

# Wie digital sind unsere Apotheken?

## Kundenorientierte Digitalisierung von Apotheken in Mecklenburg-Vorpommern

---

Björn Baumann

Digitalisierung im Gesundheitswesen

## Ärzte verschreiben häufiger Gesundheitsapps

25. November 2022

Fast dreimal so häufig  
oder Tinnitus die Nutz  
einem wachsenden Markt.

Rats-Apotheke Leinfelden

## Ist das E-Rezept die Zukunft?

Christoph Kutzer 22.11.2022 - 09:16 Uhr

Digitalisierung belastet Praxen zusätzlich

des aktuellen Bürokratieindex

Politik

## Großes Digitalgesetz soll 2023 kommen

Mittwoch, 30. November 2022

Der Bundestag hat das Kran

Ärzeschaft

## Digitalisierung laut KBV in einer „Sackgasse“

Freitag, 2. Dezember 2022

[B1 bis B6]

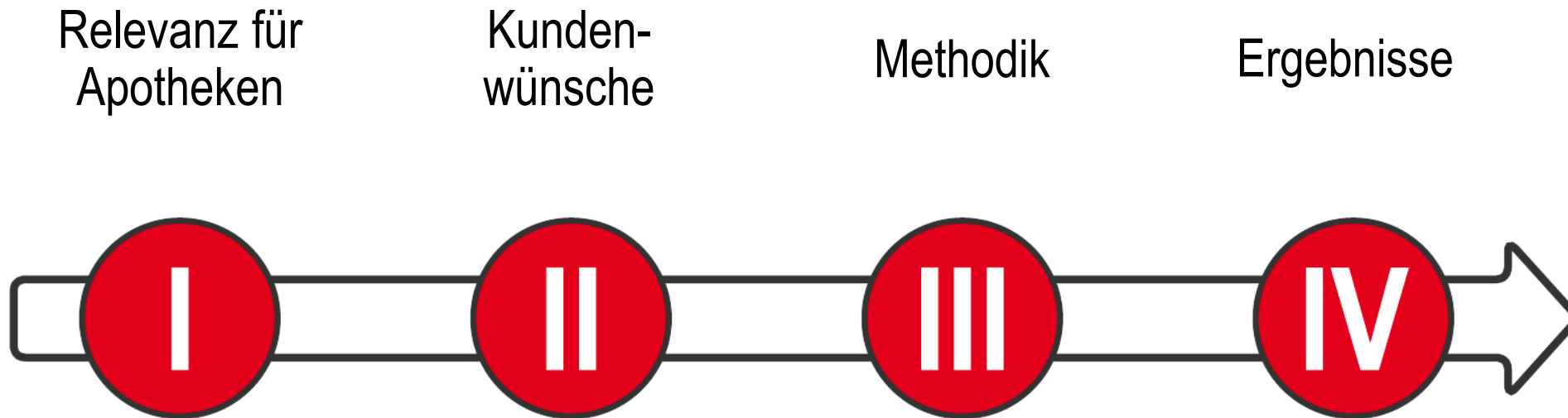
Wie digital sind unsere Apotheken? - für uns **Kunden**?

Unterscheiden sich Land- von Stadtapotheken?

(Welche Faktoren beeinflussen diesen Umstand?)

