

Hospital visitor restrictions

Since the COVID-19 pandemic, there may be restrictions on the number of visitors that patients can have at some Victorian hospitals.

While these restrictions protect vulnerable patients and hospital staff, they can cause distress and anxiety – especially for those receiving end-of-life-care.

Here are some tips to help you, your family and friends feel connected and informed.

Practical tips during hospital visitor restrictions

Find out the specific restrictions at your hospital

Each hospital has individual processes and procedures. Visit the hospital's website for visitor hours, call the general enquiries line or speak with your treating team.

Different areas of the hospital may have different restrictions, and these may change quickly. It is ok to keep asking questions about the current restrictions.

Restrizioni per i visitatori degli ospedali

A causa della pandemia COVID-19, alcuni ospedali del Victoria potrebbero adottare restrizioni al numero dei visitatori che i pazienti possono ricevere.

Sebbene queste restrizioni vengano adottate per proteggere i pazienti più vulnerabili e il personale ospedaliero, possono però essere anche motivo di stress e ansia – soprattutto per le persone che ricevono cure di fine vita.

Di seguito trovate alcuni consigli per aiutare voi, la vostra famiglia e gli amici a rimanere informati e in contatto.

Consigli pratici durante le restrizioni per i visitatori degli ospedali

Scoprite quali sono le restrizioni specifiche applicate nel vostro ospedale

Ciascun ospedale applica procedure e regolamenti specifici. Visitate il sito internet dell'ospedale per conoscere gli orari di visita, chiamate il servizio informazioni o parlate con qualcuno del team curante.

È possibile che le restrizioni applicate siano diverse in diversi reparti dell'ospedale, e le stesse restrizioni potrebbero cambiare improvvisamente. È giusto continuare a fare domande sulle restrizioni in corso.

Nominate a main contact person for hospital visits and information

A main contact person is the person who talks to the hospital about the patient's stay and care. This is usually a family member, carer or friend.

Make sure this person can be reliably contacted- they always have a mobile phone on them, and the phone is taken off silent.

Arrange an interpreter

Interpreters and people providing language support for the patient's care are usually allowed to visit. It is a good idea to check first as not all hospital staff may be aware of this.

Call **13 14 50** for free interpreter support.

Get to know your treating team and their roles and responsibilities

Ask your treating team for a list of key contacts at the hospital, the best number/s to call them on (including after-hours contacts) and find out the type of information they can help you with.

Identify the best time to get the most out of your hospital visit

Speak with your treating team or the nurse in charge about the best time of day to visit when the patient is available and most alert.

Arrange a phone or video call (telehealth) for appointments

If you can't be at the hospital for specialist appointments or when the treating team is visiting patients on their 'rounds of the ward', you can ask the treatment team to call you for test results, treatment planning, and when the patient goes home (discharge) for instructions.

You can find out more about telehealth from your treatment team or [Cancer Council's Telehealth for cancer patients and carers fact sheet](#).

Nominate una persona che funga da contatto principale per le visite in ospedale e per tutte le informazioni

Il contatto principale è la persona che comunica con l'ospedale in merito alla degenza e alle cure del paziente. Di solito si tratta di un membro della famiglia, un assistente o un amico/a.

Assicuratevi che questa persona sia facilmente raggiungibile, che abbia sempre con sé il cellulare e che il cellulare non sia in modalità silenziosa.



Programmate la presenza di un interprete

Gli interpreti e le persone che forniscono supporto linguistico per le cure del paziente di solito sono autorizzati alle visite. È buona prassi controllare anticipatamente perché non tutto il personale dell'ospedale potrebbe essere a conoscenza di questo fatto.

Chiamate **13 14 50** per il supporto gratuito di un interprete.

Familiarizzatevi con il team curante per conoscere ruoli e responsabilità

Chiedete al team curante una lista di contatti dell'ospedale, il numero di telefono al quale chiamarli (incluse le chiamate fuori dall'orario d'ufficio) e scoprite che tipo di informazioni vi possono fornire.



Identificate qual è l'orario migliore per sfruttare al massimo la vostra visita in ospedale

Parlate con il team curante o con il personale infermieristico incaricato per capire qual è il momento migliore della giornata per visitare il paziente e trovarlo disponibile e ricettivo.

Utilizzate il telefono o chiamate video (telehealth) per gli appuntamenti

Se non riuscite ad essere in ospedale di persona per gli appuntamenti con gli specialisti o per il 'giro visite' dei medici, potete chiedere al team curante di chiamarvi per comunicarvi gli esiti di esami, i piani di cura e per fornirvi istruzioni quando il paziente viene mandato a casa (dimissione).

