National Skills Qualification Framework

HEALTH CARE

Job Role: General Duty Assistant



Healthcare Sector Skill Council

12th

NSQF Level – IV



SHIVAM PUBLICATION



Sushil Bisla

Healthcare

Job Role:-General duty Assistant

&

EMPLOYABILITY SKILLS

Class - 12th

NSQF Level :- 4

SUSHIL BISLA

SHIVAM PUBLICATIONS
NARWANA, JIND

Preface

यह पुस्तक छात्रों की सुविधा व गहन अध्ययन हेतु NSQF व Psscive Bhopal के नवीनतम पाठ्यक्रम पर आधारित कक्षा–12th या NSQF Level - 4 के लिए लिखी गई है। छात्रों को असुविधा न हो, इसके लिए इसे **Bilingual** में लिखा गया है।

पुस्तक की भाषा को बहुत सरल रखा गया हैं ताकि छात्रों को परेशानी न हो। पुस्तक में कोई त्रुटी न हो इसके लिए काफी प्रयास किए गए हैं। फिर भी यदि कोई त्रुटि रह जाती है तो उन्हें आने वाले संस्करण में ठीक कर दिया जाऐगा। पुस्तक लेखन में स्किल विशेषज्ञों के सुझावों को भी शामिल किया गया है।

लेखक एवं प्रकाशक

Sushil Bisla
Shivam Publications

Edition: 2027
Copyright : All right reserved
ISBN No. 978-93-343-1551-6
Mrp. Rs. 250/-
Written and Editing : Sushil Bisla
Publisher : Shivam Publications,
Narwana, Jind, Haryana
Email : shivam.publications299@gmail.com
Mob.No. : 9991415776

SHIVAM PUBLICATION

Healthcare

Job Role:-General duty Assistant

Contents: Part-A

Unit-1	Handling Emergency Services	1-31
Unit-2	Disinfection and Sterilisation	33-63
Unit-3	Community Health Care	65-104
Unit-4	Biomedical Waste Management	106-125
Unit-5	Medical Record Keeping	127-141

EMPLOYABILITY SKILLS

Content Part - B

Unit-1	Communication Skills	1-12
Unit-2	Self Management Skills	13-21
Unit-3	Entrepreneurship Skills	22-27
Unit-4	Green Skills	28-31
Unit-5	Information & Communication Technology Skills	32-40
	Model Test Paper	41-44

Healthcare

Job Role:-General duty Assistant

Contents: Part-A

MONTH	TOPIC	SUB-TOPIC	Pages
Unit 1: Handling Emergency Services			
APRIL	Session 1: Responding to Emergency Calls and Admissions	Responding to emergency calls,GDA Communication and soft skills, Emergency Response Service(ERS)	1-6
	Session 2: Receiving Emergency Patients in a Hospital	Hospital admission, Duties of a GDA in the emergency ward Discharge procedure	7-12
May	Session 3: Handling and Monitoring Patients during Disasters	Hospital Disaster,Traige,Treatment,Red Tag, Surge capacity,Command and control centre, Command and control centre, Hospital Safety& security,Human Resource & Management	13-20
	Session 4: Transportation of Injured Patients	Medical Transportation, types of Transportation, Ambulance transportation, Precautions, Immbilisation and types,	21-31
Unit 2 : Disinfection and Sterilisation			
July	Session 1Prevention and Control of Hospital Associated Infections	Hospital associated infections, Duties of a GDA and a nurse, Role of GDAs in various hospital departments,	33-39
July August	Session 2: Disinfecting the Ward and Equipment	Types of waste , Cleaning, Pest control.Sterilisation Disinfection, Antisepsis and antiseptic, Decontamination	40-49
	Session 3: Disinfecting the Patient Treatment Area	Types of disinfection Management of the isolation unit Housekeeping	50-55
August	Session 4: Care and Cleaning of Articles	Upkeep of rubber articles , enamelware, sharp instruments ,other instruments glassware, stainless steel utensils , crockery and cutlery pieces , Upkeep of linen	56-63

Unit 3: Community Health Care			
August Septmber f year Exam	Session 1: Introduction to Communicable Diseases	Communicable diseases , Infection,Fever, Modes of transmission	65-71
	Session 2: Immunisation	Immunisation,Advantages, Immunity Type of Immunity, Health education, Vaccine,type of Vaccine, Universal Immunisation Programme, Poliovirus, Pulse Polio etc.	72-85
	Session 3: Basic Needs of the Elderly	Communication needs , Safety and security needs, Nutritional needs	86-90
October	Session 4: Taking Care of Common Problems of the Elderly	Common skin problems, Skincare for the elderly, Muscle and bone care for the elderly, Respiratory care	91-95
	Session 5: Forms and Routes of Medication	Medicine and form of medicine,complete order,labels, Medicine administration form and route, Routes of medicine administration, Metered-dose inhalers	96-104
Unit 4: Biomedical Waste Management			
November December	Session 1: Introduction to Biomedical Waste	sources of biomedical waste. Categories of biomedical waste, Classification of biomedical waste, Handling biomedical waste — people at risk	106-111
	Session 2: Segregation, Transportation and Disposal of Biomedical Waste	Colour code and containers for biomedical waste disposal , Transportation of biomedical waste, Methods of biomedical waste disposal ,Disposal of different types of biomedical waste.	112-120
	Session 3: Role of the Hospital Staff in Biomedical Waste Management	Medical superintendent, Waste management committee, Heads or in-charge of labs, units or departments, Training in hospital waste management	121-125
Unit 5: Medical Record Keeping			
December January	Session 1: Importance of Maintaining Medical Records	Purposes of medical record keeping , continuity of care , Medico-legal document, Resource for research etc.	127-129
	Session 2: Process of Medical Record Keeping	Medical records section, Filling in a patient's medical record, Documentation, Type of entries	130-133
	Session 3: Maintenance of Medical Records	Source oriented medical records, Problem oriented medical records,Documentation format, Role of a GDA in record keeping	134-141

