



دليل المستخدم



خدمة النقل المشترك من
للأشخاص ذوي الإعاقة.

مرحبًا بك في A-Ride

خدمة A-Ride هي خدمة نقل مشترك تهدف إلى توفير مستوى نقل مماثل لما يقدمه نظام الحافلات ذات المسار الثابت من TheRide. يتم جدولة الرحلات دون اعتبار لغرض الرحلة أو أولويتها، وتتم بواسطة حافلات مزودة بمساعد للوصول وشاحنات صغيرة ذات أرضية منخفضة. لا يمكن للركاب اختيار السائق أو نوع المركبة التي يرغبون في السفر بها.

للحصول على نسخة PDF من دليل مستخدم A-Ride، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني TheRide.org.

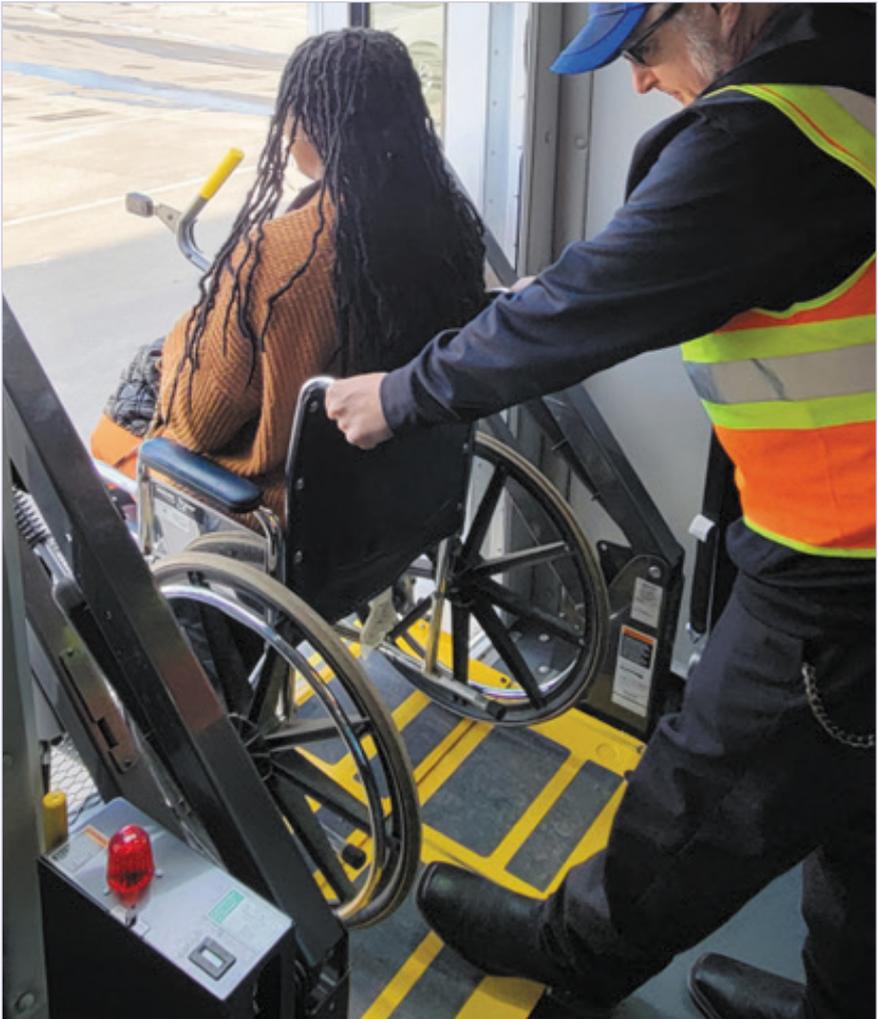
يهدف هذا الدليل إلى تقديم إرشادات A-Ride بشكل عام. هذه الإرشادات، بما يتماشى مع قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لعام 1990، تم تلخيصها لراحة قرائنا. لا ينبغي اعتبار هذا المنشور تفسيرًا كاملاً أو شاملاً لمحتوى إرشادات A-Ride أو القوانين المحلية أو الحكومية أو الفيدرالية. تحظى القوانين المحلية والولاية والفيدرالية بالأولوية.