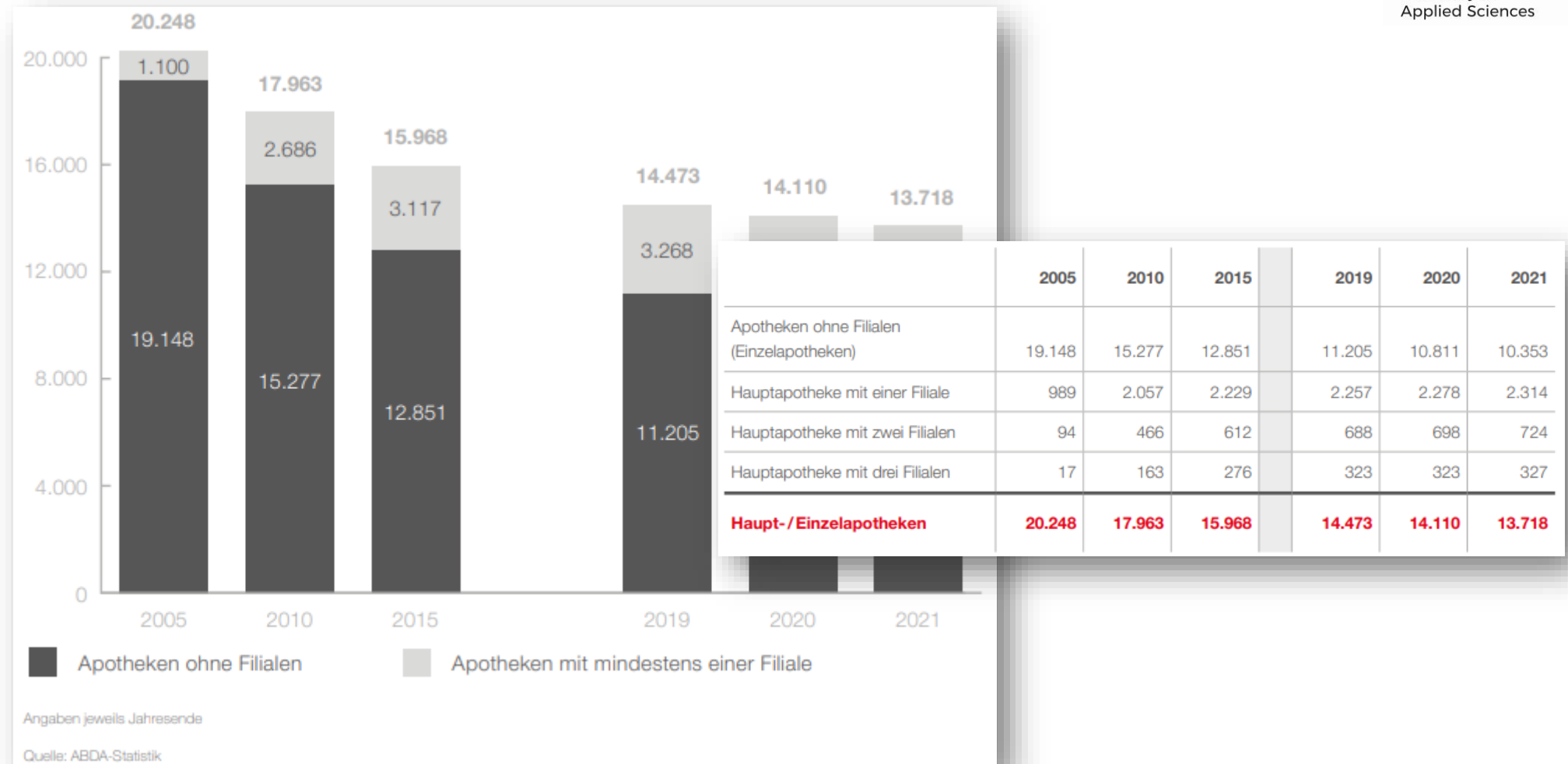
# Gliederung

---



# I. Relevanz für Apotheken

# Relevanz für Apotheken



[B7]

# Relevanz für Apotheken



SHOP APOTHEKE  
EUROPE

DocMorris  
Apotheke

dm

amazon

## II. Kundenwünsche



# Kundenwünsche



[B13]

[B14]



Kunden brauchen keine Neuausrichtung der Apotheke

Zusatzleistungen

werden nicht als Kernkompetenz  
der Apotheke wahrgenommen

**Kunden schätzen die persönliche und  
therapiebezogene Beratung**



[B15]

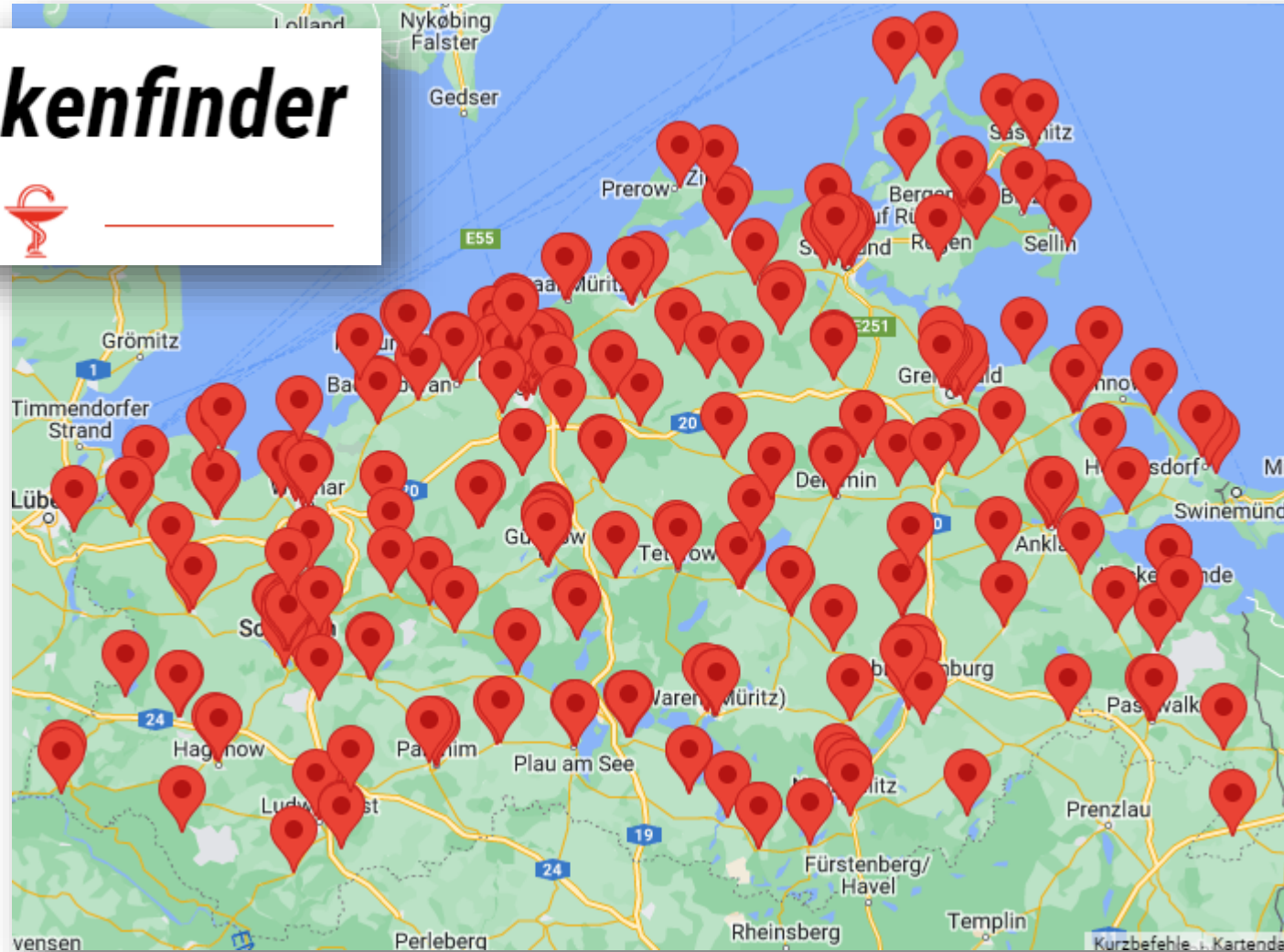
# III. Methodik

- Hintergrundprozesse schlecht für den Kunden einsehbar
  - Lösung: web-basierte Methode
  - Beurteilung von digitalen Angeboten (aus Kundensicht)
- = Identifikationen von Apotheken im MV
- = aufstellen eines Funktionsindex mit typischen digitalen Funktionen / Leistungen

