

/142013

入札



מוספרים מספרים על חינוך הספר

770,666

אורח נ"פוק
בחודש

12 מיליון

יחידות אספקה
[קפסאול]
בחודש

2,400

קצוות
הפצה

4,300

סוגי חפץ
וצר"פ

513

ספקי חפץ
הארץ והח"ל

180 מיליון

כדורים
בחודש

2,600

סוגי חפץ

330 מיליון ש"ח

סחורה יוצאת
בחודש

4.5

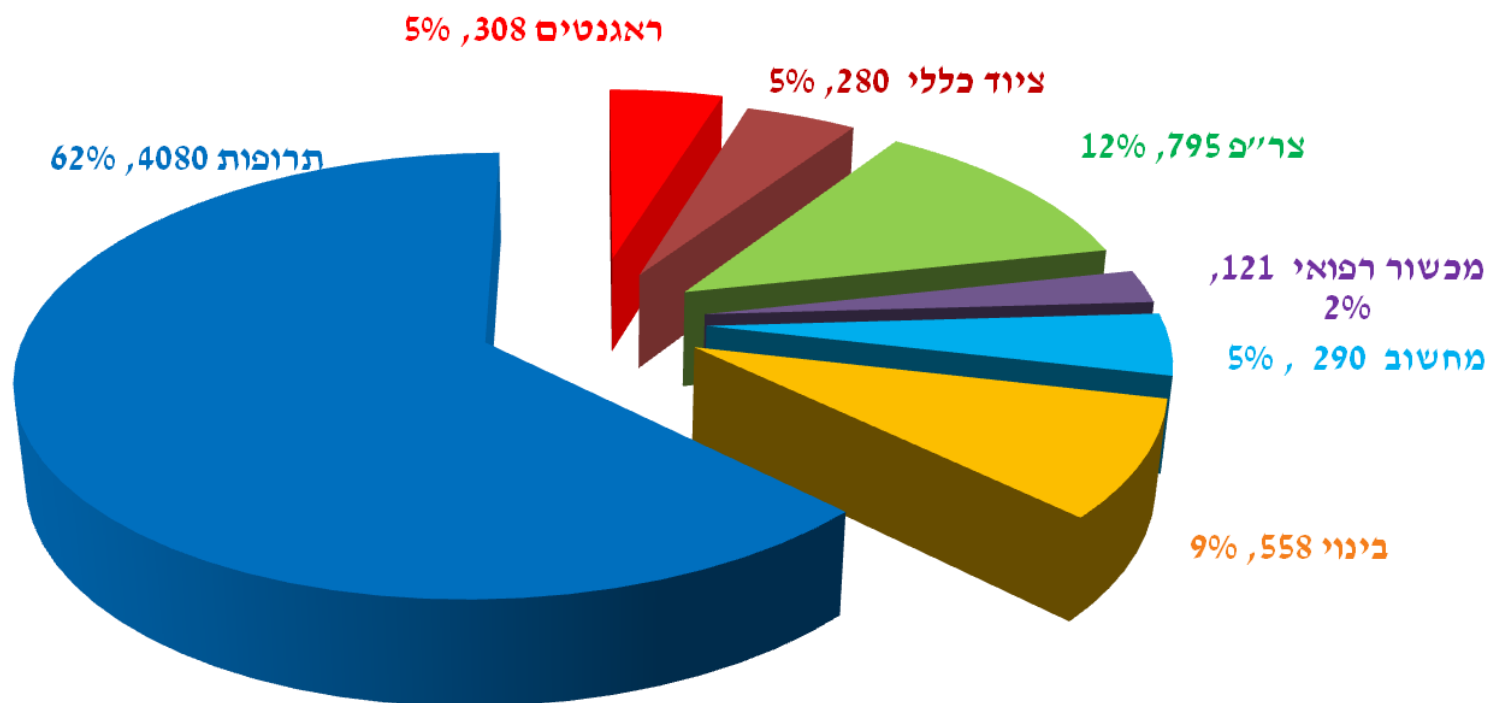
מיליארד ש"ח
מחזור שנ"י

90 מיליון

אורח מרשם
השנה

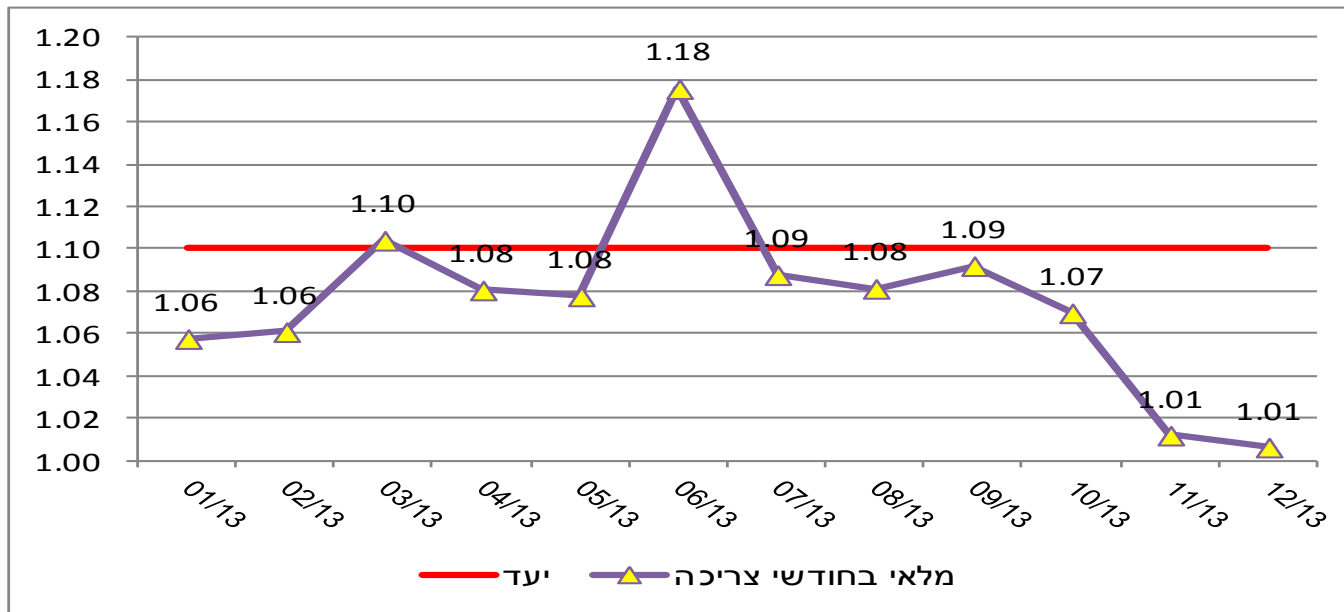


התפלגות הרכש בשנת 2013 (במש"ח)