جدول المحتويات

| | |
|-----|------------------------------------|
| 4 | أهلية الحصول على خدمة A-Ride |
| 4 | ساعات التشغيل ومناطق الخدمة |
| 7-6 | خريطة مناطق الخدمة |
| 8 | الحجوزات |
| 9 | خيارات الرحلات |
| 10 | الإرشادات |
| 16 | خدمات أخرى |
| 18 | خدمة العملاء |
| 19 | دليل A-Ride المرجعي السريع |

أهلية الحصول على خدمة A-Ride

للتقديم أو تجديد أهليتك في A-Ride، يجب عليك تقديم طلب الحصول على خدمة A-Ride. يمكن طلب استمارة التقديم عبر البريد أو تحميلها من موقعنا الإلكتروني على TheRide.org. لمزيد من المعلومات أو لطلب استمارة التقديم، اتصل بمنسق خدمات التنقل في TheRide على الرقم 734-794-1721، أو أرسل بريداً إلكترونياً إلى ARide@TheRide.org.



منطقة الخدمة الأساسية

تُحدد منطقة الخدمة الأساسية لـ A-Ride بنصف قطر $\frac{3}{4}$ ميل على جانبي مسارات الحافلات التشغيلية المنتظمة لـ TheRide. تُعتبر الرحلات المحجوزة مسبقاً داخل منطقة الخدمة الأساسية بالكامل ضمن رحلات قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA).

اطلع على خريطة مناطق الخدمة الأساسية لـ A-Ride في الصفحات 6-7

مناطق خدمة البلديات

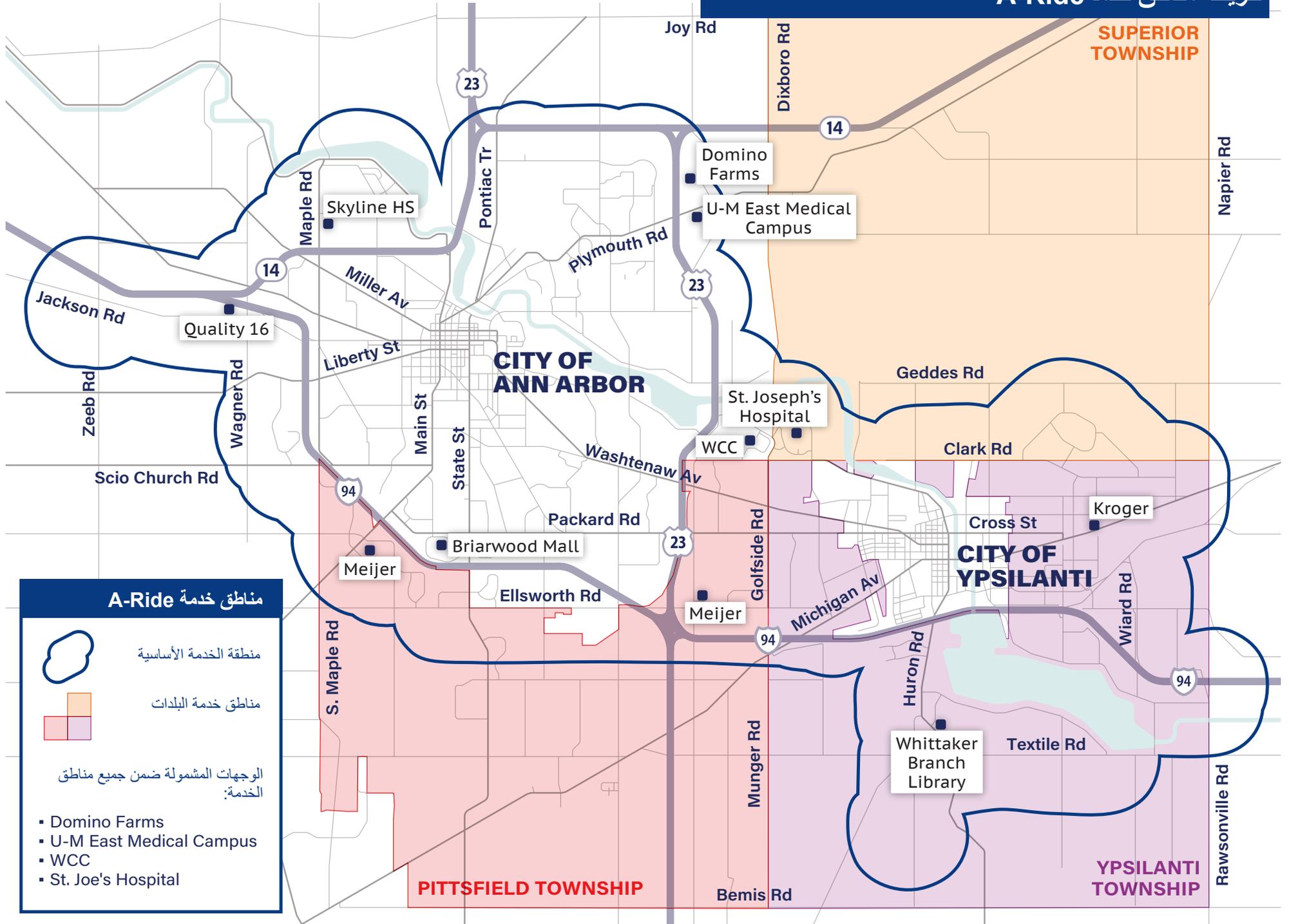
تتوفر خدمة A-Ride للمقيمين المؤهلين وفقاً لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في بيسيلانتي، وبيتسفيلد، وسوبريور تاونشيب الذين يقيمون خارج منطقة الخدمة الأساسية. يمكن لهؤلاء الركاب طلب رحلات إلى مواقع داخل بلدتهم في أيام الأسبوع بين الساعة 6:30 صباحاً و6:30 مساءً.