## Apothekenfinder



[B16]

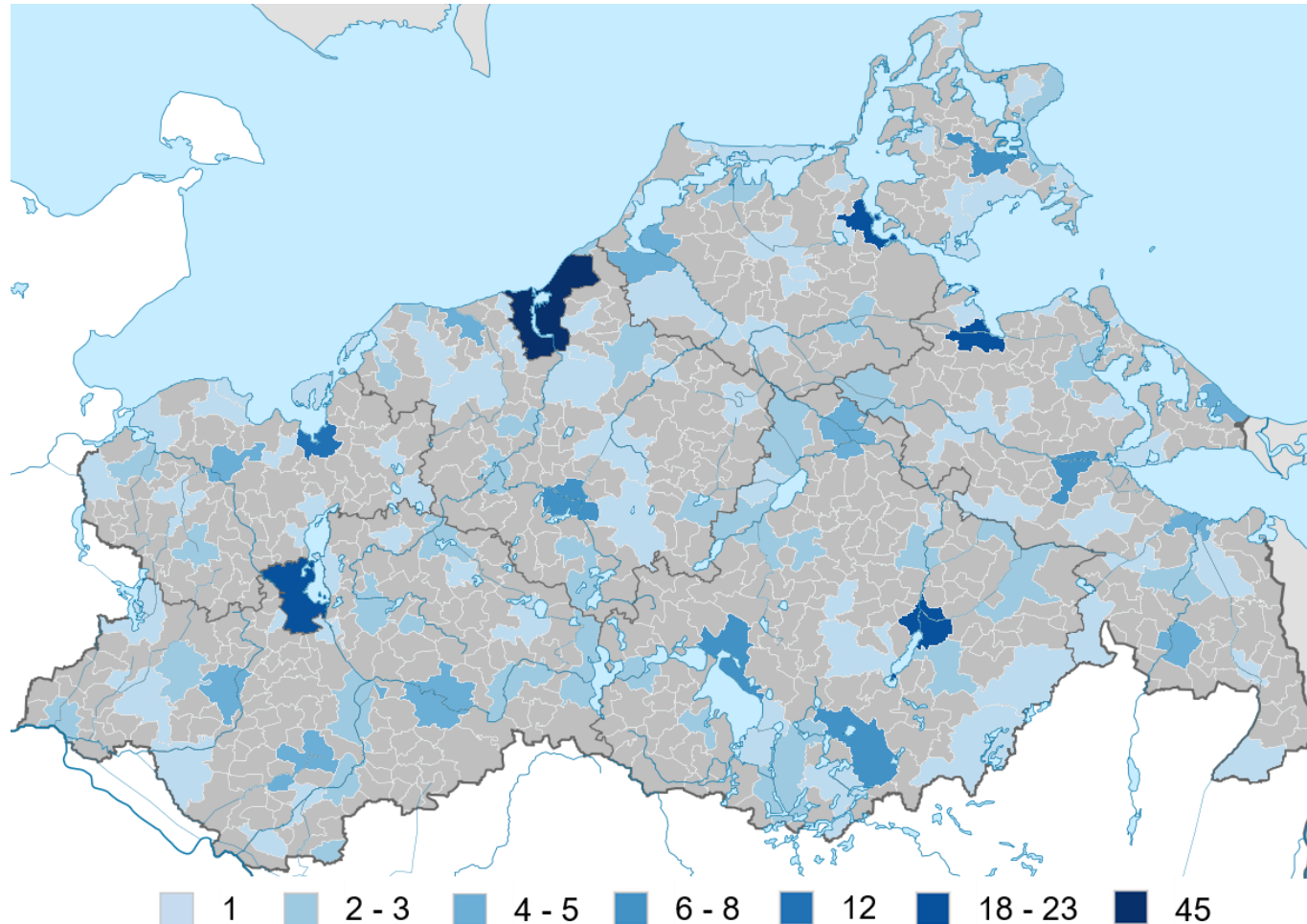


- Zeitrahmen von 5 bis 8 Minuten pro Evaluation
  - 1) Verweis auf dem Kartendienst Google Maps
  - 2) Eine eigene Apothekenwebseite
  - 3) Verweis auf eine (Apotheken-)App
  - 4) Verweis auf einen Online Shop
  - 5) Click & Collect
  - 6) Foto & Bestellen
  - 7) Online Videoberatung
  - 8) Verweis auf digitale Impfausweise
  - 9) Verweis auf digitale Rezepte
  - 10) Präsenz auf Social Media

---  
Evaluation sowohl rein  
digitaler Angebote als auch  
digitalisierter Prozesse vor Ort  
---

