



משרד החינוך
המינהל למדע ולטכנולוגיה
הפיקוח על מגמות ניהול עסקי

תכנית לימודים

מערכות בריאות

שם התכנית:

מינהל רפואי

מקצוע:

י"ג

כיתה:

תוכן העניינים

עמוד

3	ועדת היגוי
4	רציונל
4	מטרות
5	דרכי הוראה
6	נושאי הלימוד
7	פירוט נושאי הלימוד
11	מילון מונחים
14	ביבליוגרפיה

ועדת היגוי

פרופ' אדריאן יינה	יו"ר הוועדה מנהל (יוצא) של המחלקה הנפרולוגית, מרכז רפואי איכילוב. מרצה בכיר באוניברסיטאות ובמכללות
ד"ר מגדה גרוס	מרכזת הוועדה מפמ"ר מגמות תעשייה וניהול ו-ניהול עסקי, משרד החינוך, המינהל למדע ולטכנולוגיה
ד"ר אסתר שובל	מומחית ברפואה גרעינית ועוסקת בבקרת אשפוז בשירותי בריאות כללית
סא"ל ד"ר ארנון אפק	ראש ענף מיון רפואי. מנהל המחלקה למינהל רפואי, חיל הרפואה, צה"ל
ברכה ברבר	מפקחת במגמת ניהול עסקי, משרד החינוך, המינהל למדע ולטכנולוגיה
תרצה זילביגר	מינהל רפואי, מנהלת תכניות ניתוחים, מרכז רפואי פרטי
פלורה בר משה	סגנית בכירה במחלקת רשומות רפואיות, מרכז רפואי איכילוב

רציונל

מקצוע זה הוא המקצוע המרכזי להבנת מבנה מערכת הבריאות בכלל, והכרת מוסדות הבריאות השונים בפרט.

במהלך הלימוד נפרשים בפני התלמיד הסייגים הרלוונטיים מתחום החוק והמשפט ומתחום האתיקה הרפואית כאבני היסוד שעליהן נשענת המערכת.

הפעילות במערכת הבריאות נעשית על-ידי בני אדם והשירות ניתן לבני אדם, ולכן הבנת הרקע הפסיכולוגי של החולה ומשפחתו מהווים כלים חשובים לתלמיד המיועד לעבודה במערכת הבריאות.

עקב השינויים שחלו במערכת הבריאות (הפרטה, הקמת מערכות פרטיות וכו'), ועקב התחרות שנוצרה בין המוסדות הרפואיים, בתוכני הלימוד הושם דגש על מקומם של השיווק והשירות.

מטרות

1. התלמיד יכיר את מבנה מערכת הבריאות על מרכיביה השונים.
2. התלמיד ידע את תפקידה ומעורבותה של הממשלה במערכת הבריאות.
3. התלמיד יכיר את מערכת הבקרה וניהול הסיכונים בבתי-החולים בארץ.
4. התלמיד יכיר את המבנה הארגוני של בית-החולים ואת המבנה הארגוני של קופות-החולים השונות.
5. התלמיד יכיר את מגוון סוגי המוסדות הרפואיים הפועלים בארץ.
6. התלמיד יכיר את הרפואה בצה"ל ובשב"ס.
7. התלמיד יכיר את חוקי הבריאות בישראל.
8. התלמיד יכיר את משמעותה של האתיקה הרפואית והאתיקה המקצועית.
9. התלמיד יבין את הגורמים המשפיעים על התנהגות החולה ומשפחתו במערכת הרפואית.
10. התלמיד יבין את חשיבות התקשורת הבין-אישית בין הגורם הניהולי ובין החולה ומשפחתו.

דרכי הוראה

מומלץ לשלב דרכים שונות של הוראה:

1. הוראה פרונטלית, כולל הבאת מרצים מגורמי רפואה כגון צה"ל, מד"א וכו'.
2. סיור במוסדות הבריאות השונים.
3. סיור להכרת המחלקות השונות בבתי-החולים.
4. סיור במכונים, במעבדות ובמרפאות חוץ.
5. צפייה בסרטים רלוונטיים.
6. שימוש באינטרנט להכרת מערכת הבריאות בארץ ובעולם.
7. ניתוח מקרה מחקר ((Case study מתחום המינהל הרפואי.
8. שימוש בעיתונות רפואית.
9. הכרת חוזרי משרד הבריאות.

