

# मॉडल पाठ्यक्रम

## रोगी संबंध सहयोगी

क्षेत्र: उप- स्वास्थ्य देखभाल

व्यवसाय: संबद्ध स्वास्थ्य और पैरामेडिक्स हेल्थकेयर प्रशासन

रेफरी आईडी: HSS/Q6102

एनएसक्यूएफ स्तर: 5

## विषयसूची

1. पाठ्यक्रम	1
2. प्रशिक्षक पूर्वावश्यकता	14

# रोगी संबंध सहयोगी

## पाठ्यचर्या/पाठ्यचर्या

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

कार्यक्रम का नाम	रोगी संबंध सहयोगी		
योग्यता पैक का नाम और संदर्भ आईडी। पहचान	एचएसएस/क्यू6102, संस्करण 3.0		
संस्करण संख्या	3.0	संस्करण अद्यतन दिनांक	28/07/2022
आवश्यक शर्तें प्रशिक्षण के लिए	<ul style="list-style-type: none"> <li>• यूजी (यूजी सर्टिफिकेट) का प्रथम वर्ष पूरा किया या</li> <li>• यूजी के दूसरे वर्ष की पढ़ाई कर रहे हैं या</li> <li>• डिप्लोमा का प्रथम वर्ष पूरा किया (12वीं के बाद) या</li> <li>• 12वीं के बाद 2 वर्षीय डिप्लोमा के दूसरे वर्ष की पढ़ाई करना</li> <li>• 1-वर्षीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण (एनटीसी या एनएसी या सीआईटीएस) के साथ 12वीं पास या</li> <li>• 10वीं के बाद 1 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ 3 साल का डिप्लोमा पूरा किया या</li> <li>• 2 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 12वीं कक्षा उत्तीर्ण या</li> <li>• 4 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ 10वीं कक्षा उत्तीर्ण या</li> <li>• एनएसक्यूएफ लेवल 4 की पिछली प्रासंगिक योग्यता और न्यूनतम शिक्षा के साथ 8वीं कक्षा उत्तीर्ण और 3 साल का प्रासंगिक अनुभव या</li> <li>• 1.5 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ लेवल 4.5 की पिछली प्रासंगिक योग्यता</li> </ul>		
एनसीओकोड और व्यवसाय	एनसीओ-2015/4225.9900, स्वास्थ्य देखभाल प्रशासन		

### प्रशिक्षणपरणाम

### इस कार्यक्रम को पूरा करने के बाद, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

- स्वास्थ्य सेवा संगठन में आने वाले आगंतुकों/मरीजों को परामर्श देने और उनकी सहायता करने तथा समाधान प्रदान करने में उनके कौशल और क्षमताओं को बढ़ाएं
- अस्पताल फ्रंटडेस्क पर गतिविधियों के समन्वय, पंजीकरण सेवाओं और स्वास्थ्य देखभाल टीम के साथ समन्वय के लिए कौशल बढ़ाएं।
- 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, वकालत में उनके ज्ञान को बढ़ाएं
- ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि की सुविधा प्रदान करें
- बिलिंग गतिविधियों के लिए हॉस्पिटल 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
- हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक के पेशेवर व्यवहार, व्यक्तिगत गुणों और विशेषताओं का प्रदर्शन करें
- दिखाना सही तरीका का जैव-चिकित्सीय बरबाद करना प्रबंध
- चिकित्सा और सुविधा आपात स्थिति की स्थिति में बुनियादी जीवन समर्थन, कार्डियो पल्मोनरी पुनर्जीवन और अन्य कार्यों का प्रदर्शन करें
- अच्छा संचार प्रदर्शित करें, सटीक और उचित तरीके से संवाद करें।
- दूसरों के साथ मिलजुल कर रहें, उनके साथ काम करें और सहयोग करें
- वृद्धि मैट्रिक्स के अनुसार उच्च अधिकारियों को चिंताओं/मद्दों/चुनौतियों की रिपोर्ट करें

इस पाठ्यक्रम में "हेल्थकेयर सेक्टर स्किल काउंसिल" द्वारा जारी "रोगी संबंध सहयोगी" योग्यता पैक के 9 राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) में से 9 शामिल हैं।

सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरण आवश्यक
1	<p><b>रोगी संबंध सहयोगी प्रमुख कार्यों की ओर उन्मुखीकरण सिद्धांत अवधि</b></p> <p>(एचएच: मिमी)15: 00 <b>व्यावहारिक अवधि</b></p> <p>(एचएच: मिमी)10: 00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6104</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>रोगी संबंध सहयोगी के कार्यों का वर्णन करें</li> <li>रोगी की जरूरतों का आकलन करें और उसके अनुसार कार्य करें</li> <li>रिपोर्ट वितरण प्रक्रिया और एस्केलेशन मैट्रिक्स का वर्णन करें</li> <li>कर्मचारियों की जिम्मेदारियों का वर्णन करें जैसे समय की पाबंदी, अनुशासन, सत्यनिष्ठा, शिकायत निवारण प्रक्रिया</li> <li>एचएसएस/एनएचएडमिशन और मरीजों के डिस्चार्ज के दौरान शामिल प्रक्रिया का वर्णन करें</li> <li>विभिन्न श्रेणियों जैसे मरीज - भुगतान/गैर-भुगतान, आपातकालीन, वीआईपी आदि के आगंतुकों को प्रबंधित और संभालें।</li> <li>मरीज की संतुष्टि सुनिश्चित करना फ्रंट ऑफिस का योगदान</li> <li>आराम के लिए आवश्यक बुनियादी घटकों को समझें</li> <li>रोगी/देखभालकर्ता/आगंतुकस्वास्थ्य सेवा संगठन में</li> <li>एक सकारात्मक व्यक्तिगत छवि प्रस्तुत करें.</li> <li>गुणवत्ता सुधार प्रक्रिया को परिभाषित करें</li> <li>ओपीडी/आईपीडी/डायग्नोस्टिक्स आदि जैसी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए अस्पताल क्षेत्र में रोगी प्रवाह प्रबंधन हेल्थकेयर टीम के साथ समन्वय में</li> </ul>	<p>एक स्वास्थ्य सुविधा का दौरा भारत की स्वास्थ्य सेवा वितरण प्रणाली का फ्लोचार्ट</p>

2	<p><b>सहमति, रिपोर्टिंग और दस्तावेज़ीकरण- उन्नत स्तर</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएचः मिमी)15:00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएचः मिमी)15:00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन9616</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>रोगी संबंध सहयोगी के लिए अभ्यास के दायरे को परिभाषित करें</li> <li>सहमति को परिभाषित करें तथा सहमति प्राप्त करने की विधियों पर चर्चा करें।</li> <li>विभिन्न रिकॉर्ड बनाए रखने के महत्व को समझें और उन्हें संबंधित संसाधनों से कैसे प्राप्त करें</li> <li>रोगी संबंध सहयोगी द्वारा रखे जाने वाले विभिन्न प्रकार के रिकॉर्डों की व्याख्या करें</li> <li>आवश्यक घटकों का प्रदर्शन करें विभिन्न अभिलेखों और दस्तावेज़ीकरण की विधि और उनकी पुनर्प्राप्ति</li> <li>इलेक्ट्रॉनिक मेडिकल रिकॉर्ड/इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड के कानूनी निहितार्थ को समझें</li> </ul>	<p>ऑडियो विजुअलसहयोगी सफेद बोर्डप्रोजेक्टर टेबल चेयर इंटरनेट</p>
3	<p><b>अभिविन्यासमानव शरीर की संरचना और कार्य के लिए</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>वर्णन करनामानव शरीर प्रणाली की शारीरिक रचना और कार्य</li> <li>अस्पतालों में कमजोर ग्राहकों की विशेष आवश्यकताओं का वर्णन करें</li> </ul>	<p>शरीर के विभिन्न भागों के नमूने या मॉडल</p>

सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरण आवश्यक
	(एचएच: मिमी) 10:00 <b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी) 10:00 <b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6104	<ul style="list-style-type: none"> <li>बीमार रोगियों या ऐसे रोगियों के दृश्य लक्षणों का वर्णन करें जिन्हें चिकित्सा टीम द्वारा तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है</li> </ul>	
4	<b>अस्पताल की नीतियों और प्रक्रियाओं का परिचय</b>  <b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)05:00 <b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)10:00 <b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6104	<ul style="list-style-type: none"> <li>समझना अस्पताल की नीतियों और स्वास्थ्य देखभाल संगठन की प्रक्रियाओं के बारे में</li> <li>एचसीओ/उपलब्ध सेवाओं के साथ उपलब्ध अस्पताल विभागों/नैदानिक के बारे में समझें और रोगी को सटीक इकाई तक निर्देशित करें।</li> <li>उन योजनाओं/टैरिफ/छूट/पदोन्नति के बारे में जानें जिनकी सलाह प्रासंगिक को दी जा सकती है हेल्थकेयर टीम के अनुसार मरीजों/देखभालकर्ताओं या आगंतुकों</li> <li>सहकर्मियों, रोगियों और परिवार के साथ दैनिक गतिविधियों में संबंधित चिकित्सा शब्दावली के उचित उपयोग को समझें</li> <li>रोगी की छोड़ने की नीतियों जैसे LAMA (चिकित्सीय सलाह के विरुद्ध छुट्टी आदि) के बारे में समझें।</li> <li>चोरी, हेराफेरी, रिपोर्ट में गड़बड़ी, संपत्ति को नुकसान, दुर्व्यवहार आदि जैसे मामलों से कैसे निपटें, इसके बारे में जानें।</li> </ul>	के दिशानिर्देश और प्रोटोकॉल के नमूने सर्वोत्तम अस्पताल
5	<b>संक्रमण नियंत्रण &amp; रोकथाम</b>  <b>सिद्धांत अवधि</b> (hh:mm) 10:00 <b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)10:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम के महत्व को समझें और हेल्थकेयर टीम के अनुसार हॉस्पिटल फ्रंट डेस्क समन्वयक को इसके बारे में मार्गदर्शन करें</li> <li>सामान्य स्वास्थ्य से विचलन की पहचान</li> <li>विभिन्न प्रकार के स्पिलेज और उनके प्रबंधन को समझें</li> <li>हाथ की स्वच्छता की समझ: संक्रमण</li> </ul>	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण हैंड सैनिटाइजर वॉश बेसिन तौलिया

	<p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन9618</p>	<p>नियंत्रण/एक्सपोजर नियंत्रण/पीपीई</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• समझनाअस्पताल/आपातकालीन जनित संक्रमण</li> <li>• सुई छड़ी की चोट की रोकथाम और उपचार को समझें</li> <li>• घटना की रिपोर्टिंग और उसके प्रभाव के बारे में समझें</li> <li>• स्वस्थ जीवन की अवधारणा की समझ विकसित करें</li> <li>• हाथ की स्वच्छता की समझ और प्रक्रियाएं विकसित करें</li> </ul>	
--	------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरण आवश्यक
		<ul style="list-style-type: none"> <li>स्वयं को संवारने और रखरखाव की तकनीक विकसित करें</li> <li>पीपीई के उपयोग की तकनीकों से लैस: आवश्यकता और प्रकार</li> <li>सामान्य संक्रामक रोगों के खिलाफ टीकाकरण: स्वयं, रोगियों के स्वास्थ्य जोखिमों को कम करने के लिए टीकाकरण।</li> <li>स्वास्थ्य देखभाल कर्मियों के लिए अनिवार्य, अत्यधिक अनुशंसित और अन्य टीकों को समझें</li> </ul>	
6	<p><b>सहयोगात्मक टीम कार्य</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)10: 00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)10: 00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन9615</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कार्य क्षेत्र में सभी के साथ शांतिपूर्ण वातावरण स्थापित करने एवं बनाए रखने के कारकों का वर्णन करें</li> <li>स्वयं के लिए काम करते समय पालन किए जाने वाले सामान्य और विशिष्ट शिष्टाचार सीखें और दूसरों को भी इसके लिए मार्गदर्शन करें</li> <li>ड्यूटी रोस्टर निर्माण के लिए पर्यवेक्षकों की सहायता के लिए कौशल विकसित करना</li> <li>रोगियों सहित अन्य लोगों को नीतियों और प्रक्रियाओं को समझाने के लिए कौशल विकसित करना</li> <li>प्रक्रिया सुधार के बारे में फीडबैक से सीखें</li> <li>सर्विस रिकवरी मैट्रिक्स के बारे में बताएं</li> <li>संगठनात्मक पदानुक्रम और एस्केलेशन मैट्रिक के अनुपालन की आवश्यकता को समझें</li> <li>मेडिको लीगल मामलों के कानूनी और नैतिक मुद्दों और गंभीरता को समझें</li> <li>संसाधनों के सर्वोत्तम उपयोग एवं संरक्षण के महत्व को समझें</li> <li>स्वयं की सीमाओं, भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के साथ-साथ दूसरों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को भी समझें</li> <li>समझें कि किसी के अभ्यास को</li> </ul>	प्रतिभागी पुस्तिकाएँ

