

मॉडल पाठ्यक्रम

अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक

क्षेत्र: स्वास्थ्य देखभाल

उप-क्षेत्र: संबद्ध स्वास्थ्य और सहयोगी

व्यवसाय: गैर-प्रत्यक्ष देखभाल

संदर्भ आईडी: एचएसएस/क्यू6101, वी2.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 4

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 "अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक" 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/क्यू6101, संस्करण 2.0		
संस्करण संख्या	2.0	संस्करण अपडेट की तारीख	28/07/2022
प्रशिक्षण के लिए आवश्यक शर्तें	12वीं कक्षा पास या 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ 10 वीं कक्षा पास या 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 3 की पिछली प्रासंगिक योग्यता		
एनसीओ कोड और व्यवसाय:	एनसीओ-2015/4226.0100, हेल्थकेयर एडमिनिस्ट्रेशन		
प्रशिक्षण के परिणाम	<p>इस कार्यक्रम को पूरा करने के बाद प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:</p> <ul style="list-style-type: none"> स्वास्थ्य सेवा संगठन का दौरा करने वाले कर्मियों को परामर्श और प्रबंधन में उनके कौशल और क्षमताओं को बढ़ाएं अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक के रूप में संसाधन प्रबंधन, वकालत में अपने ज्ञान को बढ़ाएं ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और रोगी संतुष्टि में वृद्धि करें बिलिंग गतिविधियों को प्रदर्शित करें अस्पताल सूचना प्रणाली को बनाए रखने के लिए चिकित्सा सॉफ्टवेयर पर काम करने के लिए कौशल बढ़ाना अस्पताल के फ्रंट डेस्क समन्वयक के पेशेवर व्यवहार, व्यक्तिगत गुणों और विशेषताओं का प्रदर्शन करें मरीजों/देखभाल करने वालों/आगंतुकों को संबंधित विभाग या प्राधिकारियों को सीधे भेजें 		

	<ul style="list-style-type: none">● जैव-चिकित्सीय अपशिष्ट प्रबंधन की सही विधि प्रदर्शित करें● चिकित्सा और सुविधा आपात स्थिति की स्थिति में बुनियादी जीवन समर्थन, कार्डियो पल्मोनरी पुनर्जीवन और अन्य क्रियाओं का प्रदर्शन करें● अच्छा संचार प्रदर्शित करें, सटीक और उचित रूप से संवाद करें।● साथ मिलें, साथ काम करें और दूसरों के साथ सहयोग करें● समय सीमा के अनुसार उच्च अधिकारियों को चिंताओं/मुद्दों/चुनौतियों की रिपोर्ट करें
--	---

इस कोर्स में "स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र कौशल परिषद" द्वारा जारी "अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक" योग्यता पैक के 7 राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) में से प्रत्येक 7 को शामिल किया गया है।

क्रमांक	मॉड्यूल	सीखने योग्य मुख्य परिणाम	आवश्यक उपकरण
1	<p>अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक के कार्यों का परिचय</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 15:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6101, एचएसएस/एन6102, एचएसएस/एन6103</p>	<ul style="list-style-type: none"> अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक के कार्यों का वर्णन करें जैसे: - हेल्प डेस्क प्रबंधन, कॉल सेंटर / अपॉइंटमेंट हैंडलिंग / फ्रंट ऑफिस डेटा प्रबंधन। निवारक स्वास्थ्य कार्यक्रम प्रबंधन के बारे में वर्णन करें। रिपोर्ट वितरण प्रक्रिया का वर्णन करें। कर्मचारियों की जिम्मेदारियों का वर्णन करें उदा। समयपालन, अनुशासन, सत्यनिष्ठा, शिकायत निवारण प्रक्रिया। विभिन्न श्रेणियों के रोगियों को संभालने पर चर्चा करें - भुगतान / गैर-भुगतान, आपातकालीन, वीआईपी आदि। चिड़चिड़े ग्राहकों और रोगी उपस्थित लोगों से निपटने का वर्णन करें। 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 पेश करें। गुणवत्ता सुधार प्रक्रिया को परिभाषित करें। ओपीडी प्रबंधन पर चर्चा करें: ओपीडी का समय, कार्यक्रम, पंजीकरण, बिलिंग आदि। 	<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी</p> <p>व्हाइट बोर्ड</p> <p>प्रक्षेपक</p> <p>मेज</p> <p>कुर्सी</p> <p>इंटरनेट</p> <p>चार्ट</p> <p>पोस्टर</p>
2	<p>सहमति, रिपोर्टिंग और</p>	<ul style="list-style-type: none"> रोगी संबंध सहयोगी के लिए अभ्यास के दायरे 	<p>ऑडियो विजुअल</p>