EMPLOYABILITY SKILLS

Content Part - B

MONTHS	TOPIC	SUB-TOPIC	Pages
May – July	Unit–1 Communication Skills	Active Listening, steps, parts of speech, capital word, punctuation, communication and communication process	1-12
August	Unit–2 Self Management Skills	Motivation, types, positive attitude, neat orientation, self-awareness, stress, goal setting, personality traits	13-21
September	Unit–3 Entrepreneurship Skills	Entrepreneur and Entrepreneurship, Qualities, barriers, attitude, competencies	22-27
October	Unit–4 Green Skills	Green jobs, benefits of green jobs, green job in various sectors	28-31
November, December & Revision; January, February	Unit–5 Information and Communication Technology Skills	Spreadsheet components, data formatting, formula, advance features, LibreOffice presentation software, advance features, slides	32-40
March		— Final Examination	41-44

BOARD OF SCHOOL EDUCATION HARYANA

Syllabus and Chapter wise division of Marks

Class-12th Subject: Healthcare

General Instructions:

1. There will be an Annual Examination based on the entire syllabus.

2. The Annual Examination will be of 60/2=30 marks, Practical Examination will be of 50 marks and 20 marks weightage shall be for Internal Assessment.

3. For Practical Examination:

   i) Practical File of 25 marks.

   ii) One activity of 10 marks.

   iii) Viva-voce of 15 marks.

4. For Internal Assessment:

   There will be Periodic Assessment that would include:

   i) For 6 marks Three SAT exams will be conducted and will have a weightage of 06 marks towards the final Internal Assessment.
   ii) For 2 marks One half yearly exam will be conducted and will have a weightage of 02 marks towards the final Internal Assessment.
   iii) For 2 marks Subject teacher will assess and give maximum 02 marks for CRP (Class room participation).
   iv) For 5 marks A project work to be done by students and will have a weightage of 05 marks towards the final Internal Assessment.
   v) For 5 marks Attendance of student will be awarded 05 marks as:

75% to 80%	- 01 Marks
Above 80% to 85%	- 02 Marks
Above 85% to 90%	- 03 Marks
Above 90% to 95%	- 04 Marks
Above 95% to -	- 05 Marks

Course Structure

Class-12th Subject: Healthcare

Unit. No.	Vocational Skill Unit Name	Unit Marks
1.	Unit- 1- Handling Emergency Services	12
2.	Unit- 2 - Sterilization and Disinfection	12
3.	Unit - 3 – Community Health Care	12
4.	Unit-4 - Bio medical waste management	08
5.	Unit 5- Medical Records Record Keeping	06
Unit. No.	Employability Skill Units	Unit Marks
1.	Unit- 1- Communication skills	2
2.	Unit- 2- Self management skills	2
3.	Unit- 3- Information and communication Technology skills	2
4.	Unit- 4- Entrepreneurial Skills	2
5.	Unit- 5- Green Skills	2
Total		60/2=30
Practical Examination		50
Internal Assessment		20
Grand Total		100

Unit 1

Collection Of Receivables

Session 1	Responding to Emergency Calls and Admissions	1-7
Session 2	Receiving Emergency Patients in a Hospital	8-13
Session 3	Handling and Monitoring Patients during Disasters	14-22
Session 4	Transportation of Injured Patients	23-33

Session 1

Responding to Emergency Calls and Admissions

आपातकालीन कॉल और मरीजों का प्रवेश

आपातकालीन स्थिति (Emergency)

आपातकालीन स्थिति का मतलब ऐसी अचानक होने वाली स्थिति से है, जिसमें किसी व्यक्ति को तुरंत इलाज की जरूरत होती है। अस्पताल का इमरजेंसी (Emergency) या कैजुअल्टी (Casualty) विभाग 24 घंटे खुला रहता है, जहाँ गंभीर मरीज को सबसे पहले लाया जाता है। यहाँ मरीज को तुरंत प्राथमिक इलाज दिया जाता है और जरूरत पड़ने पर उसे दूसरे विभाग या बड़े अस्पताल में भेजा जाता है।

इस विभाग में General Duty Assistant (GDA) की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। GDA मरीज का स्वागत करता है, इमरजेंसी कॉल का जवाब देता है, मरीज के वाइटल साइन (नाड़ी, रक्तचाप, ऑक्सीजन स्तर आदि) की जाँच करता है, प्राथमिक सहायता देता है और मरीज को सुरक्षित तरीके से ले जाने में मदद करता है। GDA को मरीज की गंभीर स्थिति को जल्दी समझकर सही समय पर सही कार्रवाई करनी चाहिए।



इमरजेंसी सेवाओं में अच्छा संवाद (Communication), तालमेल (Coordination) और सही निर्णय लेने की क्षमता बहुत जरूरी होती है। यदि अस्पताल के कर्मचारियों के बीच सही समय पर जानकारी का आदान-प्रदान न हो, तो मरीज और उसके परिवार की परेशानी, तनाव और घबराहट बढ़ सकती है। इसलिए इमरजेंसी में काम करने वाले सभी कर्मचारियों, विशेषकर GDA, को सतर्क, जिम्मेदार और कुशल होना चाहिए।

एक GDA (General Duty Assistant) आपातकालीन स्थितियों को संभालने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। आइए इसे आसान हिंदी में समझते हैं: जब कोई मरीज अस्पताल में भर्ती होता है, तो GDA उसकी प्रवेश प्रक्रिया (admission process) में मदद करता है, जैसे कि दस्तावेज भरना और फॉर्म भरने में सहायता करना। अगर कोई मरीज आपात स्थिति में होता है, तो GDA तुरंत बिना समय बर्बाद किए चिकित्सा (doctor) और पैरामेडिकल स्टाफ को सूचित करता है ताकि मरीज को समय पर और उचित