ערך רכש בשנת 2013
6.432 מיליארד ₪

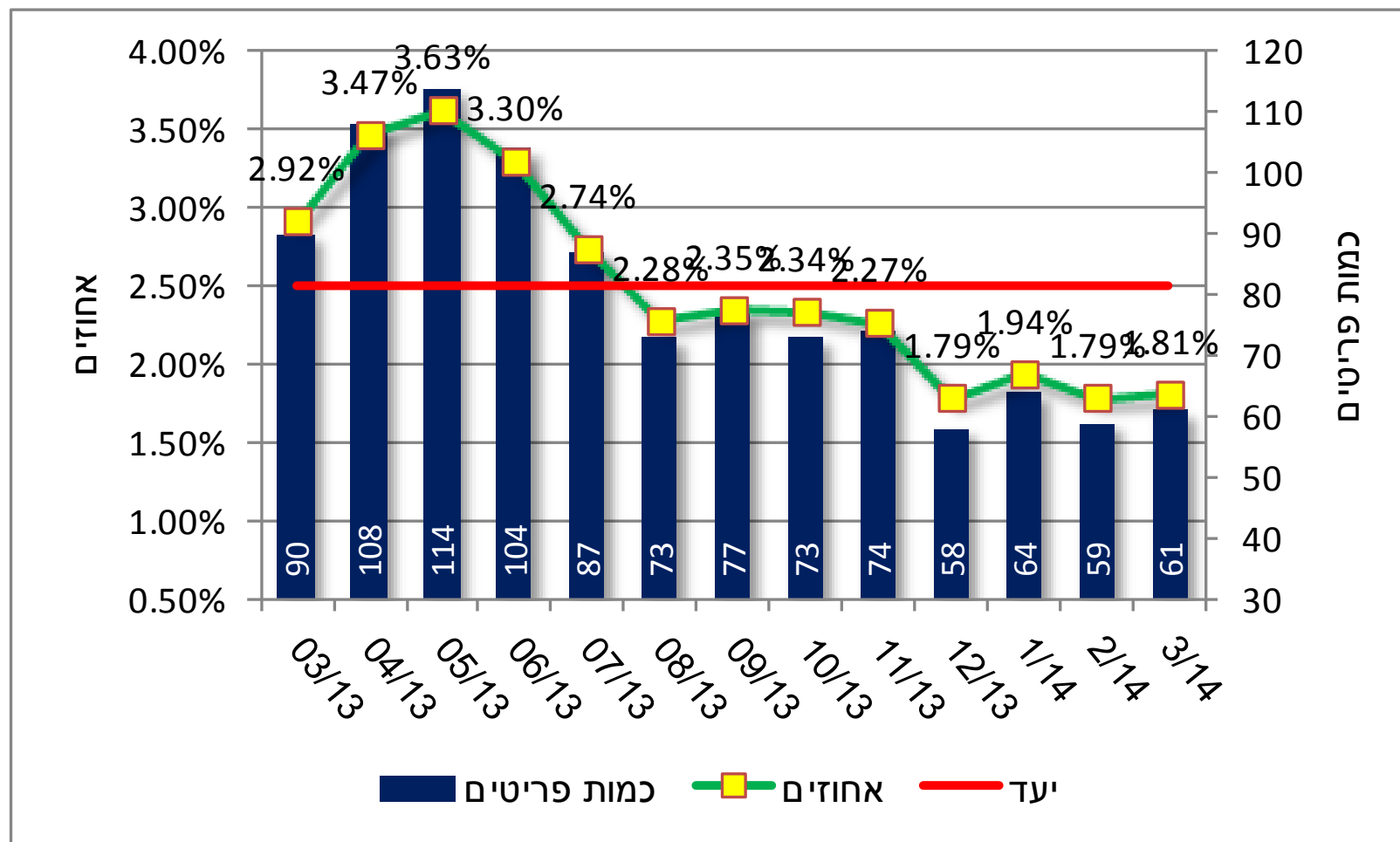
ערך המלאי מול יעד המלאי



1.1 * חד"צ ← Σ

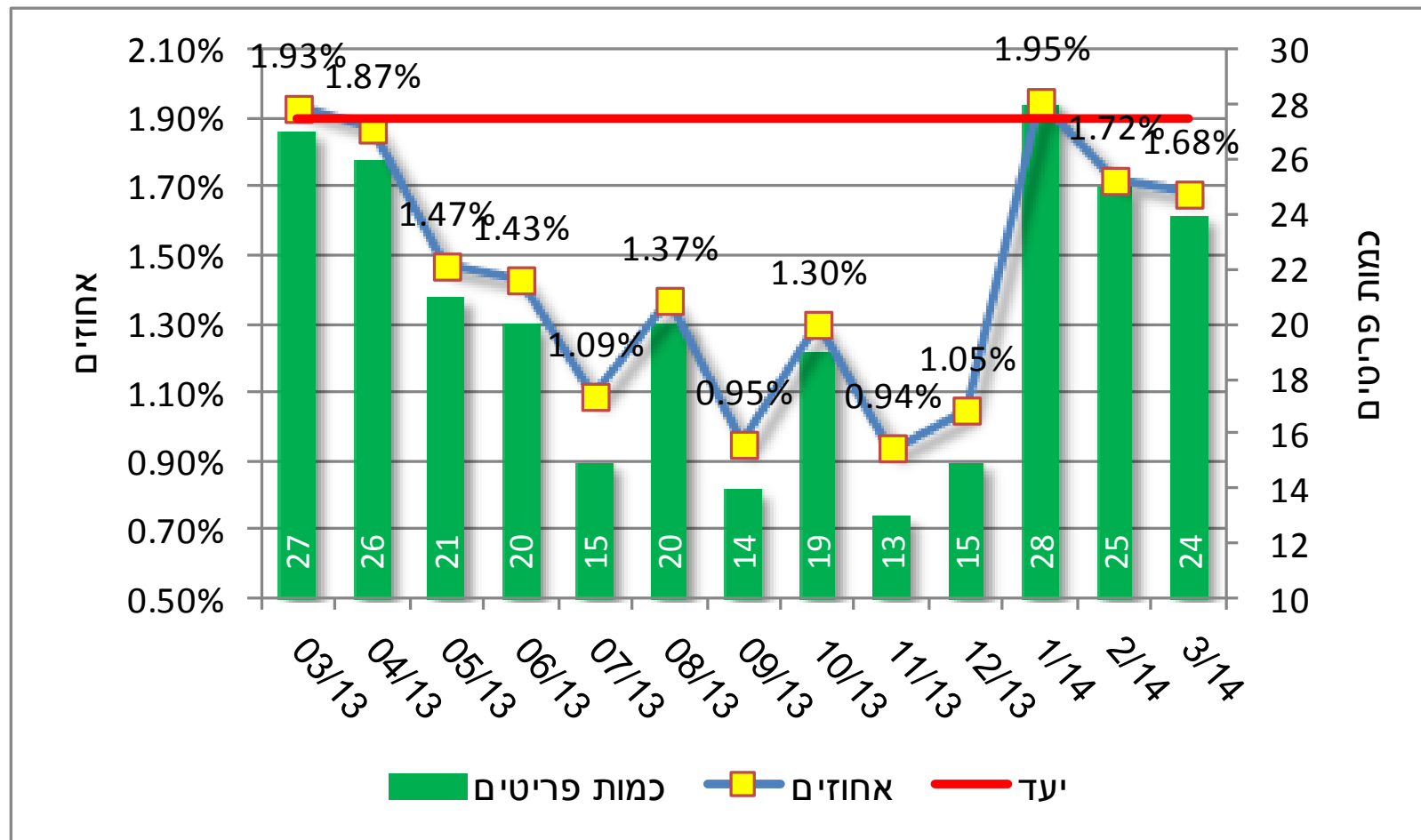
33 ימים

חוסר פריטים ב"רמת ביטחון" - תרופות



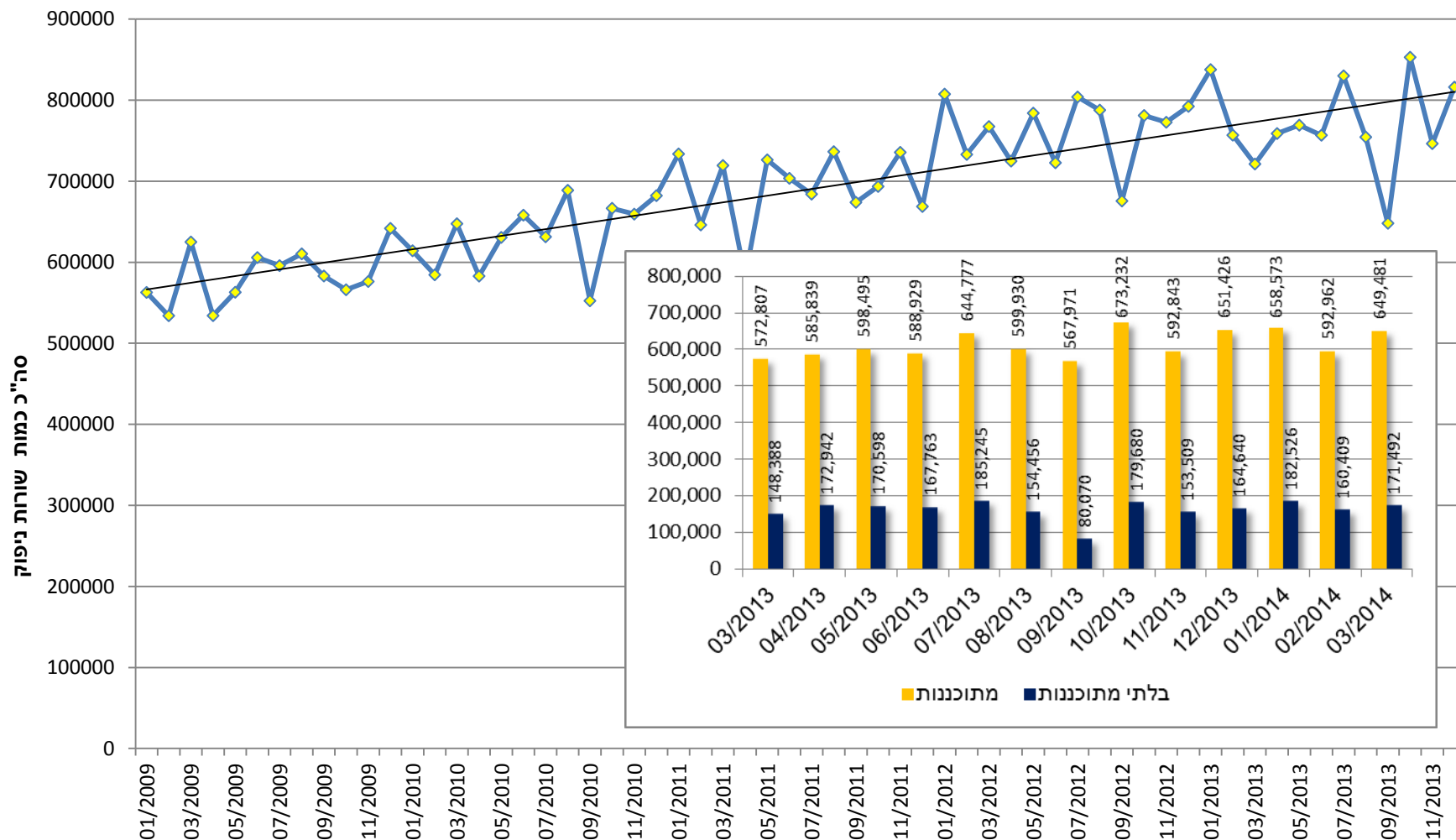


חוסר פריטים ב"רמת ביטחון" - צר"פ



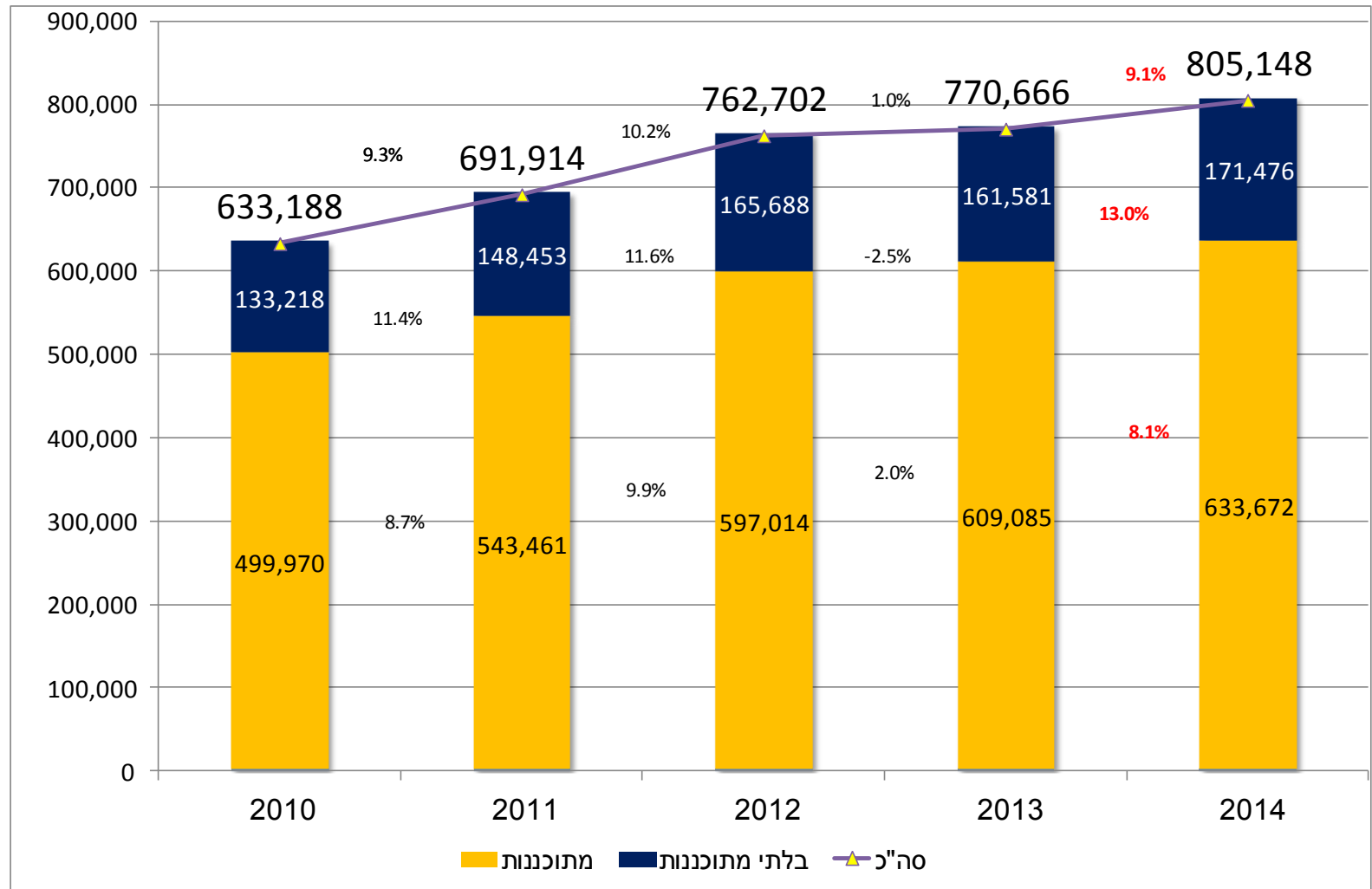


גידול בכמות שורות 2009-2013

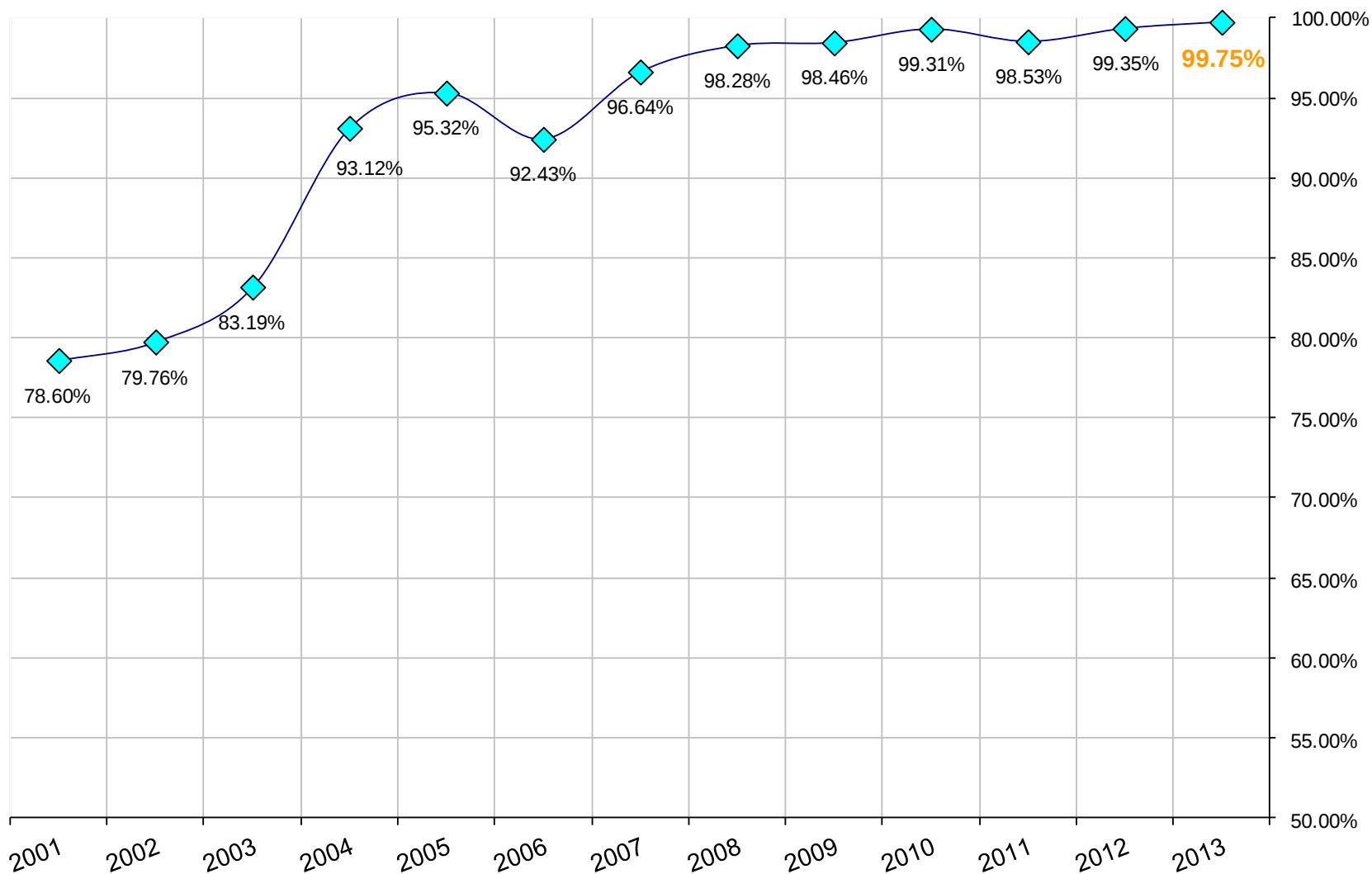