# IV. Ergebnisse

# Apothekenversorgung in MV

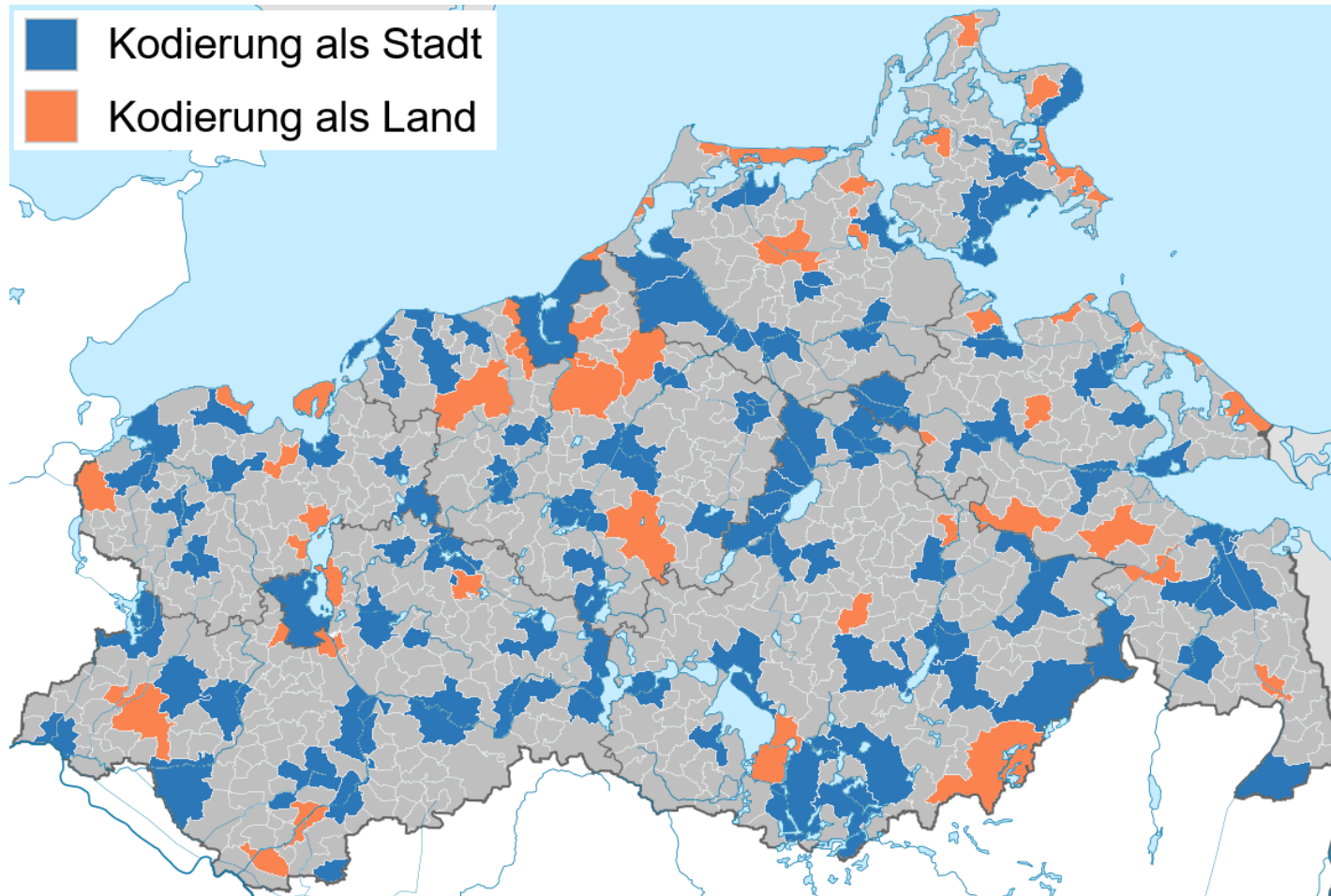


371 Apotheken  
133 Gemeinden

HRO	45
SN	23
NB	19
HGW	18
HST	18
HWI	12

(eigene Darstellung auf Kartenbasis von NordNordWest 2020)

