

# Häufige Fragen zur Buchung von Besuchsterminen

## 1. Das System nimmt den Patientencode nicht an

Geben Sie den Code mit den Minuszeichen ein. Sonst wird er vom System nicht erkannt.

## 2. Ich habe meinen Namen falsch geschrieben, einen falschen Namen eingegeben oder die E-Mail-Adresse falsch geschrieben.

Sie können Ihre Daten im Nachhinein nicht mehr ändern. Ihre E-Mail-Adresse ist wie ein Benutzername nun mit dem Besuchercode und den eingegebenen Daten verknüpft. Haben Sie die E-Mail-Adresse falsch eingegeben, müssen Sie sich mit Ihrer korrekten E-Mail-Adresse erneut registrieren.

## 3. Der Gesundheitscheck ist abgelaufen – auch wenn ich ihn wiederhole, kann ich keine weiteren Termine buchen.

Der Gesundheitscheck ist nur zur Terminbuchung innerhalb eines Tages gültig. Das bedeutet, Sie können nur für den heutigen und den folgenden Tag Termine buchen. Erneuern Sie den Gesundheitscheck am folgenden Tag, um weitere Termine buchen zu können.

## 4. Es werden keine freien Termine angezeigt / wie lange im Voraus kann ich Termine buchen?

Es können nur Termine für den heutigen sowie den morgigen Tag gebucht werden – und nicht mehrere Tage im Voraus. Sind alle Termine an diesen beiden Tagen belegt, werden keine freien Termine mehr angezeigt. Loggen Sie sich am nächsten Tag in das System ein, erneuern Sie Ihren Gesundheits-Check und buchen Sie anschließend einen freien Termin.

## 5. Wie kann ich Termine stornieren?

In Ihrer individuellen Besucher-Übersicht finden Sie eine Auflistung aller Ihrer gebuchten Termine. Die Termin-Übersicht erreichen Sie am einfachsten über Ihren individuellen Link, der in jeder Mail mitgesendet wird und Ihren 12-stelligen Besucher-Code enthält. Rechts neben dem Termin finden Sie den Stornieren-Button.

## 6. Was bedeutet die Meldung „Zu viele Besucher auf Station“ im Terminkalender?

Als Maximalversorger und koordinierendes Krankenhaus für Südhessen versorgen wir nach wie vor Corona-Patienten. Daher haben wir uns entschlossen, die Anzahl der gleichzeitig Besuchenden auf den Stationen zu begrenzen. Wenn diese Meldung angezeigt wird, können für den Zeitraum keine weiteren Termine gebucht werden, da die erlaubte Anzahl an Besuchenden erreicht ist.

## 7. Was bedeutet die Meldung „Zu viele Besucher am Tag“ im Terminkalender?

Die hessische Verordnung hat unter bestimmten Auflagen Besuche im Krankenhaus erlaubt. Zu den Auflagen gehört unter anderem, dass ein Patient pro Tag nur zwei Besucher\*innen empfangen darf. Die Meldung zeigt an, dass die Begrenzung erreicht wurde und keine weiteren Besucher\*innen mehr empfangen werden dürfen.

- 8. Was bedeutet die Meldung „Zu viele Besuche am Tag“ im Terminkalender?**  
Die hessische Verordnung hat unter bestimmten Auflagen Besuche im Krankenhaus erlaubt. Zu den Auflagen gehört unter anderem, dass ein Patient pro Tag nur einmal Besuch empfangen darf. Die Meldung zeigt an, dass die Begrenzung erreicht wurde und keine weiteren Besucher\*innen mehr empfangen werden dürfen.
- 9. Was bedeutet die Meldung „Zu viele Besuche im Zeitrahmen“ im Terminkalender?**  
Die hessische Verordnung hat unter bestimmten Auflagen Besuche im Krankenhaus erlaubt. Zu den Auflagen gehört unter anderem, dass in den ersten 6 Tagen eines Krankenhausaufenthaltes ein\*e Patient\*in nur zwei Mal Besuch bekommen darf. Die Meldung zeigt an, dass diese Begrenzung erreicht wurde und keine weiteren Besucher\*innen mehr empfangen werden dürfen.
- 10. Was bedeutet die Meldung „Raum belegt“?**  
Bei Zwei- oder Mehrbettzimmern dürfen Patient\*innen nicht gemeinsam Besuch empfangen. Entsprechend bedeutet „Raum belegt“, dass der/die Patient\*in nicht besucht werden kann, da der/die Zimmernachbarin bereits Besuch empfängt.
- 11. Wie kann ich eine zweite Person für einen Termin dazu buchen?**  
Pro Termin kann ein\*e Patient\*in zwei Personen empfangen. Dafür muss sich jedoch jede Person separat anmelden, um einen eigenen, individuellen Besuchercode zu erhalten. Das Prozedere erfolgt wie oben beschrieben auch für die zweite Person. Sofern noch Kapazitäten auf Station frei ist, kann die zweite Person den gleichen Termin buchen, wie die erste Person. Im Terminkalender wird dann „Gemeinsamer Besuch“ angezeigt, sodass deutlich wird, dass bereits eine Person am Termin teilnimmt.
- 12. Wie kann ich für eine Person einen Termin buchen, die keinen Internet-Zugang hat?**  
Sie können entweder Ihre eigene E-Mail-Adresse als Kontakt-Mailadresse nutzen, sofern Sie diese nicht für sich verwenden möchten. Oder Sie legen eine E-Mail-Adresse für die gewünschte Person an. Sie verfahren dann mit der Besucher-Registrierung wie beschrieben, im Namen der Person. Sie können der Person anschließend den ausgedruckten QR-Code zum Besuch mitgeben. Es ist aber auch ausreichend, wenn Sie der besuchenden Person den 12-stelligen Besucher-Code sowie die Besuchszeit mitteilen.
- 13. Ich habe mehrere Bestätigungsmails erhalten und mehrere Stornierungsmails. Wie kann ich prüfen, ob mein Termin gebucht ist?**  
In Ihrer individuellen Besucher-Übersicht finden Sie eine Auflistung aller Ihrer gebuchten und noch bestehenden Termine. Die Termin-Übersicht erreichen Sie am einfachsten über Ihren individuellen Link, der in jeder Mail mitgesendet wird und Ihren 12-stelligen Besucher-Code enthält.
- 14. Warum erhalte ich zuerst eine E-Mail mit einer Buchungsbestätigung und kurz danach eine Mail mit „Termin storniert“?**  
Wenn Sie in Terminkalender einen Termin reserviert/gebucht haben, wird direkt eine Bestätigungsmail versendet. Wenn Sie erneut auf den gleichen Termin klicken, wird der

Termin storniert, um eine neue Terminbuchung zu ermöglichen. Dann wird eine Stornierungsmail versendet. Auch im Fall, dass zwei Personen gleichzeitig einen Termin buchen – zum Beispiel im gleichen Zimmer bei unterschiedlichen Patienten oder den letzten Besuchstermin auf einer Station – kann es sein, dass zunächst eine Bestätigungsmail versendet wird und anschließend eine Stornierungsmail.