



GYŐR MEGYEI JOGÚ VÁROS
9021 Győr, Városház tér 1.

10.
.....napirendi pont

Dr. Dézsi Csaba András polgármester előterjesztése

Tájékoztató az idők életminőségének javítását célzó koncepció 2021. évi feladattervének végrehajtásáról és javaslat az idők életminőségének javítását célzó koncepció 2022. évi feladattervére

Győr, 2022. február 4.


Előterjesztő: **Dr. Dézsi Csaba András**
polgármester

Az előterjesztést véleményezte: Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság
Idősügyi Tanács

Meghívásra javasolt: -


Előterjesztést látta: **dr. Pergel Elza**
alpolgármester


Törvényességi véleményezésre bemutatva: **Nagyné dr. László Edit**
jegyző


Az előterjesztést készítette: Humánszolgáltatási Főosztály/Népjóléti Osztály 

Dr. Dézsi Csaba András polgármester előterjesztése

Tájékoztató az idők életminőségének javítását célzó koncepció 2021. évi feladattervének végrehajtásáról és javaslat az idők életminőségének javítását célzó koncepció 2022. évi feladattervére

Tisztelt Közgyűlés!

Az elmúlt évtizedek és a jelen demográfiai folyamatainak következtében az időskorú népesség aránya folyamatosan növekszik Magyarországon, így Győr városában is. A korszerkezet alakulásával párhuzamosan egyre hangsúlyosabban jelennek meg azok a problémák, amelyek specifikusan az időskorú vagy idősödő népességet érintik. Ehhez kapcsolódóan természetesen felerősödnek az igények azokkal a szolgáltatásokkal kapcsolatosan, amelyek az egészségmegőrzést, illetve az élhető környezet kialakítását és fenntartását célozzák. Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) idősügyi tevékenysége széleskörű, de egyik legfontosabb feladata az önálló és minőségi idősor biztosítása, amelyhez hatékony ellátórendszer kialakítása és fenntartása szükséges. Meghatározó az idős emberek társadalmi részvétele, lehetőségeik és helyzetük javítása, hogy a társadalom hasznos és aktív tagjai lehessenek.

Az Önkormányzat folyamatosan figyelemmel kíséri a városban élő idők helyzetét, életminőségük javítása érdekében. Az Önkormányzat 1989-ben csatlakozott a WHO Egészséges Városok mozgalomhoz, ahol immár VII. ötéves ciklusát tölti. 2005-től a projektvárosok közötti tematikus együttműködések közül az Idők Egészsége Munkacsoportjának is aktív tagja.

A városban élő idők helyzetének felmérését 2019-ben elkészült Idők Egészségképe tartalmazta, ez alapozta meg a „Koncepció az idők életminőségének javítására Győrben 2020-2024” (a továbbiakban: koncepció), amelyet a Közgyűlés 179/2019. (XII.19.) számú határozatában fogadott el. Az anyag a Korbarát Városok Globális Hálózata által javasolt 8 fő területre (külső terek és épületek, közlekedés, lakásügy, társadalmi részvétel, tisztelet és társadalmi integráció, állampolgári részvétel és foglalkoztatás, kommunikáció és információ, közösségi támogatás, egészségügyi és szociális szolgáltatások) fogalmazott meg célkitűzéseket.

A 2007-ben megalakult az Idősügyi Tanács az Önkormányzat mellett működő javaslattevő, véleményező testület, amely feladata az időskorú polgárok életkörülményeinek javítása, érdekeik védelme, információval való ellátása, az érintettek közötti kommunikáció elősegítése, a megfogalmazott észrevételek továbbítása az Önkormányzat felé. Tagjai az időkkel foglalkozó intézmények és a nyugdíjasok civil szervezetei. A koncepció célkitűzései éves feladattervek alapján kerülnek megvalósításra az Idősügyi Tanács támogatásával.

Jelen előterjesztés 1. számú melléklete az idők életminőségének javítását célzó koncepció 2021. évi feladattervének végrehajtásáról ad tájékoztatást, a 2. számú melléklet a 2022. évi feladattervét tartalmazza.

Kérem a Tisztelt Közgyűlést a határozati javaslat elfogadására!

HATÁROZATI JAVASLAT

1. Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése a „Tájékoztató az idők életminőségének javítását célzó koncepció 2021. évi feladattervének végrehajtásáról” szülő beszámolót az 1. sz. mellékletben foglaltak szerint elfogadja.