Sample 9901415776

इलाज मिल सके।

आपातकालीन स्थिति में GDA को ये बातें ध्यान में रखनी चाहिए:

- बीमारियों और इलाज से जुड़ी स्थिति को सिर्फ डॉक्टर ही संभाल सकते हैं।
- अगर ज़रूरत हो, तो डॉक्टर से फोन पर सलाह ली जा सकती है या मरीज को दिलाई जा सकती है।

आपातकालीन कॉल का उत्तर देना (Responding to Emergency Calls)

इमरजेंसी मेडिकल डिस्पैचर (Emergency Medical Dispatcher) वह व्यक्ति होता है जो फोन पर मरीज की तबीयत के बारे में जरूरी जानकारी लेता है। कई बार जनरल ड्यूटी असिस्टेंट (GDA) भी यह काम करता है। वह मरीज या उसके परिवार वालों को एम्बुलेंस आने तक जरूरी सलाह और सहायता देता है। GDA मरीज, डॉक्टर, नर्स और अस्पताल के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी का काम करता है।

GDA अस्पताल के रिसेप्शन या टेलीफोन एक्सचेंज में काम कर सकता है। उसे मरीजों, उनके परिवार वालों और स्वास्थ्य कर्मचारियों के जरूरी फोन कॉल संभालने होते हैं। कई बार लोग घबराए हुए होते हैं और मरीज की हालत, डॉक्टर की उपलब्धता, बेड या इमरजेंसी अपॉइंटमेंट की जानकारी पूछते हैं। इसलिए GDA को धैर्य, सतर्कता और अच्छे संवाद कौशल (Communication Skills) के साथ बात करनी चाहिए।

अगर किसी मरीज को तुरंत अस्पताल में भर्ती करने की जरूरत हो, तो GDA बिना देर किए अस्पताल की इमरजेंसी टीम को सूचना देता है। दुर्घटना या किसी गंभीर बीमारी की स्थिति में इमरजेंसी टीम तुरंत मरीज की मदद, सही इलाज और अस्पताल तक सुरक्षित पहुँचाने की व्यवस्था करती है। इसलिए GDA का काम मरीज की जान बचाने में बहुत महत्वपूर्ण होता है।

जीडीए (जनरल ड्यूटी असिस्टेंट) के संचार कौशल और व्यवहारिक कौशल (GDA Communication Skills and Soft Skills.)

1. संचार कौशल (Communication Skills)-GDA को स्पष्ट, विनम्र और प्रभावी ढंग से बोलने की क्षमता होनी चाहिए ताकि वे मरीजों, उनके परिवार वालों और मेडिकल स्टाफ से अच्छी तरह संवाद कर सकें। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- मौखिक संचार (Verbal Communication):-मरीजों को उपचार प्रक्रिया समझाना, उनकी समस्याओं को ध्यान से सुनना और सही जानकारी देना।
- गैर-मौखिक संचार (Non-Verbal Communication):-बॉडी लैंग्वेज, आँखों का संपर्क, मुस्कान आदि से भाव प्रकट करना।
- सुनने की कला (Active Listening):-सामने वाले की बात को ध्यान से सुनना और समझना, जिससे सही सेवा दी जा सके।



(Communication Skills)

2. सॉफ्ट स्किल्स (Soft Skills)-सॉफ्ट स्किल्स वे व्यक्तिगत गुण होते हैं जो किसी व्यक्ति को दूसरों के साथ बेहतर तरीके से काम करने में सक्षम बनाते हैं। GDA के लिए जरूरी कुछ प्रमुख सॉफ्ट स्किल्स हैं: -

- सहानुभूति (Empathy): मरीज की स्थिति को समझना और संवेदनशीलता से पेश आना।
- धैर्य (Patience): विशेष रूप से बुज़ुर्ग, बीमार या अशक्त मरीजों की देखभाल में धैर्य से काम लेना।
- टीम वर्क (Teamwork): अन्य नर्सिंग स्टाफ और डॉक्टरों के साथ समन्वय में काम करना।
- समस्या समाधान क्षमता (Problem-Solving): अचानक आने वाली स्थिति में सही निर्णय लेना।

Sample 9991415776

3. पेशेवर आचरण (Professional Etiquette)-GDA को हमेशा विनम्र, समयनिष्ठ और जिम्मेदार होना चाहिए।

- ड्रेस कोड का पालन करना
- मरीज की गोपनीयता बनाए रखना
- कार्यस्थल पर अनुशासन और सम्मान का पालन करना

ऑन-कॉल ड्यूटी डॉक्टर से संपर्क करना (Communicating with an 'On-call' Duty Doctor)

अस्पताल में किसी भी आपातकाल (Emergency) की स्थिति को सही तरीके से संभालने के लिए **ऑन-कॉल ड्यूटी डॉक्टर** की व्यवस्था होती है। जब किसी मरीज की हालत अचानक गंभीर हो जाती है, तो जीडीए (General Duty Assistant) मरीज की स्थिति की सही जानकारी डॉक्टर को तुरंत देता है और उनके निर्देशों के अनुसार काम करता है। कुछ विशेषज्ञ (Specialist) डॉक्टर एक से अधिक अस्पतालों से जुड़े होते हैं, इसलिए जरूरत पड़ने पर उन्हें फोन करके बुलाया जाता है। इससे मरीज को समय पर सही इलाज मिल पाता है।

आपातकालीन प्रतिक्रिया सेवा (Emergency Response Service (ERS)

अगर किसी व्यक्ति की तबीयत अचानक बहुत खराब हो जाए, कोई दुर्घटना हो जाए या तुरंत इलाज की जरूरत हो, तो 108 नंबर पर मोबाइल या लैंडलाइन से कॉल करके एम्बुलेंस बुलाई जा सकती है। इस सेवा में जल्दी एम्बुलेंस भेजी जाती है ताकि मरीज को समय पर अस्पताल पहुँचाकर इलाज शुरू किया जा सके। 108 नंबर मिलाने से पहले कोई STD कोड लगाने की जरूरत नहीं होती।



