

# التقط القطع... ما تستطيع أن تفعله بعد أن يشب حريق في منزلك



OCTOBER 2010

سيقوم رجل الإطفاء المسؤول الذي يتولّى موضوعك، بمساعدتك على وضع إشارة في المربعات التي تحدثت عنها والتي أنت الآن بحاجة لمتابعتها.

إذا كنت مؤتمناً:

■ قمّ بالإتصال بشركة التأمين التي تتعامل معها

إن شركة التأمين التي تتعامل معها سوف تهتمّ بالأمر التالي:

- ترتيب الإقامة في الحالة الطارئة؛
- تأمين الطعام والثياب في الحالة الطارئة؛
- الإتصال بشركة للقيام بتنظيف الأضرار؛
- الكشف على خدمات المياه والغاز والكهرباء والعمل على إعادة وصلها

إن شركة التأمين التي تتعامل معها ستقدّم لك النصيحة والمشورة في الأمور التالية:

- بمن يجب أن تتصل لكي تجعل بيتك مأموناً ومحروساً؛
- متى سيحضر الي بيتك موظف شركة التأمين المكلف بإجراء التقييم؛
- متى يصبح بإمكانك أن تتصل بالمهنيين المتخصصين لكي يقوموا بتصليح بيتك

إذا كنت غير مؤتمناً أو كان عقد التأمين لا يغطّي، قمّ بالإتصال بـ:

- وكالات الحالات الطارئة لترتيب الإقامة والطعام والملبوسات؛
- شركة ما لكي تجعل بيتك محروساً؛
- وكالات المشورة والنصيحة وتقديم الدعم (بما في ذلك الفنّ أي الـ Chaplain في مؤسسة FESA)؛
- شركة ما لكي تقوم بالتنظيفات اللازمة لإزالة الأضرار؛
- أحد الكهربائيين لكي يصلح العطل ويعيد وصل الكهرباء؛
- أحد السباكين / السمكريين لإصلاح الضرر وإعادة وصل المياه؛
- بشركة بناء لتقوم بتصليح بيتك.

## أرغب في أن أتحدث مع أي شخص كان، فأين أستطيع أن أتوجّه؟

إن الحريق في المنزل هو تجربة مؤلمة جداً، ويمكنها أن تُسبب لك الآلام فكرية وعاطفية، فهذا أمر عادي بصورة مطلقة، ولكن يجب أن تفكر في موضوع كيف يُمكنك أنت وأفراد عائلتك أن تتعاملوا مع هذا الأمر وتواجهوه بطريقة إيجابية. إنه ضروري جداً أن تطلب المساعدة وأن تتحدث مع شخص ما حول ما تمرّون به من مصاعب، وقد يكون هذا الشخص أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء أو مُقَدّمِي النصح والمشورة.

يستطيع الفنّ المهتمّ بالخدمات الروحية والاجتماعية أي الـ Chaplain العامل في مؤسسة FESA أن يقدّم لك ولعائلتك الدعم، فقد يقوم رجل الإطفاء المسؤول بإجراء الإتصال بالفنّ ودعوته الى المجيء الي بيتك لكي يُقدّم لك الدعم العاطفي المباشر ويساعدك على التخطيط للمستقبل. ويوجد عدد من المنظمات التي لديها خطوط خدمة على مدار الساعة لتقديم المساعدة والدعم وللإتصال بها.

## أرقام للدعم طوال 24 ساعة في اليوم:

(08) 9485 7800	FESA Chaplain
(إنه خطّ خدمة تعبّ ومتابعة، ويتوجّب عليك أن تترك له رسالة صوتية)	
(08) 9223 1111	Crisis Care
(08) 9381 5555	The Samaritans
13 11 14	Lifeline

إن رجل الإطفاء المسؤول الذي يتولّى موضوعك هو السيد

وهو من قسم \_\_\_\_\_ لمركز إطفاء الحرائق

سيكون بتاريخ \_\_\_\_\_ في الخدمة

رقم هاتفه هو كالاتي \_\_\_\_\_



## إذا تمّ قطع التيار الكهربائي والغاز والمياه عن المنزل؟ كيف أستطيع أن أعيد وصلها؟

قد يكون رجل الإطفاء المسؤول قد اضطر الى قطع التيار الكهربائي والمياه والغاز عن البيت وذلك لأسباب تتعلق بالسلامة أثناء الحريق.

فإذا كنت مؤتمناً، فإن شركة التأمين يُمكنها أن تُرتّب لك موضوع إعادة وصل هذه الخدمات. إما إذا كنت غير مؤتمناً، فقد تحتاج الى أن تقوم بترتيب إعادة وصل الخدمات بنفسك، وذلك عن طريق الإتصال هاتفياً بكل مُقدّم خدمة من هذه الخدمات وبعض المهنيين المتخصصين في ذلك.

