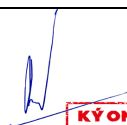


	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	1/2
Tên tài liệu/Title:	QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC				 020360002603

Chuẩn bị tài liệu / Document preparation

BẢN GỐC

	Họ và tên: Full Name:	Chức danh: Title:	Chữ ký: Signature:	Ngày: Date:
Người soạn: Prepared by:	Phan Thị Tường Trang	Chuyên viên Đào tạo		26/08/2024
Người kiểm tra: Reviewed by:	Phạm Việt Sơn	Giám đốc Tài chính		27/08/2024
	Lương Thị Hải	Dược sĩ phụ trách chuyên môn kiểm tra nhóm thẩm định nhà cung cấp huyết tương		27/08/2024
	Phan Minh Tâm	Phó phòng kho vận kiêm thủ kho huyết tương		26/08/2024
	Vũ Tú Anh	Trưởng phòng tài chính - kế toán		27/08/2024
	Lê Thị Như Yên	Nhân viên Tuyển dụng		27/08/2024
	Trần Thị Huyền	Sales admin Leader		27/08/2024
	Đào Kim Dung	Giám đốc kinh doanh chuỗi nhà thuốc - KV Hà Nội		27/08/2024
	Kim Nhật Trường	Giám đốc kinh doanh chuỗi nhà thuốc - KV Hồ Chí Minh		27/08/2024
	Nguyễn Thị Thùy Linh	Trợ lý Tổng giám đốc (Mảng xây dựng)		27/08/2024
Người duyệt: Approved by:	Ngô Đức Bình	Tổng giám đốc	 	27/08/2024

Quá trình soát xét / Revision history

Lần soát xét Revision No.	Ngày có hiệu lực Effective date	Chi tiết soát xét Revised details
01	11/06/2024	Ban hành lần đầu



	Mã số <i>Code</i>	Lần soát xét <i>Revision</i>	Ngày hiệu lực <i>Effective date</i>	Ngày soát xét lại <i>Next review</i>	Trang <i>Page</i>
	BLP-SOP-14	02		BẢN GỐC	2/2
Tên tài liệu/ <i>Title:</i>	QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC				 020360002603
02	27/08/2024	- Bổ sung phụ lục: P.02-BLP-SOP-14 Biên bản & tiêu chí kiểm tra đánh giá nhà thuốc (dành cho ban KTĐG nhà thuốc) - Điều chỉnh, sửa đổi nội dung cho phù hợp với thực tế - Bổ sung quyết định: Số 038-2024 QĐ-BIVID Quyết định thành lập ban kiểm tra đánh giá nhà thuốc			



	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	3/9
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC					

1. Mục đích/ Purpose

BẢN GỐC

- Quy trình kiểm tra giám sát nhằm mục đích làm căn cứ/cơ sở cho Ban KTGS thực hiện đúng quy trình. Đồng thời, đảm bảo cán bộ nhân viên chuỗi nhà thuốc và các phòng ban liên quan thực hiện đúng quy trình, quy định tránh gây thiệt hại/hậu quả cho công ty và góp phần tăng hiệu quả trong công việc. Và là cơ sở để Ban lãnh đạo kiểm soát các hoạt động tại chuỗi nhà thuốc.

2. Phạm vi áp dụng/ Scope

Áp dụng cho toàn bộ cán bộ/nhân viên chuỗi nhà thuốc trên toàn quốc và các phòng ban liên quan trong công ty.