# Stadt-Land-Kodierung



371 Apotheken  
133 Gemeinden

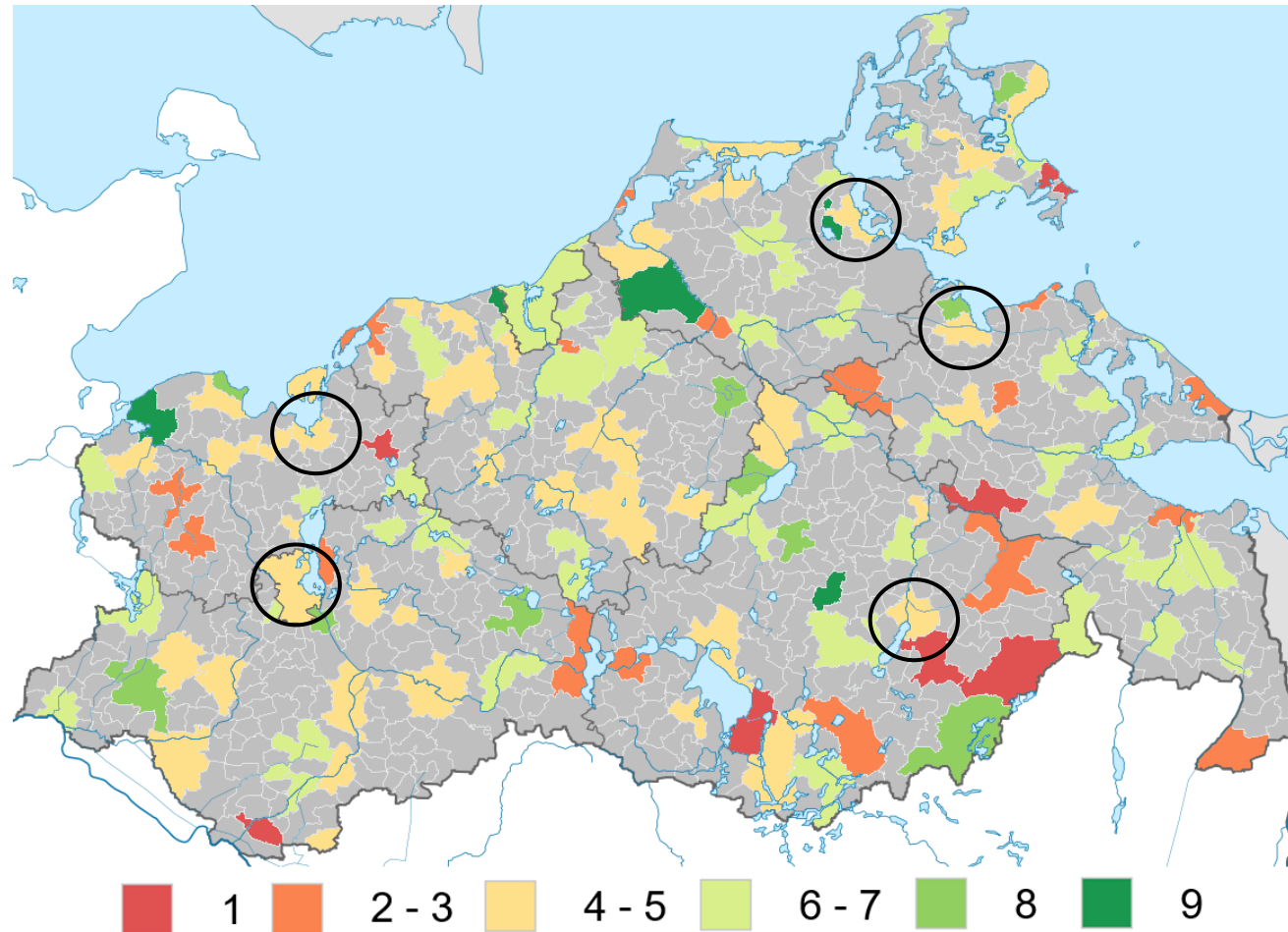
50 ländlich  
83 städtisch

56 Landapotheken  
315 Stadtapotheken

(eigene Darstellung auf Kartenbasis von NordNordWest 2020)



# Funktionsindex



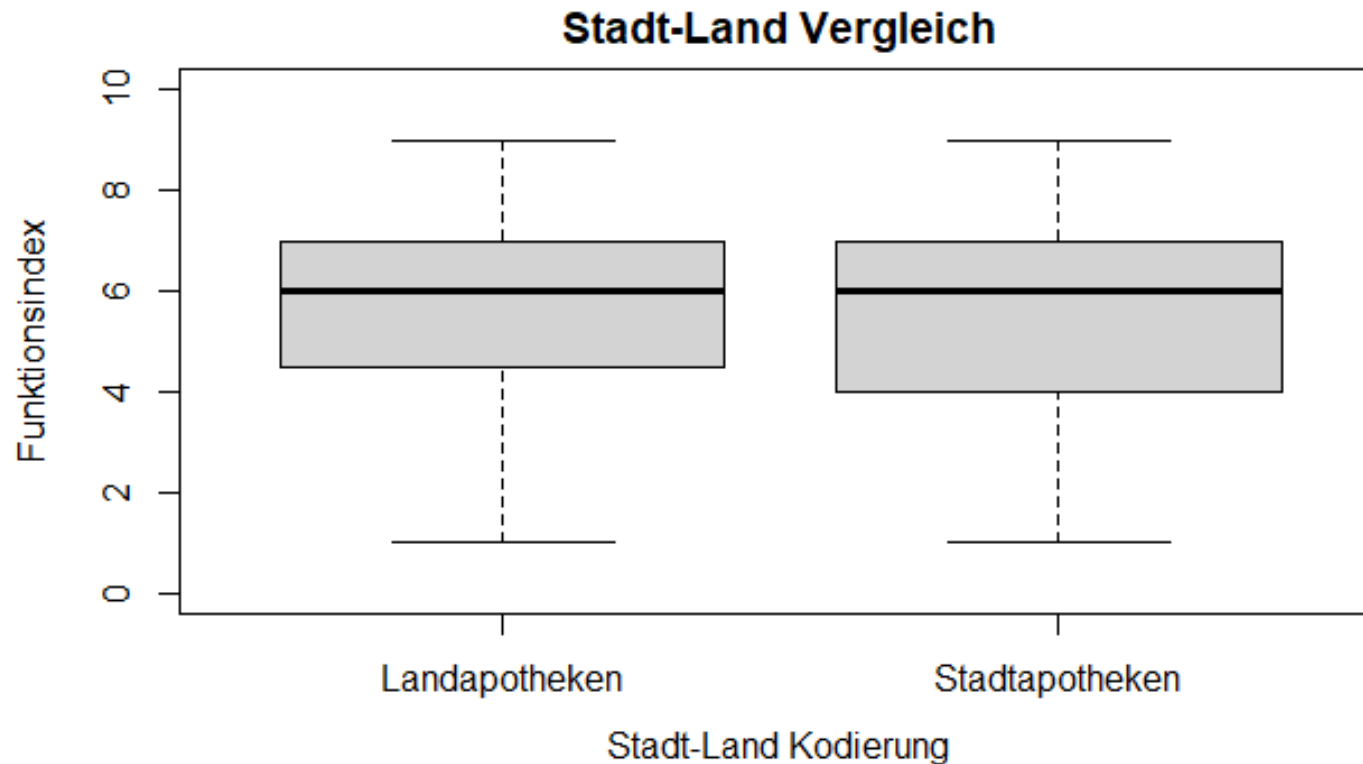
371 Apotheken  
133 Gemeinden

50 ländlich  
83 städtisch

56 Landapotheken  
315 Stadtapotheken

(eigene Darstellung auf Kartenbasis von NordNordWest 2020)