(Dial 108 for Ambulance Service)

ध्यान रखने योग्य बातें (Points to Remember)

एम्बुलेंस बुलाते समय मरीज का नाम, उम्र, लिंग और संपर्क नंबर तैयार रखें। साथ ही मरीज के साथ मौजूद व्यक्ति का नाम और मरीज से उसका संबंध भी बताएं। मरीज की बीमारी, चोट या दुर्घटना की सही जानकारी दें। घटना का स्थान और समय स्पष्ट बताएं ताकि एम्बुलेंस सही जगह जल्दी पहुँच सके। एम्बुलेंस आने का समय नोट करें और अस्पताल पहुँचने पर संबंधित डॉक्टर या अस्पताल के कर्मचारी को पूरी जानकारी दें।

मेडिकल कंट्रोल रूम (Medical Control Room)-हर राज्य और जिले में मेडिकल कंट्रोल रूम होता है, जो 108 सेवा की निगरानी करता है। यह देखता है कि कॉल आने से लेकर मरीज के अस्पताल पहुँचने तक कितना समय लगा, ताकि सेवा तेज और बेहतर बनी रहे।

एम्बुलेंस की सुविधा(Ambulance Facility)-एम्बुलेंस में प्रशिक्षित पैरामेडिकल स्टाफ, जरूरी चिकित्सा उपकरण, पाँच प्रकार के स्ट्रेचर और व्हीलचेयर उपलब्ध होती हैं। इससे मरीज को अस्पताल पहुँचने तक सुरक्षित और आवश्यक प्राथमिक चिकित्सा मिलती रहती है।

Sample 9991415776

Self Assessment
(NCERT Based)

A. Multiple Choice Questions.

Q 1: इमरजेंसी सेवा '108' का उपयोग किसके लिए किया जाता है?

A) पुलिस सहायता के लिए
B) एम्बुलेंस सुविधा के लिए
C) बिजली शिकायत के लिए
D) पानी की आपूर्ति के लिए

Q 2: किसी आपातकालीन कॉल के दौरान सबसे पहले क्या जानकारी एकत्र करनी चाहिए?

A) मरीज का पसंदीदा भोजन
B) मरीज की व्यक्तिगत पसंद
C) मरीज की उम्र, नाम, लिंग आदि
D) मरीज की शिक्षा

Q 3: 108 डायल करने से पहले क्या STD कोड लगाना आवश्यक है?

A) हाँ
B) नहीं
C) कभी-कभी
D) केवल मोबाइल से

Q 4: एम्बुलेंस में मरीज की मदद के लिए क्या उपलब्ध होता है?

A) केवल ड्राइवर
B) मनोरंजन के साधन
C) प्रशिक्षित पैरामेडिकल स्टाफ और स्ट्रेचर
D) दवाइयों की दुकान

Q 5: मेडिकल कंट्रोल रूम का मुख्य कार्य क्या होता है?

A) मरीज का इलाज करना
B) अस्पताल की सफाई
C) इमरजेंसी कॉल की निगरानी और समय रिकॉर्ड करना
D) वाहन की मरम्मत

Ans. 1.b 2.c 3.b 4.c 5.c

B. Fill in the Blanks.

1. एक _____ आपातकालीन चिकित्सा कॉल को संभाल सकता है और मरीज के लिए आपात अपॉइंटमेंट की व्यवस्था कर सकता है।
2. आपात स्थिति में, GDA मरीज की स्वास्थ्य स्थिति को संबंधित _____ के साथ साझा कर सकता है और समन्वय कर सकता है।
3. इमरजेंसी रिस्पॉन्स सेवा मरीज को अस्पताल ले जाने के लिए _____ सुविधा प्रदान करती है।
4. इमरजेंसी रिस्पॉन्स सेवा का हेल्पलाइन नंबर _____ है।

Ans. 1. General Duty Assistant (GDA) 2. Doctor on Call (ड्यूटी पर उपलब्ध डॉक्टर) 3. एम्बुलेंस 4.108

B. Short Answer Questions.

Q1. चिकित्सा आपातकाल क्या है? उदाहरण सहित समझाइए।

उत्तर:-चिकित्सा आपातकाल ऐसी स्थिति होती है जिसमें किसी व्यक्ति की जान को तत्काल खतरा होता है और उसे तुरंत चिकित्सा सहायता की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, यदि कोई व्यक्ति अचानक बेहोश हो जाए या सड़क दुर्घटना में घायल हो जाए, तो यह एक चिकित्सा आपातकाल है। ऐसी स्थिति में बिना देरी के एम्बुलेंस बुलाना और अस्पताल पहुंचाना आवश्यक होता है।

Sample 9991415776

Q2. आपातकालीन प्रतिक्रिया सेवा' पर एक टिप्पणी लिखिए।

उत्तर:-आपातकालीन प्रतिक्रिया सेवा (Emergency Response Service) एक ऐसी सुविधा है जो आपात स्थिति में मरीज को शीघ्र चिकित्सा सहायता उपलब्ध कराती है। इस सेवा का उपयोग करने के लिए केवल 108 नंबर डायल करना होता है। यह नंबर बिना किसी एसटीडी कोड के किसी भी मोबाइल या लैंडलाइन से डायल किया जा सकता है। एम्बुलेंस सेवा प्रशिक्षित पैरामेडिकल स्टाफ और आवश्यक चिकित्सा उपकरणों से सुसज्जित होती है। यह सेवा दुर्घटना, हृदयघात, जलने या अन्य गंभीर स्वास्थ्य समस्याओं की स्थिति में मरीज को तत्काल अस्पताल पहुंचाने में सहायता करती है। प्रत्येक राज्य में इसका नियंत्रण एक मेडिकल कंट्रोल रूम से किया जाता है।

C. Other Important one liner Questions.

1. आपातकालीन कॉल क्या होती है?