2. A Közgyűlés „Az idők életminőségének javítását célzó koncepció 2022. évi feladattervét” a 2. sz. mellékletben foglaltak szerint elfogadja.

Felelős: polgármester

Határidő: azonnal, végrehajtásra 2022. december 31.

2022. február 4.


Dr. Dézsi Csaba András
polgármester

Tájékoztató az idők életminőségének javítását célzó koncepció

2021. évi feladattervről

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata az Idők életminőségének javítását célzó koncepció 2020-2024 célkitűzései és feladatainak megvalósítása érdekében a 2021. évben az alábbi tevékenységek teljesítette:

Épített környezet

Külső terek és épületek

Cél: A külső közösségi terek és épületek szempontjából a beavatkozások célja, hogy az ezekre vonatkozó tervezési, fejlesztési és kivitelezési folyamatok az időskorú népesség diverzifikált igényeinek és szükségleteinek tudatában, velük konzultálva, őket bevonva történjenek. Az idősbárát épített környezet kialakításának a szempontjai érvényesüljenek.

Feladatok:

- az idők által (is) használt külső és belső közösségi terek számának további növelése;
- a meglévő külső közösségi terek folyamatos megújítása: karfás padok, illemhelyek, közvilágítás, vízvételi lehetőségek, akadálymentesítés;
- új külső közösségi térelemek bevezetése: magasságyások, minikertek, fedett szabadtéri elemek, látható-hallható és érthető jelzések, memóriafejlesztő, fizikai aktivitást ösztönző és társas kapcsolatokat építő közösségi játékok;
- a belső közösségi terek további akadálymentesítése;
- nagyobb létszámú rendezvények megtartására és helyi közösségek működésére alkalmas belső közösségi tér (Civil Ház) kialakítása;
- Egészség útvonal WIFI elérésének kialakítása.

Eredmények:

A közterületek, parkok látogatása hozzájárul az egészségi állapot javulásához és növeli az általános jólétet, ezért is fontos a közösségi terek megújítása. 2020 év végén befejeződött a „Zöld város kialakítása Győrben” című projekt, amely révén a környező zöldterületek fejlesztésével olyan közösségi terek alakultak ki, amelyek kellemes kapcsolódást nyújtanak az itt lakók generációi számára. Ady-domb felújítása során egy többfunkciós, dús növényállományú közpark került kialakításra, amely minden korosztály számára lehetőséget teremt a pihenésre, rekreációra. A parkban ivókút kiépítése mellett asztalok, padok, látszó beton ülőfelületek került kihelyezése, amelyek napvitorlával ellátottak.

A szabadban, természetben töltött idő rekreációs, terápiás jellegű, amely hozzájárul az általános jóléthez, fejleszti a kreativitást, környezettudatosságot, de a tanulási teljesítményt is. E szükséglet kielégítésére egyszerű és költséghatékony megoldás a kert. A közösségi kertek mintájára folytatódott a Nemzedékek Kertje program, amely a nemzedékek együttműködésére épít, az óvodák és az idősokkal foglalkozó szociális intézmények között. Korábban két helyszínen a Radó Tibor Általános Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani

Intézményben és a Tárogató Óvodában került kialakításra magaságyas, illetve minikert. A tavaszi időszakban folytatódik a kertek bővítése és beültetése.

2021 elején megújult a Szitásdombi Fűvészkert, amelyet tereprendezéssel és pihenőpont kialakításával még vonzóbbá tettek, így hangsúlyozva a környezettudatos szemlélet fontosságát. A tanösvény természet közeli kikapcsolódást kínál minden korosztály számára.

Közlekedés

Cél: Biztonságos, hozzáférhető és akadálymentesített, az idős és más akadályozott társadalmi csoportok számára kielégítő és megbízható közlekedési szolgáltatások és infrastruktúrák érvényesítése, amelyek lehetővé teszik a lakosság számára a mobilitás, a függetlenség-önállóság és társas kapcsolatok fenntartását és bővítését.