כמות שורות ניפוק בממוצע לחודש



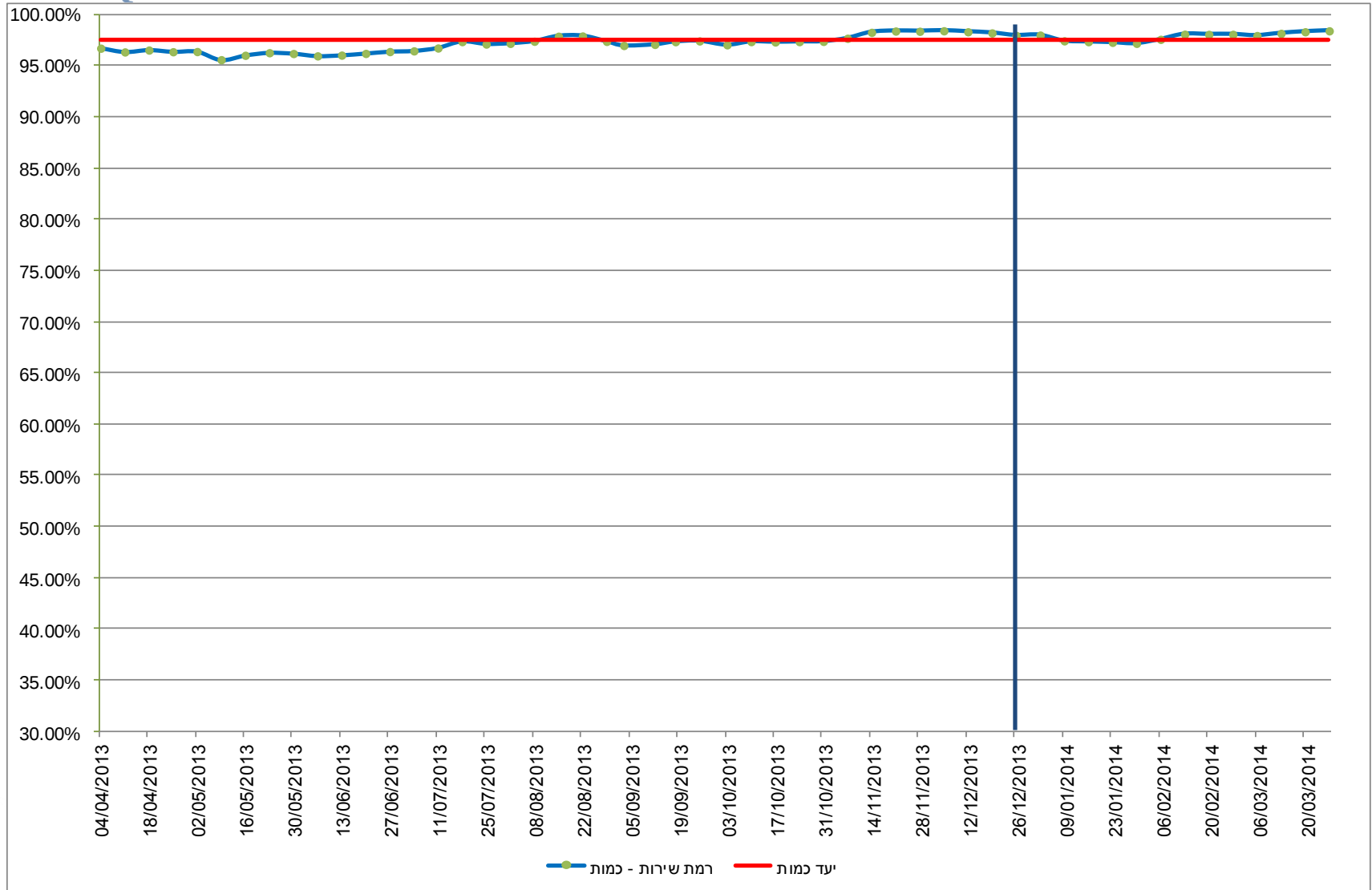
הילום המלאי 2001-2013



רמת שירות עמידה בכמות



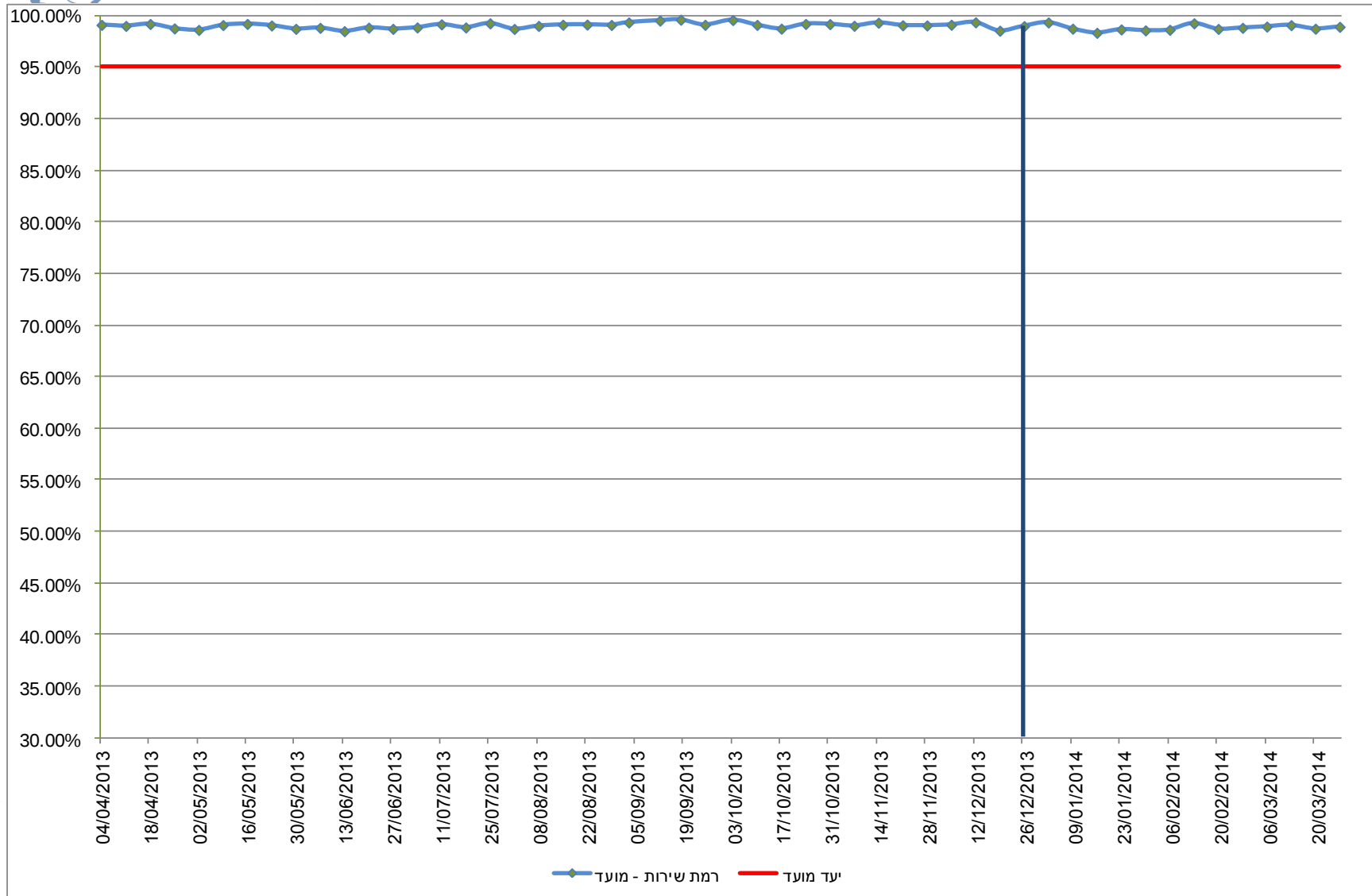
היענות בכמות באחוזים



רמת שירות עמידה במועד



היענות במועד באחוזים



פניות לשירות לקוחות

מערכת Composit (חודש מייצג)

מספר שיחות יוצאות ע"י נציג	זמן ממוצע לשיחה נכנסת	זמן המתנה ממוצע בתור	שיחות שנכנסו לתור	
440	00:02:05	00:00:28	691	מחוז מרכז