		<p>सूचित करने के लिए साक्ष्य के रूप में प्रासंगिक अनुसंधान आधारित प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों का उपयोग कैसे करें</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• टीम वर्क को समझें और इसे कैसे सुविधाजनक बनाया जाए</li> <li>• यदि आप सर्वोत्तम अभ्यास के साथ अद्यतन नहीं रहते हैं तो गुणवत्ता और सुरक्षा के जोखिमों को समझें</li> <li>• समझें कि आपको अभ्यास की गुणवत्ता और सुरक्षा के लिए संभावित जोखिमों का प्रबंधन कैसे करना है</li> </ul>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरणआवश्यक
		<ul style="list-style-type: none"> <li>समझें कि अपने काम की गुणवत्ता का मूल्यांकन और चिंतन कैसे करें और निरंतर सुधार करें</li> <li>हर समय सर्वोत्तम अभ्यास दिशानिर्देशों का उपयोग करने के महत्व को समझें, और यह देखने के लिए कि क्या कोई सुधार करने की आवश्यकता है, स्वयं का मूल्यांकन करने के महत्व को समझें।</li> <li>कानून, प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों और संगठनात्मक प्रणालियों और आवश्यकताओं के साथ व्यक्तियों या टीम के अनुपालन के महत्व को समझें</li> </ul>	
7	<p><b>स्वास्थ्य देखभाल में गुणवत्ता - सेवा और चिकित्सा गुणवत्ता</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)15: 00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)15: 00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6106</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वास्थ्य देखभाल संगठनों के लिए विभिन्न मान्यता एजेंसियों के बारे में वर्णन करें</li> <li>एनएबीएच के विभिन्न मानकों और गुणवत्ता नियंत्रण और गुणवत्ता आश्वासन के लिए उनके निहितार्थों के बारे में वर्णन करें</li> <li>गुणवत्ता आश्वासन एवं गुणवत्ता नियंत्रण के बारे में वर्णन करें</li> <li>गुणवत्ता नियंत्रण और आश्वासन उपकरणों के बारे में वर्णन करें जिनका उपयोग प्रभावी कामकाज के लिए किया जा सकता है</li> <li>जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया के बारे में वर्णन करें</li> <li>रोगी के व्यवहार एवं मनोविज्ञान के बारे में वर्णन करें</li> <li>कार्य क्षेत्र पर लागू रोगी के अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में वर्णन करें</li> <li>रोगी के अधिकारों को बनाए रखने में स्वयं की भूमिका का वर्णन करें</li> <li>संगठनात्मक नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार किसी भी विचलन या गैर-अनुरूपता के मामले में सक्षम प्राधिकारी से संपर्क करें</li> <li>हेल्थकेयर टीम के साथ संपर्क रोगियों के लिए प्रभावी देखभाल</li> </ul>	<p>नमूना</p> <p>माम</p> <p>लाअध्ययन</p> <p>दशानिर्देश</p> <p>कावि</p> <p>भिन्न मान्यता</p> <p>बोर्ड</p>

सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरणआवश्यक
		<ul style="list-style-type: none"> <li>वर्णन करें कि मरीज को प्रवेश, छुट्टी और रेफरल सेवाओं के लिए कैसे तैयार किया जाए</li> <li>निर्देशन कैसे करें इसका वर्णन करें मरीजों/आगतुकों को सटीक इकाई तक ले जाना और सतोषजनक परिणाम आने तक सहायता करना</li> </ul>	
8	<p><b>अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस) - चिकित्सा सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)15: 00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)15: 00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6105</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एचआईएस में रोगी पंजीकरण के लिए विभिन्न तौर-तरीकों का वर्णन करें</li> <li>उसकी विभिन्न विशेषताओं का वर्णन करें</li> <li>एचआईएस के लिए रोगी/परिचारकों द्वारा ली जाने वाली महत्वपूर्ण जानकारी और प्रमाण-पत्रों के बारे में वर्णन करें</li> <li>एचआईएस की बुनियादी कार्यप्रणाली का वर्णन करें</li> <li>गैर-अनुपालन के मामले में एस्केलेशन मैट्रिक्स का वर्णन करें</li> <li>आवश्यकता पड़ने पर HIS की कार्यशील स्थिति का आकलन करें</li> <li>डेटाबेस बनाए रखेंआगतुकों/रोगी आदि की</li> <li>इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड/मेडिकल रिकॉर्ड/कम्प्यूटरीकृत रोगी के महत्व का वर्णन करें</li> <li>रिकार्ड सिस्टम</li> </ul>	उसका नमूना लैसॉफ्टवेयर

