

## 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.

## अस्पताल में मुलाकात करने आने वाले लोगों पर लगे प्रतिबंध

COVID-19 महामारी की शुरुआत से, हो सकता है कि विक्टोरिया के कुछ अस्पतालों में इस बात के संबंध में कुछ प्रतिबंध हों कि रोगी से मिलने कितने व्यक्ति आ सकते हैं।

हालाँकि ये प्रतिबंध असुरक्षित रोगियों और अस्पताल के कर्मचारियों की सुरक्षा करते हैं, इनसे परेशानी और बेचैनी हो सकती है – विशेषकर जीवन के अंत की देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों को।

आपकी, आपके परिवार और मित्रों की संपर्क में और सूचित रहने में सहायता करने के लिए कुछ सुझाव यहाँ दिए गए हैं।

### अस्पताल में मुलाकात प्रतिबंध के दौरान आभ्यासिक सुझाव

#### अपने अस्पताल पर विशिष्ट प्रतिबंधों का पता लगाएँ

प्रत्येक अस्पताल की अपनी-अपनी प्रक्रियाएँ और कार्यविधियाँ होती हैं। मुलाकात के समय के लिए अस्पताल की वेबसाइट देखें, सामान्य पूछताछ लाइन पर फोन करें या आपका इलाज करने वाली टीम से बात करें।

अस्पताल के अलग-अलग क्षेत्रों में अलग-अलग प्रतिबंध लागू हो सकते हैं, और हो सकता है कि ये शीघ्रता से बदल जाएँ। वर्तमान प्रतिबंधों के बारे में सवाल पूछते रहने में कोई बुराई नहीं है।

## 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](#).

## अस्पताल में मुलाकात और जानकारी के लिए एक मुख्य संपर्क व्यक्ति को मनोनीत करें।

मुख्य संपर्क व्यक्ति वह होता है कि जो रोगी के ठहरने और देखभाल के बारे में अस्पताल से बात करता है। यह व्यक्ति आम-तौर पर परिवार का कोई सदस्य, कोई देखभालकर्ता या मित्र होता है।

सुनिश्चित करें कि इस व्यक्ति से विश्वसनीय तरीके से संपर्क किया जा सकता है - उनके पास हमेशा एक मोबाइल फोन रहता है, और फोन साइलेंट पर नहीं रखा जाता है।



## दुभाषिए की व्यवस्था करें

दुभाषियों और रोगी की देखभाल के लिए भाषाई समर्थन प्रदान करने वाले लोगों को आम-तौर पर आने की अनुमति होती है। इसकी पहले जांच करना एक अच्छा विचार है क्योंकि हो सकता है कि अस्पताल के सभी कर्मचारी इससे अवगत न हों।

निःशुल्क दुभाषिया समर्थन के लिए **13 14 50** पर फोन करें।

## आपका इलाज करने वाली टीम और उनकी भूमिकाओं तथा जिम्मेदारियों के बारे में जानें।

अपना इलाज करने वाली टीम से अस्पताल पर मुख्य संपर्कों की सूची और वे फोन नम्बर मांगें जिसपर उन्हें फोन किया जा सकता है (कार्य समय के पश्चात के संपर्कों सहित) तथा यह पता लगाएँ कि वे किस तरह की सूचना में आपकी मदद कर सकते हैं।



## अपनी अस्पताल की मुलाकात का अधिक से अधिक लाभ उठाने के लिए सबसे सही समय की पहचान करें

अपना इलाज करने वाली टीम या नर्स इन चार्ज (प्रभारी नर्स) से बात करें कि मुलाकात करने आने के लिए दिन में सबसे सही समय कौन सा है जब रोगी उपलब्ध और सबसे अधिक सतर्क होगा।

## एपॉइंटमेंट्स के लिए फोन या वीडियो कॉल (टेलीहेल्थ) की व्यवस्था करें

यदि स्पेशलिस्ट एपॉइंटमेंट्स के लिए या जब इलाज करने वाली टीम 'वार्ड के अपने सामान्य दौर' के समय रोगियों से मिलने आ रही हो तब, आप अस्पताल में उपस्थित नहीं हो सकते/सकती हैं, तो आप इलाज करने वाली टीम को टेस्ट परिणामों, इलाज योजना और रोगी के घर जाते समय (डिस्चार्ज) निर्देशों के लिए आपको फोन करने के लिए कह सकते/सकती हैं।