	<p>दस्तावेज़ीकरण- उन्नत स्तर</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6101</p>	<p>को परिभाषित करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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। 	<p>सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट</p>
3	<p>मानव शरीर की संरचना और कार्य के लिए अभिविन्यास</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड ब्रिज मॉड्यूल</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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। 	<p>शरीर के विभिन्न भागों के नमूने या मॉडल</p>
4	<p>फ्रंट डेस्क कार्यप्रणाली से संबंधित आवश्यक चिकित्सा शब्दावली का परिचय</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● सहकर्मियों, रोगियों और परिवार के साथ दैनिक गतिविधियों में संबंधित चिकित्सा शब्दावली के उचित उपयोग को समझें। ● एचसीओ/उपलब्ध सेवाओं के साथ उपलब्ध अस्पताल विभागों/डायग्नोस्टिक्स के बारे में समझें और रोगी को सटीक इकाई में निर्देशित करें। ● चिकित्सा शर्तों और संबंधित 	<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट चार्ट पोस्टर</p>

	(hh:mm) 05:00 संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6101, एचएसएस/एन6103	टैरिफ/छूट/पदोन्नति की पहचान करने में सक्षम जो संबंधित रोगियों/देखभालकर्ताओं को सलाह दी जा सकती है।	
5	संक्रमण नियंत्रण और रोकथाम सिद्धांत अवधि (hh:mm) 15:00 व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00 संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9618	<ul style="list-style-type: none"> ● सामान्य स्वास्थ्य से विचलन की पहचान करें। ● विभिन्न प्रकार के रिसाव के प्रबंधन और उनके प्रबंधन को समझें। ● हाथ की स्वच्छता की समझ: संक्रमण नियंत्रण / जोखिम नियंत्रण / पीपीई। ● अस्पताल/आपातकालीन जनित संक्रमणों को समझें। ● सुई की छड़ी की चोट की रोकथाम और उपचार को समझें। ● घटना रिपोर्टिंग के बारे में समझें। 	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण हाथ सेनिटाइज़र वॉश बेसिन तौलिया
6.	व्यक्तिगत स्वच्छता सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00 व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00 संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9618	<ul style="list-style-type: none"> ● स्वस्थ जीवन की अवधारणा की समझ विकसित करना। ● हाथ की स्वच्छता की समझ और प्रक्रियाओं का विकास करना। ● स्व-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, 	ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट चार्ट पोस्टर पीपीई

		अत्यधिक अनुशंसित और अन्य टीकों को समझें।	
7.	<p>कार्य सेटिंग में पेशेवर व्यवहार</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6102</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 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 	<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट चार्ट पोस्टर</p>

		<p>सुविधाजनक बनाया जाए।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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। ● समझें कि कैसे रिपोर्ट करें और जोखिम को कम करें। ● समझें कि कब दूसरों से समर्थन लेना है। 	
8	<p>रोगी के अधिकार और जिम्मेदारियां</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 15:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्य क्षेत्र पर लागू होने वाले विभिन्न रोगी अधिकारों और जिम्मेदारियों का 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। 	<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट चार्ट पोस्टर</p>

	<p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6102</p>		
9	<p>आपात स्थिति में अनुकूल वातावरण बनाए रखें</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9617</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● रोगी को सुरक्षित और आरामदायक महसूस कराने के लिए आवश्यक चीजों का वर्णन करें। ● किसी के स्वास्थ्य पर आराम के प्रभाव का 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। 	<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट चार्ट पोस्टर</p>
10	<p>अस्पताल सूचना प्रणाली (एचआईएस) - चिकित्सा सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6101, एचएसएस/एन6103</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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। 	<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट उसका नमूना सॉफ्टवेयर चार्ट पोस्टर</p>

		<ul style="list-style-type: none"> इलेक्ट्रॉनिक स्वास्थ्य रिकॉर्ड/चिकित्सा रिकॉर्ड/कंप्यूटरीकृत रोगी रिकॉर्ड सिस्टम के महत्व का वर्णन करें। 	
11	<p>भुगतान और बिलिंग</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन6103</p>	<ul style="list-style-type: none"> स्वास्थ्य सेवा उद्योग में उपयोग किए जाने वाले भुगतान के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें। देखभालकर्ताओं से प्राप्त भुगतान को संभालना और संगठनात्मक प्रोटोकॉल और प्रक्रिया के अनुसार अधिकारियों को जमा करना। करेंसी नोटों की प्रामाणिकता की जांच करें। संगठनात्मक प्रोटोकॉल और प्रक्रिया के अनुसार जब भी आवश्यक हो देखभालकर्ताओं को बिल प्रदान करें। देश में उपलब्ध विभिन्न टीपीए/बीमा सेवाओं का वर्णन करें। विभिन्न राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना और लाभार्थियों के बारे में वर्णन करें भुगतान प्रक्रिया के एक भाग के रूप में विदेशी मुद्रा प्राप्त करने के बारे में वर्णन करें। विभिन्न अंतरराष्ट्रीय मुद्राओं और उनके मूल्यों के बारे में INR.के संदर्भ में वर्णन करें। 	<p>ऑडियो विजुअल सहयोगी व्हाइट बोर्ड प्रक्षेपक मेज कुर्सी इंटरनेट चार्ट पोस्टर</p>
12	<p>सुरक्षा और प्राथमिक चिकित्सा</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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। 	<p>दुर्घटना गाड़ी बैंडेज स्प्लिंट्स प्राथमिक उपचार पेटी सभी से भरा हुआ जरूरी दवाई</p>