448	00:01:53	00:00:26	559	מחוז ירושלים
625	00:01:34	00:00:20	473	מחוז דרום
512	00:02:00	00:00:28	430	מחוז דן פת
126	00:01:59	00:00:29	383	מחוז תל אביב
1079	00:01:49	00:00:24	297	מחוז שרון
642	00:01:52	00:00:22	79	לקוחות חוץ
3,872	00:01:46	00:00:23	2,914	

שביעות רצון לקוחות – שירות לקוחות נייד

(סיכום שנת 2013)

סד'	חודש ושנה	ממוצע	1/13	2/13	3/14	4-5/13	6/13	8/12	9-10/12	11/12	12/12	12/12	ביקורים חוזרים
	מחוז		מרכז	זן - פ"ת	תל אביב	ירושלים	חיפה	שן"ש	דרום	צפון	בתי חולים		
	מספר בתי מרקחת שנסקרו	367	46	38	31	41	41	45	46	32	13	34	
	ממוצע למחוז	9.71	9.50	9.56	9.76	9.70	9.47	9.68	9.80	9.87	9.90	9.84	
1	היבטיים רוקחיים	10.0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
2	דרישות מתוכננות	10.0	10	9.9	10	10	10	10	10	10	10	10	
3	היבטיים רוקחיים	10.0	10	10	10	10	9.9	10	10	10	10	10	
4	נרקוטיקה	9.9	10	9.7	9.9	10	9.9	10	10	9.9	10	10	
5	נהגים	9.9	10	10	10	10	9.7	9.9	10	10	9.7	10	
6	שירות לקוחות	9.9	9.8	9.9	9.8	10	9.9	10	9.9	10	10	10	
7	שירות לקוחות	9.9	9.7	10	10	9.8	9.9	9.9	10	10	10	10	
8	דרישות מתוכננות	9.9	9.8	9.9	9.9	10	9.7	10	9.9	10	10	10	
9	נהגים	9.9	9.8	9.9	10	10	9.7	9.7	10	10	10	10	
10	פריטי טרנזיט	9.9	-	9.4	10	10	10	10	10	10	9.8	-	
11	פריטים פסיכותרפיים	9.9	9.5	10	10	9.6	10	10	10	10	10	10	

