

# Manuale di supporto alle situazioni di emergenza.



## Hai subito l'impatto di un'emergenza?

È importante assicurarsi che tu e i tuoi cari siate al sicuro.

Questo manuale di supporto spiega quali azioni intraprendere e a quale tipo di supporto puoi accedere durante le varie fasi di un'emergenza.

Se ti trovi in una situazione di pericolo per la vita, devi sempre chiamare il **Triplo Zero (000)** per poter parlare con la polizia, i vigili del fuoco o richiedere un'ambulanza.

To receive this document in another format, email DFFH Emergency Communications <[emergency.communications@dffh.vic.gov.au](mailto: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 978-1-76130-687-7 (Print)  
ISBN 978-1-76130-688-4 (pdf/online/MS word)

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

# Fase 1 - Primo soccorso

Rimanere informati aiuta ad essere pronti.

## Tieniti al corrente

- Consulta VicEmergency per ricevere informazioni su incendi, tempeste, alluvioni e altri eventi. Puoi scaricare la app VicEmergency dall'App Store o da Google Play, oppure puoi visitare il sito [emergency.vic.gov.au](http://emergency.vic.gov.au)
- Puoi anche chiamare la linea telefonica di VicEmergency al numero **1800 226 226**.

## Comunica che ti trovi al sicuro

- Invia un messaggio ai tuoi famigliari e amici per fargli sapere dove ti trovi e che sei al sicuro.


### Se soffri di sordità, di un disturbo del linguaggio o hai problemi di udito, puoi contattarci tramite il National Relay Service:


- Gli utenti di DTS possono chiamare il **1800 555 677** e chiedere di essere connessi al **1800 226 226**.
- Gli utenti del servizio Speak and Listen possono chiamare il **1800 555 727** e chiedere di essere connessi al **1800 226 226**.
- Gli utenti che si connettono tramite internet possono utilizzare il servizio del National Relay Service e chiedere di essere connessi al **1800 226 226**.


Se non parli inglese, chiama il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS) al **131 450** per ricevere informazioni tradotte nella tua lingua da parte della linea telefonica di VicEmergency.


## Gestione delle reazioni fisiche, mentali ed emotive


A seguito di un'emergenza, potresti trovarti ad affrontare una serie di reazioni fisiche, mentali ed emotive. Queste reazioni possono essere diverse da persona a persona. In questi momenti, è importante prendersi cura della propria salute mentale e di quella della propria famiglia e, quando possibile, cercare di aiutare i propri amici e vicini.


 Anche se non ti va di parlare di quello che è successo, mantieni le relazioni con le altre persone e adotta delle strategie di adattamento che ti hanno permesso di gestire delle situazioni stressanti in passato. Ricorda quello che hai fatto per poter essere di supporto a te e agli altri per poter superare la situazione in sicurezza.

 Una buona salute fisica aiuta a mantenere una buona salute mentale. Cerca di gestire la tua giornata così che tu possa fare esercizio fisico regolarmente, mangiare in modo sano e trovare opportunità di svago.

 Evita di utilizzare alcol e sostanze stupefacenti per gestire la situazione, in quanto questo può creare altri problemi.

 Se stai provando delle emozioni forti, ricorda che se riesci a parlarne, queste possono essere gestite più facilmente.

 Gli agricoltori possono anche accedere ad una serie di risorse fornite dal Centro nazionale per la salute degli agricoltori (National Centre for Farmer Health) consultando il sito [farmerhealth.org.au](http://farmerhealth.org.au) incluso l'opuscolo: Gestire lo stress in un'azienda agricola (Managing Stress on the Farm).

 Se ti senti sopraffatto/a e trovi difficile gestire la situazione, chiedi aiuto alla tua famiglia o ai tuoi amici, oppure contatta i servizi di supporto. Se in qualsiasi momento dovessi avere delle preoccupazioni per la tua salute mentale, o di quella di una persona a te cara, chiama Lifeline al 13 11 14 oppure Beyond Blue al 1300 224 636.

# Fase 2 - Trovare supporto

Ci sono molte risorse disponibili a seconda delle necessità.

## Scopri i servizi di supporto disponibili per te

- Chiama la linea telefonica di VicEmergency.
- Visita il sito internet di VicEmergency.
- Chiama il tuo comune oppure visita il suo sito internet. Se non hai la certezza di quale sia il tuo comune di appartenenza, visita il sito [www.vic.gov.au/know-your-council](http://www.vic.gov.au/know-your-council)

## Decidi dove alloggerai

- Se ti è stato comunicato che non puoi tornare alla tua abitazione, dovrai trovare un luogo sicuro dove poter permanere. Contatta i tuoi famigliari e amici e chiedi loro di aiutarti.
- Se non sei in grado di trovare un luogo dove stare, chiama il tuo comune e chiedi quali sono le opzioni a tua disposizione per un alloggio di emergenza.

