

National Skills Qualification Framework

# HEALTH CARE

Job Role: General Duty Assistant



11th

NSQF LEVEL-III



Sushil Bisla

# **Healthcare & Employability Skill**

**Class - 11th  
NSQF Level :- III**

**Author :- 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 11th या NSQF Level-II 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 है 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 जाएगा। पुस्तक लेखन में स्किल विशेषज्ञों के सुझावों को भी शामिल किया गया है।

लेखक एवं प्रकाशक

Sushil Bisla

Shivam Publications

**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत

Edition: 2025

Copyright : All right reserved

ISBN No. 987-93-343-0668-2

Mrp. Rs. 250/-

Editing & Written by : SUSHIL BISLA

Publisher : Shivam Publications,

Narwana, Jind, Haryana

Email : Shivam.education06@gmail.com

Mob.No. : 9468417776

# Healthcare

## Job Role:-General duty Assistant NSQF Level-3 (11th)

<b><i>Unit-1</i></b>	<b>Hospital Management System</b>	<b>1-30</b>
<b><i>Unit-2</i></b>	<b>Role of General Duty Assistant for Outpatient Care</b>	<b>32-49</b>
<b><i>Unit-3</i></b>	<b>Role of General Duty Assistant for Inpatient Care</b>	<b>51-83</b>
<b><i>Unit-4</i></b>	<b>First Aid</b>	<b>85-111</b>
<b><i>Unit-5</i></b>	<b>Maintaining Safe, Healthy and Secure Environment</b>	<b>113-120</b>



# Employability Skills

## CONTENTS

<b>Unit-1</b>	Communication Skills	1-14
<b>Unit-2</b>	Self Management Skills	15-28
<b>Unit-3</b>	Entrepreneurship Skills	29-37
<b>Unit-4</b>	Green Skills	38-42
<b>Unit-5</b>	Information & Communication Technology Skills	43-55
	Model Test Paper & Previous Year Paper	56-59



**Healthcare**  
**Job Role:-General duty Assistant**  
**NSQF Level-3 (11<sup>th</sup>)**  
**Contents: Part-A**

MONTH	TOPIC	SUB-TOPIC	Pages
<b>Unit 1: Hospital Management System</b>			
APRIL	Session 1: Health Care Delivery System	Health care systems, Public health sector, Private sector, Levels of medical care, Meaning of hospital, Classification of hospitals,	1-13
	Session 2: Qualities of a General Duty Assistant	Essential duties and responsibilities Organisational duties,	14-18
May	Session 3: Codes of Conduct for General Duty Assistant	Medical ethics, Qualities of GDA, Professional practices for GDA, Practices to be avoided by GDA	19-24
	Session 4: Personal Hygiene Practices for General Duty Assistant	Medical hand hygiene practices, Personal grooming practices for GDA, hand washing	25-30
<b>Unit 2: Role of General Duty Assistant for Outpatient Care</b>			
July	Session 1: Role and Functions of Medical Receptionist	Physical set up of reception counter Role and functions of receptionists Qualities of a receptionist	32-36
July	Session 2: Identifying Vital Signs in Patients	Temperature, Pulse, Respiration rate, Blood pressure,	37-43
August	Session 3: Assisting in the Examination of Patient	Measuring height and weight, Examination of the eyes, ear, nose, skull, throat and mouth, neck, chest, arm and leg, spine, rectum etc.	44-49
<b>Unit 3: Role of General Duty Assistant for Inpatient Care</b>			
August	Session 1: Role of General Duty Assistant during the Admission of Patients	Admission of patients, Triage in treatment, Transportation by stretcher, Preliminary observation of patients, Rounding	51-59

Septmber Half year Exam	Session 2: Activities of Patient Care	General duty assistance in hospital Daily care plan, Helping tips, General instructions for GDA in feeding patients, Drinking water, Taking medication	60-66
	Session 3: Bed Making for the Patient	Bed making, Types of bed, After care of the patient, GDA's responsibility in bed making	67-74
october	Session 4: Transportation of Specimens	Importance of transportation of specimens, Importance of labeling,	75-78
	Session 5: Care of the Body after Death	Articles required for caring for a dead body, Procedure for care of a body after death,	79-83
<b>Unit 4: First Aid</b>			
November	Session 1: Principles and Rules of First Aid	Purpose of First Aid, Principles of First Aid, Rules of First Aid, Health emergency, The human body, Health and safety risks at workplace	85-93
	Session 2: Identify Facilities, Equipment and Materials for First Aid Segregation, Transportation and Disposal of Biomedical Waste	First Aid room, First Aid kit, Drugs for common ailments	94-100
December	Session 3: Performing the Role of First Aider for Fever, Heatstroke, Back Pain, Asthma and Food-borne Illness	General considerations and rules, Fever, Heatstroke, Back pain, Asthma ,Food-borne illness	101-111
<b>Unit 5: Maintaining Safe, Healthy and Secure Environment</b>			
December	Session 1: Promoting a Safe Working Environment	working environment, How to prevent hazards at the workplace, Hospital electrical safety measures, Hospital fire safety measures, Patient care environment safety measures	113-120

## Employability Skills Contents 11<sup>th</sup> Part-B

MONTH	TOPIC	SUB-TOPIC	Pages
May July	Unit:-1 Communication Skills	Communication, Advantages, barriers in communication, principal, verbal communication, advantages and disadvantages, types, public speaking, 3p, non-verbal communication and types, visual communication. element of communication, communication style, refusal skill, greeting, types, question and types.	1-14
August	Unit:-2 Self Management Skills	Self management skills, characteristics, strength and weakness, personal hygiene, grooming, networking skills, motivation and types, goals setting, time management, team work,	15-28
September	Unit:-3 Entrepreneurship Skills	Entrepreneur, enterprise, role of entrepreneurship, quality of Entrepreneur, benefits, wage employment, types of business activities, business idea, business planning etc.	29-37
October	Unit:-4 Green Skills	Sector of green economy, policy for green economy, stake holder in green economy,	38-42
November December & Revision January February	Unit:-5 Information and communication Technology skills	Word processor use and benefits, basic interface libre office writer, saving, closing, opening, printing documents, formatting text in word documents, checking spelling and grammar, header footer and page number, tracking change in libre office writer	43-55
March	Final Examination		56-59



# **BOARD OF SCHOOL EDUCATION HARYANA**

## **Syllabus and Chapter wise division of Marks**

### **Subject: Healthcare -11<sup>th</sup>**

#### **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

Subject: Healthcare -11<sup>th</sup>

Unit. No.	Vocational Skill Unit Name	Unit Marks
1.	Unit - 1- Hospital management system	10
2.	Unit - 2 - Role of General Duty Assistant for outpatient care	10
3.	Unit - 3 - Role of General Duty Assistant for inpatient care	10
4.	Unit - 4 - First Aid	10
5	Unit - 5 - Maintaining safe, Healthy and Secure Environment	10
Unit. No.	Employability Skill Units	Unit Marks
1.	Unit - 1- Communication skills-1	2
2.	Unit - 2- Self management skills-1	2
3.	Unit - 3- Information and communication Technology skills-1	2
4.	Unit - 4- Entrepreneurial Skills-1	2
5.	Unit - 5- Green Skills-1	2
	Total	60/2=30
	Practical Examination	50
	Internal Assessment	20
	<b>Grand Total</b>	<b>100</b>