3. Trách nhiệm/ Responsibility

a) Trách nhiệm và quyền hạn của Ban KTGS

Trách nhiệm

- Ban KTGS có trách nhiệm thực hiện kiểm tra theo dõi toàn bộ cán bộ/nhân viên chuỗi nhà thuốc: Kiểm tra mỗi ngày/tuần/tháng/quý/năm, kiểm tra theo định kỳ và đột suất.
- Đảm bảo thực hiện đúng quy trình, quy định KTGS, phát hiện kịp thời những vi phạm để có hướng xử lý, khắc phục và ngăn chặn những hành vi vi phạm.
- Đảm bảo kết quả của việc KTGS là chính xác, trung thực và minh bạch.
- Tổng hợp và báo cáo TGD về các vấn đề liên quan tới KTGS chuỗi nhà thuốc

Quyền hạn

- Ban KTGS có quyền yêu cầu cán bộ/nhân viên chuỗi nhà thuốc và các phòng ban liên quan báo cáo/giải trình/cung cấp tài liệu thông tin phục vụ cho việc KTGS (trừ những thông tin/tài liệu... bảo mật)
- Đánh giá việc thực hiện nội quy/quy định/quy trình của cán bộ/nhân viên chuỗi nhà thuốc
- Xử lý và đề xuất hướng xử lý các trường hợp vi phạm tại chuỗi nhà thuốc
- Đề xuất giải pháp khắc phục dựa trên kết quả kiểm tra đánh giá.

b) Trách nhiệm của cán bộ, nhân viên chuỗi nhà thuốc và các cá nhân/phòng ban liên quan

- Thực hiện đúng nội quy, quy định, quy trình mà công ty đề ra
- Phối hợp/hợp tác với Ban KTGS cung cấp thông tin/ tài liệu/chứng cứ/chứng từ... phục vụ cho việc KTGS khi cần (trừ những thông tin/tài liệu... bảo mật).
- Cung cấp thông tin cho Ban KTGS chính xác, trung thực.

	Mã số <i>Code</i>	Lần soát xét <i>Revision</i>	Ngày hiệu lực <i>Effective date</i>	Ngày soát xét lại <i>Next review</i>	Trang <i>Page</i>
	BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	4/9
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC					

- Báo cáo Ban KTGS theo quy định.

BẢN GỐC

4. Định nghĩa và thuật ngữ/ *Definition and terminology*

- TGD : Tổng Giám Đốc
- PB : Phòng ban
- BP : Bộ phận
- KTGS : Kiểm tra giám sát
- P.HCNS : Phòng hành chính nhân sự
- BP C&B : Bộ phận lương và chính sách
- CHT : Cửa hàng trưởng

5. Tài liệu tham chiếu/ *Reference*

- HRD-SOP-30 Quy định thực hiện kiểm tra giám sát
- Nội quy nhà thuốc.
- 12 Quy trình hoạt động nhà thuốc theo tiêu chuẩn GPP.
- Thông tư 46_2011_TT-BYT

6. Lưu đồ/ *Flow chart*



Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	5/9

Tên tài liệu/Title: **QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC**

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu/tài liệu liên quan
			BẢN GỐC
1	- Ban KTGS		B.01-HRD-SOP-30
2	- Ban KTGS - Cửa hàng trưởng - NV bán hàng		- P.01-BLP-SOP-14 Danh mục tiêu chí kiểm tra và mức xử lý - P.02-BLP-SOP-14 Biên bản & tiêu chí kiểm tra đánh giá nhà thuốc (dành cho ban KTĐG)
3	- Ban KTGS - Cửa hàng trưởng		P.01-BLP-SOP-14 P.02-BLP-SOP-14
4	- Ban KTGS		B.02-HRD-SOP-30 HRD-SOP-30 P.01-BLP-SOP-14 P.02-BLP-SOP-14
5	- TGĐ		B.02-HRD-SOP-30
6	- TGĐ - Ban KTGS - BP C&B		P.01-BLP-SOP-14 P.02-BLP-SOP-14 B.02-HRD-SOP-30
7	- Ban KTGS		P.01-BLP-SOP-14 P.02-BLP-SOP-14 B.02-HRD-SOP-30

	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	6/9
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC					

8	- Ban KTGS - BP C&B	Lưu hồ sơ ↓ Kết thúc	BẢN GỐC

7. Nội dung

7.1. Lên lịch thực hiện kiểm tra cửa hàng.

- Lên lịch kiểm tra thường niên hoặc đột xuất theo tình hình. Trong lịch đầy đủ các thông tin: thời gian kiểm tra, địa điểm kiểm tra, nội dung kiểm tra.... và các thông tin khác.
- Sử dụng biểu mẫu B.01-HRD-SOP-30 để lên lịch thực hiện kiểm tra.

