



### Điện, gaz và nước có bị ngắt không? Bằng cách nào tôi có thể có các dịch vụ này được nối trở lại?

Trong vụ hỏa hoạn, nhân viên hỏa hoạn phụ trách có thể cần phải ngắt điện, nước và gaz vì các lý do an toàn.

Nếu quý vị được bảo hiểm, thì công ty bảo hiểm của quý vị có thể thu xếp để các dịch vụ này được nối trở lại. Nếu quý vị không có bảo hiểm, quý vị sẽ cần tự thu xếp việc này bằng cách điện thoại đến từng công ty cung cấp dịch vụ và thợ chuyên về các dịch vụ này.

Công ty cung cấp dịch vụ điện, nước và gaz của quý vị sẽ cần gửi thợ có chuyên môn đến để kiểm tra và sửa chữa bất kỳ sự cố hỏng hóc nào của các dịch vụ này của quý vị, và thu xếp để các dịch vụ này được nối trở lại.

### Tại sao lại có giới truyền thông ở đây?

Giới truyền thông thường đưa tin về các vụ hỏa hoạn trong bản tin của họ. Nếu người đưa tin tiếp cận quý vị để phỏng vấn, quý vị có thể quyết định liệu quý vị muốn nói chuyện với họ hay không. Nếu quý vị đồng ý được phỏng vấn, quý vị có thể trao đổi với họ trước loại câu hỏi mà họ sẽ hỏi để quý vị biết sẽ lường trước những gì. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhân viên hỏa hoạn giúp quý vị và đóng vai trò là người điều hợp.

Nếu quý vị cảm thấy không thoải mái về bất kỳ phần nào của cuộc phỏng vấn, hãy cho người đưa tin biết là quý vị không muốn tiếp tục. Nếu nguyên nhân của vụ hỏa hoạn vẫn chưa được tìm ra và vẫn đang được điều tra, thì tốt nhất là không trao đổi bất kỳ điều gì với giới truyền thông.

### Tôi cần nói chuyện với ai đó, tôi có thể trông cậy vào ai?

Cháy nhà là một kinh nghiệm gây đau buồn, có thể gây cho quý vị nỗi đau tâm thần và tình cảm, đây hoàn toàn là điều bình thường, nhưng quý vị cần nghĩ đến các cách quý vị và những người khác trong gia đình sẽ ứng phó. Điều quan trọng là quý vị yêu cầu được giúp đỡ và nói chuyện với ai đó về những gì quý vị đang trải qua, chẳng hạn, gia đình, bạn bè hay chuyên viên tư vấn.

Giáo Sĩ của FESA có thể đề nghị được hỗ trợ quý vị và gia đình quý vị. Nhân viên hỏa hoạn phụ trách có thể gọi Giáo Sĩ tới nhà của quý vị để dành cho quý vị sự hỗ trợ tinh cảm tức thì và giúp quý vị lập kế hoạch cho tương lai. Có nhiều tổ chức có các đường dây giúp đỡ hoạt động suốt ngày đêm mà quý vị có thể gọi đến.

### Các số điện thoại hỗ trợ 24 giờ:

**Giáo Sĩ của FESA (08) 9485 7800**  
(đây là một dịch vụ nhắn tin, quý vị sẽ cần để lại tin nhắn)

**Crisis Care (08) 9223 1111**

**The Samaritans (08) 9381 5555**

**Lifeline 13 11 14**

Nhân viên hỏa hoạn phụ trách của quý vị là \_\_\_\_\_

Họ thuộc Trạm Cứu Hỏa \_\_\_\_\_

Trong ca trực \_\_\_\_\_

Số điện thoại của họ là \_\_\_\_\_

### Nhân viên hỏa hoạn phụ trách của quý vị sẽ giúp quý vị bằng cách đánh dấu tick vào các ô mà quý vị đã nói chuyện về những nội dung đó và giờ đây quý vị cần tìm hiểu tiếp:

#### Nếu quý vị được bảo hiểm:

- Liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị

#### Công ty bảo hiểm của quý vị sẽ chăm lo về:

- nơi ở trong trường hợp khẩn cấp
- đồ ăn và quần áo trong trường hợp khẩn cấp
- việc liên hệ với một công ty để dọn dẹp tình trạng bị tàn phá
- việc nước, gaz và điện được kiểm tra và được nối trở lại

#### Công ty bảo hiểm của quý vị sẽ đưa ra lời khuyên về việc:

- liên hệ với ai để đảm bảo an toàn cho nhà cửa của quý vị
- khi nào thì nhân viên đánh giá về việc bảo hiểm sẽ tới nhà của quý vị
- khi nào thì quý vị có thể liên hệ với thợ để sửa chữa nhà cửa của quý vị

#### Nếu quý vị không được bảo hiểm hay chính sách bảo hiểm của quý vị không bảo hiểm cho, thì hãy liên hệ với:

- các cơ quan về dịch vụ khẩn cấp để có nơi ở, đồ ăn và quần áo
- một công ty để đảm bảo an toàn cho nhà cửa của quý vị
- các cơ quan cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ (kể cả Giáo Sĩ của FESA)
- một công ty để dọn dẹp tình trạng bị tàn phá
- thợ điện để sửa chữa tình trạng hỏng hóc và nối lại dịch vụ cấp điện
- thợ nước để sửa chữa tình trạng hỏng hóc và nối lại dịch vụ cấp nước và gaz
- một công ty để sửa chữa nhà cửa của quý vị.

OCTOBER 2010

#### Khước từ trách nhiệm

Các thông tin trong tập hướng dẫn này được Cơ Quan Đảm Trách Các Dịch Vụ Hỏa Hoạn và Dịch Vụ Khẩn Cấp (Fire and Emergency Services Authority of Western Australia - FESA) tự nguyện cung cấp làm dịch vụ công cộng. Tập hướng dẫn này đã được biên soạn với tinh trung thực và được biên tập từ các nguồn được tin tưởng là đáng tin cậy và chính xác tại thời điểm ấn hành. Mặc dù vậy, tính đáng tin cậy và tính chính xác của các thông tin này không được đảm bảo và FESA tuyệt đối khước từ trách nhiệm pháp lý về bất kỳ hành động hay sự bỏ qua nào được làm hay không được làm dựa trên các thông tin này cũng như về bất kỳ hậu quả nào, bất kể đó là trực tiếp hay gián tiếp, phát sinh từ một hành động hay sự bỏ qua này. Tập thông tin này được chú ý chỉ là hướng dẫn mà thôi và người đọc nên có lời khuyên độc lập của riêng họ và có các tìm hiểu cần thiết của riêng họ.



Government of Western Australia  
Fire & Emergency Services Authority



Government of Western Australia  
Fire & Emergency Services Authority



## GÓP NHẬT NHỮNG MẪU VỤN... QUÝ VỊ CÓ THỂ LÀM GÌ SAU MỘT VỤ CHÁY NHÀ



vietnamese

Nếu vụ hỏa hoạn đã gây thiệt hại hay làm điều tàn phá nhà cửa của quý vị, quý vị có thể cảm thấy choáng váng và lú lẫn. Việc chấp nhận những gì đã xảy ra có thể là một việc khó khăn. Đây là điều bình thường và những cảm xúc này thường sẽ nguôi ngoai dần theo thời gian. Trong lúc đó, có nhiều thứ quý vị có thể làm để giúp quý vị lại đứng dậy lại được.

Tập thông tin này sẽ giúp quý vị biết các lựa chọn của quý vị, các cách quý vị có thể có được quần áo thay thế và quyết định được nơi quý vị sẽ đến nếu quý vị không thể ở lại nhà. Nhân viên hỏa hoạn phụ trách tại hiện trường cũng có thể giúp quý vị.

### Tôi không có nơi nào để ở lại đêm nay. Điều gì sẽ xảy ra cho gia đình tôi và tôi?

Nếu nhà cửa của quý vị được bảo hiểm, hãy gọi điện thoại đến công ty bảo hiểm của quý vị bởi theo chính sách bảo hiểm của quý vị, quý vị có thể được bảo hiểm để có nơi ở trong trường hợp khẩn cấp. Thường luôn có các số điện thoại ngoài giờ. Nếu quý vị không được bảo hiểm, thì điều có thể làm là tá túc với gia đình hay bạn bè.