Feladatok:

- javaslat az országos szolgáltatónak az alacsony padlózatú autóbuszok számának növelésére;
- javaslat az országos szolgáltatónak az autóbuszok elérhető kapaszkodóinak korszerűsítésére;
- javaslat az országos szolgáltatónak az autóbuszvezetők érzékenyítésére az idős emberekkel kapcsolatosan;
- közszolgáltatásokkal ellátott városrészek és közszolgáltatásokban hiányt szenvedő városrészek összekötése közösségi közlekedéssel;
- nagy kiterjedésű városrészek körjáráttal való lefedése;
- jelzőlámpák hangjelzéseinek kialakítása a frekvenciált kereszteződésekben;
- siket személyek részére olvasható, érthető jelzők elhelyezése;
- járdák, feljárók, lelépők, buszöblök, nyomsávok további műszaki javítása;
- kerékpárutak bővítése, a meglévők javítása;
- autóbusz menetrend korszerűsítése, idősbarát idősávok kialakítása;
- totemoszlopok idősbaráttá tétele (hallhatóbb, érthetőbb és olvashatóbb szöveg);
- az új lakóparkok közösségi közlekedési lehetőségeinek felülvizsgálata;
- a közlekedési területek korszerűbb megvilágítása;
- több városrészben a Citybusz használatának bevezetése;
- napközben a kevesebb utashasználat miatt kisebb buszok használata;
- „Idős taxi” megoldás - nehezen mozgó idősök segítése a közlekedésben;
- Győrbox kerékpártároló rendszer fejlesztése;
- Győrbike bérkerékpár rendszer fejlesztése;
- az idős emberek gyakori útvonalain (kórház, belváros stb.) megerősített autóbuszos közlekedés.

Eredmények:

A Volánbusz Közlekedési Zrt. Zöld Busz Programja keretében a városban 13 tisztán elektromos autóbusz áll majd forgalomba a közeljövőben. Az elektromos járművek magasabb szolgáltatási színvonalat biztosítanak az utasoknak, miközben zajterhelésük alacsonyabb a hagyományos társaikénál, káros anyag kibocsátásuk pedig lokálisan zero.

Az elmúlt években jelentősen fejlődött a győri kerékpáros úthálózat. Mindezen fejlesztések a kényelmes kerékpáros közlekedést teszik lehetővé, amely a közlekedés egyik környezetkímélő formája. Elkészült Győrt és Pannónhalmát összekötő kerékpárút. A 18,4 km hosszú kerékpárút, amelyből 12,3 km teljesen új építésű szakasz, további 6,1 km-en pedig a meglévő mezőgazdasági, önkormányzati, valamint gyalog- és kerékpárutakat újították fel,

szélesítették ki, illetve közlekedést segítő burkolati jeleket festettek fel. A kerékpáros útvonal Győr belterületén a Szent Imre út és a Szauter Ferenc utca csomópontjából indul és Pannonhalmán a Szabadság térnél, a Bencés Apátság lábánál ér véget.

A város forgalmasabb helyeire – lakossági igény alapján – gyalogátkelők kerültek felfestésre, két helyre pedig okos zebrák, amelyek főként ködös, esős időben, illetve este szolgálják a gyalogosok biztonságát. Győrben elsőként a Lajta úton és a Kálvária utcai iskola előtt láthatunk ilyen okos zebrákat, de több helyszín is tervben van már a városban.

Lakhatás, lakókörnyezet

Cél: Adekvát, biztonságos, idős korban is jól használható és fenntartható lakhatási körülmények megteremtése, a meglévő ingatlanállomány és az újonnan épülő ingatlanok olyan irányú átalakítása/építése, amely jobban összhangban van az idősebb korosztályok szükségleteivel, igényeivel.

Feladatok:

- nyugdíjas garzonlakások kapacitásának további emelése;
- a helyi lakás-átalakítási pályázat szélesítése és forrásának emelése;
- az idősbárát lakhatás szempontjainak érvényesítése a tervezésben;
- az időszerű idősbárát tervezési/rehabilitációs szemlélet további megosztása a Széchenyi István Egyetem hallgatóival;
- a tervezett új lakáskonceptió szemléleti szélesítése (pl.: nagylakásból kislakásba segítség);
- otthoni szakápolási, gondozási lehetőségek fejlesztése;
- lakhatásukban veszélyeztetett új célcsoportok (devizahiteles, kezességet vállaló, albérletbe kényszerülő, külterületeken nagyon rossz lakhatási körülmények között élő, kisnyugdíjas, családi támogatás nélkül maradt idős szülők stb.) fokozott figyelemmel kísérése;
- az önállóságot támogató szociális alapszolgáltatások kapacitás hiányainak oldása (házi segítségnyújtás).

