



# كيفية المساعدة

يمكن لسائقي النقل مساعدة الأشخاص الذين يعانون من الخرف من خلال تنفيذ ممرسات مفيدة لمرضى الخرف والإبلاغ عن حالات إساءة معاملة كبار السن أو البالغين المُعالين المشتبه بها إلى برنامج Adult Protective Services (خدمات حماية البالغين) (APS). ويُدار برنامج APS من خلال إدارة خدمات الشيخوخة والاستقلال (AIS) التابعة لوكالة الصحة والخدمات الإنسانية في مقاطعة سان دييغو.

يُقدّم برنامج APS خدماته لكبار السن الذين تبلغ أعمارهم 60 عامًا أو أكثر والبالغين المُعالين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 59 عامًا والذين يتعرضون للأذى أو التهديد بالأذى لضمان حقهم في السلامة والكرامة.

تواصل مع برنامج APS (انظر أدناه) إذا لاحظت أو اشتبهت أو علمت بوقوع اعتداء جسدي، أو إساءة مالية، أو اختطاف، أو عزل، أو هجر، أو إهمال من الآخرين، أو إهمال ذاتي. ويحق لأي شخص، لا للمبلغين المُلزَمين قانونًا فقط، الإبلاغ عن أي اعتداء مشتبه به إساءة مشتبه بها.



## الأشخاص المصابون بالخرف معرضون لخطر الإساءة

قد يكون كبار السن الذين يعيشون بمفردهم، أو المعزولون اجتماعيًا، أو الذين يعانون من ضعف صحي أكثر عرضة للتعرض للإساءة. وقد يكون الشخص الذي يعاني من الخرف عرضة لخطر ناجم عن شخص يستغله. يمكن لسائقي النقل العام المساعدة من خلال الانتباه إلى مؤشرات الإساءة أو الإهمال التالية:

- الإصابة الجسدية، مثل الكدمات أو الحروق أو تمزقات الجلد أو كسور العظام
- مظهر سوء التغذية أو الجفاف أو فقدان الوزن غير المعتاد
- سوء النظافة
- أعراض القلق أو الاكتئاب أو الارتباك
- إظهار شريك الرعاية الغضب أو اللامبالاة تجاه الشخص المصاب بالخرف
- التردد في التحدث بصراحة في وجود شريك الرعاية
- الملابس غير المناسبة للطقس أو المتسخة أو الممزقة أو غير الملائمة من حيث الحجم
- العلاقات المتوترة أو الخلافات المتكررة بين شريك الرعاية والشخص المصاب بالخرف

## نصائح مفيدة لمرضى الخرف والوقاية من إساءة معاملة كبار السن لمقدمي خدمات النقل

للحصول على المزيد من الموارد والمعلومات لكبار السن، اتصل على الرقم 339-4661 (800) أو تفضّل زيارة [www.aging.sandiegocounty.gov](http://www.aging.sandiegocounty.gov)

## الإبلاغ

اتصل بإدارة خدمات الشيخوخة والاستقلال (AIS) على الرقم (800) 339-4661

يمكن لأفراد الجمهور تقديم بلاغ مجهول الهوية عن طريق الاتصال برقم الإبلاغ المتاح على مدار 24 ساعة في حالة الاشتباه في إساءة معاملة كبار السن أو البالغين المُعالين.

يُطلب من المبلغين المُلزَمين تقديم بلاغ عبر الهاتف أو عبر الإنترنت على [www.sandiego.leapsportal.net/LEAPSIntake](http://www.sandiego.leapsportal.net/LEAPSIntake)

لمعرفة المزيد، تفضّل زيارة:

- المركز الوطني لمكافحة إساءة معاملة كبار السن

[www.ncea.acl.gov](http://www.ncea.acl.gov)



# جعل الرحلات ملائمة لمرضى الخرف

## التفاعل والدعم

- عرّف نفسك ودورك.
- أعطِ علامات مرئية مثل الإشارة أو الإيماء.
- حافظ على هدوئك إذا صرخ أحد الركاب أو نادى.
- تجنّب الجدال وتمهّل في الرد.

## بيئة النقل والروتين

- عزّز الأجواء الهادئة وشغّل موسيقى مريحة.
- قدّم تذكيرات واضحة بخصوص الأماكن التي سيذهب إليها الشخص وما الذي يمكن توقعه بعد ذلك.
- تجنب الطرق الملتوية أو التغييرات غير المتوقعة.
- تأكد من أنّ اللافتات سهلة القراءة وأنها تتضمن خطوطًا كبيرة وتباينًا عاليًا وأيقونات واضحة.
- استخدم السائقين/الموظفين المتسقين عندما يكون ذلك ممكنًا.
- إذا كنت في حافلة، اطلب من الراكب أن يجلس بالقرب من مقدمة الحافلة، وأخبره أنك ستنبهه عندما تصل إلى محطته.

