

紧急灾害 救济手册



您遭受了紧急灾害的影响吗？

请务必确保您与家人的安全。

这本救济手册列出了您在不同阶段需要采取的行动以及能够获得哪些资源和支持。

如果您面临危及生命的情况，请务必拨打三个零（000），呼叫警察、消防车或救护车。

To receive this document in another format, email DFFH Emergency Communications <emergency.communications@dffh.vic.gov.au>.

Authorised and published by the Victorian Government, 1 Treasury Place, Melbourne.
© State of Victoria, Australia, Department of Families, Fairness and Housing, October 2024.

ISBN 978-1-76130-695-2 (Print)
ISBN 978-1-76130-696-9 (pdf/online/MS word)

Available at DFFH Emergency relief <https://www.dffh.vic.gov.au/emergency-relief>
(240295)

第一阶段：初步应对

随时了解最新动态能帮助您做好准备。

随时掌握最新情况

- 通过 VicEmergency 获得有关火灾、暴风雨、洪水及其他状况的警报和灾害事件通知。您可以在 App Store 或 Google Play 下载 VicEmergency 应用程序，或访问网站 emergency.vic.gov.au
- 您也可以拨打 VicEmergency 热线 **1800 226 226**

向他人报平安

- 通知家人和朋友，让他们知道您在哪里并向他们报平安

如果您失聪、重听或有语言障碍，请通过全国中继服务 (National Relay Service) 联系我们：

- 电传打字机 (TTY) 用户：请拨打 **1800 555 677**，然后请求接通电话 **1800 226 226**
- 旁听助讲电话 (Speak and Listen) 用户：请拨打 **1800 555 727**，然后请求接通电话 **1800 226 226**
- 互联网中继用户：请连线全国中继服务 (NRS)，然后请求接通电话 **1800 226 226**

如果您不会讲英语，请拨打 **131 450** 联系口笔译服务处 (Translating and Interpreting Service)，以获得 VicEmergency 热线的翻译信息。

应对生理、心理和情绪反应

您可能会因紧急灾害而出现各种生理、心理和情绪反应。这些反应因人而异。此时，重要的是关爱您自己和家人的心理健康。在可能的情况下，也要关爱朋友和邻居。

 即使您不想谈论发生了什么事情，也要与他人保持联系，并运用过去面对压力时行之有效的应对策略。回想一下，您采取了哪些有效策略来帮助自己和他人安全地度过难关。

 良好的身体状态有助于保持良好的心理状态。尽可能保持作息规律，从而保证固定的运动和休息时间。饮食要有营养，同时也要安排一些休闲娱乐活动。

 避免借助毒品或酒精来应对困境，因为这可能会引发更多问题。

 如果您出现了强烈的情绪反应，记得在准备好的时候和他人谈谈您的担忧和感受，这样才能更容易地应对您的情绪反应。

 务农工作者可以访问 farmerhealth.org.au，在全国务农工作者健康中心 (National Centre for Farmer Health) 获得各种资源，包括以下手册：Managing Stress on the Farm (应对农场上的压力)。

 如果您感到不堪重负且难以应对，请向朋友和家人寻求帮助，或联系各类支持服务机构。如果您在任何时候对自己或家人朋友的心理健康感到担忧，请拨打 13 11 14 联系生命线 (Lifeline)，或拨打 1300 224 636 联系 Beyond Blue。

第二阶段：获得支持服务

您可以获得许多资源，具体视您的需求而定。

查询可以获得哪些支持服务

- 拨打 VicEmergency 热线
- 访问 VicEmergency 网站
- 联系您当地的市政府或访问其网站。如果您不确定位于哪个市政府辖区内，请访问：
www.vic.gov.au/know-your-council

决定您的住所

- 如果您被告知不能回家，则需要另找安全住所。请联系家人和朋友以寻求帮助。
- 如果您没有合适的去处，请联系您当地的市政府，咨询一下您可以获得哪些应急住宿支持服务。

了解有关经济援助的信息

维多利亚州内发生紧急灾情后，居民可能可以获得经济补助。

请通过以下方式了解可以获得哪些补助：

- 通过 VicEmergency 网站或热线电话
- 亲自前去紧急救援中心 (Emergency Relief Centre)。

紧急救济补助金

如果维多利亚州政府发放紧急救济补助金 (Emergency Relief Payment)，您可能有资格获得。

紧急救济补助金可以帮助您支付最需要的物资和服务，包括：

- 食物
- 衣物
- 药品
- 住宿。

紧急救济补助金为您家庭中的每一个成员提供固定金额的补助金。

该补助金不是根据您的收入来计算的。

您需要提交补助申请。维多利亚州政府的工作人员会审阅您的申请。他们会告诉您是否有资格获得补助金。

您可能可以在就近的紧急救援中心当面申请。



其他经济援助

- 澳大利亚政府可能会发放其他补助金。如需了解可以获得哪些补助金，请访问：
www.servicesaustralia.gov.au/natural-disaster-support
- 如果您是务农工作者或第一产业生产人员，您可以致电农村地区财务咨询服务 (Rural Financial Counselling Service)，获得免费且独立的财务信息、可选方案和决策支持服务。他们也可以帮助您申请经济援助。如需联系您当地的服务机构，请拨打 1300 771 741 或访问：
rfcsnetwork.com.au