اطلع على خريطة مناطق خدمة البلديات لـ A-Ride في الصفحات 6-7.

العطلات

لا تعمل خدمة A-Ride في: عيد الفصح، ويوم الذكرى، وعيد الاستقلال، وعيد العمال، وعيد الشكر، ويوم عيد الميلاد، ويوم رأس السنة الجديدة. في ليلة عيد الميلاد وليلة رأس السنة الجديدة، تنتهي الخدمة عند الساعة 7:00 مساءً.

توفر خدمة FlexRide خدمة التوصيل من وإلى الرصيف في ساعات متأخرة من الليل وفي أيام العطلات الرئيسية عندما لا تكون خدمة الحافلات ذات المسار الثابت متاحة. تعرف على المزيد حول خدمة FlexRide للتوصيل من وإلى الرصيف في ساعات متأخرة من الليل وفي أيام العطلات على MyFlexRide.org.



مناطق خدمة A-Ride

 منطقة الخدمة الأساسية
 مناطق خدمة البلديات

الوجهات المشمولة ضمن جميع مناطق الخدمة:

- Domino Farms
- U-M East Medical Campus
- WCC
- St. Joe's Hospital

إجراء الحجوزات

اتصل 734-973-1611 :



عند الاتصال بـ A-Ride لإجراء حجز:

- اختر الخيار #2 ل: طلبات الرحلات المحجوزة مسبقاً من 1 – 5 أيام مقدماً
- اختر الخيار #3 ل: طلبات الرحلات في نفس اليوم في يوم الرحلة

الرحلات المحجوزة مسبقاً والإلغاءات المسبقة

- اتصل في أيام الأسبوع 8:00 صباحاً – 5:30 مساءً
- اتصل في عطلات نهاية الأسبوع 8:00 صباحاً – 5:00 مساءً

حجوزات العطلات

- اتصل في أيام العطلات 8:00 صباحاً – 5:00 مساءً (انظر العطلات ص. 5)
- يمكنك الاتصال خلال العطلة لطلب رحلة بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لليوم التالي مباشرةً بعد العطلة. يجب أن يكون كل من نقطة الانطلاق والوجهة في الرحلات بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة داخل منطقة الخدمة الأساسية لـ A-Ride بالكامل (انظر الخريطة ص. 6-7) يرجى ملاحظة أنه سيتعين عليك ترك رسالة عند الاتصال لحجز خدمة لليوم التالي خلال عطلة يكون فيها المكتب مغلقاً.

