

ما هي هيئة اتصالات خدمات الطوارئ (ESTA)؟

تدير هيئة اتصالات خدمات الطوارئ (ESTA) المكالمات على الرقم (000) في فيكتوريا وهي الرابط الضروري بين أهالي الولاية ووكالات خدمات الطوارئ فيها. وهي توفر خدمات استلام المكالمات لاستدعاء وإرسال طوارئ الشرطة والإطفاء والإسعاف وخدمات طوارئ الولاية (VICSES) على مدار 24 ساعة.

متى عليك الاتصال بالرقم ثلاثة أصفار

الحالة الطارئة هي حالة تتطلب اتخاذ إجراءات فورية لكونها حرجة وغير متوقعة وخطرة في كثير من الأحيان. ويشمل ذلك خطر يهدد حياة وصحة شخص و/أو ممتلكات. من بعض أمثلة الحالات الطارئة:

- حوادث الطيران أو السكك الحديدية أو الإبحار
- رد الفعل التحسسي الذي يؤدي إلى صعوبة في التنفس
- النزف الحاد
- الصعوبة في التنفس (كالربو الحاد)
- هبوط سكر الدم (إغماء / تشوش / التصرف بغرابة)
- تناول جرعة زائدة من العقاقير
- الغرق
- الصدمة الكهربائية / الحروق / الحوادث الصناعية
- حوادث الانفجار أو القنابل
- النوبة القلبية أو الإشتباه فيها
- حوادث الطرق (التي تسبب إصابات خطيرة أو تعطيل كبير لحركة المرور)
- ألم حاد في المعدة
- السكتة الدماغية أو الإشتباه فيها
- انحصار شخص أو أشخاص
- الإصابة البدنية البالغة
- فقدان شخص للوعي
- العنف (اعتداء / شجار / حادثة عنف أسري)
- الحريق المهدد للحياة أو الممتلكات
- الحوادث التي تنطوي على مواد خطيرة

متى عليك الاتصال بالرقم ثلاثة أصفار

في بداية اتصالك على رقم (000) سيسألك المتحدث من تلتصرا عن الخدمة التي تحتاجها: أهى الشرطة أم المطفافى أم الإسعاف.

إذا كنت متصلا من داخل فيكتوريا، فسوف تحول إلى أحد مراكز اتصالات الطوارئ التابعة لـ ESTA.

سيسألك المجيب على المكالمة من ESTA أولاً:

إلى أي موقع على الشرطة أو الإسعاف أو المطفافى أن يتوجهوا؟

يليه السؤال:

ما هو نوع حالة الطوارئ؟

وبمجرد أن يعرف المجيب على المكالمة من ESTA الموقع الذي تحتاج إلى المساعدة فيه ونوع حالة الطوارئ، تبتث إشارة بالتفاصيل إلى مُرسل ESTA عبر نظام الإرسال المدعوم بالحاسوب. ثم يتم استخدام هذه التفاصيل لإرسال الشرطة أو المطفافى أو الإسعاف إلى الموقع المطلوب.

سيستمر المجيب على المكالمة بطرح الأسئلة عليك إلا أن ذلك لن يتسبب في تأخير الاستجابة للطوارئ. سيساعد ذلك في تحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى أجهزة طوارئ إضافية (على سبيل المثال وحدة إنقاذ لشخص عالق) أو إذا كان المريض يحتاج إلى الإسعافات الأولية أثناء انتظاره لوصول خدمات الطوارئ.

ابقى على الخط: • لا تغلق الخط ما لم يخبرك المجيب على المكالمة بذلك.