<p>9</p>	<p><b>टीपीए संचालन और नकदीप्रबंध</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)15: 00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)15: 00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6107</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• बुनियादी बातों का वर्णन करें/लेखांकन का</li> <li>• स्वास्थ्य सेवा उद्योग पर लागू वित्त और ऋण प्रबंधन के बारे में वर्णन करें</li> <li>• स्वास्थ्य सेवा उद्योग में उपयोग किए जाने वाले भुगतान के विभिन्न तरीकों और नकदी/भुगतान मोड के प्रक्रिया प्रवाह का वर्णन करें</li> <li>• प्राप्त भुगतान की प्रामाणिकता निर्धारित करने के लिए जाँच करें और समन्वय करें</li> <li>• देश में उपलब्ध विभिन्न टीपीए/बीमा सेवाओं/राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना और लागू लाभार्थियों का वर्णन करें</li> <li>• भुगतान प्रक्रिया के एक भाग के रूप में विदेशी मुद्रा प्राप्त करने के लिए नियामक निकायों/प्रक्रिया और अनुपालन के बारे में वर्णन करें</li> <li>• INR के संदर्भ में विभिन्न अंतर्राष्ट्रीय मुद्राओं और उनके मूल्यों के बारे में वर्णन करें</li> </ul>	<p>नमूना विदेशी मुद्रा नकली मुद्राएँ सच्ची मुद्राएँ</p>
<p>10</p>	<p><b>ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• समाधान खोजने के लिए रोगियों/देखभालकर्ताओं की आवश्यकताओं की पहचान करें</li> <li>• आंतरिक प्रक्रिया के बारे में पर्याप्त जानकारी रखें /पदोन्नति/टैरिफ/योजनाएँ/लाभजिसे मरीजों को उपलब्ध कराया जा सके</li> </ul>	

सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरण/आवश्यक
	10:00 <b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)10: 00 <b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6108	<ul style="list-style-type: none"> <li>रोगी/आगंतुकों और अन्य लोगों के साथ सहानुभूतिपूर्ण संबंध बनाएं</li> <li>उचित भाषा और लहजे का प्रयोग करें और प्रश्नों को ध्यान से सुनें और तदनुसार समाधान प्रदान करें</li> <li>दिखाओलिंग/संस्कृति/उम्र/सामाजिक अंतर/भाषा आदि के बावजूद सभी के लिए संवेदनशीलता और पर्याप्त समर्थन।</li> <li>आगंतुकों से प्रतिक्रिया मांगें और तदनुसार प्रोटोकॉल और नीतियों में संशोधन के लिए सुझाव दें</li> </ul>	
11	<b>सुरक्षा एवं प्राथमिक चिकित्सासिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00 <b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00 <b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन9617	<ul style="list-style-type: none"> <li>सामान्य आपातकालीन स्थितियों का वर्णन करें और सीमा तथा योग्यता के अनुसार उनसे कैसे निपटें</li> <li>प्राथमिक चिकित्सा की मूल बातें बताएं</li> <li>आत्म-सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए समझ और सावधानियां विकसित करना</li> <li>मरीजों को चलते समय देखभाल प्रदान करें और स्थानांतरित करना आवश्यक है</li> <li>सुरक्षात्मक उपकरणों (संयम, सुरक्षा उपकरण) के उपयोग का प्रदर्शन करें</li> <li>को तलाश के लिए सहायता सेसमय पर उचित प्राधिकारी</li> </ul>	क्रैश कार्ट पट्टियाँ स्प्लिंट्स प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स सभी आवश्यक दवाओं से भरा हुआ
12	<b>जीवन का मूल आधार सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00 <b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00 <b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन9617	<ul style="list-style-type: none"> <li>कार्डियक अरेस्ट की पहचान के लिए लक्षणों का वर्णन करें</li> <li>बुनियादी जीवन समर्थन के सिद्धांतों को समझें (अस्तित्व की वयस्क श्रृंखला)। ,सीपीआर देने के सीएबीडी)</li> <li>छाती के संपीड़न, वेंटिलेशन और मूल्यांकन चरणों के सही प्रोटोकॉल का वर्णन करें</li> <li>एकल बचावकर्ता और दो बचावकर्ता सीपीआर में अंतर करें</li> <li>उन स्थितियों का वर्णन करें जब दम घुटता है</li> <li>दम घुटने के दौरान जीवनदान देने के</li> </ul>	नर्सिंग मैनिकिन, क्रैश कार्ट, डिफिब्रिलेटर