Eredmények:

Az önkormányzat által meghirdetett és finanszírozott „Idősbárát lakásprogram” célja, hogy az idős emberek önálló életvitelüket megőrizve, saját otthonukban a lehető leghosszabb ideig élhessenek. A pályázat már évek óta lehetővé teszi az idős emberek lakásában a biztonságosabb, önálló használatához szükséges műszaki átalakítások, akadálymentesítési feladatok elvégzését. A pályázat lebonyolítását a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület végzi. A 2020. évi pályázatra, amely befejezése 2021 tavaszán történt, 42 db pályázat érkezett, amelyből 16 db került támogatásra.

Évről évre emelkedik a magasabb gondozási szükséglettel rendelkező (rossz fizikai, egészségi és mentális állapotú) ellátottak száma, amely nagy terhet ró a gondozási központok dolgozóira és a hozzátartozókra egyaránt. A házi gondozásban a gondozói álláshelyek számának növelése megtörtént évekkel ezelőtt a szükségleteknek megfelelően, azonban a szociális ágazatban jelenlévő szakképzett munkaerő hiánya és fluktuáció, nyugdíjba vonulás, gyermekvállalás miatt továbbra is folyamatos kihívást jelent a dolgozói állomány feltöltése.

Nagyon nehéz megfelelő képzettségű, a szakma iránt elkötelezett gondozó, ápoló szakembert találni, amelynek oka a jelenlegi bérezés, illetve a munka jellegéből adódó mentális és fizikai megterhelés.

Társadalmi környezet

Társadalmi részvétel

Cél: Az idősebb korosztályok társas aktivitásának növelése, a magány és izoláció csökkentése, megszüntetése. Olyan támogató környezet kialakítása és fenntartása, amely kedvez a társas interakcióknak és aktivitásnak, értelmes-tartalmas és hasznos elfoglaltságok lehetőségét teremti meg. Ösztönzi az időskorú lakosságot otthonuk elhagyására és a támogató szociális kapcsolatokat is jobban fenntartja, működteti.

Feladatok:

- a WHO Iroda által generált, koordinált és megvalósított, társadalmi részvételt támogató szolgáltatások rendkívül széles skálájának megtartása és lehetőség szerinti fejlesztése;
- a civil klubok mozgósító, toborzó erőforrásainak felhasználása és fokozása a családjukban ragadt idős emberek társadalmi részvételének növelésére;
- a civil klubokba a friss nyugdíjasok, az idősödő (60+) generáció bevonása;
- az EESZI által kidolgozott és megvalósított szolgáltatások megtartása, a további pályázati lehetőségek támogatása;
- a közlekedés nehézségeiből fakadó hozzáférés és elérés javítása az egyes programok, rendezvények városrészi kitelepítésével;
- a Beszélgető Hálózat „intézményesítése”, kapacitásának növelése a magányosan élő idős emberek felkeresésére és bevonására;
- az önkéntességre alkalmat adó programok és rendezvények körének szélesítése.

Eredmények:

A járványhelyzet miatt kényszerpihenőre szorult, rendszeres személyes találkozókhoz, közösségi programokhoz szokott csoportok számára fontossá vált az online kapcsolattartás, amely útján nem csak a közösségeket lehetett fenntartani, de az információk is eljutottak a tagokhoz.

A több mint egy évtizede sikeresen működő Beszélgető Hálózat tagjaiból néhányan telefonon tartották a kapcsolatot a beszélgető társukkal, míg egymással is próbáltak kapcsolatban maradni. Az önkéntesként végzett munkájuk ebben az időszakban még inkább felértékelődik, hiszen a járványhelyzet okozta elszigeteltség több olyan idős embert érint, aki egyedül magányosan él az otthonában. A járványhelyzet akaratlanul is szélesítette az önkéntesség és az önkéntes munka körét.

A Beszélgető Hálózat tagjai számára néhány alkalommal volt lehetőség a személyes találkozásra. Antal Judit mentálhigiénés szaktanácsadó tartott előadást, az előadás témája: COVID miatti bezártság kezelése volt, majd a következő találkozón kiscsoportban beszélgetés zajlott a témával kapcsolatosan.