## السلامة والنظام

- وفّر مستوى خدمة أفضل من مستوى الخدمة من الرصيف إلى الرصيف، مثل الخدمة من الباب إلى الباب.
- أنزل الركاب عند الوصول إلى الوجهات المؤكدة أو المجدولة فقط.
- تأكد من أنّ أحزمة مقاعد الركاب مربوطة بشكل صحيح وشغّل خاصية "قفل الأطفال" عند الحاجة.
- سجّل في نظام Silver Alerts (التنبيهات الفضية) وغيره من أنظمة الإخطار المخصصة للأشخاص المفقودين وانتبه إلى هذه الأنظمة.

## التعليم والمولد

- اطلب جلسة Dementia Friends (أصدقاء خرف) مجانية لموظفيك أو مجتمعك لتعلّم طرق عملية لدعم الأشخاص الذين يعانون من الخرف وشركائهم في الرعاية.

📞 495-5500 (858)

✉ AISAlzheimer.HHSA@sdcounty.ca.gov



## مهارات التواصل المفيدة لمرضى الخرف

- اقترّب بلطف ومن الأمام: قلّ من أنت وصافح الشخص بحرارة.
- استخدم لغة جسد إيجابية: ابتسم، وتواصل بصريًا، وكُن عند مستوى فهم المريض.
- تحدّث بوضوح وهدهد: استخدم نبرة صوت دافئة وثابتة.
- بسّط الأمور: اطرح سؤالًا واحدًا أو شارك فكرة واحدة في كل مرة.
- كُن بطيئًا: امنح المريض وقتًا للاستماع والمعالجة والاستجابة.
- كن صبورًا ولطيفًا: بيّن أنك تستمع بما يقوله الشخص وأنّ ما يقوله مهم.
- تواصل عاطفيًا: احرص على مراعاة بمشاعر الشخص حتى لو تغير الموضوع.
- حاول ألا تتفاعل مع السلوكيات غير المعتادة: بل حافظ على هدوئك وصبرك ومرونتك، وفكّر فيما قد يزعج الشخص، كالضوضاء العالية أو التغييرات المفاجئة، وحاول تعديل هذا السلوك قدر الإمكان.
- اسمح بوقت إضافي: قد تستغرق مهام، مثل ركوب الحافلة أو دفع الأجرة، وقتًا أطول بالنسبة لشخص يعاني من الخرف.
- ساعد على جعل الرحلة آمنة ومريحة: تعامل مع كل راكب بكرامة واحترام.

إنّ التغيّرات المعرفية قد تجعل قيادة السيارات عملية غير آمنة للأشخاص المصابين بالخرف وغيرهم من مستخدمي الطرق. وإنك بصفتك سائق نقل عام تقدم خدمة أساسية هي: النقل الآمن الذي يسهل الوصول إليه. ومن خلال الممارسات المفيدة لمرضى الخرف، يمكن لسائقي النقل العام – بمن فيهم مشغلي الحافلات ومقدمي خدمات النقل الطبي والسائقين المتطوعين – ضمان بقاء الأشخاص المصابين بالخرف مستقلين ومتصلين اجتماعيًا بمجتمعهم.



## 10 علامات وأعراض لمرض الزهايمر والخرف المرتبط به (ADRD)

1. فقدان الذاكرة الذي يعطل الحياة اليومية
2. صعوبات التخطيط أو حل المشكلات
3. صعوبة إكمال المهام المألوفة
4. الارتباك المرتبط بالتاريخ أو الوقت أو المكان
5. صعوبة فهم الصورة المرئية والعلاقات المكانية
6. المشاكل الجديدة ذات الصلة بالكلمات
7. وضع الأشياء في غير موضعها ونسيانها؛ وعدم القدرة على تتبع الخطوات
8. ضعف الحكم على الأمور
9. الانسحاب من العمل أو الأنشطة الاجتماعية
10. تغيّرات الحالة المزاجية أو الشخصية

تفضّل زيارة [alz.org/10signs](http://alz.org/10signs) لمعرفة المزيد من المعلومات وإلقاء نظرة عامة مفصلة عن العلامات والأعراض.