שביעות רצון לקוחות – שירות לקוחות נייד (המשך)

(סיכום שנת 2013)

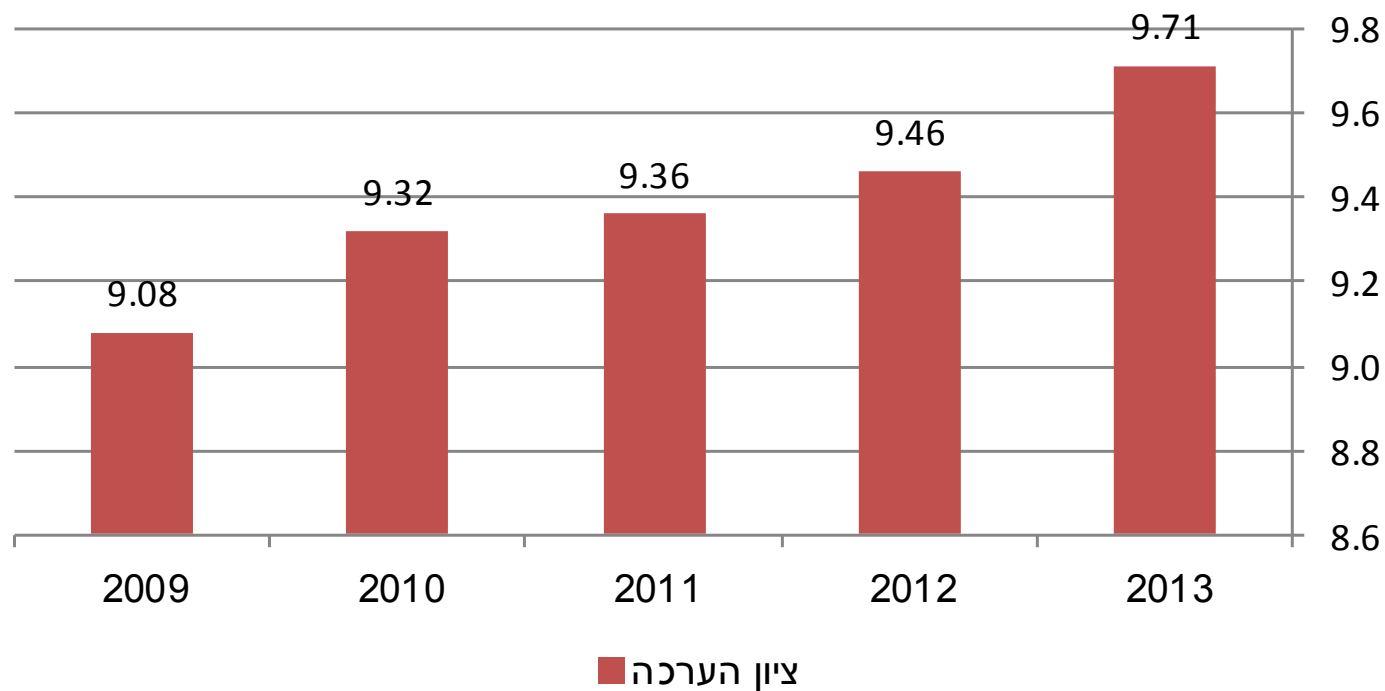
סד'	חודש ושנה	ממוצע	1/13	2/13	3/14	4-5/13	6/13	8/12	9-10/12	11/12	12/12	12/12	ביקורים חוזרים
	מחוז		מרכז	דן - פ"ת	הל אביב	ירושלים	חיפה	ש"ש	דרום	צפון	בתי חולים		
	מספר בתי מרקחת שנסקרו	367	46	38	31	41	41	45	46	32	13	34	
	ממוצע למחוז	9.71	9.50	9.56	9.76	9.70	9.47	9.68	9.80	9.87	9.90	9.84	
12	שירות לקוחות	איכות המענה	9.9	9.9	9.8	9.9	9.9	9.9	9.9	10	9.8	9.7	
13	איכות אריזה	הפרדת נוזלים ממוצקים	9.9	9.9	9.7	9.9	10	9.8	9.8	9.9	10	9.9	
14	שירות לקוחות	קבלת פתרון לבעיה שעלתה	9.9	9.8	9.9	9.9	9.9	9.9	9.7	10	10	9.7	
15	נהגים	יחס הנהג	9.9	10	10	10	9.6	9.7	9.9	9.9	9.6	10	
16	פריטים פסיכותרפיים	תדירות ההספקות	9.8	9.2	10	9.8	10	10	9.8	10	10	9.6	
17	נרקוטיקה	קבלת תרופות נרקוטיקה בזמן	9.8	9.6	9.7	9.8	9.9	10	9.9	9.9	10	10	
18	פריטי טרנזיט	קבלת פריטי טרנזיט בזמן סביר	9.8	-	9.6	10	10	9	10	9.9	9.7	-	
19	אי התאמות	טיפול באי התאמה ע"י מינה"ס	9.7	9.7	9.8	10	8.7	9.8	9.9	9.8	10	9.9	
20	איכות אריזה	דחיסת פריטים בקרטון	9.7	9.5	9.6	9.7	9.7	9.6	9.9	9.9	10	9.9	
21	איכות אריזה	פגיעות באריזות מזון	9.7	9.6	9.3	9.8	9.6	9.8	9.8	9.9	10	9.8	
22	אי התאמות	מידת השימוש באתר מינה"ס (אינטראנט)	9.7	9.4	9.9	9.8	8.7	9.8	10	9.9	10	10	

שביעות רצון לקוחות - שירות לקוחות נייד (המשך)

