

緊急救濟金手冊 (Emergency Relief Handbook)



您是否受到緊急狀況的影響？

確保您和您所愛的人的安全非常重要。

這本救濟金手冊概述了您需要做什麼以及您在不同階段可以獲得哪些資源和支援。

如果您遇到生命危險，請務必撥打三個零 (000) 尋求警察、消防人員或救護車的協助。

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 978-1-76130-693-8 (Print)
ISBN 978-1-76130-694-5 (pdf/online/MS word)

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

第一階段：第一響應

隨時了解情況可以幫助您做好準備。

保持最新狀態

- 請參查閱 VicEmergency，了解有關火災、風暴、洪水等事件的警告和事件通知。您可以從 App Store 或 Google Play 下載 VicEmergency，或造訪網站 emergency.vic.gov.au
- 您也可以撥打 VicEmergency **1800 226 226**

讓其他人知道您目前安全

- 向家人和朋友發送訊息，讓他們知道您在哪裡，並且目前安全







如果您耳聾、有聽力困難或言語障礙，請透過國家中繼服務 (National Relay Service) 與我們聯絡：

- TTY 用戶請撥打 **1800 555 677**，然後要求轉接到 **1800 226 226**
- 言語和聽力障礙用戶請撥打 **1800 555 727**，然後要求轉接到 **1800 226 226**
- 網路中繼用戶請連接到 NRS，然後請求轉接到 **1800 226 226**

如果您不會說英語，請致電筆譯和口譯服務中心 **131 450**，透過維州緊急熱線獲取翻譯版資訊。

管理身體、心理和情緒反應

由於緊急情況，您可能會經歷一系列身體、精神和情緒反應。這些反應因人而異。此時，照顧自己和家人的心理健康非常重要，在可能的情況下，也可以照顧朋友和鄰居。

-  即使您不想談論發生的事情，也請與他人保持聯繫，並使用您過去處理壓力經歷時有用的應對策略。提醒自己在哪些方面做得很好，以支持自己和他人安全度過難關。
-  如果您正在經歷強烈的情緒，請記得在您準備好時談論您的擔憂和感受，這樣您可以更容易控制情緒。
-  良好的身體健康有助於良好的心理健康。盡量在一天中保持一定的安排，讓您能夠定期運動和休息、吃得好並有機會享受生活。
-  農民可以透過 farmerhealth.org.au 瀏覽全國農民健康中心的精選資源，包括一份小冊子：管理農場生活的壓力。
-  避免使用藥物或酒精來應對，因為這可能會導致更多問題。
-  如果您感到不知所措並發現難以應對，請向朋友和家人尋求協助或聯絡支援服務。如果您在任何時候擔心自己或親人的心理健康，請撥打 13 11 14 聯繫 Lifeline 或 1300 224 636 聯繫 Beyond Blue。

第二階段：尋求幫助

根據您的需要，將有許多可用的資源。

了解您可以獲得哪些支持

- 致電 VicEmergency 熱線
- 瀏覽 VicEmergency 網站
- 致電您當地政府或瀏覽其網站。如果您不確定哪一個是您的當地政府，請瀏覽：
www.vic.gov.au/know-your-council

決定自己的住處

- 如果您被告知無法返回家中，則需要尋找其他安全的住所。聯繫家人和朋友並尋求協助。
- 如果您沒有合適的住處，請致電當地政府，以討論您可以使用哪些緊急住宿支援選項。

了解有關經濟援助的信息

維多利亞州發生緊急情況後，市民可能會獲得財務支援。

欲了解可用的支援：

- 可瀏覽 VicEmergency 網站，透過熱線
- 或親自前往緊急救援中心。

緊急救濟金

如果能申請緊急救濟金，您也許可以從維多利亞州政府獲得相關資金。

緊急救濟金能幫助您繳付急需物品的費用，當中包括：

- 食物
- 衣履
- 藥物
- 住宿。

緊急救濟金屬是一筆固定款項，具體金額視家庭成員數目而定。

救濟金並不會根據您的收入來計算。

您需要遞交申請才可以領取救濟金。維多利亞州政府的相關人員將查看您的申請。並將會通知您是否符合領取救濟金的資格。

您也許可以親自到附近的緊急救援中心申請。



其他財務支援

- 澳洲政府可能會提供其他救濟金。欲了解可能適用的付款種類，請瀏覽：
www.servicesaustralia.gov.au/natural-disaster-support
- 如果您是農民或初級產業生產者，您可以致電農村財務諮詢服務 (Rural Financial Counselling Service)，以獲取免費且獨立的財務資訊、選擇和決策支援。他們還可以幫助您申請經濟援助。如需聯絡當地服務部門，請致電 1300 771 741 或瀏覽：
rfcsnetwork.com.au