قد يحتاج مقدمو خدمات الطاقة الكهربائية والمياه والغاز الى أن يرسلوا مهنيين مُتخصصين من ذوي المهارة لكي يقوموا بالكشف على أي عطل يكون قد حصل في شبكة تروبيك بهذه الخدمات، وإصلاحه بغية أن يرتثروا موضوع إعادة وصل هذه الخدمات.

## لماذا تتواجد هنا وسائل الإعلام؟

غالباً ما تقوم وسائل الإعلام بتغطية أخبار الحرائق في نشراتها الإخبارية. فإذا طلب منك رجال الإعلام أن يقوموا بإجراء مقابلة معك، فإنك تستطيع أن تقرّر بنفسك ما إذا كنت ترغب في التحدث معهم أو الإمتناع عن الكلام. فإذا وافقت على إجراء المقابلة معهم، فإنك تستطيع أن تتناقش معهم قبل إجراء المقابلة حول نوعية الأسئلة التي سوف يطرحونها عليك لكي تكون على علم مسبق بما يُمكن أن تتوقع من أسئلة. وتستطيع أيضاً أن تطلب من رجل الإطفاء أن يساعدك أو أن يقوم بدور المُستقل لموضوع المقابلة.

إذا شعرت بأنك غير مرتاح حول أي قسم من أقسام المقابلة، قمّ بإحاطة رجل الإعلام علماً بأنك لا ترغب في متابعة المقابلة. إذا لم تتّ معرفة سبب الحريق وأنه لا يزال قيد التحقيق، فإنه من الأفضل عدم مناقشة أي شيء مع رجال الإعلام.

رفع المسؤولية  
إن المعلومات الموجودة في هذه النشرة، هي مُقدّمة بصورة تطوّعية وكخدمة عامة من قِبل: خدمات سلطة الحرائق والحالات الطارئة في غرب أستراليا (Fire and Emergency Services of Western Australia)، المعروفّة اختصاراً بالأحرف الأولى (FESA). هذه الموارد والمعلومات، قد تمّ تحضيرها بحسن نية وهي مستقاة من مصادر يُعتدّ عليها. موضوع قفّه هي دقيقة تاريخ نشرها، ومع ذلك فإنّ الثقة في اعتماد هذه المعلومات ودقتها، لا يُمكن أن تكون مضمونة. وأن (FESA) تفتي صراحة مسؤوليتها عن أي عمل أو الإمتناع عن عمل يكون قد تمّ القيام به أو لم يتمّ القيام به (اعتماداً على المعلومات وعن أية نتائج سواء مباشرة أو غير مباشرة، قد تنتج عن هكذا عمل أو عن الإمتناع عن العمل. هدف هذه النشرة هو أن تكون كليل فقط، ويجب على القارئ أن يستحصل على مشورة مستقلة وأن يقوم شخصياً بالإستعلامات اللازمة.

arabic



Government of Western Australia  
Fire & Emergency Services Authority



Government of Western Australia  
Fire & Emergency Services Authority



إذا كان الحريق قد ألحق ضررا بمنزلك أو أتلفه، فقد تشعر بصدمة أو بالإرتباك. ويمكن أن يكون أيضا صعبا عليك أن تتقبل ما حصل. فهذا أمر عادي، وأن هذه المشاعر سوف تنتضاء وتخف مع مرور الزمن، ولكن، وفي هذه الأثناء هناك عدد من الأمور التي يُمكنك أن تقوم بها لتساعدك على أن تقف مجددا على قدميك وتتابع حياتك.

سوف تُساعدك هذه النشرة على أن تعرف خياراتك، وكيف تستطيع أن تستبدل الملبوسات وأن تتبيّن المكان الذي ستذهب إليه إذا لم يكن بالإمكان أن تبقى في البيت، وأن رجل الإطفاء المسؤول المتواجد في مكان الحريق باستطاعته أيضا أن يساعدك.

## ليس لديّ مكان أبيت فيه هذا المساء، ماذا سيحصل لعائلتي ولي أنا شخصيا؟

إذا كان بيتك مشمولا ببوليصة تأمين، إتصل بشركة التأمين التي تتعامل معها، إذ قد تكون مشمولا بتغطية للإقامة في الحالة الطارئة من خلال عقد التأمين الذي لديك. وهناك عادة أرقام هواتف يُمكن الإتصال بها بعد ساعات الدوام الرسمي. أما إذا لم يكن لديك بوليصة تأمين فقد يكون باستطاعتك أن تبيت لدى بعض أفراد عائلتك أو بعض الأصدقاء.