उत्तर: यह ऐसी कॉल होती है जिसमें तत्काल चिकित्सा सहायता की आवश्यकता होती है।

2. आपातकालीन कॉल का पहला उत्तरदाता कौन होता है?

उत्तर: जनरल ड्यूटी असिस्टेंट या फ्रंट डेस्क स्टाफ।

3. कॉल प्राप्त करते समय सबसे पहले क्या पूछा जाता है?

उत्तर: मरीज का नाम, स्थान और समस्या।

4. मरीज की स्थिति गंभीर हो तो क्या करना चाहिए?

उत्तर: तुरंत डॉक्टर या नर्स को सूचित करना चाहिए।

5. एम्बुलेंस सेवा के लिए किसे कॉल करनी चाहिए?

उत्तर: प्रशिक्षित स्टाफ को या जीडीए के पर्यवेक्षक को।

6. भर्ती के समय कौन से दस्तावेज जरूरी होते हैं?

उत्तर: पहचान पत्र और चिकित्सा संबंधी जानकारी।

7. मरीज के रिश्तेदार को क्या जानकारी देनी चाहिए?

उत्तर: मरीज की स्थिति और अगली प्रक्रिया की जानकारी।

8. आपात स्थिति में सबसे पहले क्या प्राथमिकता होती है?

उत्तर: मरीज की जान बचाना।

9. अस्पताल में आपातकालीन विभाग को क्या कहते हैं?

उत्तर: आपातकालीन कक्ष या इमरजेंसी रूम (ER)।

10. कॉल रिसीव करते समय आवाज कैसी होनी चाहिए?

उत्तर: शांत, स्पष्ट और सहानुभूति भरी।

11. मरीज को भर्ती करते समय सबसे पहले क्या करना चाहिए?

उत्तर: उसकी पंजीकरण प्रक्रिया पूरी करना।

12. यदि मरीज बेहोश है तो क्या जानकारी महत्वपूर्ण है?

उत्तर: उसकी पहचान और साथ आए व्यक्ति से जानकारी लेना।

13. भर्ती प्रक्रिया कौन करता है?

उत्तर: रजिस्ट्रेशन स्टाफ और जीडीए की सहायता से।

14. मरीज को वार्ड तक कौन पहुँचाता है?

उत्तर: जनरल ड्यूटी असिस्टेंट।

15. मरीज के सामान की जिम्मेदारी किसकी होती है?

उत्तर: उसे सुरक्षित स्थान पर रखवाने की जिम्मेदारी अस्पताल की होती है।

16. मरीज की गोपनीयता क्यों जरूरी है?

उत्तर: नैतिक और कानूनी कारणों से।

17. कॉल का विवरण कहाँ दर्ज किया जाता है?

उत्तर: कॉल रजिस्टर या सॉफ़्टवेयर सिस्टम में।

18. भर्ती फॉर्म में कौन सी जानकारी भरनी होती है?

उत्तर: मरीज का नाम, उम्र, लिंग, पता और बीमारी।

19. इमरजेंसी में प्रवेश करने वाले मरीज को क्या कहते हैं?

उत्तर: आपातकालीन मरीज।

20. मरीज के परिवहन के दौरान क्या सावधानी रखनी

Sample 9991415776

चाहिए?

उत्तर: सावधानीपूर्वक स्ट्रेचर या व्हीलचेयर का प्रयोग।

Do the activity with the help of Vocational Teacher

Activity-1

नजदीकी अस्पताल जाएँ और वहाँ मरीजों को दी जा रही आपातकालीन (Emergency) तथा गैर-आपातकालीन (Non-Emergency) सेवाओं का अवलोकन करें। अपने अवलोकन के आधार पर 150–200 शब्दों में एक संक्षिप्त नोट तैयार करें और उसे कक्षा में सभी के साथ साझा करें।
आवश्यक सामग्री:
• पीपीई (PPE) किट • सैनिटाइज़र • लिखने की सामग्री (कॉपी और पेन)

 # Full Form

S.No.	Short Form	Full Form
1	GDA	General Duty Assistant
2	ERS	Emergency Response Service
3	EMS	Emergency Medical Services
4	CPR	Cardiopulmonary Resuscitation
5	PPE	Personal Protective Equipment
6	BLS	Basic Life Support
7	AED	Automated External Defibrillator
8	ABC	Airway, Breathing, Circulation
9	ICU	Intensive Care Unit
10	ER	Emergency Room

Sample 9991415776

SHIVAM
PUBLICATION

PART -B
EMPLOYABILITY SKILLS

Class - 12th

NSQF
LEVEL - 4

Sample 9991415776

Unit 1 Communication Skill

- **Active Listing**
- **Part of speech**

Communication (संचार)

संचार किसी भी तरीके से सूचना को एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुँचाने की प्रक्रिया होती है तथा यह एक दो तरफा प्रक्रिया होती है जिसमें भाषा प्रतीक संकेतों आदि का प्रयोग करके विचारों या जानकारी को व्यक्तियों के बीच आदान-प्रदान किया जाता है। बोलना, सुनना, पढ़ना तथा लिखना संचार के मुख्य अंग हैं। भाषा को सीखने के लिए एक व्यक्ति को चार मुख्य कौशलों को विकसित करने की जरूरत होती हैरू-

(1) Listing (सुनना) : सुनना संचार का मुख्य कौशल है जिसमें हम दूसरों के विचारों, भावनाओं व जानकारी को अपने कानों का इस्तेमाल करके ध्यान से सुनते व समझते हैं।

(2) Reading (पढ़ना) : इस कौशल में हम लिखित व छुपी हुई जानकारी को शब्दों में पढ़ते है व समझते है इसके किताबें, पत्रिकाएं लेख व ब्लॉग आदि को पढ़ते है व समझते है।