		प्रोटोकॉल का वर्णन करें	
13	<p><b>जैव चिकित्सा अपशिष्टप्रबंध</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)05:00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)05:00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन9618</p>	<p>प्रोटोकॉल का वर्णन करें</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• जैव-चिकित्सा अपशिष्ट और उपचार के उचित और सुरक्षित निपटान के महत्व को समझें</li> <li>• जैव-चिकित्सा अपशिष्ट की श्रेणियों की समझ प्राप्त करें</li> <li>• जैव-चिकित्सा अपशिष्ट के निपटान के बारे में जानें - रंग कोडिंग, कंटेनरों के प्रकार, कचरे का परिवहन, आदि।</li> <li>• जैव-चिकित्सा अपशिष्ट निपटान के मानकों की व्यापक समझ हासिल करें</li> <li>• जैव-चिकित्सा अपशिष्ट उपचार के साधनों की व्यापक समझ प्राप्त करें</li> </ul>	<p>विभिन्न कोडित रंग के डिब्बे, जैव चिकित्सा अपशिष्ट आदि के उपचार योजना का दौरा, बीएमडब्ल्यू के बारे में जानने के लिए स्वास्थ्य सुविधा का दौरा</p>

सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरण आवश्यक
14	<p><b>संस्थागत आपात स्थिति, अग्नि सुरक्षा और सुरक्षा</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन9617</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>आग लगने या किसी संस्थागत आपातकाल की स्थिति में शुरू की जाने वाली कार्रवाइयों के बारे में जानें</li> <li>अग्निशामक यंत्र का उपयोग कैसे करें इसका वर्णन करें</li> <li>समझनाव्यक्तियों के संदिग्ध व्यवहार और उस पर नज़र रखना</li> </ul>	<p>आपातकालीन कोड, अग्निशामक यंत्र, सामान्य स्वास्थ्य स्थिति से विचलन प्रदर्शित करने के लिए चार्ट (संकेत और लक्षण)</p>
15	<p><b>बेसिक कंप्यूटर ज्ञान</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)05: 00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b> एचएसएस/एन6108</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कंप्यूटर के अनुप्रयोग के बारे में चर्चा करें</li> <li>कंप्यूटर के परिचय पर चर्चा करें</li> <li>ऑपरेटिंग सिस्टम की मूल अवधारणा पर चर्चा करें</li> <li>ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस) की आवश्यकता का वर्णन करें</li> <li>ओएस के कार्यों को समझाइये</li> <li>2008 या 2010 जैसे विंडोज़ के अद्यतन संस्करणों का वर्णन करें - उपयोगिताएँ और बुनियादी संचालन</li> <li>माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस के 2010, 2013 या 2016 जैसे अद्यतन संस्करणों पर चर्चा करें।</li> <li>कंप्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की बुनियादी अवधारणाओं का वर्णन करें</li> <li>आमतौर पर उपयोग किये जाने वाले अस्पताल सॉफ्टवेयरों की व्याख्या करें</li> <li>अस्पतालों में कम्प्यूटर संचालन लागू करें</li> <li>सभी मॉड्यूल के साथ डेटा आधारित अवधारणा (ईआर आरेख), एसक्यूएल, वीबी, ईआरपी सिस्टम जैसी विभिन्न अवधारणाओं को समझें</li> <li>प्रभावी स्वास्थ्य सूचना प्रणाली के महत्व</li> </ul>	<p>कंप्यूटर के साथ इंटरनेट सुविधा</p>



