

Pressemeldung

Freies WLAN gegen lang empfundene Wartezeiten

München, 21. Februar 2020. Das Warten beim Arzt hat Tradition, muss aber nicht zwangsläufig zu Unmut bei Patienten führen. Weil die Verfügbarkeit von Patienten-WLAN im Wartezimmer signifikant die Zufriedenheit von Patienten steigern kann, setzen immer mehr Praxen und Krankenhäuser auf professionelle Hotspots. „WLAN ist heute mindestens genauso wichtig wie früher der Lesezirkel. Patienten kalkulieren die Wartezeit beim Arztbesuch mit ein, wollen diese aber nutzen, um ihren Bedürfnissen nachzugehen - und nicht eine Handvoll Magazine zu lesen, die ihnen vorgelegt werden. Auf dem Smartphone können sie die Zeit nach ihren eigenen Vorstellungen nutzen. Dafür braucht es aber eine schnelle Internetverbindung im Wartezimmer“, erklärt Felix Schönfelder, Gründer und Geschäftsführer von Socialwave. Ein weiterer Vorteil eines professionellen Patienten-WLAN-Netzes sind Rechts- und Datenschutzsicherheit im Sinne der DSGVO.

Wartefrust kann zu schlechten Bewertungen führen

Der Einfluss von Arzt-Bewertungsportalen veranlasst Praxisinhaber, sich auf die Perspektive der Patienten einzulassen. Denn: Enttäuschte Patienten tendieren Umfragen zufolge eher dazu, eine Bewertung zu hinterlassen als zufriedene. Gerade weil es bei den Bewertungen oft weniger um die Professionalität der Behandlung geht, sondern um das empfundene Drumherum, verhaseln unzufriedene Patienten immer öfter den digitalen Leumund engagierter Ärzte. Oder anders gesagt: Der Punktabzug bei den Noten für aus Gesundheitssicht weniger wichtige Leistungen und Services rückt die eigentlichen Leistungen des Arztes in ein schlechtes Licht.

Wer sicherstellen möchte, dass sich die Wartezeit nicht aufs Gemüt der Patienten schlägt, kann Socialwave zufolge durch Patienten-WLAN Abhilfe schaffen. „Bewertungen sind selten objektiv, sondern geben häufig den Gemütszustand der Bewertenden wieder. Auf Bewertungsplattformen sind es vor allem entweder sehr gute oder sehr schlechte Erfahrungen, die zu Bewertungen führen. Arztbesucher, denen die Wartezeit wegen

Langeweile oder einem akuten Leid wie eine Ewigkeit vorkommt, neigen dazu, alle weiteren Aspekte kritischer zu beurteilen als jene, die diese Zeitspanne zumindest subjektiv sinnvoll nutzen konnten“, sagt Schönfelder. Einer Auswertung von Jameda zufolge verbringt jeder dritte Patient über 30 Minuten im Wartezimmer. Jeder Zehnte wartet zwischen 45 und 60 Minuten und noch einmal jeder Zehnte muss mehr als eine Stunde im Warteraum ausharren.

Schönfelder bezeichnet WLAN als „Wartezeitverkürzer“. „Für Patienten, die eine Stunde damit verbracht haben, ihre Lieblingsserie zu schauen, mit Freunden und Familie zu chatten oder der Arbeit nachzugehen, vergeht die Zeit schneller“, erklärt Schönfelder.

Datenbremse Praxisräume

Während sich die Erwartungshaltung an die digitale Infrastruktur in Praxisräumen weiter erhöht, bleibt die tatsächliche digitale Erreichbarkeit in deutschen Praxen weit dahinter zurück. Ein Problem stellt der Netzausbau in Deutschland dar, der vor allem im ländlichen Raum weiterhin nicht zufriedenstellend ist. Eine weitere Herausforderung stellen die Gebäude selbst dar, die Funksignale absorbieren. „Die mobile Datenanbindung innerhalb von Gebäuden ist oft dürftig, da Stahlträger und Betonwände, aber auch moderne Fenster mit Wärmeschutzverglasung und mehreren Fensterscheiben hintereinander die Funkwellen abschirmen“, erklärt Schönfelder. Damit Patienten datenintensive Anwendungen wie etwa Netflix, Spotify oder XX nutzen können, sollten Praxen auf ein professionelles Patienten-WLAN setzen.

WLAN-Service für moderne Patientenkommunikation

Praxisinhaber stellen durch das WLAN nicht nur die Ressource für ein digitales Patienten-Entertainment zur Verfügung, sondern erhalten über die digitale Infrastruktur gleichzeitig einen neuen Kanal für die digitale Arzt-Patienteninformation. Geht ein Patient über das Praxisnetz online, kann die Praxis ihm Informationen etwa in Form von Popup-Fenstern anbieten. „Patienten informieren sich im Netz über die Praxis, Diagnosen und mögliche Therapien. Ob medizinische Aufklärung, eine Präsentation über Behandlungsleistungen als Zusatzleistungen oder aktuelle Informationen zur Praxis wie anstehende Schließzeiten: Über das Patienten-WLAN können Ärzte den Patienten mit einem eigenen

Informationsangebot begegnen und den Dialog verbessern“, sagt Schönfelder und ergänzt. „Die Mischung aus medialem Entertainment und einer gezielten Patienteninformation spart Zeit im Praxisalltag und führt zu insgesamt zufriedeneren Patienten.“

[Über Socialwave](#)

Mit dem WLAN Marketing Paket von Socialwave werden Inhaber mit einem stationärem Geschäftsmodell – etwa Gastronomen, Therapeuten oder Einzelhändler – in die Lage versetzt, ihren Kunden kostenfreies Internet zur Verfügung zu stellen und über diese WLAN-Infrastruktur gleichzeitig effektives Marketing zu betreiben. Ob Facebook Likes, Location Check-Ins für einen stärkeren Online-Auftritt, mehr Online-Sichtbarkeit durch positive Google-Bewertungen oder mehr Kundeninteraktionen durch Pop-Ups und E-Mail-Marketing: Das *WLAN Marketing Paket* von Socialwave macht es möglich. Weitere Informationen unter <https://social-wave.de/>

Für weitere Presseinformationen, Interviewanfragen oder Bildmaterial:

Alexandra Heinrich
Leitung Marketing
Socialwave GmbH
Dachauer Str. 192, 80992 München
+49 89 21546472
moritz.meister@social-wave.com
<https://social-wave.de/>