Các lựa chọn khác là liên hệ với Department of Housing, cơ quan có thể giúp quý vị tìm được nơi ở trong khủng hoảng và giúp đỡ về gia cư lâu dài hơn, hoặc Bộ Dịch Vụ Cộng Đồng, Chăm Sóc Trong Khủng Hoảng (Department for Communities Crisis Care).

**Department of Housing, Homeless Advisory Service:**  
số điện thoại miễn phí 1800 065 892  
(từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu)

**Department for Communities, Crisis Care:**  
(08) 9223 1111 hoặc số điện thoại miễn phí  
1800 199 008  
(ban ngày hoặc đêm)

### Bằng cách nào công ty bảo hiểm của quý vị trở nên tham gia vào?

Nếu quý vị là chủ của cơ ngơi, thì quý vị cần báo cho công ty bảo hiểm của quý vị biết càng sớm càng tốt. Họ sẽ gửi một đại diện đến để ước tính chi phí thiệt hại và xác định con số thanh toán.

Nếu quý vị là một người thuê mướn và có bảo hiểm cho đồ đạc bên trong, thì ngoài việc báo cho chủ sở hữu của cơ ngơi hay đại lý biết về vụ hỏa hoạn, quý vị còn nên liên hệ cả với công ty bảo hiểm của quý vị.

### Nếu tôi không có bảo hiểm thì sao?

Quý vị sẽ cần thu xếp việc sửa chữa nhà cửa của quý vị nhưng nhớ là hãy trông cậy vào gia đình và bạn bè để được giúp đỡ.

### Nhà cửa của tôi thì sao, liệu nó sẽ được an toàn qua đêm hay không?

Nếu quý vị là chủ sở hữu của cơ ngơi, thì quý vị sẽ chịu trách nhiệm thu xếp để nhà cửa của quý vị được an toàn trong khi quý vị đang chờ cuộc đánh giá về việc bảo hiểm. Công ty bảo hiểm của quý vị sẽ cho quý vị lời khuyên và nếu một đại diện có mặt, họ có thể thu xếp một người làm hợp đồng để nhà cửa của quý vị được an toàn. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, hãy nói chuyện với Cảnh Sát địa phương của quý vị.

Nếu có các khu vực có thể bị tổn hại nhiều hơn do bị để phơi ra bên ngoài, thì State Emergency Service (SES) có thể khắc phục bằng cách sử dụng các miếng vải nhựa và bằng cách cột, buộc các đồ vật lại. Hãy hỏi nhân viên hỏa hoạn phụ trách hoặc Nhân Viên Cảnh Sát để sắp xếp việc này, hoặc gọi SES ở số 132 500.



### Mọi thứ đã bị mất hết trong vụ hỏa hoạn. Bằng cách tôi sẽ lo được chuyện cơm áo cho gia đình tôi?

Nếu quý vị được bảo hiểm, thì hãy kiểm tra với công ty bảo hiểm của quý vị bởi theo chính sách bảo hiểm của quý vị, họ có thể giúp về đồ ăn và quần áo.

Nếu quý vị không có bảo hiểm hoặc chính sách bảo hiểm của quý vị không bảo hiểm cho quý vị về đồ ăn và quần áo, thì Department for Child Protection hay Department for Communities Crisis Care, có thể giúp về đồ ăn, quần áo, nơi ở trong trường hợp khẩn cấp và các nhu cầu thiết yếu khác.

**Department for Child Protection:**  
(08) 9222 2555, hoặc số điện thoại miễn phí 1800 622 258  
(từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu)

**Department for Communities, Crisis Care:**  
(08) 9223 1111 hoặc số điện thoại miễn phí 1800 199 008  
(ban ngày hoặc đêm)

Giáo Sĩ của FESA cũng có thể giúp đỡ quý vị và giúp quý vị liên hệ với những người có thể đáp ứng một số nhu cầu thiết yếu của quý vị. Xin hãy hỏi nhân viên hỏa hoạn phụ trách để thu xếp việc này hoặc có thể liên hệ được với Giáo Sĩ qua máy nhắn tin bằng cách gọi số (08) 9485 7800 và để lại tin nhắn.

