

## פרופיל עיסקי ענפי: מרפאה וטרינרית

### הענף:

#### נתוני הענף

מרפאות הוטרינריות מציעות שירותי טיפול מגוונים , כגון: טיפולים שוטפים, שירותי רנטגן, אולטרסאונד, בדיקות דם, חיסונים וניתוחים שונים (בעיקר ניתוחי עיקור). בחלק מהמרפאות ניתנים גם שירותי אשפוז או פנסיון. בחלק מהמרפאות ניתן לרכוש, בנוסף לתרופות שאינן הומניות, גם מזון ותכשירי היגיינה שונים. בחלק מהמקומות ניתנים שירותי מספרה לכלבים במקום. בישראל רשומים כיום למעלה מ- 1,000 וטרינרים המאוגדים בארגון הוטרינרים בישראל, חלקם עובדים במרפאות פרטיות וחלקם במשרות ציבוריות.

#### חלוקת משנה ענפית

המרפאות הוטרינריות פעילות במספר ענפי משנה:

- חיות מחמד, בעיקר כלבים וחתולים.
- בעלי חיים גדולים.
- משק חי חקלאי - בקר, עופות, דגים.
- פיקוח ויישום מהלכים עבור רשויות מקומיות.

### השוק:

בתחום חיות המחמד השוק הוא שוק תחרותי, המאופיין במספר רב של מרפאות קטנות. יחד עם זאת, קיים בתחום זה מחירון מומלץ של האיגוד הישראלי לחיות מחמד, ועל פיו פועלות בד"כ המרפאות. בערים הגדולות מקובל לגבות את מלוא המחיר הנקוב במחירון, ואילו בערי השדה מקובלת הנחה מסוימת. שיעור ההנחה המקובל ממחיר המחירון הוא עד כ- 20%. מחירי טיפולים נבחרים לפי מחירון עמותת הרופאים הוטרינריים לשנת 2004 את המחירון המעודכן ניתן למצוא בכתובת הבאה : <http://www.petnet.co.il/vets/prices.htm> במשק החי החקלאי מתבצע הטיפול בדרך כלל ע"י וטרינרים המאוגדים ב"חקלאית" - אגודה שיתופית לביטוח ולשירותים וטרינריים. מצב זה הוא תוצאה של התפתחות היסטורית, ולא דווקא מתוקף דרישה חוקית כלשהי.

## התפתחויות בשוק חיות המחמד.

העלות הגדלה של הטיפול הרפואי בחיות הביאה להקמתן של מעין קופות חולים לחיות מחמד. על רקע העלויות הצומחות בקצב של 30% בשנה, חיפשו וטרינרים לצמצם את הוצאותיהם, ועשו זאת על ידי הצטרפות למרכזים גדולים המספקים שירותי רפואה מגוונים. כיום החוק מחייב שיבוב של כלבים הנעשה במרפאות וטרינריות.

## לקוחות: הגדרת שוק היעד וגודלו, פילוח השוק

בהתאם לחלוקת המשנה הענפית ניתן לחלק גם את קהל הלקוחות הפוטנציאלי למרפאה וטרינרית:

- לקוחות פרטיים מכל שכבות האוכלוסייה המחזיקים חיית מחמד (בעיקר כלבים וחתולים).
  - חקלאים, בעלי משק חי לבשר או חלב/ביצים.
  - גני-חיות, פינות חי וחוות.
- ללקוחות יש נטייה להישאר נאמנים לוטרינר איתו הם קשורים, כל עוד אין סיבה מיוחדת להחליפו - מעבר דירה, טעות טיפולית או שירות גרוע.

## מתחרים

התחרות העיקרית המאיימת על מרפאה וטרינרית לחיות מחמד היא מצד מרפאות וטרינריות אחרות באזור.

## ספקים

הציוד הנדרש למרפאה וטרינרית הוא מגוון, וניתן להשיגו הן מייבוא והן מייצור מקומי. הספקים הקטנים מתמחים בד"כ בסוג מסויים של ציוד, ואילו הגדולים (Bayer, כ.צ.ט.) מציעים את כל הציוד הנדרש למרפאה.