Győr alapításának 750 éves évfordulójához kapcsolódóan indult egy programsorozat, amely az aktivitást és az ismeretátadást célozta meg. Az Ipartörténeti Túrák a Győri Ipartörténeti Alapítvány, a Győriek Egészségéért Közhasznú Egyesület és a WHO Egészséges Városok Programiroda szervezésében jött létre. Az egészséges életmód szerves része a gyaloglás, szerencsére Győrben és környékén is aktív gyalogló klubok (Idősek Gyalogló Klubja) működnek, de egyéb érdeklődők is csatlakozhattak a túrákhoz, amelyeken a testmozgás mellett Győr ipartörténetével ismerkedhettek meg az érdeklődők. A 6 gyalogtúrán 96 fő vett részt. A szervezők a kerékpárosokra is gondoltak, így két túrán (Győrön belül és Győr-Dunaszeg távon) vehettek részt a bringázni szeretők, amelyhez 44 fő csatlakozott.

Tisztelet és társadalmi integráció

Cél: Befogadó társas környezet teremtése, ahol érvényesül az egyenlő bánásmód, és amely azonos esélyeket biztosít a társadalmi részvételre, aktivitásra, a közösségi célokhoz történő hozzájárulásra, növelve a társadalmi egyenlőséget és szolidaritást.

Feladatok:

- az Idősügyi Tanács munkájának, az időskori tiszteletet és társadalmi integrációt a legmagasabb önkormányzati szinten erősítő tevékenységi köreinek publikusabbá tétele;
- a különböző intézmények, szolgáltatások idősügyi képviselői körének bővítése, jelzési funkcióik megerősítése, különösen az idősokkal kapcsolatos tervek, döntések esetén;
- a speciális idős csoportokkal (demenciával élők, fogyatékkal élők, egyedül élők stb.) való kiemelt foglalkozás;
- a gondozó családtagok minél szélesebb körű bevonása, aktivitásuk fokozása az otthonmaradás természetes támaszainak erősítése érdekében (képzések, felkészítések, kísérések, támogatások);
- az idősödő korosztály megszólítása, a foglalkozás – család - közösség egyensúlyának megelőző kialakítása;
- a generációk közelítésének további erősítése, a különféle intergenerációs együttműködéseket támogató programok kapcsolati hálóinak kialakítása;
- az idős emberek erőforrásai (tudás, ismeret, értékek, készségek, képességek, eszközök stb.) szélesebb körű megosztásának támogatása;
- civil szervezetek „szomszédfigyelő” kapacitásának erősítése, az inaktív, egyedül élő idős emberek felmérésében, bevonásában való részvételük erősítése;
- kutatási tervek: magányos idősök, lakásaikban egyedül élő idősök, lakhatási problémákban érintett idősök, idősödők stb. speciális csoportjainak felmérése - a Szociális szolgáltatástervezési koncepció felülvizsgálatához kapcsolódóan.
- az időskori tisztelet és bánásmód negatív tendenciáinak (közlekedés, generációs feszültségek, szolgáltatások) csökkentése.

Eredmények:

Az Idősügyi Tanács a delegált tagok révén lehetőséget biztosít a döntéshozatalban való részvételre. A tagok javaslatokat, észrevételeket tehetnek, illetve információkat kaphatnak az idősöket érintő kérdésekben.

2021-ben az Idősök Világnapján 25 fő vehetett át Győri Városháza Ezüst Emlékérmet, az idős közösségekben végzett áldozatos, példamutató és önzetlen munkájukért.

A Nyugdíjas Alkotók Kiállítása már tizenkettedik alkalommal adott lehetőséget az idősök számára, hogy a nagyközönség elé tárják sokrétű, értékes tevékenységüket a József Attila Művelődési Házban. Idén 32 alkotó több mint száz alkotással jelentkezett és a kiállítás anyaga ezúttal is sokszínű volt, olajfestmények, grafikák, horgolt, hímzett, szőtt, gobelin és patchwork munkák, kerámiák, kisplasztikák, fotók és tűzzománc tárgyak kaptak helyet a kiállításon.

Az EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001 kiemelt projekt a „Demenciával élők professzionális és informális gondozásában érintettek számára nyújtott szakmai támogatás” című alprogram pályázatban demencia tanácsadó kollégák folytatták munkájukat. Feladatuk volt az őket megkereső személyek, hozzátartozók tájékoztatása, tanácsadás, továbbá az érintett korcsoport tagjai, valamint a hozzátartozók, segítők számára tájékoztató előadások tartása. A feladatuk ellátását nehezítette a járványügyi helyzet a kliensekkel a kapcsolatfelvétel és tanácsadás elsődlegesen telefonon és e-mailben valósult meg.