# Unit 1

## Hospital Management System

**Session  
01**

**Health Care  
Delivery System**

**Session  
02**

**Qualities of a  
General Duty Assistant**

**Session  
03**

**Codes of Conduct for General  
Duty Assistant**

**Session  
04**

**Personal Hygiene Practices for  
General Duty Assistant**

# Session 1

## Health Care Delivery System

हेल्थ सिस्टम या स्वास्थ्य प्रणाली एक ऐसा ढांचा है जो लोगों को स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बनाया गया है। इसमें अस्पताल, क्लिनिक, डॉक्टर, नर्स, फार्मासिस्ट, स्वास्थ्यकर्मी, दवाइयों की आपूर्ति, और सरकार द्वारा चलाए जाने वाले विभिन्न स्वास्थ्य कार्यक्रम शामिल होते हैं। इसका मुख्य उद्देश्य सभी लोगों को सुलभ, सस्ती और गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करना होता है ताकि समाज में सभी व्यक्ति शारीरिक, मानसिक और सामाजिक रूप से स्वस्थ रह सकें। एक मजबूत हेल्थ सिस्टम न केवल बीमारियों का इलाज करता है, बल्कि उन्हें रोकने, समय पर जांच करने और लोगों को स्वास्थ्य के प्रति जागरूक करने का भी काम करता है। यह व्यवस्था सरकारी और निजी दोनों क्षेत्रों के सहयोग से चलती है और इसके सुचारु संचालन के लिए नीति निर्माण, वित्तीय प्रबंधन, प्रशिक्षण और तकनीकी संसाधनों का सही उपयोग आवश्यक होता है। भारत में स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली या मॉडल को निम्नलिखित क्षेत्रों या कार्यक्रमों के अंतर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है:-

### ❖ The Health Care System or Models in India -

#### 1. Public Health Sector (सार्वजनिक स्वास्थ्य क्षेत्र)

भारत का सार्वजनिक स्वास्थ्य क्षेत्र सरकारी प्रयासों और योजनाओं पर आधारित है, जिसका उद्देश्य सामान्य जनता को सस्ती और सुलभ स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करना है। यह क्षेत्र प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल और अस्पतालों या स्वास्थ्य केंद्रों में बांटा जा सकता है:

#### A. Primary Health Care (प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल)

यह स्वास्थ्य सेवा प्रणाली का सबसे निचला स्तर है, जो गांव और ग्रामीण इलाकों में स्वास्थ्य सुविधाएं प्रदान करता है। इसके अंतर्गत निम्नलिखित शामिल हैं:

- Village-level Accredited Social Health Activist (ASHA) –  
ये महिलाएं गांवों में स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में जागरूकता फैलाती हैं और टीकाकरण, प्रसव पूर्व देखभाल, आदि में सहायता करती हैं।
- Auxiliary Nurse Midwife (ANM) –  
ये प्रशिक्षित नर्से होती हैं जो गांवों में प्राथमिक चिकित्सा, प्रसव सेवाएं, और स्वास्थ्य शिक्षा प्रदान करती हैं। यह समुदाय और स्वास्थ्य सेवाओं के बीच पहली संपर्क बिंदु होती हैं।
- Sub-centres (उप-केंद्र) –  
ये छोटे स्वास्थ्य केंद्र होते हैं, जो एक ANM द्वारा चलाए जाते हैं और लगभग 5,000 लोगों की आबादी की सेवा करते हैं।
- Primary Health Centre (PHC) –

ये उप-केंद्रों से ऊपर का स्तर है और इसमें एक डॉक्टर, नर्स और अन्य कर्मचारी होते हैं। ये लगभग 30,000 लोगों को सेवाएं देते हैं।

## **B. Hospitals or Health Centres (अस्पताल या स्वास्थ्य केंद्र)**

सार्वजनिक क्षेत्र के अंतर्गत विभिन्न प्रकार के अस्पताल और स्वास्थ्य केंद्र शामिल हैं, जो ज्यादा व्यापक चिकित्सा सेवाएं प्रदान करते हैं:

- Community Health Centres (CHC) –  
यह प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र से बड़ा होता है और इसमें विशेषज्ञ डॉक्टर होते हैं। यह लगभग 1 लाख की जनसंख्या को सेवा देता है।
- Rural Hospitals (ग्रामीण अस्पताल) –  
ये ग्रामीण क्षेत्रों में होते हैं और प्राथमिक से लेकर कुछ हद तक विशेषज्ञ सेवाएं प्रदान करते हैं।
- District Hospitals or Health Centres (ज़िला अस्पताल) –  
यह ज़िले का मुख्य अस्पताल होता है और इसमें विशेष चिकित्सा सेवाएं, सर्जरी, और आपातकालीन सुविधाएं उपलब्ध होती हैं।
- Specialty Hospitals (विशेषज्ञ अस्पताल) –  
ये अस्पताल किसी विशेष बीमारी या चिकित्सा क्षेत्र जैसे कैंसर, हृदय रोग आदि पर केंद्रित होते हैं।
- Teaching Hospitals (शिक्षण अस्पताल) –  
ये अस्पताल चिकित्सा छात्रों को प्रशिक्षण देने के लिए बनाए जाते हैं और साथ ही उच्च स्तरीय

## **2. Private Sector (निजी क्षेत्र)**

निजी स्वास्थ्य सेवाएं भारत में तेजी से बढ़ रही हैं और ये आम तौर पर भुगतान के आधार पर सेवाएं देती हैं। इनमें शामिल हैं:

- Private hospitals, polyclinics, nursing homes and dispensaries (निजी अस्पताल, पॉलीक्लिनिक, नर्सिंग होम और औषधालय)  
ये उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करते हैं, लेकिन अक्सर महंगी होती हैं।
- General practitioners and clinics (सामान्य चिकित्सक और क्लिनिक)  
ये व्यक्तिगत डॉक्टर या छोटे क्लिनिक होते हैं जो आम रोगों के इलाज के लिए होते हैं।

### **❖ Levels of Medical Care (चिकित्सा देखभाल के स्तर)**

चिकित्सा देखभाल को आमतौर पर चार स्तरों में विभाजित किया गया है: प्राथमिक (Primary), माध्यमिक (Secondary), तृतीयक (Tertiary) और चतुर्थक (Quaternary)। ये स्तर विभिन्न प्रकार की देखभाल और जटिलता की अलग-अलग डिग्री को दर्शाते हैं।

### 1. Primary Care Level (प्राथमिक देखभाल स्तर)

यह चिकित्सा देखभाल का पहला स्तर होता है, जहाँ व्यक्ति, परिवार और समुदाय का स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली से पहली बार संपर्क होता है। इस स्तर पर रोगों की प्रारंभिक पहचान और सामान्य उपचार किया जाता है। प्राथमिक देखभाल प्रदाता डॉक्टर, नर्स, या फिजीशियन असिस्टेंट हो सकते हैं।

भारत में यह सेवा प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र (PHCs) और इनके अधीनस्थ उप-केंद्रों के माध्यम से दी जाती है, जहाँ मल्टीपर्पज स्वास्थ्य कार्यकर्ता, ग्राम स्वास्थ्य मार्गदर्शक, और प्रशिक्षित स्वास्थ्य कार्यकर्ता कार्य करते हैं।

यह स्तर ग्रामीण क्षेत्रों में स्वास्थ्य जागरूकता फैलाने, सामाजिक-सांस्कृतिक दूरी को पाटने और प्राथमिक स्वास्थ्य सेवा सुलभ कराने में सहायक होता है।