## Ottieni informazioni sull'assistenza finanziaria disponibile

In Victoria, in seguito ad un'emergenza, potrebbero essere disponibili degli aiuti economici.

Scopri quale tipo di supporto è disponibile:

- consultando il sito internet di VicEmergency;
- recandoti di persona presso un Centro di supporto per le emergenze (Emergency Relief Centre).

## Sussidi di emergenza (Emergency Relief Payments)

Nel caso siano disponibili, potresti ottenere dei sussidi di emergenza dal Governo del Victoria.

I sussidi di emergenza possono coprire le spese per affrontare le necessità più urgenti, tra cui:

- cibo
- indumenti
- farmaci
- alloggio

I sussidi di emergenza prevedono un importo fisso per ciascun membro del nucleo abitativo.

I pagamenti non sono basati sul reddito.

È necessario presentare una domanda per ricevere il pagamento. Un funzionario del Governo del Victoria valuterà la tua domanda e ti informerà se soddisfi i requisiti per ricevere il pagamento.

Potresti essere in grado di fare domanda di persona presso uno dei Centri di supporto per le emergenze (Emergency Relief Centre) vicino a te.



## Altri tipi di sostegno economico

- Altri tipi di sostegno economico potrebbero essere disponibili da parte del Governo australiano. Per scoprire quale tipo di supporto è disponibile, puoi visitare il sito [www.servicesaustralia.gov.au/natural-disaster-support](http://www.servicesaustralia.gov.au/natural-disaster-support)
- Se lavori nel settore agricolo o in quello della produzione di beni primari, puoi chiamare il Servizio rurale di consulenza finanziaria (Rural Financial Counselling Service) per poter aver accesso a informazioni finanziarie indipendenti, alle opzioni a tua disposizione e ad assistenza per poter prendere delle decisioni. Potrebbero inoltre poterti aiutare con un supporto finanziario. Per entrare in contatto con l'ufficio più vicino a te, chiama il 1300 771 741 oppure visita il sito: [rfsnetwork.com.au](http://rfsnetwork.com.au)

## Trova supporto finanziario contattando VicEmergency

Linea telefonica di VicEmergency -  
1800 226 226 (premi 9 per un interprete)

Sito internet di VicEmergency -  
[www.emergency.vic.gov.au/relief](http://www.emergency.vic.gov.au/relief)

# Fase 3 - Ritornare a casa

Potrai rientrare nella tua abitazione solamente una volta che i servizi di emergenza ti avranno comunicato che è sicuro farlo. Ricordati di fare attenzione quando ritorni a casa, in quanto i danni riportati dalla tua abitazione potrebbero porre un pericolo.

## Contatta la tua assicurazione

- Contatta la tua compagnia assicurativa e chiedi loro consigli su come poter aprire una pratica di risarcimento e di quali informazioni necessiti per poterlo fare.
- Se possibile, prima di toccare o muovere qualsiasi cosa, scatta delle fotografie o registra dei video dei danni riportati dalla tua proprietà e dai tuoi beni come prova da allegare alla tua richiesta di risarcimento. Essere in possesso del filmato dell'evento registrato da una telecamera di sicurezza può essere utile.
- Stila una lista degli oggetti danneggiati e includi una descrizione dettagliata, come la marca, il modello e il numero di serie se ne sei in possesso.
- Scatta delle foto prima di rimuovere qualsiasi oggetto danneggiato dall'acqua o da un incendio che possa porre un pericolo per la salute.
- Conserva gli oggetti danneggiati o distrutti in un luogo sicuro, dove non pongano alcun pericolo per la salute.
- Non gettare via gli oggetti che possono essere rimessi in sesto o riparati.
- Parla con la tua compagnia assicurativa prima di autorizzare qualsiasi lavoro edile, inclusi i lavori di riparazione urgenti.

## Pulizia e bonifica

Ci sono una serie di problemi legati alla salute e alla sicurezza che devono essere presi in considerazione quando si rientra in un'abitazione che è stata danneggiata da un incendio, da un'alluvione o da una tempesta.

- Prima di ritornare alla tua abitazione, assicurati di leggere le raccomandazioni ufficiali in materia di pulizia e bonifica così che tu sappia cosa portare con te. Potrebbe trattarsi di abbigliamento protettivo oppure di dispositivi per la pulizia.
- Evita di portare con te bambini o animali domestici. Se devono accompagnarti, assicurati che rimangano al sicuro da qualsiasi pericolo fisico in qualsiasi momento, e cerca di minimizzare la loro esposizione a scene traumatiche.