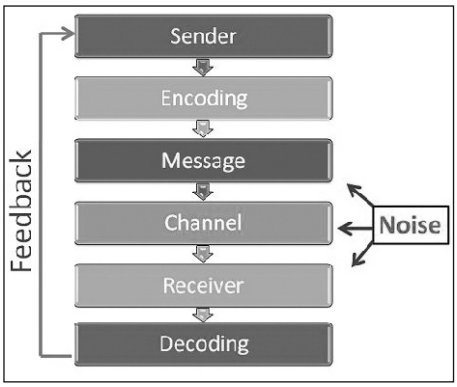
(3) Speaking (बोलना) :- बोलना भाषा का प्रमुख अंग है जिसमें व्यक्ति अपने विचारों भावनाओं व जानकारी को शब्दों के माध्यम से व्यक्त करता है।

(4) Writing (लिखना) : लिखना संचार का भाग है जिसमें विचारों को शब्दों, अक्षरों व वाक्यों के रूप लिखते है लिखित संचार में विचारों व जानकारी को लिखकर जैसे पत्र, ई-मेल आदि द्वारा एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति के पास भेजा जाता है।

Communication Process (संचार प्रक्रिया)

विचारों के आदान प्रदान की प्रक्रिया होती है जो निम्नलिखित है:-

1. Sender (प्रेषक) : प्रेषक वह व्यक्ति है जो संदेश को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक भेजता है।
2. Encoding (इंकॉडिंग) : इंकोडिग में संदेश को एक फॉर्मेट से दूसरे फॉर्मेट में परिवर्तित करके उसको सुरक्षित किया जाता है और फिर उसे भेजा जाता है।
3. Message (संदेश) : प्रेषक संदेश के रूप में कोई सूचना, विचार प्राप्तकर्ता को भेजता है, वह संदेश है।
4. Channel (माध्यम) : जब हम संदेश को विभिन्न माध्यमों जैसे



Sample 9991415776

ईमेल, टेलीफोन या पोस्टकार्ड आदि द्वारा प्राप्तकर्ता को भेजते है। ये संचार के साधन ही माध्यम कहलाते है।

5. Receiver (प्राप्तकर्ता) : प्राप्तकर्ता वह व्यक्ति है जो प्रेषक से संदेश के रूप में सूचना प्राप्त करता है।

6. Decoding (डि-कॉडिंग) : डि-कॉडिंग प्रेषक से प्राप्त संदेश को समझने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है।

7. Feedback (प्रतिपुष्टि) : जब संचार प्रक्रिया में प्राप्तकर्ता प्रेषक से संदेश प्राप्त करता है तो प्रेषक उसे संदेश पर प्रतिक्रिया देता है, वही प्रतिक्रिया प्रतिपुष्टि है।

Listening Skill (सुनना कौशल)

एक प्रभावशाली संचार की शुरूवात हमेशा सुनने की स्किल से होती है। यह संचार का सबसे मुख्य अंग होता है। इस कौशल में व्यक्ति वक्ता की बातों को ध्यानपूर्वक सुनता है। सुनना इतना महत्वपूर्ण क्यों है इसके पीछे कुछ कारण है जो निम्नलिखित है:

1. हम जानकारी हासिल करने के लिए सुनते हैं।
2. हम समझने के लिए सुनते है।
3. हम आनन्द प्राप्ति के लिए सुनते है।
4. हम समस्या के समाधान के लिए ध्यानपूर्वक सुनते है।
5. हम कुछ नया सीखने के लिए सुनते है।

Active Listening (सक्रिय श्रवण)

सक्रिय श्रवण का तात्पर्य एक तरह से ध्यानपूर्वक सुनना व समझना होता है। यह एक कौशल है जिसमें सुनने वाला व्यक्ति स्पष्टता से पूरी तरह समझने का प्रयास करता है। सक्रिय श्रवण के दौरान, व्यक्ति न केवल शब्दों कोसुनता है, बल्कि उनकी भावनाओं, आवाज शरीर की भाषा का भी ध्यान रखता है वह संवाद को समझता है तथा प्रश्न पूछता है। सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले कारक निम्नलिखित है:-



1. Eye Contact (आँख से संपर्क) : जिस भी व्यक्ति से आप बात करे, उसके साथ आँख से आँख मिलाकर बात

Sample 9991415776

करे, इससे आपका आत्म विश्वास प्रकट होता है और यह संचार का हिस्सा होने के नाते संचार भी प्रभावी होता है।

2. Gestures: (इशारे): इससे वक्ता को यह पता लगता है कि आप विषय को ध्यान से सुन रहे है या नहीं। सुनने वाले को अपने हाथ पैर स्थिर रखने चाहिए।
3. Avoid Distractions: (ध्यान न भटकाए): आप पहले ही यह ध्यान कर ले कि आप का ध्यान किन-किन चीजों से भटक सकता है जैसे फोन की रिंगटोन आदि अंत अवरोधक पहले ही दूर कर दें।
4. Give Feedback: (प्रतिपुष्टि दें): बडे ही विनम्र तरीके के वक्ता को अपनी फीडबैंक प्रदान करे चाहे प्रतिक्रिया सकारात्मक हो या नकारात्मक प्रतिक्रिया किसी व्यक्ति को आहत करने वाली नहीं होनी चाहिए।

Stages of Active Listing: (सक्रिय श्रवण के चरण): -

1. Receiving (ग्रहण करना): इसमें ध्यानपूर्वक सुनना शामिल है।
2. Understanding (समझ): इसके तहत विषय को अच्छी तरह सुनकर समझना होता है।
3. Remembering (याद रखना): इसका अर्थ जानकारी व बातों को याद रखने से है।
4. Evaluating (मूल्यांकन करना): इसमें किसी वस्तु या व्यक्ति के महत्व का मूल्यांकन करना होता है।
5. Responding (प्रतिक्रिया देना): जब आप किसी व्यक्ति से बात करते उसे ध्यानपूर्वक सुनते है तो अपनी प्रतिक्रिया भी देनी जरूरी है।

How to Ensure Active Listing (आप कैसे सुनिश्चित करेंगे की सक्रिय श्रवण है?)