### 2. Secondary Care Level (माध्यमिक देखभाल स्तर)

यह देखभाल का दूसरा स्तर होता है, जहाँ अपेक्षाकृत जटिल स्वास्थ्य समस्याओं का समाधान किया जाता है। भारत में यह सेवा जिला अस्पतालों और सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्रों के माध्यम से दी जाती है, जो पहली रेफरल यूनिट के रूप में काम करते हैं।

इस स्तर पर विशेषज्ञ डॉक्टर (Specialists) इलाज करते हैं, जो किसी विशेष अंग, प्रणाली या रोग में माहिर होते हैं। उदाहरण के लिए:

- हृदय रोग होने पर मरीज को कार्डियोलॉजिस्ट (हृदय रोग विशेषज्ञ) से मिलना होता है।
- थायरॉइड या डायबिटीज जैसी हार्मोन संबंधी बीमारियों के लिए एंडोक्रिनोलॉजिस्ट (हार्मोन विशेषज्ञ) से संपर्क किया जाता है।

### 3. Tertiary Care Level (तृतीयक देखभाल स्तर)

यह माध्यमिक स्तर से अधिक विशेषीकृत चिकित्सा देखभाल का स्तर होता है। इसमें अत्यधिक प्रशिक्षित विशेषज्ञ और विशेष प्रकार की चिकित्सा सुविधाएँ आवश्यक होती हैं। यह देखभाल आमतौर पर क्षेत्रीय या राष्ट्रीय संस्थानों द्वारा दी जाती है।

उदाहरण के लिए:

- कोरोनरी आर्टरी बायपास सर्जरी जैसी जटिल और गंभीर चिकित्सा प्रक्रियाएं तृतीयक स्तर पर की जाती हैं।
- इस स्तर पर अत्याधुनिक तकनीक और विशेषज्ञता की आवश्यकता होती है।

### 4. Quaternary Care (चतुर्थक देखभाल स्तर)

यह तृतीयक देखभाल का एक विस्तारित और और भी अधिक विशेषीकृत रूप है। यह बहुत ही दुर्लभ और अत्यधिक जटिल मामलों में दी जाने वाली देखभाल होती है।

- सभी अस्पताल या चिकित्सा संस्थान इस स्तर की देखभाल नहीं दे सकते।
- इसमें प्रयोगात्मक दवाओं और नई चिकित्सा प्रक्रियाओं का प्रयोग किया जाता है, जैसे कि जीन थेरेपी, अत्याधुनिक न्यूरोसर्जरी, आदि।

### ❖ **Meaning of Hospital (अस्पताल का अर्थ)**

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, अस्पताल सामाजिक और चिकित्सीय संगठन का एक अभिन्न हिस्सा होता है, जिसका मुख्य उद्देश्य जनसंख्या को सम्पूर्ण स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्रदान करना होता है — जिनमें रोकथाम (Preventive) और उपचार (Curative) दोनों शामिल हैं।

अस्पताल की बाह्य रोगी सेवाएं (Outpatient services) समुदायों तक पहुंचने का कार्य करती हैं, जिससे लोगों को उनके निवास स्थान के पास ही स्वास्थ्य सेवाएं मिल सकें।

साथ ही, अस्पताल एक ऐसा केन्द्र भी होता है जहां स्वास्थ्य कर्मियों का प्रशिक्षण दिया जाता है और जैव-सामाजिक अनुसंधान (bio-social research) भी किया जाता है।

इस प्रकार, अस्पताल न केवल इलाज का स्थान है, बल्कि यह शिक्षा और अनुसंधान का भी एक महत्वपूर्ण केन्द्र होता है।



### **Hospital Set-up (अस्पताल की संरचना)**

अस्पताल एक ऐसा प्रणालीगत संगठन (systematic organisation) है, जिसमें कई घटक (components) होते हैं जो एक साझा उद्देश्य की पूर्ति के लिए काम करते हैं। इन सभी घटकों का उद्देश्य होता है — सर्वश्रेष्ठ रोगी देखभाल (patient care) प्रदान करना।

इन घटकों को आमतौर पर निम्नलिखित वर्गों में बांटा जाता है:

#### **1. Clinical and Nursing Services (क्लिनिकल और नर्सिंग सेवाएं)**

- बाह्य रोगी (Outpatient) / आंतरिक रोगी (Inpatient) देखभाल
- आपातकालीन सेवाएं (Emergency Services)
- अन्य चिकित्सीय सेवाएं

#### **2. Support Services (सहायता सेवाएं)**

- सामान्य ड्यूटी सहायक (General Duty Assistant)
- प्रयोगशाला, फार्मसी, रसोई, सफाई आदि

#### **3. Personnel, Finance and Management (कर्मचारी, वित्त और प्रबंधन सेवाएं)**

- मानव संसाधन प्रबंधन
- वित्तीय नियोजन और रिकॉर्ड प्रबंधन
- प्रशासनिक कार्य

इन सभी सेवाओं का समुचित संचालन तभी संभव है जब उनमें आपसी सहयोग और समन्वय (cooperation and coordination) हो।

हर उप-प्रणाली (sub-system) का अपना एक स्वतंत्र लक्ष्य होता है, लेकिन अंतिम लक्ष्य होता है — रोगियों को समग्र देखभाल प्रदान करना।

इससे यह निष्कर्ष निकलता है कि अस्पताल एक अत्यंत जटिल सामाजिक, आर्थिक और वैज्ञानिक संगठन है, जो व्यापक स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्रदान करता है।

#### ❖ **Need for Hospital Management (अस्पताल प्रबंधन की आवश्यकता)**

अस्पताल के संचालन को सुचारु रूप से चलाने के लिए प्रभावी प्रबंधन (sound management) की आवश्यकता होती है।

प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि अस्पताल के सभी विभाग — चिकित्सीय (clinical), गैर-चिकित्सीय (non-clinical) और सहायक (supporting departments) — आपस में समन्वयित ढंग से कार्य करें।

भारत में स्वास्थ्य सेवाएं प्राथमिक, निजी और सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्रों (PHCs, private & community centres) के नेटवर्क के माध्यम से दी जाती हैं।

इसलिए, स्वास्थ्य सेवाओं का स्वरूप होना चाहिए:

- समग्र (Comprehensive)
- रोकथामात्मक (Preventive)
- उपचारात्मक (Curative)
- पुनर्वासात्मक (Rehabilitative)

यह सुनिश्चित करना प्रबंधन की ज़िम्मेदारी होती है कि ये सेवाएं सभी तक कुशलतापूर्वक पहुँच सकें।

#### ❖ **Functions of a Hospital (हॉस्पिटल के कार्य)**

हॉस्पिटल यानी अस्पताल का मुख्य उद्देश्य एक समुदाय की सभी स्वास्थ्य आवश्यकताओं को प्रभावी ढंग से पूरा करना होता है। यह न केवल बीमारियों का इलाज करता है, बल्कि लोगों को स्वस्थ बनाए रखने, उन्हें स्वास्थ्य शिक्षा देने और स्वास्थ्य संबंधी अनुसंधान और प्रशिक्षण का केंद्र भी होता है। अस्पताल निम्नलिखित मुख्य कार्य करता है:

#### **1. Restorative Functions (उपचारात्मक कार्य)**

यह कार्य अस्पताल के उन प्रयासों से संबंधित होते हैं जो किसी व्यक्ति के स्वास्थ्य को पुनः बहाल करने यानी वापस लाने के लिए किए जाते हैं। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- Diagnostic Activity (निदान संबंधी कार्य)  
इसमें अस्पताल विभिन्न बीमारियों का पता लगाने के लिए मेडिकल, सर्जिकल और अन्य विशेष प्रकार की जांच सेवाएं प्रदान करता है। यह सेवाएं इनपेशेंट (अंदर भर्ती रोगियों) के लिए होती हैं।
- Curative Activity (चिकित्सीय कार्य)  
इसमें बीमारियों को इलाज किया जाता है। चाहे बीमारी किसी भी प्रकार की हो, अस्पताल उसका सही इलाज करने की कोशिश करता है।