	<p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9617</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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। 	
13	<p>जीवन का मूल आधार</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9617</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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। 	<p>नर्सिंग मैनीकिन, क्रेश कार्ट, डिफिब्रिलेटर</p>
14	<p>जैव चिकित्सा अपशिष्ट प्रबंधन</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00</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 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 	<p>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</p>

		की व्यापक समझ हासिल करें।	
15	<p>संस्थागत आपात स्थिति, अग्नि सुरक्षा और सुरक्षा</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9617,</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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। 	<p>आपातकालीन कोड, अग्निशामक यंत्र, सामान्य स्वास्थ्य स्थिति से विचलन प्रदर्शित करने के लिए चार्ट (संकेत और लक्षण)</p>
16	<p>बेसिक कंप्यूटर ज्ञान</p> <p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 05:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 15:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड ब्रिज मॉड्यूल</p>	<ul style="list-style-type: none"> कंप्यूटर के अनुप्रयोग के बारे में समझ हासिल करने के लिए कंप्यूटर का परिचय: <ul style="list-style-type: none"> - ब्लॉक आरेख - इनपुट और आउटपुट डिवाइस - भंडारण उपकरण ऑपरेटिंग सिस्टम का परिचय <ul style="list-style-type: none"> -ऑपरेटिंग सिस्टम की आवश्यकता (ओएस) - ओएस का कार्य - विंडोज 2000 - यूटिलिटीज और बेसिकसंचालन - माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस 2000 - एमएस वर्ड, एमएस एक्सेल 	<p>इंटरनेट सुविधा के साथ कंप्यूटर</p>
17	<p>सॉफ्ट स्किल्स और संचार</p>	<ul style="list-style-type: none"> प्रभावी संचार की कला को समझें। प्रभावी और सहानुभूतिपूर्ण संचार के माध्यम 	<p>स्व-शिक्षण और समझ, समूह गतिविधि, परिदृश्य</p>

	<p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 10:00</p> <p>व्यावहारिक अवधि (hh:mm) 20:00</p> <p>संबंधित एनओएस कोड एचएसएस/एन9615, एचएसएस/एन9616</p>	<p>से मरीजों और परिवार को संभालने में सक्षम।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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। ● 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। 	<p>आधारित शिक्षण</p>
	<p>कुल अवधि</p>	<p>निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित क्लास रूम: विभिन्न विभागों के साथ हेल्थकेयर संगठनों का मॉडल, नर्सिंग मानिकिन,</p>	

	<p>सिद्धांत अवधि (hh:mm) 150:00</p> <p>प्रायोगिक अवधि (hh:mm) 150:00</p>	<p>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, क्रेश कार्ट, डिफिब्रिलेटर, प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स।</p> <ul style="list-style-type: none"> • इंटरएक्टिव व्याख्यान और चर्चा • ब्रेन स्टॉर्मिंग • चार्ट और मॉडल • गतिविधि • वीडियो प्रस्तुति <p>निम्नलिखित व्यवस्थाओं से सुसज्जित कौशल प्रयोगशाला:</p> <ul style="list-style-type: none"> • अंत में सूचीबद्ध के रूप में अद्वितीय उपकरण • विभिन्न कार्यों का व्यावहारिक प्रदर्शन • मामले का अध्ययन • रोल प्ले
--	--	---

- कुल पाठ्यक्रम अवधि 900:00 घंटे (150:00 घंटे की अवधि कक्षा और 150:00 घंटे की कौशल प्रयोगशाला प्रशिक्षण के लिए + 600 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: "अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक":
"एचएसएस/क्यू6102, संस्करण 2.0" योग्यता पैक के लिए मैप किया गया।

क्रमांक	क्षेत्र	वर्णन
1	विवरण	योग्यता पैक "एचएसएस/क्यू6101" 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 4 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 स्वास्थ्य सेवा प्रबंधन में 3 वर्ष का कार्य अनुभव
4a	डोमेन सर्टिफिकेशन	"अस्पताल फ्रंट डेस्क समन्वयक" के कार्य की जिम्मेदारी के लिए प्रमाणित, क्यूपी: "एचएसएस/क्यू6101", 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 4 प्रमाणित सहायक ड्यूटी प्रबंधक - रोगी संबंध सेवाएं के साथ 5 साल का अनुभव या ● मेडिकल/नर्सिंग ग्रेजुएट के साथ स्वास्थ्य सेवा प्रबंधन में 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।