### Tôi có thể lấy các thứ cá nhân ra được không?

Nếu nhà cửa của quý vị có những phần đã không bị tàn phá và nhân viên hỏa hoạn phụ trách hay Nhân Viên Điều Tra Hỏa Hoạn cho quý vị biết là an toàn để vào nhà, thì quý vị có thể muốn lấy những thứ sau:

- giấy tờ cần cước
- thẻ tín dụng
- sổ sách
- giấy tờ pháp lý
- thông tin về việc bảo hiểm
- thuốc men
- kính mắt
- thiết bị trợ thính hay các thiết bị cá nhân
- nữ trang, tập album ảnh, DVD
- các đồ giá trị khác.

Tuy nhiên, tốt nhất là hãy kiểm tra với công ty bảo hiểm của quý vị trước khi lấy bất kỳ thứ nào ra.

### Vụ hỏa hoạn đã làm bừa bộn nhà cửa của tôi. Khi nào thì tôi có thể dọn dẹp nhà cửa được?

Các nhân viên cứu hỏa thường sử dụng nước có áp suất cao để dập lửa. Họ thực hiện mọi nỗ lực để hạn chế sự tổn hại và bảo vệ các đồ gia dụng cũng như đồ đạc để quý vị có thể nhanh chóng trở vào sống trong nhà của quý vị.

Nếu vụ hỏa hoạn đã gây tổn hại đến phần bên trong của nhà cửa của quý vị, thì công việc dọn dẹp sẽ có thể là cần thiết. Hãy kiểm tra với nhân viên hỏa hoạn phụ trách, Nhân Viên Điều Tra Hỏa Hoạn hay Nhân Viên Cảnh Sát xem khi nào thì quá trình dọn dẹp có thể bắt đầu. Nếu có một cuộc điều tra hay một cuộc đánh giá đang diễn ra, thì có thể có những phần quý vị không thể dọn dẹp được. Quý vị nên kiểm tra cả với công ty bảo hiểm của quý vị để xem liệu chính sách bảo hiểm của quý vị có trả tiền cho người dọn dẹp thương mại hay không.

### Nhân Viên Điều Tra Hỏa Hoạn có vai trò gì?

Khi nhân viên hỏa hoạn phụ trách một sự vụ nào đó không thể tìm ra được điều gì đã gây khởi phát vụ hỏa hoạn, thì họ có thể gọi Nhân Viên Điều Tra Hỏa Hoạn đến. Nếu có người đã bị chấn thương trầm trọng hay bị chết trong vụ hỏa hoạn, thì Cảnh Sát cũng sẽ có mặt.

Việc thuộc trách nhiệm của Nhân Viên Điều Tra Hỏa Hoạn hay nhân viên Cảnh Sát là đảm bảo là nhà cửa của quý vị được an toàn trong khi công việc điều tra đang diễn ra. Họ sẽ dựng dải băng làm rào chắn quanh nhà cửa của quý vị để mọi người không thể vào được bởi nó có thể không an toàn để vào và có thể ảnh hưởng đến công việc điều tra.

Trong tình thế này, nếu quý vị cần phải vào nhà, thì Nhân Viên Cảnh Sát hoặc Nhân Viên Điều Tra Hỏa Hoạn có thể đi cùng quý vị. Sau khi cuộc điều tra đã hoàn tất, họ sẽ trao quyền kiểm soát nhà cửa của quý vị lại cho quý vị.

### Đội Phóng Hỏa của Cảnh Sát có vai trò gì?

Đội Phóng Hỏa của Cảnh Sát sẽ có mặt nếu được Nhân Viên Điều Tra Hỏa Hoạn yêu cầu. Họ thường xuyên làm việc cùng với các dịch vụ về hỏa hoạn và sẽ tới vụ cháy nếu nguyên nhân được cho là đáng ngờ hay cố ý, không thể xác định được hoặc nếu có người đã bị chết.