- Rehabilitative Activity (पुनर्वास कार्य)

यह कार्य उन मरीजों के लिए होते हैं जिन्हें शारीरिक, मानसिक या सामाजिक रूप से पुनः सामान्य जीवन में लाने की आवश्यकता होती है। यह पुनर्वास सेवाएं उन्हें आत्मनिर्भर बनाने में मदद करती हैं।

- Emergency Services (आपातकालीन सेवाएं)

अस्पताल आपातकालीन स्थिति जैसे दुर्घटनाएं, प्राकृतिक आपदाएं, महामारी आदि के समय तुरंत सेवा प्रदान करता है।

## 2. Preventive Functions (रोकथाम संबंधी कार्य)

रोकथाम कार्यों का उद्देश्य बीमारियों को होने से पहले ही रोकना होता है। अस्पताल निम्नलिखित रोकथाम सेवाएं प्रदान करता है:

- गर्भावस्था और प्रसव की निगरानी

महिलाओं को गर्भावस्था के दौरान और प्रसव के समय उचित देखभाल दी जाती है ताकि मां और बच्चा दोनों सुरक्षित रहें।

- बच्चों की सामान्य वृद्धि और विकास की निगरानी

बच्चों की उम्र के अनुसार उनकी वृद्धि और विकास की निगरानी की जाती है।

- संचारी रोगों पर नियंत्रण

अस्पताल ऐसे रोगों को फैलने से रोकने के लिए आवश्यक टीकाकरण और जागरूकता कार्यक्रम चलाता है।

- दीर्घकालिक बीमारी की रोकथाम

ऐसी बीमारियां जो लंबे समय तक चलती हैं (जैसे डायबिटीज, हाइपरटेंशन) को रोकने और प्रबंधित करने के उपाय किए जाते हैं।

- स्वास्थ्य शिक्षा सेवाएं

लोगों को स्वास्थ्य के प्रति जागरूक करने के लिए शिक्षा और जानकारी दी जाती है ताकि वे स्वस्थ जीवनशैली अपना सकें।

- व्यावसायिक स्वास्थ्य सेवाएं

कार्यस्थल पर स्वास्थ्य से जुड़े खतरों को रोकने के लिए कर्मचारियों की नियमित जांच और सलाह दी जाती है।

- रोकथामात्मक स्वास्थ्य जांच

नियमित चेकअप कराकर बीमारी को शुरुआती स्तर पर ही पकड़ा और रोका जा सकता है।

### ❖ Training and Research Activities (प्रशिक्षण और अनुसंधान गतिविधियाँ)

#### a. Training Activities (प्रशिक्षण गतिविधियाँ)

अस्पताल में प्रशिक्षण गतिविधियाँ मुख्यतः उन सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने के लिए होती हैं जो चिकित्सा, अर्धचिकित्सा (paramedical) और सहायक (clinical या non-clinical) कार्यों में संलग्न होते हैं। इस प्रशिक्षण का उद्देश्य उन्हें बेहतर सेवा देने के लिए तैयार करना होता है। आमतौर पर निम्नलिखित को प्रशिक्षण दिया जाता है:

- मेडिकल स्नातक (Medical Undergraduates)
- नर्स और दाई (Nurses and Midwives)
- विशेषज्ञ और स्नातकोत्तर चिकित्सक (Specialists and Postgraduates)
- मेडिकल सोशल वर्कर्स (Medical Social Workers)
- अर्धचिकित्सक कर्मचारी (Paramedical Staff)

यह प्रशिक्षण अस्पतालों की कार्यक्षमता और सेवा गुणवत्ता को बेहतर बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

### **b. Research Activities (अनुसंधान गतिविधियाँ)**

अस्पतालों में अनुसंधान गतिविधियाँ नई चिकित्सा तकनीकों और सेवाओं के विकास हेतु की जाती हैं। यह अनुसंधान निम्नलिखित क्षेत्रों में केंद्रित होता है:

- स्वास्थ्य और रोगों के शारीरिक, मानसिक और सामाजिक पहलू
- नैदानिक चिकित्सा (Clinical Medicine)
- अस्पताल प्रबंधन और संचालन (Hospital Practices and Administration)

इन अनुसंधानों से बेहतर उपचार, सटीक निदान और रोगों की रोकथाम में सहायता मिलती है।

### **❖ Classification of Hospitals (अस्पतालों का वर्गीकरण)**

#### **Size or Bed Capacity (आकार या बिस्तर क्षमता)**

अस्पतालों को उनके आकार या बिस्तरों की संख्या के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है:

- छोटा अस्पताल (Small Hospital): 100 बिस्तरों तक
- मध्यम आकार का अस्पताल (Medium-size Hospital): 101 से 300 बिस्तर
- बड़ा अस्पताल (Large Hospital): 301 से 1000 बिस्तर

इसके अतिरिक्त विभिन्न प्रकार के अस्पतालों की बिस्तर क्षमता इस प्रकार होती है:

- शिक्षण और रेफरल अस्पताल: 200–300 बिस्तर
- जिला अस्पताल: 50–200 बिस्तर
- तालुका अस्पताल: 50–200 बिस्तर
- सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र: 30–50 बिस्तर
- प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र: 6–10 बिस्तर

### **❖ Role of General Duty Assistant in Various Supporting Departments (विभिन्न सहायक विभागों में जनरल ड्यूटी असिस्टेंट की भूमिका)**

#### **a. Outpatient Department - OPD (बाह्य रोगी विभाग)**

OPD वह विभाग है जहाँ बिना भर्ती किए रोगियों की जांच और इलाज होता है। इससे इलाज सस्ता पड़ता है। OPD की सेवाओं में शामिल हैं:

- परामर्श और जांच
- रोगों की रोकथाम और स्वास्थ्य संवर्धन
- पुनर्वास सेवाएँ
- स्वास्थ्य शिक्षा
- परामर्श

OPD आमतौर पर अस्पताल के प्रवेश द्वार पर स्थित होता है और इसे MRD, लैब, फार्मसी आदि से जोड़कर रखा जाता है।

### b. Laboratories (प्रयोगशालाएँ)

अस्पताल में विभिन्न प्रकार की प्रयोगशालाएँ होती हैं:

- बैक्टीरियोलॉजी लैब: बैक्टीरिया और उनके विषों की जांच करती है।
- क्लीनिकल बायोकेमिस्ट्री लैब: रोगों के जैव-रासायनिक परीक्षण और दवाओं के ट्रायल करती है।
- हेमेटोलॉजी लैब: खून से संबंधित परीक्षण जैसे रक्त कोशिका गणना, एनीमिया या ल्यूकेमिया की जांच करती है।
- पैरासाइटोलॉजी लैब: मल में पाए जाने वाले परजीवियों की जांच करती है।
- ब्लड बैंक: खून इकट्ठा कर उसकी जांच करता है और जरूरतमंद मरीजों को चढ़ाता है।