查詢 VicEmergency 可用的財務支援

VicEmergency 熱線：1800 226 226
(按 9 要求傳譯服務)

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

第三階段：返回家園

只有當緊急服務部門表示可以安全時才可以返回家中。請記住回家時要小心，因為已遭受破壞的財產可能會對您構成危險。

聯絡您的保險公司

- 請聯絡您的保險公司，以取得有關如何提出索賠，以及您需要提供哪些資訊的建議。
- 如果可能，在觸摸或移動任何物品之前，請拍攝財產和財產損壞的照片或短片，作為保險索賠的證據。如果您有相關事件的錄影，這可能會有所幫助。
- 如可能，請列出每件損壞的物品，並提供詳細說明，例如品牌、型號和序號等。
- 在清除任何可能構成健康風險，受水災或火災損壞的物品之前請拍攝照片。
- 將損壞或毀壞的物品存放在不會構成健康風險的安全地方。
- 不要丟棄可以回收或修理的物品。
- 在授權任何建築工程（包括緊急維修）之前，請先諮詢您的保險公司。

清理

當您返回受火災、洪水或風暴影響的家時，會面臨許多健康和 safety 問題。

- 在返回住所之前，請務必閱讀官方的清理建議，以便知道該攜帶什麼。這可能包括防護服和清潔設備。
- 避免帶您的孩子和寵物前往受損的房屋。如果他們必須和您同行，請確保他們始終受到保護，免受人身危險，並盡量減少接觸可能造成創傷的場景。

如需洪水或火災後的清理建議，請瀏覽 Better Health Channel 網站並搜尋「洪水」或「火災」：
www.betterhealth.vic.gov.au

農場

- 有緊急動物福利需求的農民可以撥打 VicEmergency 熱線。
- 請造訪維多利亞農業網站 www.agriculture.vic.gov.au，以取得管理自然災害或生物安全事件後對農場影響的資源。
- 請向當地市政府或維多利亞州農業部尋求有關安全處置死亡牲畜的建議，或瀏覽 www.agriculture.vic.gov.au 以了解有關自然災害後牲畜屍體處置的資訊。



在 VicEmergency 尋求返家支持

VicEmergency 熱線：1800 226 226（按 9 要求傳譯服務）

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

下一步：長遠思考

隨著時間的推移管理您的精神、身體和情緒反應

您可以採取以下措施來支持復原：

- 確保您所在的地方和地點是安全的。
- 認識到復原通常需要經歷一段時期的壓力和額外的生活挑戰。
- 減少不必要的請求以節省精力。
- 即使有時每個人都需要談論他們的恐懼和擔憂，也要試著保持樂觀和對未來充滿希望。
- 與他人保持定期溝通和聯繫。騰出空閒時間與家人或朋友一起處於充滿積極和支持的環境中。
- 即使並非真正享受其中，也要定期安排時間外出及保持以往享受的活動。花時間休息、娛樂、享受和放鬆可以幫助身心恢復，並重建健康和福祉。
- 雖然思考還需要做什麼是很自然的，但請記住跟進您的恢復進度，並承認已經取得的進展。
- 提醒自己，個人、家庭和社區大多都能度過困難時期，有時甚至會因此變得更強大。



**如果您嘗試了這些策略，但幾週後情況沒有改善，
則可能您在應對方面遇到困難，**

請諮詢您的全科醫生或心理健康臨床醫生，
尋求一些專業支援來幫助您恢復。

保持聯繫

每個人的恢復過程都是不同的，人們可能需要在不同的時間獲得不同的支持。與當地社區保持聯繫將幫助您了解正在發生的事情，以及可以獲得哪些支援。

- 請留意當地市政府以獲取當地災後恢復信息
- 請瀏覽 VicEmergency 網站或撥打 VicEmergency 熱線，以了解可用的恢復支持
- 與當地社區和支持網絡保持聯繫。



緊急情況後的家庭暴力

緊急情況會給親密關係和家庭帶來額外的壓力，因為緊急情況的後果很難應對。

從未有過暴力或控制欲的人可能會發現自己的行為方式與以前不同，或者現有的暴力行為可能開始增加或升級。

- 如果您或您認識的人面臨即時危險，請撥打三個零 000。

求助途徑

如果您或您認識的人需要幫助，無論您的情況如何，都會有各種家庭暴力支持服務。

可透過以下二維碼取得完整的服務清單：



- 如果您希望透過電話獲得協助，您可以致電維多利亞州 24 / 7 家庭暴力應對中心 Safe Steps，以取得保密的危機支援、資訊和住宿：1800 015 188
- 您也可以致電 1800 RESPECT 或瀏覽 1800RESPECT.org.au 以取得 24 / 7 的支援。





Families,
Fairness
and Housing