# Stadt-Land Vergleich



Ø 5.391

gemeindeakkumuliert

Land 5.45

Stadt 5.39

getrennt nach Apotheke

Land 5.41

Stadt 5.387

(eigene Darstellung)

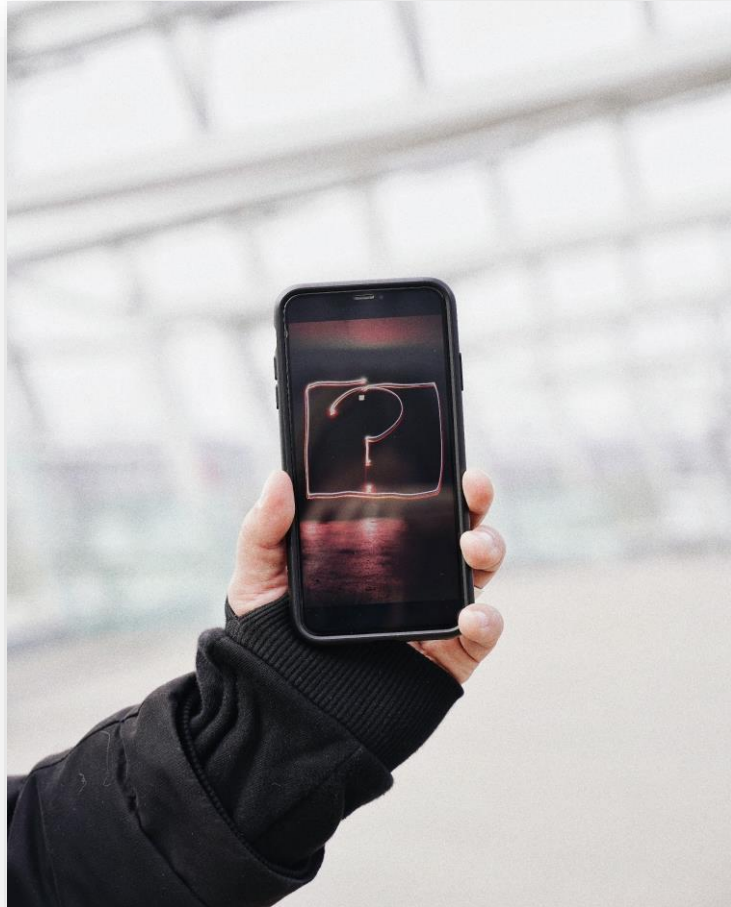
# Funktionen im Detail

Vorkommen		Google-Maps	Eigene Website	App	Online Shop	Click & Collect
Absolut	Land	56	48	28	27	44
	Stadt	315	273	144	133	242
Prozentual	Land	100%	85.71%	50%	48.21%	78.57%
	Stadt	100%	86.67%	45.71%	42.22%	76.83%
Summe		371	321	172	160	286
		100%	86.52%	46.36%	43.13%	77.09%

Vorkommen		Online Beratung	Foto & Bestellen	Impfausweis	Digitale Rezepte	Social Media
Absolut	Land	1	43	8	27	21
	Stadt	3	226	59	135	167
Prozentual	Land	1.79%	76.79%	14.29%	48.21%	37.50%
	Stadt	0.95%	71.75%	18.73%	42.86%	53.02%
Summe		4	269	67	162	188
		1.08%	72.51%	18.06%	43.67%	50.67%

(eigene Darstellung)

# Mögliche Gründe für fehlende Funktionen



[B17]

- 1) fehlende Expertise
- 2) strenge Regularien
- 3) schlechte Infrastruktur
- 4) Überalterung

# Zusammenfassung

---

- 1) viele Apotheken unterhalten eine Internetpräsenz
  - etablierte Funktionen unterstützen vorwiegend Medikamentenausgabe
  - Angebot an Apps, Online Shops und Videoberatung ist ausbaufähig
  
- 2) kaum Unterschiede zwischen Land- und Stadtapotheken
  
- 3) weitere Klärung von Hindernissen für die Digitalisierung nötig

# Bildquellen

---

- [B1] Koch, M-C. (2022). *KHPfIEG: Bundestag billigt Gesetz für mehr Digitalisierung im Gesundheitswesen*. heise.de. <https://www.heise.de/news/Bundestag-billigt-Gesetz-fuer-mehr-Digitalisierung-im-Gesundheitswesen-7364241.html> Zugriff: 04.12.22
- [B2] ZEIT ONLINE (2022). *Ärzte verschreiben häufiger Gesundheitsapps*. zeit.de <https://www.zeit.de/gesundheit/2022-11/gesundheitsapps-mckinsey-digitalisierung-gesundheitswesen-verordnungen> Zugriff: 04.12.22
- [B3] Ärzteblatt (2022). *Großes Digitalgesetz soll 2023 kommen*. aerzteblatt.de. <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/139267/Grosses-Digitalgesetz-soll-2023-kommen> Zugriff: 04.12.22
- [B4] Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (2022). *Digitalisierung belastet Praxen zusätzlich*. kvbawue.de. <https://www.kvbawue.de/kvbw/aktuelles/news-artikel/digitalisierung-belastet-praxen-zusaetzlich> zugriff: 04.12.22
- [B5] Ärzteblatt (2022). *Digitalisierung laut KBV in einer „Sackgasse“*. aerzteblatt.de. <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/139341/Digitalisierung-laut-KBV-in-einer-Sackgasse> Zugriff: 04.12.22
- [B6] Kutzer, C. (2022). *Ist das E-Rezept die Zukunft?*. stuttgarter-nachrichten.de. <https://www.stuttgarter-nachrichten.de/inhalt.rats-apotheke-leinfeld-ist-das-e-rezept-die-zukunft.19f091e1-1bcb-4ea6-863b-93c05f33fb04.html> Zugriff: 04.12.22
- [B7] ABDA. (2022). *Die Apotheke: Zahlen, Daten, Fakten 2022* (Broschüre).
- [B8] Kindel Media (2021). pexels.com. <https://www.pexels.com/de-de/foto/hande-arbeit-box-paket-6868618/> Zugriff: 04.12.22
- [B9] Shop Apotheke (2016). *Europe Logo*. wikipedia.org. <https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:SHOP-APOTHEKE-EUROPE.svg> Zugriff: 04.12.22