प्रयोगशालाएँ 24x7 उपलब्ध होनी चाहिए और इन्हें भूतल पर स्थित किया जाना चाहिए।

### c. Kitchen or Dietary Department (रसोई या आहार विभाग)

यह विभाग मरीजों को डॉक्टर द्वारा बताए गए अनुसार पौष्टिक भोजन उपलब्ध कराता है। डिस्चार्ज के बाद उन्हें सही आहार के बारे में भी जानकारी दी जाती है। प्रमुख स्टाफ में शामिल हैं:

- डाइटीशियन
- खाद्य भंडार प्रभारी
- रसोइया और सहायक



General Duty Assistant

- डिशवॉशर

प्रत्येक डाइटीशियन 200 बिस्तरों का प्रबंधन कर सकता है और एक टीम 20 मरीजों के भोजन की व्यवस्था कर सकती है।

#### **d. Cleaning and Laundry Department (सफाई और लॉन्ड्री विभाग)**

यह विभाग अस्पताल की लिनन सामग्री की देखभाल करता है:

- गंदे लिनन की धुलाई
- फटे हुए लिनन की मरम्मत
- पुराने लिनन का प्रतिस्थापन

एक ऑपरेटर 25–30 बिस्तरों का लिनन धो सकता है। एक वॉशरमैन 150–200 किलो लिनन प्रतिदिन संभाल सकता है। एक ऑपरेशन थिएटर और डिलीवरी लगभग 7–8 किलो गंदा लिनन उत्पन्न करते हैं। एक मरीज लगभग 5–6 किलो लिनन प्रतिदिन उपयोग करता है।



#### **e. Housekeeping (हाउसकीपिंग विभाग)**

हाउसकीपिंग विभाग का मुख्य कार्य अस्पताल को स्वच्छ और रोगाणु मुक्त बनाए रखना है। इस विभाग के कर्मचारी साफ़-सफ़ाई की तकनीकों में प्रशिक्षित होते हैं, ताकि बीमारियाँ फैलने से रोकी जा सकें। गंदगी में मौजूद जैविक तत्व (organic matter) बैक्टीरिया और वायरस को पनपने का स्थान देते हैं, इसलिए सफाई का सही तरीके से किया जाना बहुत ज़रूरी होता है।



एक सैनिटरी अटेंडेंट (sanitary attendant) को आम तौर पर 1200–1500 वर्ग फीट क्षेत्र का कार्य सौंपा जाता है। यह तय करते समय अस्पताल की नीतियाँ, सफाई की आवश्यकता और उपयोग में आने वाले यंत्र जैसे स्क्रबिंग मशीन, वैक्यूम क्लीनर आदि का ध्यान रखा जाता है।

- एक नर्सिंग यूनिट में 10 बिस्तरों (beds) के लिए एक सैनिटरी अटेंडेंट की आवश्यकता होती है।
- ICU (Intensive Care Unit) और CCU (Critical Care Unit) में अधिक स्वच्छता की ज़रूरत होती है, इसलिए वहाँ अधिक संख्या में सैनिटरी अटेंडेंट नियुक्त किए जाते हैं।
- सामान्यतः, 10 सैनिटरी अटेंडेंट पर एक सुपरवाइज़र नियुक्त किया जाता है।
- 300 बिस्तरों वाले अस्पताल के लिए एक सैनिटेशन इंचार्ज, 4 सुपरवाइज़र और 40 सैनिटरी अटेंडेंट (30 नियमित कार्य के लिए और 10 अवकाश के दौरान काम करने के लिए) आवश्यक होते हैं।

#### f. Administration (प्रशासन विभाग)

अस्पताल का प्रशासन केवल एक प्रशासक (administrator) पर निर्भर नहीं होता, बल्कि यह एक सामूहिक ज़िम्मेदारी होती है, जिसमें डॉक्टर, नर्स और सहायक स्टाफ भी शामिल होते हैं। अस्पताल के आकार के अनुसार प्रशासनिक टीम में प्रशासक (administrator), सहायक प्रशासक (assistant administrator), बिजनेस मैनेजर और विभिन्न विभागों के प्रमुख (departmental heads) शामिल होते हैं। इनका कार्य अस्पताल के संचालन को सुचारु रूप से चलाना होता है।

#### g. Purchasing Department (क्रय विभाग)

यह विभाग अस्पताल के लिए सभी आवश्यक वस्तुओं और उपकरणों (food को छोड़कर) की खरीददारी करता है। इसका कार्य यह सुनिश्चित करना होता है कि अस्पताल को सही समय पर, सही मात्रा में और उचित गुणवत्ता की वस्तुएँ प्राप्त हों।

#### h. Finance and Accounts Department (वित्त और लेखा विभाग)

यह विभाग अस्पताल के आर्थिक मामलों को संभालता है। इसके अंतर्गत निम्नलिखित कार्य शामिल होते हैं:

- धन संग्रह करना (collecting money)
- वस्तुओं और उपकरणों की भुगतान प्रक्रिया को पूरा करना
- सभी वित्तीय रिकॉर्ड्स रखना
- अस्पताल की संपत्तियों और दायित्वों का लेखा-जोखा रखना
- बजट तैयार करने में सहायता करना

इस विभाग का प्रमुख बिजनेस मैनेजर होता है, जिसे अकाउंटेंट्स सहायता प्रदान करते हैं।

**GDA (General Duty Assistant)** अस्पताल के विभिन्न विभागों के बीच एक सेतु (bridge) का कार्य करता है और साथ ही मरीजों की देखभाल भी करता है।

## Self Assessment (NCERT Based)



### A. Multiple Choice Questions

1. अस्पताल आधारित अनुसंधान गतिविधियाँ \_\_\_\_\_ के क्षेत्र में चिकित्सा तकनीक और सेवाओं को बेहतर बनाती हैं।

(a) स्वास्थ्य और बीमारियों के शारीरिक और मानसिक-समाजिक पहलू (b) नैदानिक चिकित्सा (Clinical Medicine)

(c) अस्पताल की प्रक्रियाएँ और प्रशासन

(d) उपरोक्त सभी

2. संचारी रोगों (Communicable Diseases) का नियंत्रण \_\_\_\_\_ कार्य है।

(a) पुनर्स्थापना (Restorative)

(b) रोकथाम (Preventive)

(c) प्रशिक्षण (Training)

(d) सृजन (Creation)

3. \_\_\_\_\_ सेवाएँ दुर्घटनाओं, प्राकृतिक आपदाओं और महामारियों से निपटने में शामिल होती हैं।

(a) आपातकालीन (Emergency)

(b) अनुसंधान (Research)

(c) प्रशिक्षण (Training)

(d) गैर-चिकित्सीय (Non-clinical)

Ans.1.d 2.b 3.a

### B. Fill in the Blanks.

1. स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ प्रोत्साहक, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ और पुनर्वासात्मक होनी चाहिए।
2. भारत में, स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ एक \_\_\_\_\_ विषय है।
3. एक अत्यधिक विशेषज्ञ डॉक्टर \_\_\_\_\_ स्तर के अंतर्गत आता है।
4. अस्पताल के पुनर्स्थापन कार्यों में \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ और आपातकालीन सेवाएँ शामिल होती हैं।
5. एक सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र की बिस्तर क्षमता \_\_\_\_\_ होती है।
6. रक्त परीक्षण \_\_\_\_\_ प्रयोगशाला में किया जाता है।
7. एक सैनिटरी अटेंडेंट को अस्पताल की नीतियों को ध्यान में रखते हुए \_\_\_\_\_ वर्ग फीट का कार्य क्षेत्र आवंटित किया जाना चाहिए।
8. \_\_\_\_\_ विभाग अस्पताल के लिए सभी वस्तुओं और उपकरणों की खरीद का उत्तरदायी होता है।