		<p>को समझें</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• मेडिकल रिकॉर्ड के डिजिटल रखरखाव की नींव पर चर्चा करें</li> <li>• ईएचआर को समझाइये</li> </ul>	
16	<p><b>सॉफ्ट स्किल्स एवं संचार</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)5:00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)05:00</p> <p><b>संगत एनओएस कोड</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रभावी संचार की कला को समझें</li> <li>• प्रभावी और सहानुभूतिपूर्ण संचार के माध्यम से मरीजों और परिवार को संभालने में सक्षम</li> <li>• संचार में चिकित्सा शब्दावली का उपयोग करके साथियों/सहकर्मियों के साथ प्रभावी संचार को संभालने में सक्षम</li> <li>• बुनियादी पढ़ना और लिखना सीखें कौशल</li> </ul>	<p>स्व-सीखना और समझना, समूह गतिविधि, परिदृश्य आधारित शिक्षा</p>

सीनियर नहीं।	मापांक	सीखने के प्रमुख परिणाम	उपकरण आवश्यक
	एचएसएस/एन9615	<ul style="list-style-type: none"> <li>वाक्य निर्माण सीखें</li> <li>व्याकरण और रचना सीखें</li> <li>जानें कि शब्दावली कैसे बढ़ाएं</li> <li>लक्ष्य निर्धारण, टीम निर्माण, टीम कार्य, समय प्रबंधन, सोच और तर्क करना और दूसरों के साथ संवाद करना सीखें</li> <li>समस्या समाधान सीखें</li> <li>चिकित्सा सेवा में ग्राहक सेवा और सेवा उत्कृष्टता की आवश्यकता को समझें</li> <li>आपत्ति प्रबंधन सीखें</li> <li>टेलीफोन और ईमेल शिष्टाचार सीखें</li> <li>कुशलतापूर्वक कार्य करने के लिए अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी का विश्लेषण, मूल्यांकन और लागू करना सीखें</li> <li>तेजी से बदलती परिस्थितियों को पहचानना सीखें और उसके अनुसार खुद को ढालें</li> <li>निर्णय लेने की क्षमता सीखें</li> <li>कार्य की योजना और संगठन सीखें</li> </ul>	
	<p><b>उप-कुल अवधि</b></p> <p><b>सिद्धांत अवधि</b> (एचएच: मिमी)15 0:00</p> <p><b>व्यावहारिक अवधि</b> (एचएच: मिमी)15 0:00</p>	<p>कक्षा कक्ष निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित: विभिन्न विभागों, नर्सिंग के साथ स्वास्थ्य देखभाल संगठनों का मॉडल मनिकिन, पंजीकरण मेज़। काउंटर/फोन/कंप्यूटर/इंटरनेट सुविधा, मॉक एचआईएस सॉफ्टवेयर, दस्तावेज़ रखने के लिए डेस्क के साथ प्रवेश काउंटर, बिलिंग काउंटर, टीपीए डेस्क, स्टेपलर, नमूना प्रवेश फॉर्म/अपेक्षित फॉर्म/विज़िटर पास, इंटरकॉम, टेलीफोन निर्देशिका, साइन बोर्ड, आग बुझाने वाला यंत्र, वर्दी, समाचार पत्र/पत्रिका/अस्पताल जर्नल स्टैंड, अस्पताल फ्रंट ऑफिस स्टेशनरी, अस्पताल का नक्शा, अस्पताल मैनुअल, क्रैश कार्ट, डिफिब्रिलेटर, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>इंटरएक्टिव व्याख्यान और चर्चा</li> <li>दिमागी तूफान</li> <li>चार्ट और मॉडल</li> <li>गतिविधि</li> <li>खबरदार</li> <li>ओ प्रस्तुति</li> </ul> <p>निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित कौशल प्रयोगशाला:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>अंत में सूचीबद्ध अद्वितीय उपकरण</li> <li>विभिन्न कार्यों का व्यावहारिक प्रदर्शन</li> <li>मामले का अध्ययन</li> <li>रोल प्ले</li> </ul>	