# Bildquellen

---

- [B10] DocMorris (2020). *Markenbild*. wikipedia.org.  
[https://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:DocMorris\\_Logo\\_11.2020.svg](https://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:DocMorris_Logo_11.2020.svg) Zugriff: 04.12.22
- [B11] dm-drogerie markt (2000). wikipedia.org.  
[https://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:Dm\\_Logo.svg](https://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:Dm_Logo.svg) Zugriff: 04.12.22
- [B12] Amazon (2016). *Corporate Logo*. wikipedia.org.  
[https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Amazon\\_logo.svg](https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Amazon_logo.svg) Zugriff: 04.12.22
- [B13] Danilyuk, P. (2021). pexels.com.  
<https://www.pexels.com/de-de/foto/arzt-blutdruck-hypertonie-kardiovaskular-7108344/> Zugriff: 04.12.22
- [B14] Barbhuiya, T. (2021). pexels.com.  
<https://www.pexels.com/de-de/foto/lebensmittel-gesund-abendessen-mittagessen-8588647/> Zugriff: 04.12.22
- [B15] Grabowska, K. (2020). pexels.com.  
<https://www.pexels.com/de-de/foto/hande-festhalten-medizinisch-behandlung-4047011/> Zugriff: 04.12.22
- [B16] Apothekerverband Mecklenburg-Vorpommern e.V. (2022). *Apothekenfinder*.  
<https://www.apothekerverband-mecklenburg-vorpommern.de/Apothekenfinder.html>. Zugriff: 04.12.22
- [B17] Bohovyk, O. (2020). pexels.com.  
<https://www.pexels.com/de-de/foto/person-halt-schwarzes-iphone-3883857/> Zugriff: 04.12.22

# Literaturquellen

- ABDA. (2021). *Die Apotheke: Zahlen, Daten, Fakten 2021* (Broschüre).
- ABDA. (2022). *Die Apotheke: Zahlen, Daten, Fakten 2022* (Broschüre).
- Apothekerverband Mecklenburg-Vorpommern e.V. (2022). Apothekenfinder. <https://www.apothekerverband-mecklenburg-vorpommern.de/Apothekenfinder.html>. Zugegriffen: 22. Mai 2022
- Augurzky, B., Emde, A., Kuske, V., Lemm, M., & Wrobel, M. (2021). Zukunft der medizinischen Versorgung in Mecklenburg-Vorpommern, 120.
- Baierlein, J. (2017). Grad der Digitalisierung im Gesundheitswesen im Branchenvergleich – Hinderungsgründe und Chancen. In M. A. Pfannstiel, P. Da-Cruz, & H. Mehlich (Hrsg.), *Digitale Transformation von Dienstleistungen im Gesundheitswesen II: Impulse für das Management* (S. 1–11). Wiesbaden: Springer Fachmedien. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-12393-2\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-658-12393-2_1)
- Behne, A., Fitte, C., & Teuteberg, D. F. (2019). *Apothekenstudie der Universität Osnabrück im Rahmen des Projektes Apotheke 2.0* (S. 16). Universität Osnabrück.
- Behne, A., Fitte, C., & Teuteberg, D. F. (2020). *Kundenbefragung in Apotheken 2020 im Rahmen des Projektes Apotheke 2.0 an der Universität Osnabrück* (S. 22). Universität Osnabrück.
- Bundesministerium für Digitales und Verkehr. (2021). *Bericht zum Breitbandatlas Teil 1: Ergebnisse* (S. 74).
- Endter, C., Hagen, C., & Berner, F. (2020). Ältere Menschen und ihre Nutzung des Internets. Folgerungen für die Corona-Krise, 11.
- Etezadzadeh, C. (2015). Digitalisierung. In C. Etezadzadeh (Hrsg.), *Smart City – Stadt der Zukunft? Die Smart City 2.0 als lebenswerte Stadt und Zukunftsmarkt* (S. 39–47). Wiesbaden: Springer Fachmedien. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-09795-0\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-658-09795-0_6)
- Ex, P., & Amelung, V. E. (2018). Auf und Ab: Der politische Wille zur Stärkung der Digitalisierung im Gesundheitswesen. *Gesundheits- und Sozialpolitik*, 72(2), 26–30. <https://doi.org/10.5771/1611-5821-2018-2-26>
- Fitte, C. (2021). Soziotechnische Implikationen der Digitalisierung im Gesundheitswesen – Eine Stakeholder-orientierte Analyse, 68.
- Fitte, C., & Teuteberg, F. (2019). Ein Rezept für die Apotheke 2.0: Wie Informations- und Kommunikationstechnologie die intersektorale Zusammenarbeit in der Gesundheitsversorgung stärken kann. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 56(1), 223–240. <https://doi.org/10.1365/s40702-018-00485-3>
- Gellert, F. J., & Haller, S. (2021). Implikation der Digitalisierung auf ältere Mitarbeiter/-innen. In H. Tirrel, L. Winnen, & R. Lanwehr (Hrsg.), *Digitales Human Resource Management: Aktuelle Forschungserkenntnisse, Trends und Anwendungsbeispiele* (S. 103–115). Wiesbaden: Springer Fachmedien. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-35590-6\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-658-35590-6_7)
- Harwardt, M. (2020). Digitalisierung in Deutschland – Der aktuelle Stand. In M. Harwardt, P. F.-J. Niemann, A. M. Schmutte, & A. Steuernagel (Hrsg.), *Führen und Managen in der digitalen Transformation: Trends, Best Practices und Herausforderungen* (S. 17–34). Wiesbaden: Springer Fachmedien. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-28670-5\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-658-28670-5_2)
- Harwardt, M., & Schmutte, A. M. (2020). Die Welt verändert sich rapide – „Industrie 4.0“ und die digitale Transformation. In M. Harwardt, P. F.-J. Niemann, A. M. Schmutte, & A. Steuernagel (Hrsg.), *Führen und Managen in der digitalen Transformation: Trends, Best Practices und Herausforderungen* (S. 3–15). Wiesbaden: Springer Fachmedien. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-28670-5\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-658-28670-5_1)
- Kind, S. (2018). *Zukunft der Apotheken*. Institut für Technikfolgenabschätzung und Systemanalyse (ITAS). <https://doi.org/10.5445/IR/1000133909>
- Kofler, T. (2018). *Das digitale Unternehmen*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-57617-5>