7.2. Thực hiện kiểm tra

- KTGS qua camera lắp tại cửa hàng chuỗi nhà thuốc: quan sát không gian/hình ảnh, hành động/thao tác... của cán bộ/nhân viên đáp ứng đúng quy định/quy trình.
- KTGS thông qua hệ thống DMS: kiểm tra định vị vị trí của cán bộ/nhân viên tại cửa hàng đồng thời check in chấm công.
- **Hạng mục kiểm tra: (Theo check list những tiêu chí kiểm tra)**
 - Thực hiện nội quy/quy định
- Tuân thủ đầy đủ các nội quy/quy định nhà thuốc mà công ty đề ra
 - Thực hiện đúng các quy trình/ biểu mẫu trong quá trình làm việc
- Quy trình bán tư vấn sử dụng thuốc theo đơn
- Quy trình bán thuốc không theo đơn
- Quy trình bảo quản và theo dõi chất lượng
- Quy trình giải quyết đối với thuốc khiếu nại hoặc thu hồi
- Quy trình tư vấn và điều trị
- Quy trình kiểm kê hàng hóa
- Quy trình vệ sinh nhà thuốc
- Quy trình ghi chép nhiệt độ và độ ẩm
- Quy trình sắp xếp trưng bày

	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	7/9
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC					

- Quy trình quản lý quỹ tại nhà thuốc
- Các quy trình khác...
 - c) Thực hiện doanh số bán hàng
- Đảm bảo đạt chỉ tiêu cam kết
 - d) Thực hiện các báo cáo và hoàn các giao việc trên phần mềm
- Gửi báo cáo cho Ban KTGS đúng thời gian/nội dung quy định.
 - e) Thực hiện DMS
- Tuân thủ quy định và thực hiện DMS đầy đủ.

BẢN GỐC

7.3. Kết quả KTGS &

7.4. Xử lý vi phạm

- Trường hợp kiểm tra đạt tất cả các tiêu chí theo yêu cầu ➔ Ghi nhận đạt và lưu hồ sơ báo cáo.
 - Trường hợp phát hiện vi phạm thực hiện các tiêu chí:
 - o Xử lý vi phạm theo các mức độ trên check list đính kèm và theo các văn bản quy định khác của công ty.
 - o Các lỗi gây thiệt hại tài sản/vật chất/uy tín của nhà thuốc: Yêu cầu đền bù thiệt hại tương đương hoặc theo chỉ đạo của TGD tại thời điểm đó.
- ⇒ **Tiến hành lập biên bản kỷ luật ngay tại thời điểm phát hiện vi phạm. B.02-HRD-SOP-30**
- Đối với những trường hợp vi phạm mang tính nghiêm trọng, báo cáo xin ý kiến chỉ đạo Tổng Giám Đốc ngay tại thời điểm phát hiện sai phạm để xử lý kịp thời và ngăn chặn hành vi vi phạm.
 - Việc lập biên bản kỷ luật sẽ được lập theo 2 hình thức:
 - o Lập biên bản kỷ luật bản cứng (bản giấy) trực tiếp tại hiện trường ngay khi phát hiện vi phạm (áp dụng đối với Ban KTGS đi thị trường hoặc trường hợp phần mềm chưa được lập trình hoàn tất)
 - o Sau đó vào phần mềm thực hiện cập nhật, lập lại biên bản trên phần mềm. (Khi phần mềm đã được lập trình hoàn tất)