נושאי הלימוד במינהל רפואי

מספר שעות מומלצות	ראשי פרקים	מס'
15	מערכת הבריאות בארץ ובעולם	1.
15	מבנה ארגוני במערכות רפואיות	2.
15	חוק ומשפט, אתיקה מקצועית	3.
15	רקע פסיכולוגי להבנת החולה ומשפחתו	4.
10	ניהול איכות השרות במוסדות הבריאות	5.
14	אסטרטגיות שיווק ושירות במערכת הרפואית	6.
84 שעות	סה"כ	

פירוט נושאי הלימוד במינהל רפואי

מספר שעות מומלצות	נושאי הלימוד
15	1. מערכת הבריאות בארץ ובעולם 1.1 מערכת הבריאות - מרכיביה והקשרים ביניהם 1.1.1 מערכת הבריאות בארץ 1.1.2 מערכת הבריאות בעולם 1.2 מעורבות הממשלה במערכת הבריאות 1.2.1 רגולציה 1.2.2 דרגורלציה 1.2.3 סל הבריאות 1.3 ביטוחים 1.3.1 חוק ביטוח בריאות ממלכתי 1.3.2 ביטוחים משלימים 1.4 ניהול סיכונים במערכת הבריאות 1.4.1 בקרת איכות וניהול איכות 1.4.2 ניהול סיכונים ורשלנות רפואית 1.4.3 הסכמה מדעת לטיפולים רפואיים
15	2. מבנה ארגוני במערכות רפואיות 2.1 מבנה בית חולים, אגפיו ותפעולו 2.1.1 הנהלה רפואית, אדמיניסטרטיבית 2.1.2 מחלקות שונות בבית החולים ותפקידיהן: 2.1.2.1 מחלקות אשפוז וטיפול 2.1.2.2 מחלקה סיעודית 2.1.2.3 חדרי ניתוחים 2.1.2.4 יחידות לטיפול נמרץ 2.1.2.5 מלר"ד (מחלקה לרפואה דחופה, מיון) 2.1.3 יחידות המסונפות לבית החולים: מכונים, מעבדות, מרפאות חוץ

מספר שעות מומלצות	נושאי הלימוד
	2.1.4 יחידות תפעולית ויחידות נוספות 2.1.4.1 רכש ולוגיסטיקה 2.1.4.2 מחלקת כספים 2.1.4.3 משאבי אנוש 2.1.4.4 תחזוקה ובטחון 2.1.4.5 בית-מרקחת, ספרייה 2.2 מבנה קופות-החולים השונות 2.2.1 הנהלה ראשית 2.2.2 מרפאות (סניפים) 2.3 מוסדות רפואיים נוספים ותפקידיהם 2.3.1 מוסדות גריאטריים 2.3.2 מוסדות פסיכיאטריים 2.3.2 מוסדות שיקומיים 2.3.3 מגן דוד אדום (מד"א)
15	3 . חוק ומשפט, אתיקה מקצועית 3.1 חוקי הבריאות 3.1.1 פקודת הרופאים 3.1.2 פקודת רופאי השיניים 3.1.3 פקודת הרוקחים 3.1.4 חוק לטיפול בחולי נפש 3.1.5 חוק האנטומיה והפתולוגיה 3.1.6 חוק זכויות החולה 3.2 אחריות וסמכות: חובות הרופאים וצוות הסיעוד 3.3 חובת שמירת סודיות רפואית 3.4 אתיקה מקצועית ואתיקה רפואית
15	4. רקע פסיכולוגי להבנת החולה ומשפחתו 4.1 גורמים בסיסיים בהתפתחות האישיות 4.1.1 איד 4.1.2 אגו 4.1.3 סופר-אגו 4.2 שלבי התפתחות האישיות על-פי פרויד 4.2.1 השלב האוראלי 4.2.2 השלב האנאלי 4.2.3 השלב הפאלי 4.2.4 שלב החביון 4.2.5 השלב הג'ניטאלי מינהל רפואי - 8

מספר שעות מומלצות	נושאי הלימוד
	4.3 גורמים רגשיים עיקריים המשפיעים על התנהגות האדם 4.4 תגובות רגשיות של החולה ומשפחתו בזמן המחלה 4.5 הפרעות אישיות על-פי פרויד 4.5.1 הפרעות בחשיבה וברגש 4.5.2 נזירות 4.5.3 פסיכוזות
10	5. ניהול איכות השירות במוסדות הבריאות 5.1 עקרונות ניהול השירות 5.2 הגדרת בעיה וניתוחה 5.3 איסוף נתונים 5.4 הסקת מסקנות והכנסת שיפורים
14	6. אסטרטגיות שיווק ושירות במערכת הרפואית 6.1 שיווק רפואי 6.1.1 מהות השיווק והתפיסה השיווקית המודרנית 6.1.2 תפיסות עסקיות: שיווק, שוק, מוצר, לקוח 6.2 פילוח השוק והתנהגות צרכנים 6.2.1 פילוח קהל היעד בקרב צרכני שירות הבריאות 6.2.2 מניעי הצריכה של לקוח בריאות 6.2.3 כלים לניתוח ואבחון צרכי הלקוח: מחקרי שוק, סקרי שביעות רצון 6.3 עיצוב אסטרטגיית שירות שיווקית: מודל ה-s.w.o.t 6.5 מרכיבי הפרסום התקשורתי 6.5.1 איתור קהל היעד 6.5.2 קביעת יעדי הפרסום 6.5.3 פיתוח מסר יעיל 6.5.4 בחירת ערוצי התקשורת 6.5.5 תקצוב