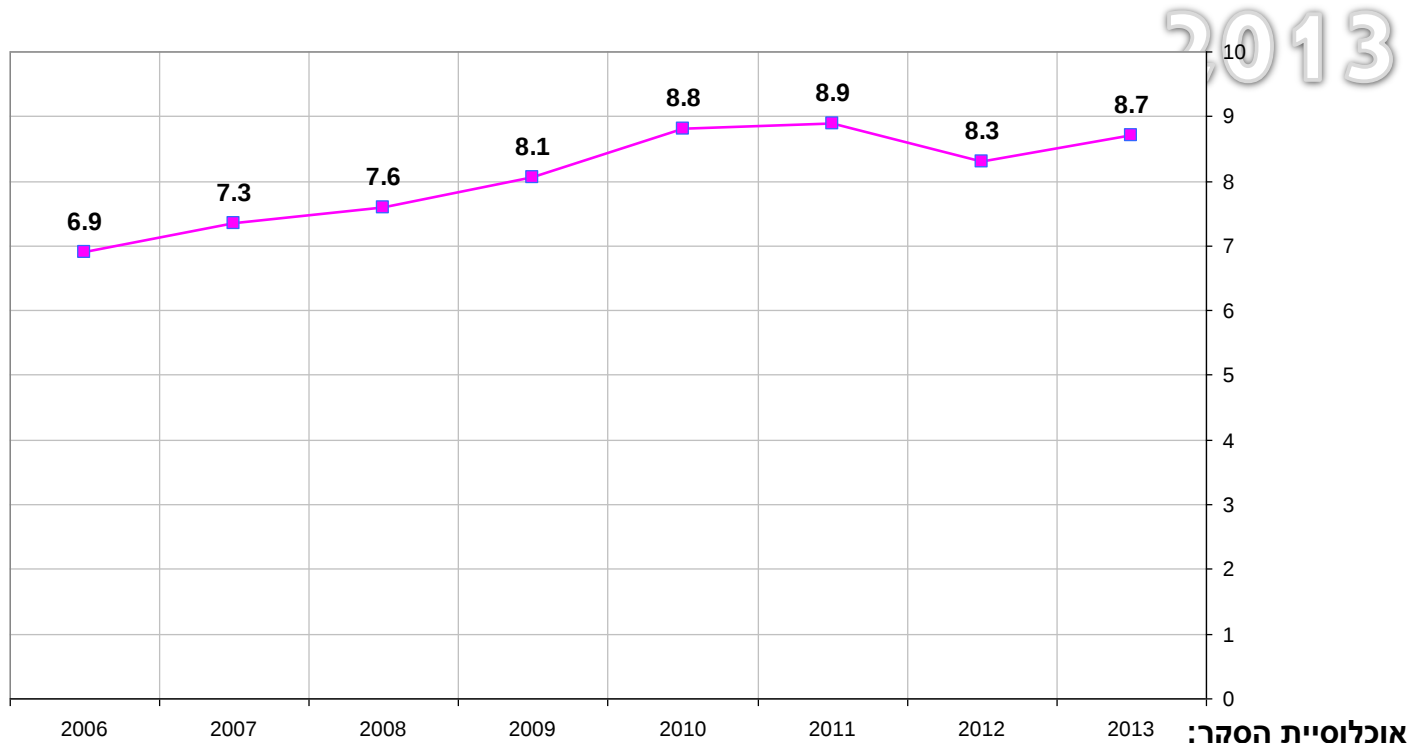
(סיכום שנת 2013)

סד'	חודש ושנה	ממוצע	1/13	2/13	3/14	4-5/13	6/13	8/12	9-10/12	11/12	12/12	12/12	ביקורים חוזרים
	מחוז		מרכז	דן - פ"ת	תל אביב	ירושלים	חיפה	ש"ש	דרום	צפון	בתי חולים		
	מספר בתי מרקחת שנסקרו	367	46	38	31	41	41	45	46	32	13	34	
	ממוצע למחוז	9.71	9.50	9.56	9.76	9.70	9.47	9.68	9.80	9.87	9.90	9.84	
23	איכות אריזה	9.7	9.6	9.4	9.6	9.7	9.7	9.4	9.7	9.9	10	9.9	
24	איכות אריזה	9.7	9.6	9.5	9.7	9.9	9.4	9.2	9.8	9.8	10	9.9	
25	פריטים פסיכטרופיים	9.5	8.9	8.3	9.5	9.7	10	9.8	9.6	10	10	9.3	
26	נהגים	9.5	9.3	8.3	9.9	8.7	9.5	9.9	10	10	10	10	
27	החזרות	9.5	8.9	9.5	9.9	9.9	7.8	9.7	9.9	9.9	9.9	9.7	
28	החזרות	9.5	8.8	9.5	9.9	9.9	7.8	9.6	9.9	9.8	9.9	9.6	
29	דרישות בלתי מתוכננות	9.4	8.4	8.7	9.3	9	9.9	9.6	9.7	9.8	10	9.6	
30	כללי	8.9	8.7	8.7	8.9	8.9	8.5	8.9	9	9.2	9	8.9	
31	דרישות מתוכננות	8.8	8.8	8.9	9	8.4	7.8	8.6	9	9.3	9.6	9.9	
32	דרישות מתוכננות	8.7	8.7	8.9	8.9	8.2	7.8	8.4	8.6	9.2	9.8	9.9	

שביעות רצון לקוחות (שירות לקוחות נייד)



סקר שביעות רצון לקוחות מינהל הספקה



מנהלי מחוזות ובתי החולים (N=11)

מנהלים אדמיניסטרטיביים במחוזות ובבתי החולים (N=16)

מנהלים לוגיסטיים במחוזות ובבתי החולים (N=18)

מנהלי כספים (N=9)

מנהלי רכש במחוזות ובבתי החולים (N=11)

אחיות לוגיסטיות במחוזות (N=6)

רוקחים מחוזיים ומנהלי שירותי רוקחות בבתי החולים (N=10)

רוקחים אחראיים בבתי המרקחת (N=144)

עובדי אגף הרכש (N= 25)

סה"כ - 250