

## ما هي إيستا ( ESTA )؟

إيستا تعمل 24 x 7 (على مدار الساعة) مع أكثر من 550 موظفا الذين يوفرولن الخدمات لنحو خمسة ملايين شخص في فيكتوريا. وهذا يشمل تقديم خدمات إستلام مكالمات الأصفار الثلاثة (000) والإرسال إلى:

- شرطة فيكتوريا-Victoria Police- (مناطق ضواحي ملبورن وجيلونج الكبرى)
- الإسعاف في فيكتوريا-Ambulance Victoria- (ضواحي ملبورن)
- إطفائية الضواحي-Metropolitan Fire Brigade- (قسم الحريق في الضواحي)
- سلطة الحريق في الريف-Country Fire Authority- (على صعيد الولاية)
- خدمة الطوارئ لولاية فيكتوريا-Victorian State Emergency Service- (على صعيد الولاية)

## إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طارئة، اتصل بالأصفار الثلاثة (000)

ينبغي الاتصال بالأصفار الثلاثة (000) فقط عندما يتطلب إستدعاء حضور الشرطة أو الإطفائية أو الإسعاف في حالة وجود تهديد للحياة أو في وقت حرج.

بعض الأمثلة لحالات الطوارئ تشمل ما يلي:

- الحوادث الجوية أو حوادث السكك الحديدية أو المياه
- رد فعل الحساسية الذي يؤدي إلى صعوبة في التنفس
- النزيف (الشديد)
- صعوبة في التنفس (مثل الربو الحاد)
- السكري المنخفض (الإغماء / الإرتباك / تصرفات غريبة)
- جرعة زائدة من المخدرات
- الغرق
- الصدمات الكهربائية / الحروق / الحوادث الصناعية
- انفجار أو حوادث القنابل
- حريق يهدد الحياة أو الممتلكات
- نوبة قلبية (مشتببه بها)
- حوادث الطرق
- آلام في المعدة (شديدة)
- سكتة دماغية (يشتببه بها)
- شخص أو أشخاص محاصرين
- الصدمة (إصابة)
- شخص فاقد الوعي
- العنف (هجوم / مشاجرة / عنف منزلي)

تذكر، إذا كنت غير متأكد ما إذا كانت حالة طارئة أو لا، على أي حال قم بالاتصال حيث أن موظفينا متدربين لمساعدتك.

## عند الاتصال بالأصفار الثلاثة، تذكر بأن

- تكون هادئا
- تقول بوضوح أين هي حالة الطوارئ
- تقول بوضوح ما هي حالة الطوارئ
- الاجابة على أسئلة الموظف الذي أخذ المكالمة أفضل ما يمكنك
- لا تقوم بإغلاق الخط حتى يتم إبلاغك بالقيام بذلك من قبل الموظف الذي أخذ المكالمة
- تكون على علم بأي مخاطر محتملة بالنسبة لك أو للآخرين (مثال: خطوط الطاقة المتساقطة في أعقاب حوادث الطرق، الأشخاص الذين يتصرفون بعدوانية، الشرار أو الجمر من النار)