Ans: 1. रोकथामात्मक (preventive), उपचारात्मक (curative) 2. राज्य (state) 3. तृतीयक (tertiary)  
4. निदान (diagnosis), उपचार (treatment), पुनर्वास (rehabilitation)  
5. 30 बिस्तर (30 beds) 6. पैथोलॉजी (pathology) 7. 1200–1500 वर्ग फीट (1200–1500 sq ft)  
8. क्रय (Purchasing)

### C. Short Answer Questions.

#### Q1. परिभाषाएँ लिखिए:

(a) Health Care (स्वास्थ्य देखभाल):

स्वास्थ्य देखभाल वह सेवा है जो व्यक्ति की शारीरिक और मानसिक स्थिति को बनाए रखने, सुधारने और बीमारियों से बचाव करने के लिए प्रदान की जाती है।

(b) Health Care Delivery System (स्वास्थ्य देखभाल वितरण प्रणाली):

यह एक संगठित ढांचा है जिसके माध्यम से स्वास्थ्य सेवाएँ लोगों तक पहुँचाई जाती हैं, जैसे सरकारी अस्पताल, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र, निजी क्लिनिक आदि।

(c) Hospital (अस्पताल):

अस्पताल वह स्थान है जहाँ बीमार या घायल व्यक्तियों का उपचार, देखभाल और चिकित्सा सेवाएँ प्रदान की जाती हैं।

## Q2. एक अस्पताल प्रणाली के कार्य लिखिए।

उत्तर:-अस्पताल प्रणाली के मुख्य कार्य निम्नलिखित हैं:

- रोगियों की चिकित्सा और देखभाल करना
- रोगों की पहचान (डायग्नोसिस) और उपचार करना
- आपातकालीन सेवाएँ देना
- स्वास्थ्य शिक्षा और परामर्श प्रदान करना
- चिकित्सा अनुसंधान और प्रशिक्षण देना

## Q3. एक अस्पताल प्रणाली के विभिन्न घटकों का वर्णन कीजिए।

उत्तर:-अस्पताल प्रणाली के प्रमुख घटक निम्नलिखित हैं:

- प्रशासनिक विभाग – अस्पताल का प्रबंधन करता है
- हाउसकीपिंग विभाग – अस्पताल को स्वच्छ और सुरक्षित बनाए रखता है
- चिकित्सा विभाग – डॉक्टर और नर्स द्वारा इलाज प्रदान किया जाता है
- आउट पेशेंट विभाग (OPD) – बाहरी रोगियों की जाँच और उपचार
- इनपेशेंट विभाग (IPD) – भर्ती रोगियों की देखभाल
- वित्त विभाग – अस्पताल के आर्थिक कार्यों का प्रबंधन
- क्रय विभाग – आवश्यक उपकरण और सामग्री की खरीद

## Q4. भारत में अपनाए गए दो स्वास्थ्य देखभाल वितरण मॉडल की सूची बनाइए।

उत्तर:

1. सरकारी स्वास्थ्य सेवा मॉडल (Public Health Service Model)
2. निजी स्वास्थ्य सेवा मॉडल (Private Health Service Model)

## Q5. भारत में सबसे अधिक उपयोग किया जाने वाला स्वास्थ्य देखभाल मॉडल कौन-सा है ?

उत्तर:-सरकारी स्वास्थ्य सेवा मॉडल भारत में सबसे अधिक उपयोग किया जाने वाला मॉडल है।

## Q6. हमारे देश में जनसंख्या को स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करने की प्राथमिक जिम्मेदारी किसकी है ?

उत्तर:-सरकार की प्राथमिक जिम्मेदारी है कि वह देश की जनसंख्या को स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करे।

## Q7. अस्पताल हाउसकीपिंग पर एक टिप्पणी लिखिए।

उत्तर:-हाउसकीपिंग विभाग का कार्य अस्पताल को साफ़-सुथरा और स्वच्छ बनाए रखना है। यह संक्रमण फैलने से रोकने में मदद करता है। प्रत्येक सैनिटरी अटेंडेंट को निश्चित क्षेत्र दिया जाता है और ICU व CCU जैसी जगहों पर अधिक सफाई की ज़रूरत होती है, इसलिए वहाँ अतिरिक्त कर्मचारी नियुक्त किए जाते हैं। एक सुपरवाइज़र लगभग 10 अटेंडेंट्स की निगरानी करता है।

## Q8. आउट पेशेंट विभाग (OPD) द्वारा प्रदान की जाने वाली दो सेवाओं का वर्णन कीजिए।

**उत्तर:**

1. रोग की प्रारंभिक जांच और निदान
2. दवाओं की पर्ची और सामान्य उपचार

**Q9. मान लीजिए आप एक जनरल ड्यूटी असिस्टेंट हैं। एक रोगी आपसे खून की जांच के लिए प्रयोगशाला जाने का रास्ता पूछता है। आप क्या करेंगे?**

**उत्तर:-**मैं पहले मरीज से विनम्रता से बात करूंगा और फिर प्रयोगशाला (लैब) का सही स्थान बताऊंगा या उन्हें वहाँ तक पहुँचाने के लिए साथ चलूंगा। यदि आवश्यक हुआ तो किसी संबंधित स्टाफ से भी सहायता दिलवाऊंगा ताकि मरीज को कोई कठिनाई न हो।

### **C. Important One Liner Questions.**

1. प्रश्न: स्वास्थ्य देखभाल वितरण प्रणाली क्या है?

उत्तर: यह सेवा प्रदान करने की एक प्रणाली है जो लोगों को स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध कराती है।

2. प्रश्न: भारत में प्राथमिक स्वास्थ्य सेवा का पहला स्तर क्या है?

उत्तर: सब-सेंटर (Sub-Centre)।

3. प्रश्न: PHC का पूरा नाम क्या है?

उत्तर: Primary Health Centre (प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र)।

4. प्रश्न: CHC का मुख्य कार्य क्या है?

उत्तर: विशेषज्ञ स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करना।

5. प्रश्न: ग्रामीण क्षेत्रों में स्वास्थ्य कार्यकर्ता कौन होती है?

उत्तर: आशा कार्यकर्ता (ASHA Worker)।

6. प्रश्न: सरकारी अस्पताल किस क्षेत्र में आते हैं?

उत्तर: सार्वजनिक स्वास्थ्य क्षेत्र (Public Health Sector)।

7. प्रश्न: ANM का पूरा नाम क्या है?

उत्तर: Auxiliary Nurse Midwife।

8. प्रश्न: जिला अस्पताल किस स्तर की सेवा देते हैं?

उत्तर: तृतीयक स्तर (Tertiary Level) की सेवा।

9. प्रश्न: प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों में कितने बेड होते हैं?

उत्तर: सामान्यतः 6 से 10 बेड होते हैं।

10. प्रश्न: भारत सरकार का कौन सा मिशन ग्रामीण स्वास्थ्य पर केंद्रित है?