Résztétel és foglalkoztatás

Cél: Az idősödő társadalom képességeinek és erőforrásainak jobb kihasználása, nagyobb számú és jobban működő lehetőségek teremtése az időskorúak számára is a politikai, gazdasági, civil és közösségi életbe való bekapcsolódásra, a foglalkoztatásuk növelésére, a társadalmi elköteleződés és önkéntes aktivitás felületeinek megteremtésére.

Feladatok:

- a társadalmi résztvételt, a társadalmi integrációt támogató programok, rendezvények, szolgáltatások alkalmával kapott észrevételek, javaslatok, jelzések meghallgatása, ezek véleményezése és lehetőség szerinti figyelembe vétele a szolgáltatások fejlesztésében;
- a szokásos fórumok változó és specializálódó időskori szükséglet- és probléma-érzékelése;
- az időskorú emberek számára meghatározó tisztelet, figyelem és személyesség megtartása az állampolgári résztvételi folyamatokban;
- az Időügyi Tanács proaktivitásának, az Időügyi Fórum rendszerességének további és folyamatos biztosítása;
- az időskori foglalkoztatásnak, mint aktivitást, integrációt fokozó tényezőnek a koncentráltabb bevezetése a helyi időspolitikába;
- kapcsolatépítés és együttműködés a helyi foglalkoztatókkal, az időskori munkavállalás és munkaadás sajátosságainak megismerése;
- kapcsolatépítés és együttműködés az időskori foglalkoztatást szervező ÉSZKNYSZ-tel, információk és tapasztalatok megosztása.

Eredmények:

Az idősebb emberek rendkívül fontos szerepet játszanak a tradíciók továbbörökítésében, a helyi identitás megőrzésében. Sokan nyugdíjas korukban sem vonulnak vissza, aktív, tevékeny életet élnek, így Győrben is jelentős „klubélet” folyik, a különböző nyugdíjas szervezetek irányításával, amely 2-3.000 főt fog össze. A járványhelyzet minden korosztály számára megnehezítette a programok, rendezvények szervezését, a találkozási lehetőségeket. Az idősök számára, mint veszélyeztetett célcsoport még inkább lecsökkentek azok a lehetőségek, amelyek révén tarthatták egymással a kapcsolatot. A közösségek szerepe más formában, de meghatározó ebben az időszakban is.

Lokális szolgáltatások

Kommunikáció, információ

Cél: Az idősebb korosztályok megfelelő időzítéssel, megbízható, releváns és érthető információkhoz férjenek hozzá saját közösségük és mindennapi életük minden vonatkozásában az interperszonális, a klasszikus és az új online-közösségi információs technológiák és médiumok révén.

Feladatok:

- a működő, hatékony kommunikációs és információátadási formák megtartása, az Idősvonal szolgáltatás megtartása és igény szerinti fejlesztése;

- az infokommunikációs nehézséggel élő idős emberek támogatása képzések, tréningek, eszközök, közösségi fórumok által;
- az infokommunikációs képzések, tréningek jobb hozzáféréseinek és elérhetőségének támogatása, városrészekbe kihelyezett módon;
- a hagyományos személyes kommunikációs formák használata, a sajátos időskori adottságoknak megfelelően;
- hasznos és biztonságos infokommunikációs eszközhasználat szemléletének beépítése a képzésekbe, tréningekbe;
- az idősbárát kommunikáció fejlesztése, láthatóbb, hallhatóbb, érthetőbb üzenetek megfogalmazása az idősek számára;
- speciális időskori élethelyzetek speciális kommunikációs technikáinak terjesztése, különös tekintettel a demenciával élő idős emberekre és gondozóikra, a velük kapcsolatban állókra;
- az időskorral kapcsolatos információs anyag összeállítása, elektronikus felületen, folyamatosan aktualizált formában;
- a hozzátartozók számára fontos információk széleskörű átadása, könnyen és gyorsan elérhető formában a felkészülés, a gondozási feladatok, a saját én-védelem területein;
- a hozzátartozókkal való folyamatos kapcsolattartás, az elérhetőség, a visszacsatolás lehetőségeinek biztosítása.