# Literaturquellen

- Kuhn, M. (2009). Anpassung regionaler medizinischer Versorgung im demographischen Wandel in Mecklenburg-Vorpommern, 82.
- Neumeier, S. (Hrsg.). (2013). *Modellierung der Erreichbarkeit öffentlicher Apotheken*. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.161329>
- Nold, S. (2020). Digitale Kommunikation am Beispiel Apothekenmarkt. In M. A. Pfannstiel, P. Da-Cruz, & E. Rederer (Hrsg.), *Digitale Transformation von Dienstleistungen im Gesundheitswesen VII: Impulse für die Pharmaindustrie* (S. 119–131). Wiesbaden: Springer Fachmedien. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-26670-7\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-658-26670-7_7)
- NordNordWest. (2020, April 5). Lage der Gemeinden in Mecklenburg-Vorpommern, Deutschland, Stand: 26. Mai 2019. In *Wikipedia*. [https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Liste\\_der\\_St%C3%A4dte\\_und\\_Gemeinden\\_in\\_Mecklenburg-Vorpommern&oldid=216054345](https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Liste_der_St%C3%A4dte_und_Gemeinden_in_Mecklenburg-Vorpommern&oldid=216054345). Zugegriffen: 7. Juni 2022
- Pudimat, A. (2021, Dezember 2). Schreiben des Apothekerverbandes Mecklenburg-Vorpommern.
- Regierung MV. (2020). *Zwischenstand des Breitbandausbaus in Mecklenburg-Vorpommern* (Präsentation). <https://www.regierung-mv.de/serviceassistent/download?id=1627792>. Zugegriffen: 17. Mai 2022
- Scholz, R., Rößger, F., Kreft, D., Steinberg, J., & Doblhammer-Reiter, G. (2010). Bevölkerungsprognose für Mecklenburg-Vorpommern auf Kreisebene bis zum Jahr 2030, 30.
- Schüz, B., & Urban, M. (2020). Unerwünschte Effekte digitaler Gesundheitstechnologien: Eine Public-Health-Perspektive. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 63(2), 192–198. <https://doi.org/10.1007/s00103-019-03088-5>
- Statistisches Amt MV. (2021). Bevölkerungsstand der Kreise, Ämter und Gemeinden in Mecklenburg-Vorpommern.
- Strumann, C., Möller, B., & Steinhäuser, J. (2021). Einschätzungen zum elektronischen Rezept – eine Querschnittstudie unter Apothekern in Deutschland. *Das Gesundheitswesen*, a-1498-1816. <https://doi.org/10.1055/a-1498-1816>
- Thanner, M., Thomas, D., Nagel, E., & Loss, J. (2012). Prozessoptimierung in der Apotheke: Der Kunde im Fokus. *Professional Process : Zeitschrift für modernes Prozessmanagement im Gesundheitswesen*, 5(1), 12–15.
- Thordsen, T., Murawski, M., & Bick, M. (2020). How to Measure Digitalization? A Critical Evaluation of Digital Maturity Models. *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology*, 12066, 358–369. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-44999-5\\_30](https://doi.org/10.1007/978-3-030-44999-5_30)
- Urbanek, M. (2021). Das E-Rezept kommt - die Routine geht. *gynäkologie + geburtshilfe*, 26(4), 58–59. <https://doi.org/10.1007/s15013-021-4140-z>
- Volland, D., & Eurich, M. (2014). ICT-enabled Value Creation in Community Pharmacies: An Applied Design Science Research Approach.
- Wolf, T., & Strohschen, J.-H. (2018). Digitalisierung: Definition und Reife. *Informatik-Spektrum*, 41(1), 56–64. <https://doi.org/10.1007/s00287-017-1084-8>
- Zwier, S. (2017). "Click for Closer Care": A Content Analysis of Community Pharmacy Websites in Four Countries. *Journal of Medical Internet Research*, 19(6), e205. <https://doi.org/10.2196/jmir.6899>