قبل الاتصال

سيُطلب منك تقديم المعلومات التالية:

- رقم هوية A-Ride الخاص بك
- التاريخ (التواريخ) الذي ترغب في السفر فيه
- موعدك (مواعيدك)، أو الأوقات التي تريد أن يتم اصطحابك فيها
- اسم وعنوان الوجهة التي تسافر إليها، والمدخل المحدد الذي سيتم اصطحابك أو إنزالك عنده
- نوع المساعدة التي قد تحتاجها، أو أدوات التنقل التي تستخدمها
- من سيسافر معك (انظر الصفحة 13)



أوقات الرحلات

مدة الرحلة في A-Ride ماثلة لنفس الرحلة إذا تم القيام بها عبر الحافلات ذات المسار الثابت العادي. يمكن التفاوض على أوقات الاصطحاب خلال ساعة قبل أو بعد الوقت المطلوب. سيخبرك موظف الحجز بوقت الاصطحاب ونافذة الاستعداد للركوب التي ستصل فيها رحلتك.

نافذة الاستعداد للركوب

ما هي نافذة الاستعداد للركوب؟ بمجرد الاتفاق على الرحلة، ستكون نافذة الاستعداد للركوب من الوقت المتفق عليه زائد 30 دقيقة. على سبيل المثال: إذا اتصلت وطلبت الاصطحاب في الساعة 10:00 صباحًا، وتم التفاوض مع موظف الحجز على 10:15 صباحًا، فستكون نافذة الاستعداد للركوب من 10:15 صباحًا – 10:45 صباحًا.

خيارات الرحلات

الطلبات الدائمة (STOs)

قد تكون الطلبات الدائمة متاحة للرحلات المتكررة. يجب أن تظل الرحلات دون تغيير لمدة 90 يومًا. سيؤدي عدم الحضور ثلاث مرات في طلب دائم خلال شهر واحد إلى إلغاء الحجز المتكرر. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على الرقم 734-973-6500.

رحلة العودة عند الطلب

رحلة العودة عند الطلب هي الجزء العائد من رحلة ذهاب وإياب محجوزة مسبقًا، دون وقت محدد للاصطحاب. تتوفر رحلات العودة عند الطلب فقط من المواعيد الطبية، والخدمات الإنسانية، وخدمات الطوارئ وإدارة الضمان الاجتماعي. تتوفر رحلتان للعودة عند الطلب يوميًا. اتصل بـ A-Ride (حدد الخيار) 3 عندما تكون مستعدًا لرحلة العودة، وستصل مركبتك خلال 45 – 75 دقيقة من وقت اتصالك.

الوجهات المشمولة في الرحلات

طلبات الرحلات المحجوزة مسبقاً متاحة إلى: مستشفى سانت جوزيف ميرسي، وكلية المجتمع في واشنطن، وبهو جامعة ميشيغان في دومينو فارمز، ومركز جامعة ميشيغان الصحي (طريق بليموث).

الإرشادات

الأجرة

يتم دفع الأجرة نقدًا أو بتذاكر Scrip أو عبر تطبيق EZfare. يتم بيع تذاكر Scrip في دفاتر مكونة من نسخ مقابل 30 دولارًا. لمعرفة أماكن شراء دفاتر Scrip، قم بزيارة TheRide.org أو اتصل على الرقم 734-973-6500. يرجى عدم إعطاء إكراميات للسائقين.

يجب دفع الأجرة المحددة، يرجى تجهيز الأجرة قبل الصعود إلى المركبة. لأسباب تتعلق بالسلامة، لا يحمل السائقون فكة ولا يقدمونها، كما لا يُسمح لهم بأخذ الأجرة من جيب العميل أو حقيبته أو محفظته.