通过 VicEmergency 获得经济援助

VicEmergency 热线：1800 226 226
(口译服务请按 9)

VicEmergency 网站：
www.emergency.vic.gov.au/relief

第三阶段：重返家园

只有在应急服务队表示是安全的情况下，您才能回家。请记住，回家时要注意安全，因为您的房屋宅地可能存在危险。

联系保险公司

- 联系保险公司，向他们咨询如何申请理赔以及需要提供哪些资料。
- 如果可能的话，在您触碰或移动任何物品前，请先拍摄好有关房屋和财物损坏情况的照片或视频，作为保险理赔的依据。如果您有灾害发生时的监控录像，可能会很有帮助。
- 列出所有损坏物品的清单并给出具体描述，例如品牌、型号以及序列号（如果可能的话）。
- 对于任何因水火而受损且可能会导致健康风险的物品，要先拍照再移除。
- 将损坏或损毁的物品储存在安全且不会引发健康风险的地方。
- 不要扔掉可能可以被复原或修复的物品。
- 在授权进行任何施工工作（包括紧急维修）之前，要先和您的保险公司沟通。

清理打扫

当您回到受火灾、洪水或暴风雨影响的房屋时，需要留心一些健康和安全问题。

- 在您返回您的房屋前，请务必阅读有关清理打扫工作的官方建议，以了解需要携带哪些物品前去。这些物品可能包括保护性服装和清扫工具。
- 请勿带儿童和宠物一同前去受损的房屋。如果儿童和宠物必须跟随您一同前去，您需要在整个过程中确保他们免受身体伤害；对于可能会引发心理创伤的场景，要尽可能减少其接触。

有关洪水或火灾后的清理打扫建议，请访问 Better Health Channel 网站并搜索“Flood”或“Fire”：www.betterhealth.vic.gov.au

农场中

- 务农工作者如果在动物福利方面存在紧急需求，可以拨打 VicEmergency 热线。
- 请访问维多利亚州农业部网站 www.agriculture.vic.gov.au，获得有关自然灾害或生物安全事故后如何应对农场受灾影响的资源。
- 如需安全地处置已死亡的牲畜，请向您当地的市政府或维多利亚州农业部寻求建议，或访问 www.agriculture.vic.gov.au，获得有关自然灾害后如何处置动物尸体的信息。



通过 VicEmergency 获得有关重返家园的援助

VicEmergency 热线：1800 226 226（口译服务请按 9）

VicEmergency 网站：www.emergency.vic.gov.au/relief

后续步骤： 长期恢复措施

在之后的一段时期内应对您的心理、生理和情绪反应

您可以采取以下措施来帮助自己恢复：

- 确保您留在自己明确知道是安全的地方。
- 要认识到，恢复通常需要经历一段压力较大的时期，也可能需要面临生活中额外的挑战。
- 减少非必要的需求以保存精力。
- 尽可能维持乐观积极的心态。与此同时，有时大家也都需要倾吐一下自己害怕和担心的事情。
- 与他人定期保持联系。腾出时间，和家人朋友在乐观积极的氛围中见面聚会并相互支持
- 做好定期外出的计划，并继续参加您在受灾前喜欢的活动（即便您当前没有兴致参加）。给自己留出休息、休闲娱乐、享受生活和放松的时间有助于身心恢复并重回健康状态。
- 心里惦记着尚待完成的事项是很正常的，但同时也要记得自己在恢复之路上已经取得了多少进展并为此感到自豪。
- 告诉自己，个人、家庭和社区大都可以度过困难时期，有时还能因此变得更加强大。



如果您已经尝试过以上策略，但情况并未在几个星期后得到改善，或者如果您感到难以应对，

请咨询您的全科医生或心理医生，以获得专业支持来帮助您恢复。

持续关注最新动态

每个人的恢复过程各不相同，而且在不同时期可能需要获得不同的支持。持续关注当地社区的动态能够帮助您掌握最新情况并了解可以获得哪些支持服务。



- 关注当地市政府，以获得有关当地灾后恢复的信息
- 访问 VicEmergency 网站或拨打 VicEmergency 热线，以查询可以获得哪些灾后恢复支持服务
- 与您的当地社区以及支持网络保持联系。

紧急灾害后的家庭暴力

紧急灾害可能会给家庭和亲密关系带来许多额外的压力，因为大家正在艰难地应对灾害的影响。

从未有过暴力或控制性行为的人可能会出现以往不曾有过的表现；而已有的暴力行为可能会开始增多或加剧。

- 如果您或您认识的人处于紧急危险中，请拨打 **000**。



从哪里寻求帮助

无论您的境况如何，如果您或您认识的人需要得到帮助，有多种反家庭暴力支持服务可供选择。

扫描二维码，获得服务机构的完整清单：



- 如果您希望通过电话来获得帮助，可以拨打 1800 015 188 致电 Safe Steps。这是维多利亚州全天候的反家庭暴力响应中心，提供保密的危机支持、信息和住宿
- 您也可以致电 1800 RESPECT 或访问 [1800RESPECT.org.au](https://www.1800RESPECT.org.au)，获得全天候的支持。



Families,
Fairness
and Housing