आप आपका इलाज करने वाली टीम या [कैंसर रोगियों और देखभालकर्ताओं के लिए Cancer Council की Telehealth के सूचना पत्र से telehealth के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते/सकती हैं।](#)

## 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.



## डेयरी या इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड रखें

वार्तालापों, दवाईयों, दुष्प्रभावों और अपनी अगली एपॉइंटमेंट के लिए यदि आपके कोई सवाल हैं तो उनके लिए रिकॉर्ड या डेयरी रखना उपयोगी होता है।

## धार्मिक और सांस्कृतिक आवश्यकताएँ

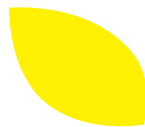
अस्पताल के Pastoral and Spiritual Care Service (पेस्टोरल (पुरोहिताई) और आध्यात्मिक देखभाल सेवा) से बात करने के लिए कहें। वे प्रार्थना या समारोह जैसी विशिष्ट धार्मिक या सांस्कृतिक आवश्यकताओं के लिए मुलाकात करने आने के लिए किसी की व्यवस्था कर सकते हैं।

## अग्रिम देखभाल योजना (एडवांस्ड केयर प्लेन) बनाएँ

अग्रिम देखभाल योजना में उपचार और देखभाल की आपकी प्राथमिकताओं को दिखाया जाता है। इससे आपके परिवार, मित्रों और डॉक्टरों को यह जानने में मदद मिलती है कि यदि आप उन्हें बताने में सक्षम नहीं हैं तो आप उन्हें क्या फैसले लेने देना चाहते/चाहती हैं। और अधिक जानकारी के लिए [advancecareplanning.org.au](http://advancecareplanning.org.au) देखें।

## पता लगाएँ कि क्या सामुदायिक आधारित या घर में अस्पताल (हॉस्पिटल इन होम) सेवाएँ एक विकल्प है या नहीं

हॉस्पिटल इन होम या सामुदायिक स्वास्थ्य सेवाएँ रोगियों के लिए घर, या किसी अन्य उचित स्थान से देखभाल या उपचार प्राप्त करने का विकल्प हो सकती हैं। घर में जो सेवाएँ प्रदान की जा सकती हैं, उनमें से कुछ हैं: कीमोथेरेपी, घाव की देखभाल, एंटीबायोटिक्स और जीवन के अंत की देखभाल। इस सेवा के लिए कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं है।



## 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.

## जीवन के अंत की देखभाल

पूछें कि क्या और अधिक लोगों को मुलाकात करने आने देने या मुलाकात के घंटे बढ़ाने पर विशेष विचार किया जा सकता है।

आप उन लोगों के लिए विकल्पों की चर्चा भी कर सकते हैं जो जीवन के अंत की देखभाल घर पर प्राप्त करने के इच्छुक हैं।

## जब रोगी वापिस घर जा रहा हो (डिस्चार्ज)

एक लिखित योजना की मांग करें जिसमें यह निर्देश दिए गए हों कि घर पर व्यक्ति और किन्हीं घावों की देखभाल कैसे करनी है। इस योजना में आगे की देखभाल, दवाईयों तथा दर्द का प्रबंध करने के लिए निर्देश, किन लक्षणों पर नज़र रखनी चाहिए और यदि आपके सवाल हों तो फोन किसे करें, यह जानकारी शामिल होनी चाहिए।

## समस्याओं का समाधान करने या चिंताएँ प्रकट करने के लिए रोगी सेवाओं से संपर्क करें।

यदि आप इलाज करने वाली टीम के साथ सीधे समस्या का समाधान नहीं कर सकते/सकती हैं, तो क्षेत्र के मैनेजर से बात करने के लिए निवेदन करें या रोगी संपर्क (patient liaison)/रोगी पक्षसमर्थक (patient advocate) (इन्हें उपभोक्ता संपर्क [consumer liaison] भी कहा जाता है) सेवाओं से संपर्क करें।



## Cancer Council से संपर्क करें

कोई भी व्यक्ति निःशुल्क और गोपनीय सूचना और समर्थन के लिए **13 11 20** पर फोन करके हमसे संपर्क कर सकता है। यदि आप दुभाषिए का प्रयोग करना चाहते/चाहती हैं, तो **13 14 50** पर फोन करके Cancer Council से अपनी भाषा में बात करवाने का निवेदन करें।

## सूचना और समर्थन के लिए कैंसर नर्स से संपर्क करें



**13 11 20**



**askanurse@cancervic.org.au**



**www.cancervic.org.au**



अन्य भाषायों के लिए **13 14 50** पर फोन करें