



## 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.

## القيود المفروضة على زوار المستشفى

منذ بداية وباء كوفيد-19، قد تكون هناك قيود مفروضة على عدد الزوار الذين يمكن للمرضى استقبالهم في مستشفيات ولاية فيكتوريا.

بينما تؤدي هذه القيود إلى حماية الأشخاص الضعفاء وموظفي المستشفى، قد تؤدي هذه القيود إلى الشعور بالقلق والضييق - خصوصا عند المرضى الذين يتلقون رعاية نهاية الحياة.

هذه بعض النصائح التي تساعدك أنت، العائلة والأصدقاء على الشعور بالترابط والشعور بأنكم على إطلاع على كافة المعلومات.

### نصائح عملية خلال القيود المفروضة على زوار المستشفى

#### قم بالاطلاع على القيود المحددة المفروضة في المستشفى الذي تود زيارته

هناك طرق وإجراءات مختلفة في كل مستشفى. قم بزيارة موقع المستشفى الإلكتروني لمعرفة الساعات المخصصة للزوار، واتصل بخط الاستعلامات العامة للتحدث مع الفريق الطبي المشرف على العلاج.

قد تكون هناك قيود مختلفة في كل قسم مختلف في المستشفى، وقد تتغير هذه القيود بسرعة. لا بأس أن تقوم بالاستفسار عن القيود الحالية.

## 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](#).

## قم بتحديد شخص رئيسي مسؤول عن التواصل مع المستشفى للحصول على المعلومات الخاصة بالزيارات والمعلومات

إن الشخص الرئيسي المسؤول عن التواصل هو الشخص الذي يقوم بالتحدث مع المستشفى حول إقامة المريض في المستشفى والرعاية المقدمة له. وهذا الشخص عادة ما يكون أحد أفراد العائلة، مقدم الرعاية أو صديق.

تأكد أنه يمكن التواصل مع هذا الشخص بشكل موثوق - أن يكون لدى هذا الشخص موبايل بشكل دائم، وألا يكون الموبايل في وضعية الصامت.



## اطلب مترجم

يسمح عادة للمترجم والأشخاص الذين يقدمون الدعم لرعاية المريض بالزيارة. من المهم التأكد من ذلك أولاً لأنه قد لا يكون موظفي المستشفى على معرفة بهذه الأمور.

اتصل بالرقم **13 14 50** للحصول على خدمة المترجم المجانية.

## تعرف على الفريق الطبي المشرف على علاجك وما هي أدوارهم ومسؤولياتهم

اطلب من الفريق الطبي المشرف على العلاج الحصول على قائمة التواصل الرئيسية في المستشفى، أفضل رقم أو أرقام للاتصال بهم (هذه تتضمن الأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم بعد ساعات الدوام الرسمي) و قم بمعرفة نوع المعلومات التي يمكن أن يقدمها لك كل شخص منهم.

## تعرف على أفضل وقت للحصول على أكبر فائدة ممكنة من زيارة المستشفى

تحدث مع الفريق الطبي المشرف على العلاج أو الممرضة المسؤولة لمعرفة أفضل وقت مناسب للزيارة عندما يكون المريض متوافر وفي قمة وعيه ويقظته.



## قم بترتيب موعد على التلفون أو الفيديو اتصل ب (telehealth) من أجل المواعيد

إذا كنت لا تستطيع الحضور إلى المستشفى من أجل موعد مع الطبيب المختص أو عندما يكون الفريق الطبي المشرف على العلاج يقوم بجولة على اجنحة المستشفى، يمكنك أن تطلب من الفريق الطبي الاتصال للحصول على نتائج الفحوصات، خطط العلاج، والتعليمات الخاصة بالمريض بعد عودته إلى البيت (الإخلاء من المستشفى).

يمكنك الحصول على معلومات حول telehealth (المواعيد الطبية عن بعد) من الفريق الطبي المشرف على العلاج أو من ورقة المعلومات الصادرة عن **Cancer Council's** (هيئة مرض السرطان) و **telehealth** من أجل مرضى السرطان و مقدمي الرعاية لهم.