सक्रिय श्रवण को सुनिश्चित करने के लिए आप संक्षिप्त नाम RESPECT याद रख सकते है। जैसे

R-Remove (हटाना)

वार्तालाप के दौरान कोई अवरोध उत्पन्न हो तो उन्हे हटा देना चाहिए जैसे मोबाईल फोन आदि ।

E-Eye Contact (आँखों का संपर्क) वक्ता को सुनते वक्त उसके साथ आखों को संपर्क बनाए रखना चाहिए इससे आप का आत्मविश्वास प्रकट होगा।

S-Show (दिखाए): आप यह दिखाएं की वक्ता की बातें आप ध्यान से सुन रहे हैं।

P-Pay (ध्यान दें) : वक्ता क्या संदेश दे रहा है वह क्या बोल रहा है उस पर अपना ध्यान दें।

E-Empathise (सहानुभूति): वक्ता की भावना को समझना चाहिए व उसके प्रति सहानुभूति प्रकट करनी चाहिए।

C-Clarify Doubts (संदेह स्पष्ट करें): यदि आपको वक्ता की बातों की जानकारी से सम्बंधि संदेह है तो आप प्रश्न पूछ कर उन्हें दूर करें।

T-Tune (लय): वक्ता के समय के अनुसार स्वयं को समायोजित करे वक्ता के समाप्त करने पर ही प्रश्न करें।

सक्रिय श्रवण के सामने आने वाली बाधाँए:-

1. सक्रिय श्रवण के दौरान अवरोधकों का अवरोध पैदा करना जैसे मोबाईल की रिंगटोन बरतना आदि।
2. शोर व अशांति के माहौल में सक्रिय श्रवण असफल हो जाता है।

Sample 9991415776

3. उचित प्रतिक्रिया न देना सक्रिय श्रवण की एक कमी है।

4. अपने हाथों व पैरों की स्थिर न रखना।

Self Assessment (NCERT Based)



A. Multiple Choice Questions

1. निम्नलिखित में से सक्रिय श्रवण में बाधा कौन सी है ?

   A. शोर युक्त वातावरण B. वक्ता से आँखों का सम्पर्क न होना

   C. ध्यान न देना D. उपरोक्त सभी

2. निम्नलिखित में से सक्रिय श्रवण का चरण नहीं है ?

   A. ग्रहण करना B. समझना

   C. जवाब न देना D. समझना

3. एक आदर्श संदेश की क्या विशेषताए है ?

   A. स्पष्ट B. सटीक

   C. सक्षिप्त D. उपरोक्त सभी

Answer: 1. D 2. C 3.D

B. Short Answer Questions

1. सक्रिय श्रवण क्या है इसको प्रभावशाली बनाने वाले घटक कौन से है।
2. सक्रिय श्रवण के चरण लिखों।
3. सक्रिय श्रवण की बाधाएँ कौन सी है।
4. आप कैसे सुनिश्चित करोगे कि सक्रिय श्रवण है ?

Part of Speech:

जब हम बोलते है या लिखते है तो वाक्यों का प्रयोग करते है इसलिए महत्वपूर्ण वाक्य ही होते है। वाक्य शब्दों का एक समूह होता हैजो संचार करने में अहम भूमिका निभाता है।

Using Capitals:

सभी वाक्य बड़े अक्षर से शुरू होते है किस चीज को बड़े अक्षरों में लिखना है

MINTS सरल नियमों का एक समूह है।

M&Months : महीनों के नाम कैप्टिल लेटर में लिखे जाते है जैसे June, July etc.

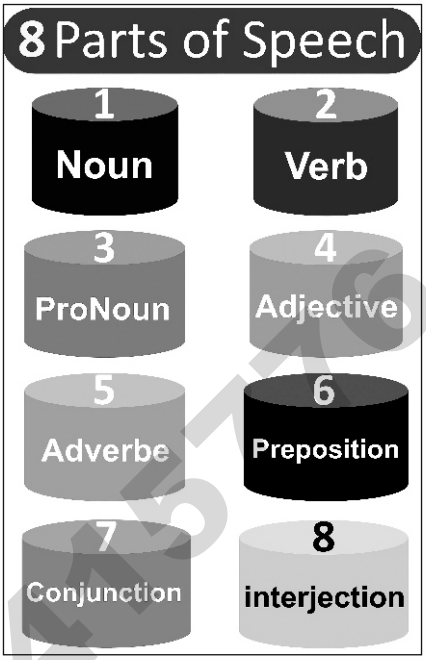
Sample 9991415776

I& I ward use capital in sentanse: एकेला I हमेशा केप्टिल में लिखा जाता है।

N&Names: व्यक्ति, स्थान, नदी, समुद्र, पहाड़ व दिनों के नाम कैप्टिल में लिखे।

T&Titles: नाम के आगे पद सम्बधि हमेशा कैप्टिल होते है जैसे Dr, Mr etc.

S&Starting Letter: वाक्य के शुरू होते समय पहला शब्द कैप्टिल लेटर में होता है।



Examples:

1. I will go to school in April.
2. I play tennis daily.
3. Gangel is in Ragasthan.
4. Dr- Shab, Mr- Kapil.
5. The dog ran out of the home.

Punctuation:

अग्रेजी में 15 मुख्य Punctuation व चिहनों का प्रयोग किया जाता जो निम्नलिखित हैरू–

1. Full Stop
   It show end of the sentence like Ram is my son.
2. Comma
   Comma Indicate pause in sentence
   Like, I bought, pen, Notebook, apple and orange.
3. Question Mark?
   It is used end of the sentence
   Like: & Are you late?
4. Exclamation Sentence to indicate
   Mark ! Strong feeling, surprise shock or Anger
   Like Hurra! You are late!
5. Apostrophe (') indicat e shortened form of same word
   Like Let's go
   He is n't- I don't etc.