## אמצעי שיווק

לוטרינר אסור, על פי החוק, לפרסם את עצמו, פרט לפירסום בדפי זהב או מדריך מסווג אחר ושילוט המרפאה. יחד עם זאת, מותר לוטרינר לפרסם מאמרים בכתבי-עת מקצועיים. שיטת השיווק הטובה ביותר היא שירות טוב ואיכותי (מקצועיות, קשר טוב ללקוחות ויחס חם לחיות עצמן), לצורך יצירת בסיס לקוחות מרוצים ונאמנים, שאף ימליצו על שירותיו הלאה. דרכים מקובלות נוספות:

- מתן שירותי חירום בכוננות 24 שעות ביממה.
- ביצוע ביקורי בית.
- שמירת קשר ומשלוח תזכורות ללקוחות קיימים לצורך בדיקות תקופתיות וחיסונים.
- פעילות התנדבותית במסגרת אגודות שונות לטיפול בחיות.
- קבלת הפניות מחנויות העוסקות בממכר חיות מחמד, ציוד ומזון. פעילות זו אסורה על פי כללי האתיקה, אך קיימת בפועל.
- הקמת אתר אינטרנט .

### גורמים משפיעים על הצלחה

בגלל המגבלות המוטלות על שיווק ופירסום, מהווה המוניטין אמצעי מרכזי להשגת לקוחות חדשים, ולשמירה על הקיימים. לאור זאת - הגורם העיקרי המשפיע על הצלחת המרפאה הוא שם טוב ומקצועיות.

### **מחסומי כניסה לענף:**

- עלויות הקמה גבוהות.
- יצירת בסיס לקוחות בטווח זמן שיאפשר הגעה לאיזון ולרווחיות בפרק זמן סביר.

### **כח אדם:**

במרפאות בינוניות או גדולות יכולים להיות מועסקים רופאים נוספים, בהתאם להיקף העבודה. במקרים מסויימים מעביר עימו רופא העובר מרפאה גם חלק מקהל הלקוחות שלו. במרפאה וטרינרית נהוג להעסיק עוזר/ת, אם כי אין חובה חוקית לעשות כן. הכשרת העוזר נעשית במקום העבודה עצמו ע"י הוטרינר.

### **ציוד נדרש:**

ציוד לחדר ניתוח.  
ציוד דיאגנוסטי.  
ציוד לאשפוז חיות.  
ציוד מתכלה - תרופות, ויטמינים, חיסונים, חומרי חבישה ותפירה, מזרקים.

## מימון:

### השקעה נדרשת

מרפאה אופיינית תכלול חדר טיפולים, חדר ניתוח, חדר המתנה ושטח אכסון. השקעה הראשונית היא בשיפוץ ובהתאמת מבנה וברכישת ציוד ומלאי כמפורט להלן:  
ריהוט - שולחן טיפולים, שולחן ניתוחים, ארונות, ריהוט חדר המתנה.  
אמבטיה מנירוסטה.  
ציוד לאשפוז חיות- כלובים מנירוסטה.  
ציוד הדמייה (רנטגן). ציוד לבדיקות דם.  
ציוד מתכלה ראשוני.  
מרפאות רבות כיום רוכשות גם טנדר המוסב לאמבולנס נייד לבעלי חיים.  
הערכת עלות הציוד למרפאה – 100,000-150,000 ש"ח.