أما الخيارات الأخرى المتوفرة فهي أن تقوم بالإتصال بدائرة الإسكان أي الـ Department of Housing التي يُمكنها أن تساعدك في العثور على مكان للإقامة في الحالات الطارئة، أو أن تساعدك بتبديل محل للإقامة لك لمدة أطول، أو يُمكنك أن تتصل بدائرة العناية بالمجتمعات في الأزمات.

**Department of Housing, Homeless Advisory Service**

خط الإتصال المجاني: 1800 065 892  
(ما بين الساعة 8.00 ق.ظ. والساعة 5.00 ب.ظ. في أيام من الإثنين إلى الجمعة).

**Department for Communities, Crisis Care**

الهاتف رقم: 08) 9223 1111 (أو على الخط المجاني: 1800 199 008  
(نهارا أو ليلا)

## كيف ستقوم شركة التأمين التي أتعامل معها بالمبادرة لكي تصبح مهتمة ومعنية في الأمر؟

إذا كنت مالكا للبيت، يتوجب عليك، وفي أسرع وقت ممكن، أن تحيط شركة التأمين علما بالأمر وسترسل شركة التأمين ممثلا عنها لكي يقوم بتقدير كلفة الضرر وتحديد المبلغ لتسوية القضية.

إذا كنت مستأجرا، وكان لديك عقد تأمين لمحتويات المنزل، فإنه بالإضافة الى ضرورة أن تقوم بإبلاغ المالك أو الوكيل العقاري بحصول الحريق، فإنه يتوجب عليك أيضا أن تتصل بشركة التأمين التي تتعامل معها.

## ولكن ماذا إذا لم يكن لدي بوليصة تأمين؟

في هذه الحال ستكون بحاجة الى أن ترتب أنت التصليحات لمنزلك، ولكن ننكّر في أن تعتمد على العائلة والأصدقاء لمساعدتك.

## وماذا عن بيتي؟ فهل سيكون مأمونا خلال الليل؟

إذا كنت مالكا للبيت، فأنت مسؤول عن ترتيب موضوع السلامة والأمانة لمنزلك أثناء إنتظارك شركة التأمين لكي تُجري التقييم اللازم. وستقوم شركة التأمين التي تتعامل معها بتزويدك بالنصيحة. وأنه إذا حضر ممثل عن شركة التأمين، فيمكنه أن يقوم بترتيب موضوع حضور متعهد لكي يجعل بيتك مأمونا. وإذا كانت لديك أية أسئلة ترغب في الإستعلام عنها، يتوجب عليك أن تتحدّث مع رجال الشرطة في منطقتك.

إذا كانت توجد أمكنة أو أقسام يُمكنها أن تتعرّض أكثر للأضرار في حال ترك المنزل مفتوحا ومشروعاً، فإن خدمة الولاية للحالة الطارئة أي الـ State Emergency (SES)، يُمكنها أن تتصلب ستارا واقيا يحمي الأشياء والأغراض المبعثرة. يُمكنك أن تطلب من رجل الإطفاء المتواجد في مكان الحريق أن يقوم بترتيب هذا الأمر، أو قد أنت بالإتصال بـ الـ (SES) على الهاتف رقم: 132 600.

## كل شيء فقد وتلف في الحريق، كيف أستطيع أن أؤمن الطعام والثياب لعائلتي؟

إذا كنت مؤمنا، راجع ما إذا كانت شركة التأمين قادرة على مساعدتك في موضوع الطعام والثياب من خلال بنود عقد التأمين الخاص بك.

وإذا كنت غير مؤمن، أو كانت بنود عقد التأمين لا تغطّي هذه الأمور، فإن دائرة حماية الطفل (Department of Child Protection) أو دائرة العناية بالمجتمعات في الأزمات (Department for Communities, Crisis Care) تستطيع أن تساعد في موضوع الطعام والثياب والسكن في الحالات الطارئة بالإضافة الى الحاجات الأساسية المهمة الأخرى.

**Department for Child Protection**

الهاتف رقم: 08) 9222 2555 (أو الرقم المجاني: 1800 622 258  
(ما بين الساعة 8.00 ق.ظ. والساعة 5.00 ب.ظ. في أيام من الإثنين إلى الجمعة).

**Department for Communities, Crisis Care**

الهاتف رقم: 08) 9223 1111 (أو على الخط المجاني: 1800 199 008  
(نهارا أو ليلا)

وأن الفنّ المهمّ بالخدمات الروحية والإجتماعية أي الـ Chaplain العامل في مؤسسة FESA، قد يكون بإمكانه أيضا أن يُساعد وأن يوصلك بالأشخاص الذين يستطيعون أن يقدموا بعض احتياجاتك الأساسية الرئيسية. نرجو أن تطلب من رجل الإطفاء المسؤول أن يرتب هذا الأمر، أو بإمكانك أن تتصل بالفنّ العامل في الخدمات الروحية والإجتماعية عن طريق جهاز التعقّب والمتابعة على الرقم: 08) 9485 7800 وأترك له رسالة صوتية.