- 3 دولار لكل رحلة للحجوزات المسبقة ورحلات العودة الطبية عند الطلب
- 1.50 دولار لكل مرافق شاب (K-12)
- مجاني للأطفال بعمر 5 سنوات وأصغر، ومرافقي الرعاية الشخصية (PCAs)، والحيوانات الخدمية

ملاحظة: يجب عليك تقديم بطاقة A-Ride للسائق عند السفر على A-Ride.

بطاقات A-Ride المفقودة أو الضائعة

إذا فقدت بطاقتك أو أضعتها، تأكد من الاتصال بالمكتب الرئيسي لـ TheRide على الرقم 734-973-6500 للحصول على بطاقة بديلة. أول بطاقة بديلة مجانية، وبعد ذلك، ستدفع 5.00 دولار لكل بطاقة بديلة.

المساعدة من الباب إلى الباب

عند الطلب مسبقًا (أو أثناء الرحلة)، يمكن للسائقين مساعدة الركاب الذين يحتاجون إلى المساعدة بسبب إعاقاتهم. يشمل ذلك الطرق على الأبواب، وقرع الجرس، وفتح الأبواب، وحمل الأغراض، ومساعدة الركاب الذين يستخدمون الكراسي المتحركة. لا يُسمح للسائقين بدخول المباني بعد الباب الرئيسي أو البهو، ولا يمكنهم الوصول إلى باب منزلك إذا كان خارج نطاق رؤية المركبة أو إذا كان المسار مسدودًا بالتلوج العميقة أو الظروف الجليدية الشديدة. في هذه الحالات، ستحتاج إلى مقابلة المركبة عند الرصيف.

الأغراض المحمولة

يمكن للركاب السفر مع الأغراض التي يمكنهم أو يمكن لمراقبهم أو مساعدتهم الشخصي (PCA) حملها بأمان على حجورهم. قد يحتاج الركاب إلى وضع الأغراض عند أقدامهم أو تحت مقاعدهم لاستيعاب الركاب الآخرين. يرجى الحد من الأغراض التي تحملها، فإذا تسببت في إزاحة ركاب آخرين (أو ركاب متوقعين)، فقد يتم رفض رحلتك.



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بسبب إعاقتك، يمكن للسائق مساعدتك في حمل ما يصل إلى 2 من الأغراض التي يمكن حملها في رحلة واحدة. يجب ألا يزيد وزن الأغراض عن 20 رطلاً. لا يُسمح بنقل الأغراض التي قد تسبب ضررًا. يرجى ملاحظة أن صناديق المركبات، حتى عندما تكون فارغة، مخصصة فقط لمعدات التنقل.

المفقودات

A-Ride غير مسؤولة عن الأغراض المفقودة. إذا كنت تعتقد أنك تركت غرضًا في المركبة، فاتصل بـ (A-Ride الخيار 3) للحصول على معلومات حول كيفية استعادته.

الصعود باستخدام وسائل التنقل المساعدة

تم تجهيز مركبات A-Ride بمصاعد لاستيعاب الكراسي المتحركة، والدراجات الكهربائية، والركاب الذين لا يمكنهم صعود الدرج. يُتوقع من الركاب الذين يستخدمون هذه الوسائل الالتزام بالإرشادات التالية:

- الكراسي المتحركة (عند استخدامها) التي يزيد وزنها عن 600 رطل أو يزيد عرضها عن 30 بوصة وطولها عن 48 بوصة قد لا يمكن استيعابها في مركبات A-Ride.
- عند الطلب، يمكن للسائقين دفع الكراسي المتحركة اليدوية من وإلى المركبة ومدخل المبنى.
- قد يتم رفض تقديم الخدمة للركاب الذين يرفضون السماح للسائق بتأمين كرسيهم المتحرك.
- عند استخدام المصعد (بما في ذلك الوقوف عليه)، يرجى اتباع جميع تعليمات السلامة التي يقدمها السائق.
- يجب تأمين أسطوانات الأكسجين في كرسي متحرك أو عربة أسطوانات الأكسجين أو حقيبة حمل أسطوانات الأكسجين.
- يرجى طلب استخدام حزام الخصر وحزام الكتف في الحافلة وتفعيل فرامل الكرسي المتحرك.
- يرجى التأكد من أن وسيلة التنقل الخاصة بك نظيفة ومُعتنى بها جيدًا وأمنة للسفر.