उत्तर: राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन (NRHM)।

### **D. Full Forms:**

1. **PHC** – Primary Health Centre
2. **CHC** – Community Health Centre
3. **ANM** – Auxiliary Nurse Midwife
4. **ASHA** – Accredited Social Health Activist
5. **NRHM** – National Rural Health Mission

6. **OPD** – Out Patient Department
7. **IPD** – In Patient Department
8. **ICU** – Intensive Care Unit
9. **WHO** – World Health Organization
10. **MOHFW** – Ministry of Health and Family Welfare



## Session 2

# Qualities of a General Duty Assistant

एक GDA (General Duty Assistant) अस्पताल में नर्सों की देखरेख में मरीजों को नर्सिंग देखभाल प्रदान करता है। वह अक्सर अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की तुलना में मरीजों के साथ अधिक समय बिताता है, जिससे मरीजों की ज़रूरतों और समस्याओं को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलती है। इस भूमिका में कार्य करने वाले व्यक्ति को संवेदनशील (empathetic) होना आवश्यक है, ताकि वह मरीजों की पीड़ा और भावनाओं को समझ सके। इसके अलावा, एक GDA के पास अच्छी संवाद क्षमता (communication skills) और नर्सिंग से जुड़ी व्यावहारिक क्षमताएँ (nursing skills) भी होनी चाहिए, जिससे वह मरीजों की देखभाल प्रभावी ढंग से कर सके और उनकी सुरक्षा व सुविधा सुनिश्चित कर सके। GDA अस्पताल की देखभाल प्रणाली में एक महत्वपूर्ण कड़ी होता है।



### ❖ Essential Duties and Responsibilities (मुख्य कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ)

General Duty Assistant (GDA) के कुछ मुख्य कर्तव्यों को नीचे विस्तार से समझाया गया है:

#### 1. Assist Professional Health Care Staff (स्वास्थ्य देखभाल स्टाफ की सहायता करना)

GDA पेशेवर स्वास्थ्य देखभाल स्टाफ की शारीरिक जांच और अन्य प्रक्रियाओं में सहायता करता है।

- मरीज़ के vital signs जैसे रक्तचाप, नाड़ी दर, तापमान आदि को मापा और रिकॉर्ड किया जाता है।
- मरीज़ के जल सेवन और मूत्र उत्सर्जन की निगरानी की जाती है और उसे अस्पताल की प्रक्रिया के अनुसार दर्ज किया जाता है।
- यदि मरीज़ के डाटा में कोई असामान्यता पाई जाती है, तो इसे तुरंत नर्स और अन्य टीम सदस्यों को बताया जाता है।
- मरीज़ को व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने में सहायता दी जाती है।
- उन्हें ADLs (Activities of Daily Living) जैसे चलने, व्यायाम करने आदि में मदद की जाती है।
- आवश्यकता अनुसार घर या अस्पताल में व्यक्तिगत देखभाल और संबंधित सेवाएँ प्रदान की जाती हैं।

#### 2. Help in Maintaining the Safety of Patients (मरीज़ों की सुरक्षा बनाए रखने में सहायता करना)

GDA का यह कर्तव्य होता है कि मरीज़ का वातावरण सुरक्षित और साफ-सुथरा बना रहे।

- मरीज़ का कमरा, जांच कक्ष, और उपचार क्षेत्र स्वच्छ और सुव्यवस्थित रखा जाता है।
- घर के माहौल में भोजन बनाने और हल्के-फुल्के गृहकार्य की जिम्मेदारी भी निभानी पड़ सकती है।
- उपयोग में आने वाले उपकरणों की सुरक्षा जांच और रखरखाव किया जाता है।
- कोई भी दुर्घटना या घटना होती है तो उसे समय पर रिपोर्ट किया जाता है, इसके लिए कंप्यूटर और सॉफ्टवेयर का उपयोग किया जाता है।

### **3. Perform Administrative Support Functions (प्रशासनिक सहायता कार्य करना)**

GDA को अस्पताल के प्रशासनिक कार्यों में भी सहयोग करना होता है।

- मरीज़ों की मेडिकल फाइलें और रिकॉर्ड का रखरखाव किया जाता है।
- खरीद और सामग्री आपूर्ति से संबंधित आदेश अस्पताल की नीति के अनुसार पूरे किए जाते हैं।
- जांच की तारीखें तय करना, मरीज़ों का स्वागत करना और दवाइयाँ पहुँचाना जैसे कार्य भी किए जाते हैं।

### **4. Master Necessary Skills and Competencies (आवश्यक कौशल और दक्षताएँ सीखना)**

GDA को लगातार अपने कौशल में सुधार करना होता है और नये उपकरणों का प्रयोग सीखना होता है।

- मरीज़ों को उठाने और हिलाने वाले नए उपकरणों का उपयोग सीखना आवश्यक होता है।
- व्यक्तिगत विकास के लिए लक्ष्य बनाए जाते हैं और उन्हें प्राप्त किया जाता है।
- सीखी गई जानकारी को अन्य साथियों के साथ साझा करके उनके विकास में मदद की जाती है।
- साथियों के व्यावसायिक विकास के लिए सकारात्मक वातावरण बनाया जाता है।
- अनिवार्य प्रशिक्षण कार्यक्रम समय पर पूरे किए जाते हैं।

#### **❖ Organisational Duties (संगठनात्मक कर्तव्य)**

#### **1. Communicate to Maintain Good Interpersonal Relationships (संचार द्वारा अच्छे संबंध बनाए रखना)**

GDA को अपने साथियों और मरीज़ों के साथ अच्छे संबंध बनाए रखने के लिए प्रभावशाली संचार करना होता है।

- बोलचाल और व्यवहार में पेशेवर गुण दिखने चाहिए।
- मरीज़ों और स्टाफ से संबंधित जानकारी समय पर और सहयोगात्मक ढंग से साझा की जाती है।
- विवादों का समाधान संगठन की नीतियों के अनुसार किया जाता है।
- सामाजिक विविधता को अपनाकर समावेशी कार्य वातावरण बनाया जाता है।
- स्पष्ट और प्रभावशाली संचार शैली अपनाई जाती है।

#### **2. Service Extended to Internal and External Customers (आंतरिक और बाहरी ग्राहकों को सेवा प्रदान करना)**

GDA को अस्पताल के अंदर और बाहर के सभी ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाए रखने होते हैं।

- मरीज़ और स्टाफ की जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना आवश्यक है।
- ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए संसाधनों का सही उपयोग किया जाता है।
- स्टाफ के साथ अच्छे संबंध बनाए रखते हुए, ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा किया जाता है।
- सहकर्मियों, प्रबंधन और ग्राहकों के साथ सकारात्मक संबंध बनाए जाते हैं।
- GDA के व्यवहार में संगठन के मूल्य – जैसे सम्मान, ईमानदारी और उत्कृष्टता – स्पष्ट दिखने चाहिए।

### 3. Participate in Performance Improvement Activities (प्रदर्शन सुधार गतिविधियों में भाग लेना)

GDA को कार्यस्थल पर समस्याओं को हल करने की पहल करनी चाहिए और बदलाव को सकारात्मक रूप से अपनाना चाहिए।

- GDA अपने आसपास की समस्याओं को स्वतंत्र रूप से हल करने की कोशिश करता है।
- बदलाव को अपनाने में सकारात्मक और सहायक व्यवहार दिखाता है।

## Self Assessment (NCERT Based)



### A. Multiple Choice Questions.

- उपकरण रखरखाव और आपूर्ति की जाँच \_\_\_\_\_ के अनुसार की जाती है।
  - जनरल ड्यूटी असिस्टेंट के नियम
  - नीति आधारित प्रक्रियाएँ
  - मरीज़ का निर्णय
  - उपरोक्त में से कोई नहीं
- \_\_\_\_\_ पारस्परिक कौशल को बेहतर बनाता है।
  - सकारात्मक संचार
  - नकारात्मक पारस्परिक कौशल
  - अस्पष्ट भाषण
  - उपरोक्त सभी
- GDA की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों में शामिल हैं \_\_\_\_\_।
  - मरीज़ की सुरक्षा बनाए रखना
  - स्वास्थ्य देखभाल स्टाफ की सहायता करना
  - अच्छे पारस्परिक कौशल
  - उपरोक्त सभी