Per consigli che riguardano la pulizia e la bonifica in seguito a un'alluvione o un incendio, visita il sito di Better Health Channel e cerca le parole "Flood" (alluvione) oppure "Fire" (incendio):

[www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

## Aziende agricole

- Gli agricoltori che necessitano di aiuti urgenti per i loro animali possono chiamare la linea telefonica di VicEmergency.
- Visita inoltre il sito di Agriculture Victoria all'indirizzo [www.agriculture.vic.gov.au](http://www.agriculture.vic.gov.au) per avere accesso a delle risorse su come gestire gli impatti sulla tua azienda agricola a seguito di un disastro naturale o di un incidente di sicurezza biologica.
- Ottieni informazioni dal tuo comune o da Agriculture Victoria su come disporre in maniera sicura di capi di bestiame deceduti oppure visita il sito [www.agriculture.vic.gov.au](http://www.agriculture.vic.gov.au) per avere informazioni su come disporre di carcasse a seguito di un disastro naturale.



**Trova supporto per poter tornare a casa contattando VicEmergency**

Linea telefonica di VicEmergency - 1800 226 226 (premi 9 per un interprete)

Sito internet di VicEmergency - [www.emergency.vic.gov.au/relief](http://www.emergency.vic.gov.au/relief)

# Fasi successive - Progetti a lungo termine

## Gestione delle reazioni mentali, fisiche ed emotive nel tempo

Alcune cose che puoi fare per aiutare il tuo recupero includono:

- Assicurarti di essere in un luogo e in una posizione in cui sai di essere al sicuro.
- Accettare che il recupero spesso comporta periodi di stress e di sfide aggiuntive.
- Cercare di non partecipare ad attività superflue così da poter risparmiare energia.
- Cercare di mantenere una prospettiva fiduciosa e ottimista, anche se a volte tutti hanno bisogno di parlare delle proprie paure e preoccupazioni.
- Comunicare e rimanere connessi con altre persone. Assicurarsi di prendersi del tempo da passare con la famiglia o con gli amici in un ambiente incoraggiante e positivo.
- Dedicare tempo per svolgere le attività che si amava, anche se adesso non si ha la voglia di parteciparvi. Il riposo, lo svago, il divertimento e il relax aiutano il corpo e la mente a riprendersi e a ristabilire il benessere fisico e mentale.
- Sebbene sia normale continuare a pensare a tutto quello che si ha ancora da fare, è importante monitorare i progressi ottenuti e riconoscere tutti gli obiettivi raggiunti.
- Ricordare che gli individui, le famiglie e le comunità riescono quasi sempre a superare i tempi difficili e che queste sfide a volte permettono di diventare più forti.



**Se hai provato queste strategie, ma dopo alcune settimane non vedi dei miglioramenti, oppure hai difficoltà nel gestire la situazione,**

parla con il tuo medico di base o con un professionista della salute mentale su come ottenere il supporto necessario a continuare il tuo percorso di recupero.

## Rimani in contatto

Il percorso di recupero è diverso per ognuno di noi e questo significa che si potrebbe avere la necessità di accedere a servizi diversi in momenti diversi. Rimanere in contatto con la tua comunità ti aiuterà a capire meglio che cosa sta accadendo e quali sono i tipi di supporto disponibili.



- Segui le notizie provenienti dal tuo comune per ottenere informazioni di ripristino a livello locale.
- Visita il sito internet di VicEmergency oppure chiama la linea telefonica di VicEmergency per sapere quali tipi di supporto sono disponibili.
- Mantieniti in contatto con la tua comunità e con la tua rete di supporto.

## Violenza domestica in seguito a situazioni di emergenza

Le situazioni di emergenza possono creare ulteriore stress sui legami stretti e sulle relazioni familiari di coloro che si trovano a dover affrontarne le conseguenze.

Coloro che non hanno mai esibito dei comportamenti violenti o dominanti, possono trovarsi a comportarsi in un modo inusuale, mentre coloro che già esibivano dei comportamenti violenti possono mostrare un'esacerbazione degli stessi.

- Se tu, o qualcuno che conosci, vi trovate in una situazione di immediato pericolo, chiama il **Triplo Zero (000)**.

### Dove cercare aiuto

Qualunque sia la situazione, se tu o qualcuno che conosci necessitate di assistenza, esiste un'ampia gamma di servizi di supporto alla violenza domestica.

Una lista completa dei servizi disponibili è consultabile scansionando questo codice QR:



- Se preferisci ottenere aiuto tramite telefono, puoi telefonare a Safe Steps, il servizio disponibile ogni giorno 24 ore su 24 che offre assistenza riservata, informazioni e supporto abitativo in momenti di crisi: 1800 015 188.
- Puoi anche chiamare il numero 1800 RESPECT o visitare il sito [1800RESPECT.org.au](https://www.1800RESPECT.org.au) per ricevere supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7.





Families,  
Fairness  
and Housing