यूटी प्रबंधक - रोगी संबंधी सेवाएं" के कार्य की जिम्मेदारी के लिए प्रमाणित, क्यूपी: "एचएसएस/क्यू6102", 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**	• एनएसक्यूएफ स्तर 5 प्रमाणित सहायक ड्यूटी प्रबंधक - रोगी संबंध सेवाएं के साथ 5 साल का अनुभव या • मेडिकल/नर्सिंग ग्रेजुएट के साथ स्वास्थ सेवा प्रबंधन मे 2 साल का कार्य अनुभव या • स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 3 साल के कार्य अनुभव के साथ एमएचए / एमबीए

मूल्यांकन के मानदंड

मूल्यांकन मानदंड के लिए, कृपया क्यूपी पीडीएफ देखें।