מספר שעות מומלצות	נושאי הלימוד
	6.6 פרסום שירותי בריאות 6.6.1 פרסום בתקשורת הכתובה ובמדיה 6.6.2 קביעת מטרות ויעדים בפרסום 6.7 אתיקה בפרסום רופאים

מילון מונחים במינהל רפואי

שם המונח	פירוש המונח
משרד הבריאות	מבנה: אגפים, מחלקות, מרפאות. תפקידים: ייזום ועדכון תחיקה בריאותית; תכנון, רישוי, הכוונה ובקרת שירותי הבריאות במדינה; הבטחת שירותי אשפוז כלליים, פסיכיאטריים ושיקומיים; רישוי בעלי מקצועות רפואיים; הכנת המערכת לשעת חירום.
מד"א	ארגון הצלה לאומי, הפועל במסגרת חקיקה בכנסת. מקיים שירותי עזרה ראשונה; עוזר לצה"ל בשעות חירום ומתכונן לכך ברגיעה; אחראי לטיפול באירועים רבי-נפגעים; מקיים שירותי אגירת דם; הדרכה בעזרה ראשונה; הסעות חולים וצוות רפואי.
WHO (World Health Organization)	ארגון הבריאות העולמי. זרוע של האו"ם; מרכזו בז'נבה; מספק מידע והדרכה בנושאי רפואה וקובע תקנים בינלאומיים; מגדיר את הבריאות כפיזית, נפשית וסביבתית.
FDA (Food and Drug Administration)	מינהל המזון והתרופות, בארה"ב. ארגון הגג להגנת הצרכן; מאשר בטיחות מזון, תרופות, חיסונים, מכשירים רפואיים, מנות דם, חשיפה לקרינה, קוסמטיקה.
NLM (National Library of Medicine)	הספרייה הרפואית הלאומית של ארה"ב. הספרייה הרפואית הגדולה בעולם; מרכזת את כל החומר שמפורסם בעיתונות הרפואית; מאגר אינטרנטי Medline, Pubmed.
HMO (Health Maintenance Organization)	שיטה המעניקה כיסוי בסיסי, באמצעות רופא משפחה, המפנה את המבוטחים לרפואה מקצועית או לבתי-חולים בהתאם לשיקול דעתו.
סל הבריאות	סך שירותי הבריאות (תרופות, טיפולים, ניתוחים) שהמדינה וקופות-החולים חייבות למבטח.
ביטוחים משלימים (שב"ן)	לפי ס' 10 לחוק ביטוח בריאות ממלכתי; תכנית ביטוח לשירות רפואי שאינו כלול בסל הבריאות; לשיקול הקופה; כל אזרח זכאי להצטרף; לא כולל ביטוח סיעודי; תקופת אכשרה.
ניהול סיכונים	מערכת אבטחת איכות. קביעת נהלים למניעת טעויות ורשלנות במתן טיפול. ניהול המשבר במקרה של אירוע כזה.
רשלנות רפואית	גרימת נזק למטופל על-ידי מתן טיפול שאינו עומד בקריטריונים של המטפל הסביר.