## 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](http://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.



## احتفظ بمفكرة يومية أو سجل إلكتروني

من المفيد الاحتفاظ بمفكرة يومية أو سجل للمحادثات، الأدوية، الآثار الجانبية أو أية أسئلة حول موعدك القادم.

## الاحتياجات الدينية والثقافية

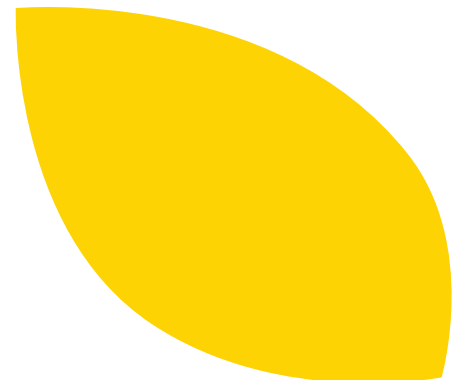
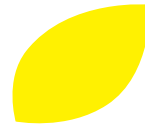
اطلب التحدث مع Pastoral and Spiritual Care Service (خدمة الرعاية الروحية والدينية) في المستشفى. يمكنهم أن يقوموا بترتيب زيارة شخص لتلبية الاحتياجات الدينية أو الثقافية المحددة، مثل تأدية الصلوات أو الطقوس.

## قم بوضع خطة رعاية متقدمة

توضح خطة العلاج المتقدم الأمور التي تفضلها فيما يخص العلاج والرعاية. من المفيد أن يعرف أفراد العائلة، الأصدقاء والأطباء القرارات التي ترغب في اتخاذها إذا كنت غير قادر على إخبارهم بذلك. قم بزيارة [advancecareplanning.org.au](http://advancecareplanning.org.au) للحصول على المزيد من المعلومات.

## تعرف إذا كانت الخدمات المقدمة في المجتمع أو في المستشفى أو في المنزل هي أحد الخيارات المتوافرة

**المستشفى في المنزل** أو **الخدمات الصحية المجتمعية** قد تكون إحدى الخيارات للمرضى لتلقي الرعاية أو العلاج من المنزل، أو أي مكان آخر مناسب. بعض الخدمات التي يمكن تقديمها في المنزل هي العلاج الكيماوي، العناية بالجروح، المضادات الحيوية ورعاية نهاية الحياة. لا توجد أية رسوم مالية إضافية لهذه الخدمة.



## 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.

## رعاية نهاية الحياة

استفسر إذا كان بالإمكان الحصول على اعتبارات خاصة للسماح بالمزيد من الزوار، أو ساعات زيارة أطول.

يمكنك أيضا مناقشة الخيارات المتعلقة بالأشخاص الذين يرغبون في الموت في بيوتهم.

## 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.

## عندما يرجع المريض إلى المنزل (الإخلاء من المستشفى)

اطلب الحصول على خطة مكتوبة تتضمن تعليمات حول رعاية الشخص وأية جروح يعاني منها المريض في المنزل. يجب أن تتضمن هذا الخطة رعاية المتابعة، تعليمات لإدارة الأدوية والألم، الأعراض التي يجب الانتباه إليها أو من هو الشخص الذي يجب الاتصال به إذا كنت محتاجا لطرح سؤال.

## تواصل مع خدمات المرضى من أجل حل القضايا أو

## التحدث عن مخاوفك

إذا كنت غير قادر على حل القضية مباشرة مع الفريق الطبي المشرف على العلاج، اطلب التحدث مع مدير القسم أو تواصل مع خدمة منسق / المدافع عن المرضى (patient liaison/advocate) (يسمى أيضا منسق المستهلكين (consumer liaison)).

## اتصل ب Cancer Council (مجلس مرضى السرطان)

يمكن لأي شخص أن يتصل بنا عبر الاتصال بالرقم **13 11 20** من أجل الحصول على الدعم والمعلومات المجانية والسرية. إذا كنت بحاجة إلى المترجم، اتصل بالرقم **13 14 50** واطلب التحدث مع Cancer Council (مجلس مرضى السرطان) بلغتك.



من أجل الحصول على الدعم والمعلومات تواصل مع الممرضة المختصة بمرض السرطان

20 11 13

askanurse@cancervic.org.au

www.cancervic.org.au

من أجل اللغات الأخرى اتصل بالرقم 13 14 50