### אחוז תצרוכת חומרים

בחישוב תצרוכת חומרים יש להבחין בין חיסונים לניתוחים. ככלל, אחוז תצרוכת החומרים בחיסונים ובניתוחים דומה ונע בטווח 11%-15% ממחיר הפעולה שבוצעה. מרפאות בהן מבוצעות יותר פעולות כירורגיות, ייטו לתחום העליון של הטווח, ולהפך. כמו כן מרפאות הממוקמות בערי השדה ישאפו לתחום העליון של הטווח.  
אחוז הרווח הגולמי המקובל ממכירת מוצרים הינו : כ- 25% במזון וכ- 40% בתרופות.  
תנאי תשלום מקובלים  
התשלום ע"י הלקוח מתבצע בד"כ בתום הביקור, במזומן או בכרטיסי אשראי. במקרה של תכניות טיפול יקרות, יינתן אשראי קצר-טווח בלבד.  
מחיר הטיפול מתבסס על מחירון המפורסם ע"י הסתדרות הרופאים הוטרינרים. רופאים רבים נוהגים לגבות מחירים נמוכים מהמצויין במחירון, בייחוד מלקוחות קבועים.  
תנאי התשלום לספקים - 30 יום או יותר.

### **תהליכי עבודה אופייניים:**

- הגעה לטיפול בשעות קבלה ידועות מראש. בטיפולים מורכבים או ניתוחים ייקבע מועד מראש.
- קבלת החיה לטיפול.
- רישום בכרטיס/מחשב ואספקת מרשם, במידת הצורך.
- קביעת תור נוסף לבקרה או למעקב, במידת הצורך.

## רשיונות ואישורים:

- נדרש רשיון מקצועי לעסוק בתחום הוטרינריה - ממשרד החקלאות. רשיון ניתן למי שסיים בהצלחה לימודי וטרינריה בפקולטה לחקלאות של האוניברסיטה העברית, או למי שעמד בבחינות רישוי של משרד החקלאות לאחר לימודים בחו"ל.
- מכירת מזון לבעלי חיים דורשת אישור ממשרד החקלאות.
- מכירה או חלוקה של תכשירים ותרכיבים לשימוש וטרינרי דורשות אישורים ממשרד החקלאות ומשרד הבריאות.
- אין צורך ברשיון עסק.

## ביטוחים:

- ביטוח עסק (תכולה ומלאי) וביטוח צד שלישי (עם הרחבה לסיכונים הנובעים מעיסוק בחיות).
  - ביטוח אחריות מקצועית.
  - ביטוח חבות מעבידים.
  - ביטוח אובדן הכנסות.
- בנוסף לאמור לעיל, מומלץ להיוועץ בסוכן ביטוח לגבי ביטוחים נדרשים

## כתובות רלבנטיות:

הסתדרות הרופאים הוטרינרים בישראל, ציפמן 1, רעננה. טל. 09-7431778  
אתר [www.vet.org.il](http://www.vet.org.il)

## טיפים:

- מומלץ לשמור מידע על הלקוחות ועל החיות במחשב. מידע זה יכלול פרטים אישיים של הלקוח והיסטוריה רפואית של בעל החיים. בעזרת מאגר זה ניתן לבצע משלוח תזכורות לטיפולים תקופתיים וחיסונים.
- אתרים מומלצים:
  - [www.mypet.co.il](http://www.mypet.co.il)
  - [www.petnet.co.il](http://www.petnet.co.il)
- מומלץ להעזר במט"י המקומי בהקמת העסק ובהפעלתו.

1. מאמצים רבים הושקעו בהבטחת מהימנות ונכונות הנתונים והמידע המופיעים בפרופיל עסקי ענפי זה. יחד עם זאת **הרשות לעסקים קטנים ובינוניים בישראל**, מט"י-ישראל, מו"ל הפרופיל ו/או עורכו אינם אחראים לדיוק הנתונים המופיעים בו, ו/או לכל שינוי בהם.
2. השימוש בפרופיל זה ו/או במידע המופיע בו הינו באחריות בלעדית של המשתמש, ואין הרשות לעסקים קטנים, מט"י-ישראל, מו"ל הפרופיל ו/או עורכו אחראים לתוצאות ולנובע מהשימוש הנ"ל.
3. המידע המובא במדריך אינו מהווה תחליף לבדיקה אישית ומקצועית של הנתונים הרלבנטיים, בטרם פועלים על פיהם.
4. פרופיל עסקי זה נערך על-ידי **הרשות לעסקים קטנים ובינוניים בישראל** ועודכן בנובמבר 2004, ע"י מט"י רעננה ואופק פיתוח עסקים ותדמיות בע"מ.