

Website- Checkliste für Apotheken

Branchenspezifische Checkliste für Versorgung, digitale Services und lokale Auffindbarkeit



Website-Checkliste für Apotheken

Eine Apothekenwebsite muss aktuelle Versorgungsinformationen, persönliche Beratung und digitale Services zuverlässig zusammenführen. Diese Checkliste hilft, Öffnungszeiten, E-Rezept, Vorbestellung, Botendienst und Beratungsangebote verständlich und rechtssicher zu kommunizieren.

So nutzen Sie die Checkliste

Prüfen Sie jeden Punkt aus Sicht Ihrer Kunden. Markieren Sie offene Punkte und priorisieren Sie anschließend die Maßnahmen, die Verständlichkeit, Vertrauen, Sichtbarkeit oder Anfragen am stärksten beeinflussen.

01 Profil und Versorgungsangebot

- ☐ Standort, Öffnungszeiten und Kontaktdaten sind sofort sichtbar und eindeutig.
- ☐ Beratungsschwerpunkte und besondere Versorgungsleistungen werden sachlich beschrieben.
- ☐ Filialen oder Partnerapotheken sind klar voneinander abgegrenzt.
- ☐ Zielgruppen wie Familien, Pflegeeinrichtungen oder chronisch Erkrankte finden passende Informationen.
- ☐ Das Profil betont persönliche Beratung und Versorgung statt austauschbarer Produktwerbung.
- ☐ Alle beworbenen Leistungen sind am jeweiligen Standort tatsächlich verfügbar.

02 E-Rezept, Vorbestellung und Abholung

- ☐ Der Weg vom E-Rezept bis zur Abholung oder Lieferung wird Schritt für Schritt erklärt.
- ☐ Vorbestellung, Reservierung und verbindlicher Kauf werden sprachlich sauber unterschieden.
- ☐ Patienten erfahren, welche Angaben oder Dokumente für die Bearbeitung erforderlich sind.
- ☐ Verfügbarkeit und Rückmeldung werden realistisch beschrieben, ohne sofortige Lieferung pauschal zu versprechen.
- ☐ Digitale Kontaktwege funktionieren mobil und führen eindeutig zur richtigen Apotheke.
- ☐ Nach der Übermittlung erhalten Nutzer eine klare Bestätigung und Information zum weiteren Ablauf.

03 Botendienst und Erreichbarkeit

- ☐ Liefergebiet, Voraussetzungen, mögliche Kosten und Zeitfenster sind transparent dargestellt.
- ☐ Botendienst und Versandhandel werden nicht miteinander verwechselt.
- ☐ Notdienstinformationen verweisen auf aktuelle verlässliche Quellen.
- ☐ Feiertags- und Sonderöffnungszeiten werden rechtzeitig aktualisiert.
- ☐ Telefonische Beratung und Rückrufmöglichkeiten sind mit realistischen Zeiten angegeben.
- ☐ Bei dringenden medizinischen Situationen wird auf geeignete Versorgungswege hingewiesen.

04 Beratung und Gesundheitsinformationen

- ☐ Beratungsleistungen werden verständlich erklärt, ohne individuelle Therapieentscheidungen vorwegzunehmen.
- ☐ Gesundheitsartikel nennen Quellen, Prüfdatum und verantwortliche fachliche Prüfung.

- ☐ Arzneimittelbezogene Aussagen beachten die besonderen Werbevorgaben.
- ☐ Nutzen und Grenzen von Tests, Messungen oder pharmazeutischen Dienstleistungen werden ausgewogen dargestellt.
- ☐ Selbstmedikation wird nicht durch vereinfachte Diagnoseversprechen gefördert.
- ☐ Die Website verweist bei geeigneten Themen ausdrücklich auf persönliche Beratung oder ärztliche Abklärung.

05 Team, Vertrauen und Service

- ☐ Apothekerinnen, Apotheker und Team werden mit Rolle und relevanten Schwerpunkten vorgestellt.
- ☐ Echte Fotos vermitteln Nähe, Diskretion und Orientierung vor Ort.
- ☐ Sprachkenntnisse und besondere Beratungskompetenzen werden nur realistisch angegeben.
- ☐ Bewertungen werden professionell beantwortet, ohne Gesundheitsdaten offenzulegen.
- ☐ Kooperationen mit Pflege, Ärzten oder Hilfsmittelpartnern werden transparent eingeordnet.
- ☐ Qualitäts- und Sicherheitsprozesse werden verständlich, aber nicht übertrieben beworben.

06 Lokale Sichtbarkeit

- ☐ Name, Adresse, Telefonnummer und Öffnungszeiten sind auf allen Plattformen konsistent.
- ☐ Google-Unternehmensprofil und Apothekenverzeichnisse werden aktiv gepflegt.
- ☐ Leistungen, Botendienst und Beratungsangebote sind natürlich mit dem Standort verknüpft.
- ☐ Saisonale Inhalte werden rechtzeitig veröffentlicht und nach Ablauf entfernt.
- ☐ Jede Filiale besitzt eindeutige individuelle Informationen und Kontaktwege.
- ☐ Lokale Inhalte helfen Nutzern konkret und bestehen nicht aus reinen Ortslisten.

07 Datenschutz und digitale Sicherheit

- ☐ E-Rezepte, Vorbestellungen und Gesundheitsdaten werden ausschließlich über geeignete sichere Systeme verarbeitet.
- ☐ Allgemeine Kontaktformulare fragen keine unnötigen medizinischen Informationen ab.
- ☐ Datenschutzhinweise erklären eingesetzte Plattformen und Dienstleister verständlich.
- ☐ Zugriffe auf Bestellungen, Nachrichten und Websiteverwaltung sind nach Rollen beschränkt.
- ☐ Tracking und Marketingtechnologien werden besonders zurückhaltend eingesetzt.
- ☐ Löschfristen und Zuständigkeiten für digitale Anfragen sind intern geregelt.

08 Technik und laufender Betrieb

- ☐ Öffnungszeiten, Notdienst, Kontakt und E-Rezept-Funktionen werden regelmäßig getestet.
- ☐ Die Website bleibt auch bei kurzfristigen Änderungen schnell aktualisierbar.
- ☐ Mobile Nutzung ist für ältere und wenig technikaffine Menschen verständlich.
- ☐ Backups, Updates, Sicherheitsmaßnahmen und Wiederherstellung sind dokumentiert.
- ☐ Veraltete Aktionen, Leistungen und Produktinformationen werden konsequent entfernt.
- ☐ Externe Systeme werden überwacht und Ausfälle mit klaren Alternativwegen kommuniziert.

Ihre Auswertung

Wählen Sie die drei Maßnahmen mit dem größten Hebel. Formulieren Sie jeweils eine konkrete Aufgabe, eine verantwortliche Person und einen realistischen Termin.

1. Priorität

2. Priorität

3. Priorität

Digitale Services müssen genauso verlässlich sein wie die Offizin

Eine gute Apothekenwebsite schafft Orientierung in einer sensiblen Versorgungssituation. Sie verbindet persönliche Beratung mit sicheren digitalen Wegen und hält alle Informationen konsequent aktuell.

Die Checkliste ersetzt keine apotheken-, heilmittelwerbe-, datenschutz- oder wettbewerbsrechtliche Beratung. Arzneimittelwerbung und digitale Versorgungsprozesse sollten fachkundig geprüft werden.

Orientierung und weiterführende Quellen

Gesetze im Internet: § 20 Apothekenbetriebsordnung - Information und Beratung

Gesetze im Internet: Heilmittelwerbegesetz

ABDA: Rezeptsammelstellen und Botendienste