

Hospital visitor restrictions

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

Những hạn chế về khách ghé thăm bệnh viện

Kể từ khi có đại dịch COVID-19, có thể có những hạn chế về số lượng khách ghé thăm mà bệnh nhân có thể tiếp tại một số bệnh viện.

Mặc dù những hạn chế này nhằm để bảo vệ những bệnh nhân dễ bị tổn thương và nhân viên bệnh viện, nhưng những quy định này cũng có thể gây ra đau khổ và lo lắng- đặc biệt đối với những người cần được chăm sóc vào những ngày cuối đời.

Dưới đây là một số lời khuyên để giúp quý vị, gia đình và bạn bè của quý vị cảm thấy được kết nối và trao đổi thông tin.

Những lời khuyên thiết thực trong quá trình hạn chế khách ghé thăm bệnh viện

Tìm hiểu các hạn chế cụ thể tại bệnh viện của quý vị

Mỗi bệnh viện có quy trình và thủ tục riêng. Hãy truy cập trang mạng của bệnh viện để biết giờ thăm bệnh, gọi đến đường dây giải đáp thắc mắc chung hoặc nói chuyện với đội ngũ nhân viên điều trị của quý vị.

Các khu vực khác nhau của bệnh viện có thể có những hạn chế khác nhau và những hạn chế này có thể thay đổi nhanh chóng. Quý vị có thể tiếp tục đặt câu hỏi về các hạn chế hiện tại.

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](#).

Chỉ định người liên lạc chính đối với việc đến thăm tại bệnh viện và cung cấp thông tin

Người liên lạc chính là người trao đổi với bệnh viện về thời gian nằm viện và việc chăm sóc của bệnh nhân. Đây thường là một thành viên trong gia đình, người chăm sóc hoặc bạn bè.

Hãy đảm bảo rằng người này có thể được liên lạc một cách đáng tin cậy- họ luôn mang theo điện thoại di động và để điện thoại ở chế độ im lặng.

Sắp xếp một thông ngôn viên

Thông dịch viên và những người hỗ trợ ngôn ngữ cho việc chăm sóc bệnh nhân thường được phép đến thăm. Quý vị nên kiểm tra trước vì không phải tất cả nhân viên bệnh viện đều có thể biết được điều này.

Hãy gọi **13 14 50** để được hỗ trợ thông ngôn viên miễn phí.

Tìm hiểu nhóm điều trị của quý vị và những vai trò và trách nhiệm của họ

Yêu cầu đội ngũ nhân viên điều trị của quý vị cung cấp danh sách những số điện thoại liên lạc chính tại bệnh viện, (những) số điện thoại nên gọi họ nhất (bao gồm cả các liên lạc ngoài giờ làm việc) và tìm hiểu xem những thông tin mà họ có thể giúp quý vị.

Xác định thời điểm tốt nhất để tận dụng tối đa việc ghé thăm bệnh viện của quý vị

Nói chuyện với nhóm điều trị của quý vị hoặc y tá phụ trách về thời gian tốt nhất trong ngày để ghé thăm khi bệnh nhân sẵn sàng và tỉnh táo nhất.

Sắp xếp một cuộc gọi điện thoại hoặc một cuộc gọi video (telehealth) dành cho những buổi hẹn

Nếu quý vị không thể có mặt tại bệnh viện trong các buổi hẹn chuyên khoa hoặc khi đội ngũ nhân viên điều trị đang thăm khám cho bệnh nhân 'vòng vòng quanh khoa' của họ, thì quý vị có thể yêu cầu đội ngũ nhân viên điều trị gọi điện cho quý vị để biết kết quả xét nghiệm, lập kế hoạch điều trị, và khi nào bệnh nhân về nhà (xuất viện) để được hướng dẫn.

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về telehealth từ đội ngũ nhân viên điều trị của mình hoặc từ thông tin của [Cancer Council's telehealth cho bệnh nhân ung thư và người chăm sóc](#).



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.



Giữ nhật ký hoặc ghi chép điện tử

Sẽ rất hữu ích nếu quý vị ghi chép hoặc ghi nhật ký các cuộc trò chuyện, thuốc, các tác dụng phụ và bất kỳ câu hỏi nào quý vị có cho buổi hẹn tiếp theo.

Nhu cầu về tôn giáo và văn hóa

Yêu cầu nói chuyện với Pastoral and Spiritual Care Service (Dịch vụ Chăm sóc Mục vụ và Tâm linh của bệnh viện). Họ có thể sắp xếp để ai đó đến thăm vì các nhu cầu tôn giáo hoặc văn hóa cụ thể, chẳng hạn như cầu nguyện hoặc nghi lễ.

Có kế hoạch chăm sóc từ trước

Kế hoạch Chăm sóc từ Trước cho biết những sở thích về điều trị và chăm sóc của quý vị. Kế hoạch này giúp gia đình, bạn bè và bác sĩ của quý vị biết quý vị muốn họ đưa ra quyết định nào nếu quý vị không thể tự mình nói với họ. Truy cập advancecareplanning.org.au để biết thêm thông tin.

Tìm hiểu xem liệu có thể lựa chọn các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cộng đồng hay các dịch vụ bệnh viện tại nhà

Các dịch vụ Bệnh viện tại nhà hoặc chăm sóc sức khỏe cộng đồng có thể là một lựa chọn cho bệnh nhân để được chăm sóc hoặc điều trị tại nhà hoặc địa điểm thích hợp khác. Một số dịch vụ có thể được cung cấp tại nhà đó là hóa trị, chăm sóc vết thương, kháng sinh và chăm sóc vào những ngày cuối đời. Không có phí bổ sung cho dịch vụ này.

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 have end-of-life care 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.

Chăm sóc vào những ngày cuối đời

Hỏi xem liệu có thể có đặc cách nào để có nhiều khách ghé thăm hơn hay thời gian ghé thăm lâu hơn không.

Quý vị cũng có thể thảo luận về những lựa chọn cho những người muốn được chăm sóc vào những ngày cuối đời tại nhà.

Khi bệnh nhân về nhà (xuất viện)

Yêu cầu một kế hoạch bằng văn bản với hướng dẫn về cách chăm sóc người đó và bất kỳ vết thương nào tại nhà. Kế hoạch này nên bao gồm chăm sóc theo dõi, hướng dẫn quản lý thuốc và cơn đau, các triệu chứng cần chú ý và gọi cho ai nếu quý vị cần đặt câu hỏi.

Liên lạc với các dịch vụ bệnh nhân để giải quyết các vấn đề hoặc nêu lên những quan ngại

Nếu quý vị không thể giải quyết vấn đề trực tiếp với đội ngũ nhân viên điều trị, hãy yêu cầu nói chuyện với người quản lý khu vực hoặc liên lạc patient liaison/advocate (các dịch vụ liên lạc/nói hộ cho bệnh nhân) (còn gọi là liên lạc viên khách hàng (consumer liaison)).

Liên lạc với Cancer Council

Bất kỳ ai cũng có thể liên lạc với chúng tôi bằng cách gọi **13 11 20** để được hỗ trợ và cung cấp thông tin miễn phí, bảo mật. Nếu quý vị muốn có thông ngôn viên, hãy gọi **13 14 50** và yêu cầu nói chuyện với Cancer Council bằng ngôn ngữ của quý vị.



Để biết thông tin và hỗ trợ, hãy liên lạc với y tá chuyên về ung thư



13 11 20



www.cancer.org.au



Đối với các ngôn ngữ khác, hãy gọi **13 14 50**