## هل أستطيع أن أخذ ممتلكاتي الشخصية؟

إذا كانت بعض أقسام البيت لم تتهدم أو تتلف، وفي حال أخبرك رجل الإطفاء المسؤول والمكلف بالتحقيق، بأنه من السلامة لك الدخول الى البيت، فإنك تستطيع أن تدخل لكي تأخذ الأشياء التالية:

- الثبوتيات الخاصة بالهوية الشخصية؛
- بطاقات الإنتمان؛
- دفاتر الشيكات المصرفية؛
- المستندات القانونية؛
- المعلومات المتعلقة بعقد التأمين؛
- الأدوية والعقاقير الطبيّة؛
- النظارات البصرية؛
- أجهزة السمع الشخصية؛
- المجوهرات والخم، مجلّدات الصور العائلية والأشرطة السمعيّة والبصرية؛
- وغيرها من الأشياء الثمينة.

ومع ذلك فإنه من الأفضل أن تقوم بمراجعة شركة التأمين التي تتعامل معها قبل أن تأخذ أية أشياء من المنزل.

## لقد جعل الحريق منزلي مبعثرا وموسخا بشكل كبير. متى أستطيع أن أقوم بتنظيفه وترتيبه وإزالة الأوساخ؟

إن رجال مكافحة الحرائق يستعملون بصورة عامة المياه المتدفقة برخم وبضغط كبير من خراطيمهم، لكي يتمكّنوا من إخماد الحرائق. وهم يقومون بكل ما يستطيعون القيام به، بغية تخفيف الحاق الضرر بالممتلكات وحماية الأمتعة المنزلية والمفروشات وحفظها بحيث تستطيع أن تعود الى بيتك بصورة سريعة وعاجلة.

وإذا كانت النار قد أعلقت الأضرار في داخل بيتك، فإن بعض التنظيفات ستكون ضرورية ومتوجّبة. تحقّق عن ذلك من رجل الإطفاء المسؤول، أو من رجل الإطفاء المكلف بإجراء التحقيق أو من رجل البوليس، لمعرفة متى يُمكنك أن تبدأ عمليّة التنظيف. إذا كان هناك تحقيق أو تقييم أو تخمين للأضرار فقد تكون هناك بعض الأماكن التي لا تستطيع أن تبدأ بتنظيفها. وكذلك يتوجب عليك أن تراجع شركة التأمين التي تتعامل معها لمعرفة ما إذا كانت بوليصة التأمين الخاصة بك تسمح لشركات تنظيف تجارية لكي تقوم بالعمل.

## ما هو دور رجل الإطفاء المُكلف بإجراء التحقيق؟

إذا لم يتمكّن رجل الإطفاء المسؤول عن موقع حصل فيه حريق من معرفة سبب نشوب الحريق، فإنه يقوم باستدعاء موظف مُختصّ للقيام بالتحقيق. وإذا أسفر الحريق عن إصابة شخص ما بإصابة بالغة أو مات نتيجة الحريق فإن رجال الشرطة سوف يحضرون أيضا الى مكان الحريق لإجراء الكشف.

إنها مسؤولية رجل الإطفاء المُكلف بإجراء التحقيق، أو رجل البوليس في أن يجعل بيتك مأمونا ومحروسا أثناء القيام بالتحقيق، فإنهم سوف يقومون بوضع أشرطة حاجزة حول البيت بحيث لا يتمكن الناس من الدخول إليه، بحيث يكون هناك خطر يُهدّد السلامة أو قد يُعيق التحقيق ويؤثر عليه.

إذا كنت ترغب في الدخول الى بيتك في هذه الحالة، فقد يرافقك رجل البوليس أو رجل الإطفاء الذي يقوم بإجراء التحقيق. وعندما ينتهي التحقيق فإنهم سوف يُعيدون مُهمّة مراقبة المنزل لكي تتولاها أنت.

## ما هو دور فرقة البوليس المختصة بملاحقة جرائم إشعال الحرائق؟

إن فرقة ملاحقة جرائم إشعال الحرائق ستحضر الى مكان الحريق إذا طلبها رجل الإطفاء المُكلف بالتحقيق. وهي تعمل بالتعاون والتنسيق مع خدمات إطفاء الحرائق، إذا تمّ اعتبار أسباب الحريق مشتبهة بها أو أنه حريق متعمّد أو إذا كان لا يُمكن تحديد أسبابه، أو إذا توفى أحد في ذلك الحريق.