Potete trovare maggiori informazioni sulla telemedicina chiedendo al team curante oppure nella scheda informativa del [Cancer Council Telehealth per pazienti con cancro e i loro assistenti](#).

Keep a diary or electronic record

It's useful to keep a record or diary of conversations, medicines, side-effects and any questions you have for your next appointment.

Religious and cultural needs

Ask to speak to the hospital's Pastoral and Spiritual Care Service. They can arrange for someone to visit for specific religious or cultural needs, such as prayer or ceremonies.

Have an advance care plan

An Advance Care Plan shows your treatment and care preferences. It helps your family, friends and doctors know what decisions you want them to make if you are not able to tell them. Visit advancecareplanning.org.au for more information.

Find out if community based or hospital in the home services are an option

Hospital in the home or community health services may be an option for patients to receive care or treatment from home, or other suitable location. Some of the services that can be provided at home are chemotherapy, wound care, antibiotics and end-of-life care. There's no additional charge for this service.



Tenete un diario o un registro elettronico

È utile tenere un diario o un registro delle conversazioni, dei farmaci, degli effetti collaterali e di qualsiasi domanda vogliate porre al vostro appuntamento successivo.

Esigenze religiose e culturali

Chiedete di parlare con il Pastoral and Spiritual Care Service (Servizio di cure spirituali e pastorali) dell'ospedale. Possono fare in modo che venga in visita qualcuno per specifiche esigenze religiose o culturali, come ad esempio preghiere o cerimonie.

Fate in modo di avere un documento per la pianificazione anticipata delle cure

Il documento di pianificazione anticipata delle cure indica le vostre preferenze in relazione alle cure e alle terapie. Aiuta la vostra famiglia, gli amici e i medici a conoscere le decisioni che volete che vengano prese se non siete in grado di comunicarle voi stessi. Visitate il sito advancecareplanning.org.au per maggiori informazioni.

Scoprite se è possibile utilizzare servizi di cure nella comunità o di ospedalizzazione a domicilio

Le opzioni di ospedalizzazione a domicilio o di servizi medici nella comunità potrebbero essere adatte per permettere ai pazienti di ricevere cure o terapie a casa o presso un'altra sede idonea. Alcuni dei servizi che possono essere forniti a casa sono la chemioterapia, la cura delle ferite, gli antibiotici e le cure di fine vita. Non sono previsti costi aggiuntivi per questo servizio.



End-of-life care

Ask if special consideration can be made to have more visitors, or longer visiting hours.

You can also discuss options for people wishing to die at home.

When the patient is going home (discharge)

Ask for a written plan with instructions for how to care for the person and any wounds at home. This plan should include follow up care, instructions for managing medicines and pain, symptoms to look out for and who to call if you need to ask questions.

Contact patient services to resolve issues or raise concerns

If you can't resolve an issue directly with the treatment team, ask to speak to the manager of the area or contact patient liaison/advocate (also called consumer liaison) services.

Contact Cancer Council

Anyone can contact us by calling **13 11 20** for free and confidential information and support. If you would like an interpreter, call **13 14 50** and ask to speak to Cancer Council in your language.

Cure di fine vita

Chiedete se è possibile adottare misure eccezionali per permettere di avere più visitatori o per allungare l'orario delle visite.

Potete anche discutere le opzioni disponibili per chi desidera morire a casa.

Quando il paziente va a casa (dimissione)

Chiedete che vi venga dato un documento scritto con le istruzioni su come prendervi cura della persona e di eventuali ferite, una volta a casa. Questo documento dovrebbe includere informazioni su come proseguire l'assistenza, su come gestire i farmaci e il dolore, sintomi ai quali prestare attenzione e chi contattare se avete delle domande.

Contattate il servizio pazienti per risolvere questioni o sollevare problemi

Se non riuscite a risolvere la questione direttamente con il team curante, chiedete di parlare con il manager del reparto o contattate l'addetto ai contatti con i pazienti (patient liaison), o il patrocinatore (patient advocate), chiamato anche intermediario per i rapporti con gli utenti (consumer liaison).



Per contattare il Cancer Council

Chiunque può contattarci chiamando il **13 11 20** per ricevere informazioni e supporto gratuitamente e in modo riservato. Se desiderate un interprete, chiamate il **13 14 50** e chiedete di parlare con il Cancer Council in italiano.

Per informazioni e supporto contattate un infermiere oncologico



13 11 20



askanurse@cancervic.org.au



www.cancervic.org.au



Per altre lingue chiama **13 14 50**