|  |  |
| --- | --- |
| **Emergency crisis and support | Хитни случајеви, кризе и**  **помоћ** | |
|  |  |
| Victoria's Emergency, Crisis and Support Services respond to a broad range of serious situations.  From medical emergencies, to personal and family crises, such as violence or abuse, or environment disasters, it's important to know who to turn to when you need help.  "We always want people to call whenever there's an emergency, or there's a situation that they are not sure about and they think that they need help or someone else needs help straight away.  If you're not sure if someone needs help straight away, it's better to be safe and to call us, but if you think it's something that can wait for later on in the day or to try and organise some other assistance, don't call 000 for those sorts of things.  People sometimes hesitate to call 000, because they are not sure if the situation qualifies as an emergency.  However, the people who take your call are trained to help you, and will direct your call to the right service that can help you.  When people call 000, the first thing they're going to be asked is whether they want to speak to Police, Fire or Ambulance, so you need to know which service you need the help from.  Depending on which agency you speak to, they're going to ask you things like where are you located, how many people are involved, whether someone is conscious or breathing and those sorts of things.  You need to have a good idea of where you are and what the problem is, to give to the operator."  You can go to an emergency department of a hospital, if you or someone you are with, is experiencing a critical health issue.  For non-critical health issues, visit a GP, after-hours medical service, or call a phone advice line, such as NURSE-ON-CALL.  So if when there's an emergency, sometimes you might not think that is an appropriate service to call.  There are other agencies in the community that can give you a hand in your time of need.  There might be a local support agency, it might even be a counselling line that can give you the advice you want, Poisons Information Service, those sorts of things.  So if you have a look in your local phone guide or your community guides, you can get those phone numbers from there.  Victorian Personal and Family Crisis Services support you, if you are experiencing difficulties.  Support is provided for mental health issues, and alcohol and drug problems.  If you are concerned about a vulnerable child or children, Child Protection Services are there to assist and respond.  Sexual assault or family violence helplines and online support is available 24 hours a day.  Calls are free.  If you are under 25, there are counsellors who can communicate with you online or over the phone.  All conversations are private and confidential, so seek help or advice as soon as you need it.  For natural disasters, such as bush fires and floods, Victoria's Emergency Services work in a coordinated manner to respond as quickly as possible.  Emergency Management Victoria coordinates Victoria's response.  The Victoria State Emergency Services, SES, responds to natural emergencies caused by floods, storms, tsunamis and earthquakes.  Call 132 500.  The Victoria's Fire Authorities respond to fires.  Call 000.  Examples of a chemical, biological or radiological emergency are chemical spills, viruses, bacteria or toxins, a medical radiation accident, or an accidental radioactive leak.  If you become aware of a chemical, biological or radiological emergency, call 000 immediately.  For more information, visit: BETTERHEALTH.vic.gov.au/emergency. | Службе за хитну помоћ, кризне ситуације и подршку у Викторији реагују у различитим озбиљним ситуацијама.  Од здравстених хитних случајева до личних и породичних криза, као што су насиље или злостављање или еколошке катастрофе, важно је да знате коме да се обратите када вам је потребна помоћ.  „Увек кажемо да позовете 000 кад год је у питању хитан случај или ако нисте сигурни да ли се ради о хитном случају, али сматрате да вам је потребна помоћ или да је неком другом одмах потребна помоћ.  Ако нисте сигурни да ли неком одмах треба помоћ, сигурније је да нас позовете, али ако сматрате да се ради о нечему што може да сачека или ако за то може да се организује друга врста помоћи, за те ствари немојте да зовете 000.  Људи понекад оклевају да позову 000, јер нису сигурни да ли ситуација спада у хитне случајеве.  Међутим, особе које се јаве на телефон су обучене да вам помогну и оне ће усмерити ваш позив на одговарајућу службу која може да вам помогне.  Када позовете 000, прво ће вас питати да ли желите да разговарате са полицијом, ватрогасцима или хитном помоћи, зато треба да знате од које службе вам треба помоћ.  Зависно од тога са којом службом будете разговарали, постављаће вам питања као што су нпр. где се налазите, о којем броју особа се ради, да ли је повређена особа при свести или да ли дише и томе слично.  Требаћете да знате прилично тачно где се налазите и у чему је проблем и да то кажете телефонисти."  Можете да одете на одељење за хитну помоћ у болници, ако ви или друга особа имате критични здравствени проблем.  За здравствене проблеме који нису критични, идите код лекара опште праксе, у дежурну ординацију или амбуланту или позовите телефонску службу за савете, као што је нпр. дежурна медицинска сестра - NURSE-ON-CALL.  Дакле, ако се ради о хитном случају, понекад ћете можда помислити да 000 није прави број у тој ситуацији.  Постоје и друге службе у друштвеној заједници које могу да вам прискоче у помоћ када вам затреба.  Можда постоји локална служба за подршку или можда чак и телефонска служба за саветовање која може да вам да потребан савет, Служба за информације о отровима и слично. Дакле, ако погледате локални телефонски именик или водич за службе у вашем крају, у њима можете да пронађете те бројеве телефона.  Службе за личне и породичне кризне ситуације у Викторији вам пружају подршку ако се нађете у тешкоћама.  Подршка се пружа за проблеме са менталним здрављем и проблеме са алкохолом и дрогом.  Ако сте забринути за рањиво дете или децу, Служба за заштиту деце ће реаговати и пружити помоћ.  Телефонске службе за помоћ у случају сексуалног напада или породичног насиља, као и подршка преко интернета су на располагању 24 сата на дан.  Позиви су бесплатни.  Ако имате мање од 25 година старости, на располагању су вам саветници који могу да разговарају са вама преко интернета или телефона.  Сви разговори су приватни и поверљиви, зато слободно затражите помоћ или савет чим вам затребају.  У случају природних катастрофа, као што су нпр. шумски пожари и поплаве, Службе за хитну помоћ Викторије координисано раде да што брже реагују.  Служба за управљање у хитним ситуацијама Викторије координише рад служби у Викторији.  Државна служба за ванредне ситуације у Викторији, SES, реагује у случајевима природних катастрофа које су последица поплава, олуја, цунамија и земљотреса.  Позовите 132 500.  Ватрогасна служба Викторије интервенише у случају пожара.  Позовите 000.  Примери хемијских, биолошких или радиолошких хитних ситуација су изливање хемикалија, вируси, бактерије или токсини, медицински радијациони инциденти или случајно радиоактивно цурење.  Ако приметите да се ради о хемијском, биолошком или радиоактивном хитном случају, одмах позовите 000.  За више информација, погледајте: BETTERHEALTH.vic.gov.au/emergency. |
|  |  |