نقل الأطفال

ينص قانون مقاعد الأطفال الداعمة في ولاية ميشيغان على ضرورة تثبيت الأطفال بشكل صحيح في مقعد سيارة أو مقعد داعم حتى يبلغوا 8 سنوات أو يصل طولهم إلى 4 أقدام- 9 بوصات (يجب أن يركب الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 4 سنوات في مقعد سيارة مواجه للخلف). يجب أن يظل الأطفال في المقعد حتى يصلوا إلى الحد العمري المطلوب أو الحد الطولي، أيهما يسبق الآخر. لأسباب تتعلق بالسلامة، يُطلب من الوالدين توفير مقعد سيارة للأطفال أثناء السفر. عند الطلب، يمكن للسائقين المساعدة في حمل مقعد السيارة (الفارغ) أو المقعد الداعم من وإلى المركبة.



الحيوانات الخدمية

يُرحب بحيوانك الخدمي في A-Ride ويسافر مجاناً. يجب أن يكون حيوانك الخدمي تحت سيطرتك طوال الرحلة وألا يزعج الركاب الآخرين. ومع ذلك، يجب حمل الحيوانات الأليفة غير الخدمية في قفص محكم الإغلاق أو حاوية مخصصة للسفر.

مرافقو الرعاية الشخصية (PCAs)

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من شخص آخر بسبب إعاقتك، فقد تكون مؤهلاً للسفر مع مرافق رعاية شخصية. يمكنك اصطحاب مرافق رعاية شخصية واحد مجاناً على A-Ride. يجب أن تُحدد حاجتك إلى مرافق رعاية شخصية في طلب A-Ride الخاص بك. يجب أن يكون للمرافقين الشخصيين (PCAs) نفس نقطة الانطلاق والوجهة مثل الراكب المؤهل.

المرافقون (الضيوف)

يمكنك اصطحاب مرافق أو ضيف واحد (راكب غير مؤهل) مقابل أجرة إضافية. يمكن لمرافقين إضافيين السفر معك إذا توفرت المساحة. يجب أن يكون للمرافقين نفس نقطة الانطلاق والوجهة مثل الراكب المؤهل.

إلغاء الرحلة

إذا تغيرت خططك، يجب إلغاء الحجز في اليوم السابق للرحلة أو قبل موعد الاصطحاب المجدول في نفس اليوم بما لا يقل عن 30 دقيقة.

فوات الرحلة (عدم الحضور)

تُعتبر الرحلات الفائتة بمثابة حالات عدم حضور. تُعتبر من حالات عدم الحضور إذا لم تصعد إلى مركبتك خلال 5 دقائق من وصولها أو إذا أُلغيت رحلتك قبل أقل من 30 دقيقة من وقت الوصول المجدول.

إذا فاتتكَ رحلتك (وليس أول رحلة لك في اليوم)، أو تم إعلامك أثناء موعدك بأنها ستنتهي مبكرًا أو ستأخر، فاتصل بنا في أقرب وقت ممكن. سنعمل معك لإيجاد رحلة بديلة. ومع ذلك، لا يوجد ضمان لتوفر رحلة أو لتوفرها في الوقت الذي تريده.