7.5. Xét duyệt

- Thứ 7 hàng tuần trước 11h00 (trong trường hợp nghỉ phép thì làm vào ngày thứ 6), phụ trách trưởng đoàn KTGS kết hợp Ban KTGS tổng hợp các biên bản kỷ luật, tổng hợp những trường hợp sai phạm, hình thức xử lý kỷ luật trình TGD xét duyệt. sử dụng biểu mẫu **B.03-HRD-SOP-30**

	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	8/9
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC					

- Trình duyệt online trên phần mềm ERP (trường hợp phần mềm chưa lập trình kịp theo yêu cầu thì lập bảng giấy trình TGD xét duyệt trực tiếp)
- Thực hiện báo cáo theo tuần và tổng hợp báo cáo theo tháng, sử dụng biểu mẫu **B.03-HRD-SOP-30**

BẢN GỐC

7.6. Thực hiện kỷ luật

- Sau khi TGD xét duyệt, chuyển BP C&B để thực hiện trừ vào lương KPI của tháng vi phạm kỷ luật.

7.7. Kiểm tra khắc phục

- Lên kế hoạch KTGS lần 2, lần 3 đối với những cửa hàng có những tiêu chí chưa hoàn thành để đánh giá tình trạng khắc phục.
- Nếu đã khắc phục theo cam kết thì đánh giá đạt và lưu hồ sơ.
- Nếu phát hiện vẫn chưa khắc phục, vẫn để tình trạng vi phạm tiếp tục xảy ra, tiếp tục lập biên bản kỷ luật lần 2, lần 3 cho đến khi nào khắc phục triệt để.
- Trong trường hợp phát hiện đã lập biên bản nhiều lần nhưng vẫn không khắc phục, báo cáo những trường hợp này lên Tổng Giám Đốc để xin ý kiến xử lý.

7.1. Lưu hồ sơ

- Ban KTGS Lưu hồ sơ bản copy để tiếp tục theo dõi trong quá trình đánh giá
- BP C&B lưu hồ sơ gốc để làm cơ sở đối chiếu trong trường hợp cần thiết.

8. Tài liệu đính kèm / Attachments

Mã số Code	Tên tài liệu đính kèm Attachments	Nơi lưu trữ Storage place		Thời gian lưu Storage time
		Bản gốc Original	Bản copy Copy	
HRD-SOP-30	Quy định thực hiện kiểm tra giám sát	Ban ISO	Ban KTGS	7 năm
B.01-HRD-SOP-30	Kế hoạch KTGS	Ban KTGS	-	7 năm
B.02-HRD-SOP-30	Biên bản xử lý vi phạm	Ban KTGS	BP C&B	7 năm
B.03-HRD-SOP-30	Báo cáo kết quả xử lý kỷ luật	BP C&B	Ban KTGS	7 năm
P.01-BLP-SOP-14	Danh mục các tiêu chí kiểm tra và mức xử lý	Ban KTGS	BP C&B	7 năm
P.02-BLP-SOP-14	Danh mục tiêu chí kiểm tra (dành cho ban KTĐG nhà thuốc)-ver 02	Ban ISO	Ban KTGS	7 năm
Số 038-2024 QĐ	BIVID Quyết định thành lập ban kiểm tra đánh giá nhà thuốc	Ban ISO	Ban KTGS	7 năm

	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-14	02	27/08/2024	27/08/2027	9/9
Tên tài liệu/Title:	QUY TRÌNH KIỂM TRA GIÁM SÁT CHUỖI NHÀ THUỐC				

BẢN GỐC

9. Hình thức lưu trữ/ *Storage of document*

Bản gốc được lưu trữ tại

Bản giấy/Paper file	Tập tin trên máy tính/On computer
Ban ISO/BLP-SOP-14	Z:\18.ISO BIVID'S HEALTHCARE GROUP\1.BLP\ 16.BLP-SOP-14 QUY TRÌNH KIEM TRA GIAM SAT CHUOI NHA THUOC