שם המונח	פירוש המונח
הסכמה מדעת לטיפול רפואי	הסכמה לטיפול רפואי בחתימת יד של מטופל בוגר וכשיר או אפטרופוס לאחר קבלת מידע רלוונטי על הטיפול. (טופס פעולה דחופה – במקרים שלא ניתן להשיג חתימה - חתימה של מנהל תורן בבית-החולים ושני רופאים מומחים. או מינוי אפטרופוס – אשר לצורך כך, ובמקרים קיצוניים אף מעירים שופט תורן.
מוסדות שיקומיים	מוסדות ציבוריים או פרטיים אשר יש בהם מחלקות של עצמאיים, או תשושי נפש, או סיעודיים, או סיעודיים מורכבים.
מוסדות גריאטריים	מוסדות אשר מאושפזים בהם קשישים עצמאיים, או תשושי נפש, או סיעודיים, או סיעודיים מורכבים.
מוסדות פסיכיאטריים	מוסדות אשר יש בהם מחלקות לאשפוז יום, מחלקה פתוחה, מחלקה סגורה. מחלקה לאשפוז בכפייה. פסיכיאטר מחוזי. (נוירוז, פסיכוז, הפרעות אישיות).
פקודת הרופאים	בתוקף מ-1976. מגדירה את הרשימה הבאה: רופא, רישיון, מחלה מסוכנת, בית-חולים, מנהל, דיפלומה, מועצה מדעית. מגדירה עבירות וכללי שפיטה עליהן.
חוק טפול בחולי נפש	בתוקף מ-1991. מגדיר את הרשימה הבאה: מיהו פסיכיאטר, פסיכיאטר לילדים ונוער, מהי בדיקה פסיכיאטרית, בדיקה כפויה (דחופה או אלקטיבית), את חוקי האשפוז, אשפוז מרצון, אשפוז כפוי, אשפוז דחוף, אשפוז עצור, אשפוז בהוראת בית-המשפט.
חוק האנטומיה והפתולוגיה	בתוקף מ-1953. מסדיר נתיחה לצורכי מדע בבית-ספר לרפואה; לצורכי קביעת סיבת המוות; לצורכי הצלת עובר; לצורכי הצלת איברים להשתלה.
פקודת רופאי השיניים	בתוקף מ-1979. מגדירה את התארים של מרפאי השיניים; מי הוא רופא שיניים; נוהלי הפעלת מרפאות וסייעות, ניהול רשומות, פרסומות, שימוש בסמים.
פקודת הרוקחים	בתוקף מ-1981. מגדירה מה היא תרופה, מי הוא רוקח, כיצד לנהל בית-מרקחת, נוהלי ניפוק תרופות, סמים, מוצרי צריכה.
חוק ביטוח בריאות ממלכתי	חוק מ-1995. על-פי חוק זה כל אזרח רשום בקופת-חולים. אפשרות מעבר מקופה לקופה. מס בריאות במקום המס האחיד. סל בריאות. ביטוחים משלימים.

שם המונח	פירוש המונח
חוק זכויות החולה	מטרתו לקבוע את זכויות האדם המבקש טיפול רפואי או המקבל טיפול רפואי ולהגן על כבודו ועל פרטיותו. כל אזרח זכאי לקבל טיפול רפואי נאות, ללא אפליה, תוך שמירה על כבודו ופרטיותו, בהתאם לתנאים במערכת הבריאות בישראל. במצב חירום רפואי זכאי אדם לקבל טיפול רפואי דחוף ללא התניה. החולה זכאי לדעת את כל האמת על מצבו.
איד	חלק מן המבנה הנפשי הלא-מודע הנשלט על-ידי הכוחות האינסטינקטיביים של הליבידו ומשאלת המוות, המבקשים פורקן מידי באמצעות פעולה או באופן סמלי. האיד נשלט על-ידי עקרון העונג ולא על-ידי דרישות המציאות או ההיגיון.
אגו	החלק של הנפש המתפתח מן החוויות של העולם החיצון ונמצא בקשר עם המציאות החיצונית. האגו משלב בין דרישות האיד (היצרים, האינסטינקטים), הסופר-אגו (האני העליון המוסרי) והמציאות.
פסיכوزה	מחלה קשה, שבה החולה מאבד קשר עם המציאות; מופיעות מחשבות שווא והזיות, ושינויים בתהליכי חשיבה. קיימות פסיכוזות אורגניות, הקשורות לסיבה גופנית, ופסיכוזות תפקודיות, שבהן לא נמצא גורם גופני. פסיכוזות תפקודיות: סכיזופרניה, דיכאון מני.
נוירוזיה	הפרעה נפשית שבה התובנה נשמרת, אך קיימת בעיית הסתגלות שגורמת סבל. הסיווג של נוירוזות מבוסס על התסמינים: חרדה, דיכאון, פוביה, אובססיה, היסטריה, היפוכונדריה. תוצאה של מצבי לחץ. הטיפול: פסיכותרפיה.

ביבליוגרפיה

1. ידידיה גבאי, דיאנה נדלר, המזכירות הרפואית, ספר עזר והדרכה ללימוד המקצוע, המכללה למינהל, ספריית המינהל.
2. בן נון, י. ברלוביץ', שני מרדכי, מערכת הבריאות בישראל, הוצאת משרד הביטחון (2005).
3. י. שובל, ע. ואנסון, העיקר הבריאות: מבנה חברתי ובריאותי בישראל, הוצאת הספרים ע"ש מאגנס, האוניברסיטה העברית ירושלים.