مسؤوليات الركاب

لضمان سلامة وراحة جميع الركاب والسائق، يرجى اتباع القواعد التالية:

- يُمنع الأكل أو الشرب أو التدخين أو استخدام السجائر الإلكترونية أو الكحول داخل المركبات
 - يُمنع استخدام اللغة أو التصرفات المسيئة أو التهديدية أو الفاحشة
 - يُمنع التهرب المتعمد من دفع الأجرة
 - يُمنع الاعتداء الجسدي على راكب آخر أو السائق. الركاب الذين يعتدون جسديًا أو يسببون إصابة للغير قد يتم تعليق خدمتهم فورًا.
 - يُمنع تشغيل أو العبث بأي من معدات المركبة
 - يجب استخدام سماعات الرأس عند تشغيل الراديو أو مشغلات الأشرطة أو الأقراص أو الأجهزة المشابهة.
 - يُمنع حمل المواد القابلة للاشتعال أو الانفجار
- *يرجى الملاحظة: إذا كنت في حالة سُكر قبل الصعود، فقد يُرفض تقديم الخدمة لأسباب تتعلق بالسلامة.

مسؤوليات السائقين

يجب على السائقين الالتزام بنفس معايير اللياقة العامة والنظافة الشخصية المطبقة على الركاب، بالإضافة إلى ما يلي:

- أن يكونوا محترفين ومهذبين
- يتلقون تدريبًا على التوعية بالإعاقة والتعامل الحساس
- يبقون ضمن "نطاق الرؤية" لمركبتهم
- يساعدون الركاب على الصعود إلى المركبة أو النزول منها
- لا يُسمح لهم بقبول الإكراميات أو الهدايا
- لا يُسمح لهم بحمل الركاب أو رفعهم
- لا يُسمح لهم بدخول منزل أو مبنى الراكب
- لا يُسمح لهم بتقديم أي نوع من المساعدة الشخصية
- أن يكونوا مهذمين ومرتبين المظهر

تعليق الخدمة وطلبات الاستئناف

إذا لم توافق على قرار صادر عن TheRide بخصوص الأهلية أو تعليق الخدمة، يمكنك تقديم استئناف كتابي. تُنفذ إجراءات الاستئناف وفقًا للوائح الفيدرالية.

- تتوفر استئنافات غير رسمية بخصوص الأهلية
- يجب تقديم الاستئنافات الرسمية بشأن الأهلية خلال 60 يومًا
- يجب تقديم استئنافات التعليق خلال 15 يومًا
- يجب تقديم الاستئنافات كتابياً أو صوتياً أو عبر الاتصال على الرقم
734-973-6500
- يتم اتخاذ قرار بشأن الاستئناف خلال 30 يومًا من تاريخ التقديم.

خدمة الحافلات ذات المسار الثابت



مزايا استخدام خدمة الحافلات ذات المسار الثابت تشمل:

- لا تحتاج إلى حجز مسبق لركوب الحافلة
- ركوب الحافلة مجاني باستخدام بطاقة A-Ride الخاصة بك
- يمكن الوصول إلى الحافلات بواسطة الكراسي المتحركة بنسبة 100%
- تنخفض الحافلات وتحتوي على منحدرات للدخول دون درجات
- الحافلات مزودة بعروض صوتية ومرئية
- تتوفر مقاعد أولوية
- استخدم الحافلة لبعض الرحلات وخدمة A-Ride لرحلات أخرى

خدمة FlexRide الليلية وفي العطلات

حمل تطبيق FlexRide



اتصل: 734-973-1611



FlexRide خدمة من الرصيف إلى الرصيف خلال ساعات الليل المتأخرة وفي العطلات الرئيسية عندما لا تكون خدمة الحافلات ذات المسار الثابت متوفرة. تعرف على المزيد عبر MyFlexRide.org.



التدريب على التنقل

اتصل 734-794-1721:



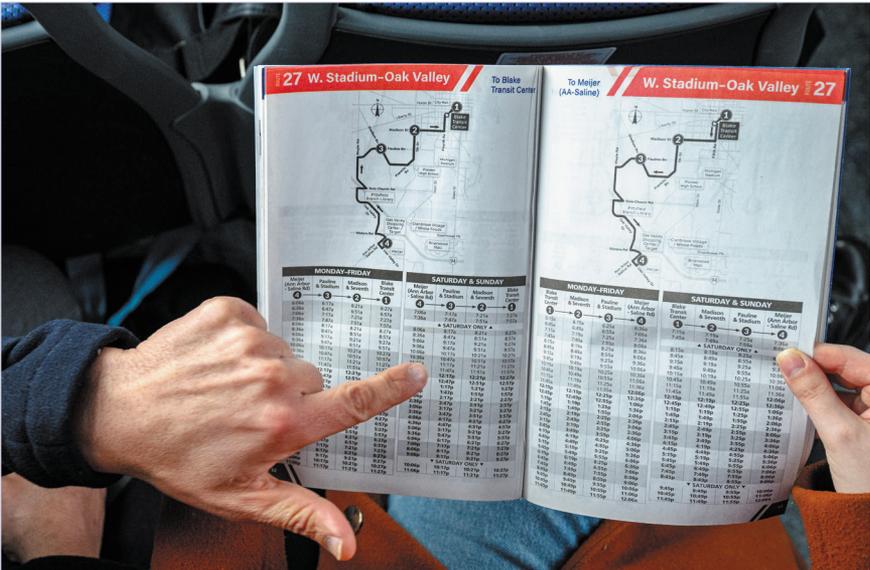
يساعد التدريب على التنقل كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة في تلبية احتياجاتهم في التنقل داخل المجتمع.

يهدف برنامج TheRide للتدريب على التنقل إلى تعزيز مهارات المشاركين للسفر المستقل الناجح. يُقدّم التدريب بشكل فردي. يقدّم المدرب خبرات عملية من خلال ركوب الحافلة مع المشارك يوميًا. يُنسّق التدريب مع الأنشطة اليومية للمشارك، مما يسمح له بالتقدم حسب وتيرته الخاصة.

يوجد نوعان من التدريب المتاح:

- تدريب ميداني إلى الوجهات
- السفر العام

يرجى الاتصال بمنسق خدمات التنقل في TheRide لمزيد من المعلومات أو للتسجيل في التدريب على: 734-794-1721.



الملاحظات والمجاملات

يرجى الاتصال بنا إذا كان لديك ملاحظة أو اقتراح بخصوص خدمات A-Ride.

اتصل: 734-973-6500



الانتقال

إذا انتقلت خارج منطقة خدمة TheRide أو لم تعد بحاجة إلى الخدمة، يرجى إعلامنا. سنقوم بإزالة اسمك من قائمة A-Ride.

مجلس الاستشارات المحلية (LAC)

يتألف مجلس الاستشارات المحلية من كبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، وآخرين مهتمين بخدمات النقل المتاحة. يتم رفع التعليقات والتوصيات المتعلقة بالخدمة والتي نوقشت في مجلس الاستشارات المحلية إلى إدارة TheRide. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على الرقم 734-973-6500.



دليل A-Ride المرجعي السريع

| ساعات تشغيل منطقة الخدمة الأساسية: | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| أيام الأسبوع | 6:00 صباحًا – 12:00 صباحًا |
| السبت | 7:00 صباحًا – 12:00 صباحًا |
| الأحد | 8:00 صباحًا – 9:45 مساءً |
| ساعات تشغيل منطقة خدمة البلديات: | |
| أيام الأسبوع فقط | 6:30 صباحًا – 6:30 مساءً |
| أرقام الهواتف: | |
| 734-973-1611 | الحجوزات المسبقة والإلغاءات |
| 734-663-5994 | الحجوزات المسبقة عبر TDD |
| 734-528-5432 | خدمة FlexRide الليلية وفي العطلات |
| 734-973-6500 | المكتب الرئيسي لـ TheRide |
| 734-996-0400 | معلومات مسارات حافلات TheRide |
| ساعات خط الهاتف للحجوزات المسبقة: | |
| أيام الأسبوع | 8:00 صباحًا – 5:30 مساءً |
| عطلات نهاية الأسبوع | 8:00 صباحًا – 5:00 مساءً |
| ساعات خط الهاتف في نفس اليوم: | |
| أيام الأسبوع | 6:00 صباحًا – 12:30 صباحًا |
| السبت | 6:00 صباحًا – 12:30 صباحًا |
| الأحد | 7:15 صباحًا – 7:00 مساءً |