Basic Part of speech:-

1. Noun (संज्ञा) Wards that represant a person] place] thing or idea
   Like..... Ram, स्कूल, मेज etc.
2. Pronoun (सर्वनाम) word used in place of
   Noun to avoid repetition

Sample 9991415776

Like He/She, it

3. Adgective (विशेषण) words the describe noun or pronoun like, beautiful, big, red
4. Verb (क्रिया) words that express action
   Like, play- go, like etc.
5. Adverb (क्रिया-विशेषण) words that modify verb adjectives or other adverb
   Like Reena Quickly wrote a Letter

Supporting part of Speech

1. Articles: & The word a and the are known as articles
   Like A book, An apple The Earth etc.
2. Conjections:
   Conjections are wards that Join two nouns Like and, or, but Ram and Ravi are playing football.
3. Prepositions:
   It connect one ward with another to show relationship between them
   Like I live in Delhi
   The dog is on the roof-
4. Interjections:
   These wards express Strong emotions such as Happiness anger or pain Like wow! Oh! Oh No!
   Thanks! Help!

A. Multiple Choice Questions

Self Assessment (NCERT Based)



1. वाक्य क्या है ?

   A. विचारों का समूह B. शब्दों का समूह
   C. नियमों का समूह D. शब्दों का समूह जिसमें विराम चिहन शामिल है

2. इनमें कौनसा वाक्य सही ढंग से बड़े अक्षरों में लिखा गया है।

   A. I am Hungary B. Divy and Sunil are reading
   C. The bucket is full of water D. She lives in Delhi

3. किस वाक्य में विराम चिहन सही लगाए गए हैं ?

Sample 9991415776

A. Where are you going B. I have a pen a notebook and a pencil
C. I am so Happy to see you! D. This is my House

Answer: 1. b 2.d 3. d

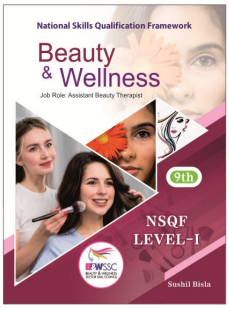
B. Multiple choice questions:

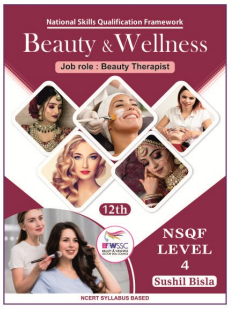
1. Identify the subject in the sentence, "The children played football".
   A. The Children B. Children Played
   C. Played D. Football
2. Identify the object in the sentence, "The children played football".
   A. The children B. Children played
   C. played D. football
3. Which of these sentences has/have both indirect and direct objects\
   A. I am working on a presentation- B. She bought a blue pen-
   C. The girls played cricket- D. He wrote a letter to his sister-
4. Which of these sentences is are in passive voice\
   A. They are watcing a movie- B. The clock was repaired by Raju.
   C. He is sleeping in the mom- D. My pet dog bit the postman-

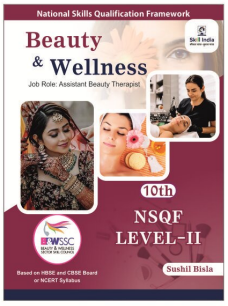
Answer: 1. A , 2. D , 3. D, 4. B

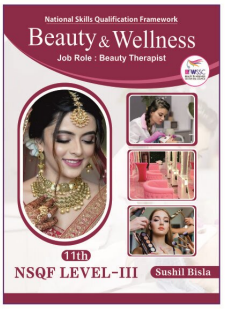
Sample 9991415776

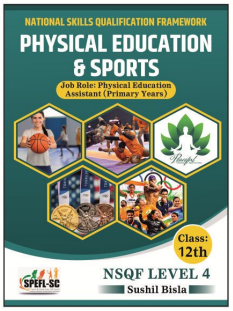
NSQF BOOK AVAILABLE

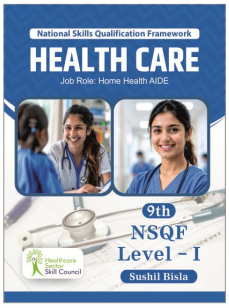


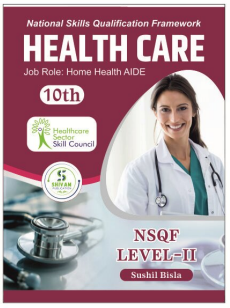


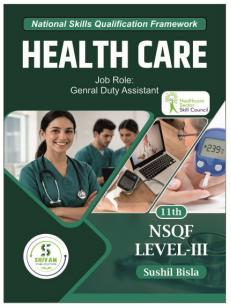




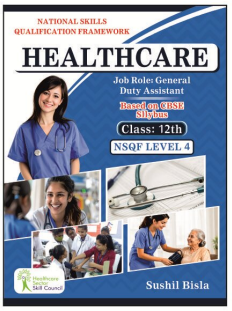












सभी स्किल की प्रोफाइल व पोर्टफोलियो भी उपलब्ध है

Shivam Publications की पुस्तकों व सैम्पल की जानकारी व बुक खरीदने के लिए Google Play Store व स्कैनर से APP Download करें और आर्डर करें।



स्टेप 1: अपने मोबाइल के कैमरा या QR Scanner से नीचे दिए गए QR को स्कैन करें।

स्टेप 2: दिए गये लिंक पर क्लिक करके सर्च करें।

स्टेप 3: APP Download करें और पुस्तकों का आर्डर करें ।

QR कोड स्कैन करें या लिंक पर जाएँ
www.shivampublications.in

Shivam Publications

SHIVAM PUBLICATION

Vishwakarma Chowk, Narwana (Jind) 126116 (HR) M. 9991415776

Follow us on

ISNB No. 978-93-343-1551-6

MRP: 250/-