Ans. 1.b      2.a      3.d

### B. Fill in the blanks.

- एक ..... डॉक्टरों, नर्सों और अन्य सहायक स्टाफ को मरीज़ों की व्यक्तिगत देखभाल करने में सहायता प्रदान करता है।
  - ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं में ..... शामिल है।
- Ans.1 जनरल ड्यूटी असिस्टेंट (GDA) 2. रोगी और कर्मचारी की जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना

### C. Short Answer Questions.

Q1. एक मरीज़ की शारीरिक जांच करते समय GDA की दो पेशेवर जिम्मेदारियाँ लिखिए।

**उत्तर:**

- मरीज़ के जीवन रक्षक संकेत (जैसे रक्तचाप, नाड़ी दर, तापमान आदि) को मापना और रिकॉर्ड करना।
- मरीज़ के इनपुट और आउटपुट (जैसे पानी का सेवन और मूत्र उत्सर्जन) की निगरानी करना और उसमें किसी भी असामान्यता की सूचना तुरंत नर्स या चिकित्सा टीम को देना।

## **Q2. GDA की कोई दो मुख्य संगठनात्मक जिम्मेदारियाँ बताइए।**

**उत्तर:**

- मरीज़ और स्टाफ से संबंधित जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना।
- सहयोगियों और ग्राहकों के साथ सकारात्मक कार्य संबंध बनाए रखना।

## **Q3. एक GDA टीमवर्क को बढ़ाने में कैसे योगदान दे सकता है?**

**उत्तर** - एक General Duty Assistant (GDA) टीमवर्क को बेहतर बनाने में कई तरीकों से महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है:

1. प्रभावी संचार (Effective Communication):

GDA सभी स्वास्थ्यकर्मियों जैसे डॉक्टर, नर्स, और अन्य सहयोगियों के साथ स्पष्ट, सम्मानजनक और समय पर संवाद करता है। यह संचार गलतफहमियों को दूर करता है और टीम में समन्वय बनाए रखने में मदद करता है।

- उदाहरण: यदि किसी मरीज़ की स्थिति अचानक बिगड़ जाए, तो GDA तुरंत नर्स या डॉक्टर को सूचित करता है, जिससे समय पर उपचार संभव होता है।

2. सहयोगात्मक रवैया (Cooperative Attitude):

GDA हमेशा टीम के सदस्यों की सहायता करने के लिए तैयार रहता है, चाहे वह छोटे कार्य हों जैसे उपकरण लाना या किसी मरीज़ को स्थानांतरित करने में मदद करना।

- इससे टीम के बीच विश्वास और सामंजस्य विकसित होता है।

3. जिम्मेदारियों को साझा करना (Sharing Responsibilities):

टीम के भीतर कार्यों को बाँटना ज़रूरी होता है। GDA अपनी भूमिका समझते हुए अपने हिस्से के कार्य समय पर और सही तरीके से करता है, जिससे अन्य सदस्यों पर अतिरिक्त दबाव नहीं पड़ता।

4. सकारात्मक दृष्टिकोण (Positive Attitude):

एक GDA का सकारात्मक और सहयोगी रवैया कार्यस्थल के माहौल को खुशहाल और उत्साहवर्धक बनाता है। यह पूरे टीम के मनोबल को बढ़ाता है।

5. समस्याओं का समाधान करना (Problem Solving):

जब टीम में कोई समस्या उत्पन्न होती है, तो GDA शांतिपूर्वक समाधान ढूँढ़ने में मदद करता है और विवादों को बढ़ावा नहीं देता।

- उदाहरण: यदि किसी सहकर्मी से मतभेद हो, तो GDA संगठन की नीति के अनुसार उसे सुलझाने की कोशिश करता है।

### C. Important One Liner Questions.

1. प्रश्न: GDA का फुल फॉर्म क्या है?

उत्तर: General Duty Assistant

2. प्रश्न: GDA को किस क्षेत्र में कार्य करना होता है?

उत्तर: स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र (Health Care Sector)

3. प्रश्न: GDA को कौन-सा गुण सबसे पहले रखना चाहिए?

उत्तर: सहानुभूति (Empathy)

4. प्रश्न: GDA को मरीज से कैसा व्यवहार करना चाहिए?

उत्तर: नम्र और सहायक

5. प्रश्न: क्या GDA को टीम में काम करना आना चाहिए?

उत्तर: हाँ

6. प्रश्न: GDA को कौन-सी भाषा कौशल की आवश्यकता होती है?

उत्तर: संप्रेषण (Communication)

7. प्रश्न: GDA को साफ-सफाई का ध्यान क्यों रखना चाहिए?

उत्तर: संक्रमण से बचाव के लिए

8. प्रश्न: GDA को समय का पालन क्यों करना चाहिए?

उत्तर: मरीज की सही देखभाल के लिए

9. प्रश्न: क्या GDA को गोपनीयता बनाए रखनी चाहिए?

उत्तर: हाँ, मरीज की जानकारी गोपनीय रखनी चाहिए

10. प्रश्न: GDA को किस प्रकार का दृष्टिकोण रखना चाहिए?

उत्तर: सकारात्मक (Positive)

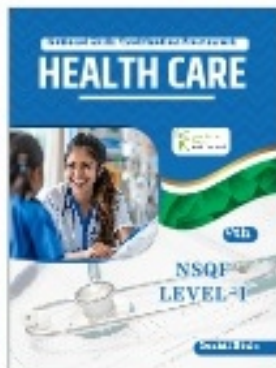
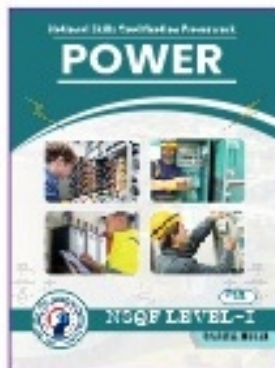
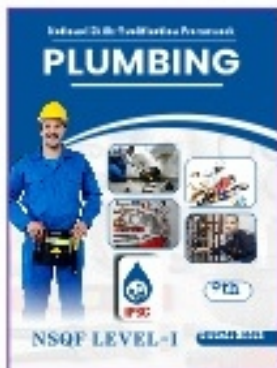
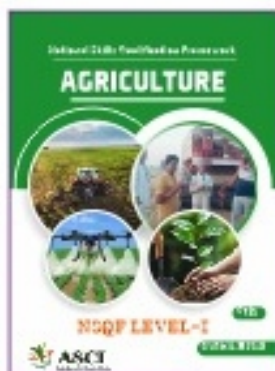


# HEALTH CARE

Job Role: General Duty Assistant



Skill India  
वीथी भारत - कुशल भारत



Book Available in All NSQF Level

नोट: प्रत्येक स्कूल की पोर्टफोलियो, प्रोफाइल व प्रैक्टिस भी उपलब्ध है।

## FEATURES

- Part A-Subject Specific Skills
- Part B-Employability Skills
- Exercise questions at the end of the chapters
- Multiple Choice Questions from both the Parts
- Previous Years Question Papers



# SHIVAM PUBLICATION

NARWANA JIND (M. 9991415776)

shivam.education06@gmail.com

Follow us on



ISBN No. 978-93-342-1579-3

© 2023