## माड्यूल: रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे)

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

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

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

12	प्रशिक्षुता एवं नौकरियों के लिए तैयार होना	<ul style="list-style-type: none"> <li>• एक पेशेवर पाठ्यक्रम जीवनवृत्त (सीवी) बनाएं।</li> <li>• विभिन्न ऑफलाइन और ऑनलाइन नौकरी खोज स्रोतों जैसे क्रमशः रोजगार कार्यालयों, भर्ती एजेंसियों और नौकरी पोर्टलों का उपयोग करें।</li> <li>• एक साक्षात्कार के दौरान स्वच्छता और आत्मविश्वास बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें।</li> <li>• एक मॉक इंटरव्यू करें.</li> <li>• प्रशिक्षुता अवसरों की खोज और पंजीकरण के चरणों की सूची बनाएं।</li> </ul>	8
----	--------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

**रोजगार कौशल के लिए उपकरणों और उपकरणों की सूची**

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

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

- कुल पाठ्यक्रम अवधि 540:00 घंटे (कक्षा कक्ष के लिए 150:00 घंटे की अवधि, 150:00 घंटे कौशल प्रयोगशाला प्रशिक्षण, 180 घंटे अनिवार्य ओजेटी, 60 घंटे रोजगार कौशल)
- 180 घंटे का अनिवार्य ओजेटी/इंटरनशिप/क्लिनिकल या प्रयोगशाला प्रशिक्षण)
- डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102: रोजगार कौशल (60 घंटे)  
(यह पाठ्यक्रम/पाठ्यक्रम एसएससी: हेल्थकेयर सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा अनुमोदित किया गया है)

## नौकरी की भूमिका के लिए प्रशिक्षक की आवश्यकताएँ: "रोगी संबंध सहयोगी" को योग्यता पैक में मैप किया गया: "एचएसएस/क्यू 6102, संस्करण 3.0"

सीनियर नहीं।	क्षेत्र	विवरण
1	विवरण	योग्यता पैक "एचएसएस/क्यू 6102" के अनुसार, मान्यता प्राप्त प्रशिक्षण सेवा प्रदान करने के लिए, ऊपर विस्तृत पाठ्यक्रम की मैपिंग करें।
2	व्यक्तिगत गुण	प्रशिक्षण आयोजित करने की योग्यता, और प्रशिक्षण के अंत में सक्षम, रोजगार योग्य उम्मीदवारों को सुनिश्चित करने के लिए पूर्व/पश्चात कार्य। मजबूत संचार कौशल, पारस्परिक कौशल, एक टीम के हिस्से के रूप में काम करने की क्षमता; के लिए एक जुनून गुणवत्ता और दूसरों के विकास के लिए; सुव्यवस्थित और केंद्रित, सीखने के लिए उत्सुक और उल्लिखित क्षेत्र में नवीनतम जानकारी से खुद को अपडेट रखने के लिए उत्सुक।
3	न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 वर्षों के अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 5 प्रमाणित रोगी संबंध सहयोगी</li> <li>• अस्पताल या स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में अतिरिक्त योग्यता के साथ मेडिकल/नर्सिंग स्नातक और स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 2 साल का कार्य अनुभव</li> <li>• हेल्थकेयर प्रबंधन में एमएचए/एमबीए के साथ हेल्थकेयर प्रबंधन में 3 साल का कार्य अनुभव</li> </ul>
4 ए	डोमेन प्रमाणन	नौकरी की भूमिका के लिए प्रमाणित: "रोगी संबंध सहयोगी" को न्यूनतम 80% स्कोरिंग के साथ क्यूपी: "एचएसएस/क्यू 6102", संस्करण 3.0 में मैप किया गया।
4 बी	प्लेटफॉर्म प्रमाणन	अनुशंसित है कि प्रशिक्षक को कार्य भूमिका के लिए प्रमाणित किया जाए: "प्रशिक्षक", योग्यता पैक में मैप किया गया: "एमईपी/क्यू 6102" न्यूनतम 80% स्कोरिंग के साथ
5	अनुभव	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 वर्ष के अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 5 प्रमाणित रोगी संबंध सहयोगी या</li> <li>• स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन में 2 साल के कार्य अनुभव के साथ मेडिकल/नर्सिंग स्नातक या</li> <li>• स्वास्थ्य देखभाल में 3 साल के कार्य अनुभव के साथ एमएचए/एमबीए प्रबंध</li> </ul>