Eredmények:

A járványhelyzetben a kommunikációs csatornák megtartása és az információ eljuttatása a célcsoport számára még fontosabb feladat. A fizikai távolság nem kell, hogy egyenlő legyen az elszigetelődéssel, rendkívül fontos a kapcsolattartás. Az Időügyi Tanács tagjaival elektronikus kapcsolattartás került előtérbe, az információk így jutottak el a célcsoport részére. Tájékoztatást kaptak az igénybe vehető ellátásokról, Tornaprogramról az önkéntes otthoni időszakra, Demencia tanácsadásról, bűnmegelőzésről, áldozattá válásról és a Győri Járási Egészségfejlesztési Iroda és Lelki Egészség Központ (a továbbiakban: EFI) oldalán található hasznos információkról (<https://www.petz.gyor.hu/efi>).

A kapcsolattartás egy formája a számítógép, amelynek használatához ismeretek szükségesek. A Győr-Moson-Sopron Megyei Pannon Nyugdíjas Egyesület több mint két évtizede szervezi az informatikai oktatást, kifejezetten idősek részére. A Nagy-Net keretében a Győri Szakképzési Centrum Jedlik Ányos Gépipari és Informatikai Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma diákjai oktatják a számítógépes ismereteket a nyugdíjasoknak.

A Győri Rendőrkapitányság Bűnmegelőzési Alosztálya összeállított egy anyagot a szépkorúak áldozattá válásának megelőzésére. Az anyag kifejezetten azokat a témákat gyűjtötte össze, amelyeket az idősek sérelmére követnek el. („Unokázós” csalók, Idősen biztonságban a digitális világban, figyelmeztetés az adathalászatra és ajánlásokat tartalmaz az áldozattá válás megelőzése érdekében).

Az EESZI munkatársainak közreműködésével készült családoknak és hozzátartozóknak és a demencia betegséggel élőknek szóló kiadványok az intézmény terjesztésében elérhetőek (Információs demenciáról alapfokon, Munkafüzet középiskolásoknak, Munkafüzet családoknak, Emlékkereső), illetve a www.demencia.hu oldalról elektronikus formában is elérhetőek. A kiadványok a hozzátartozók és a szakemberek körében is népszerűek és hiánypótlóak. Az intézmény munkatársai több rendezvényen (szakmai műhelymunka, Alzheimer Café, nyári tábor) is ismertették és használták a kiadványokat.

Az intézmény honlapjáról és a kollégáktól folyamatosan tájékozódhatnak az érintettek és hozzátartozóik.

Közösségi támogatás, egészségügyi és szociális szolgáltatások

Cél: Széleskörű, jól telepített és könnyen elérhető egészségügyi, szociális és közösségi szolgáltatások biztosítása az idősebb korosztályok számára, figyelembe véve az igények és szükségletek társadalmi eltéréseit is.

Feladatok:

- az egészségügyben és a szociális ellátórendszerben bekövetkezett munkaerőhiány lehetőségek szerinti áthidalása, a meglévők megtartása, a munkaerő elvándorlás megelőzése, mivel az alábbi feladatok csak ennek teljesülésével tudnak megvalósulni;
- a szociális alapszolgáltatások folyamatos és szükségletorientált fejlesztése, különösen a saját otthonban maradáshoz támogató házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás és az idősok klubjai terén;
- az Otthon utcai Idősok Klubja, mint demenciával élő idős embereket ellátó nappali ellátás, ma már Demencia Információs Központ szolgáltatásainak fejlesztése (pl. szállítószerolat kapacitásának növelése; szakemberek továbbképzése stb.);
- az országban szintén elsőként Győrben meghonosított Alzheimer Caféval való szorosabb együttműködés kialakítása;
- ápolást-gondozást nyújtó, tartós bentlakásos idősok otthonának felépítése, a várakozói létszámra tekintettel, a permanensen növekvő igények kielégítése miatt, a szakképzett munkaerő, mint alapvető feltétel megermentése esetén;
- a demenciával élő emberek idősok otthonában történő ellátásának bővítése, szintén az igény szint rohamos emelkedése miatt;
- az EESZI szakmai projektjeinek, innovációinak megerősítése, különösen az Idősvonal, az INDA 2 és az INTERREG projektek szolgáltatás fejlesztéseinek fenntarthatóvá tétele/támogatása;
- a WHO Iroda tevékenységének további támogatása a megkezdett tevékenységek folytatásában, az innovációk és jó gyakorlatok kidolgozásában, adaptálásában;
- a háziiorvosi praxisok helyzetének (kapacitás, létszám, körzetek stb.) idősödésre épített feltérképezése;
- a változó és növekvő idősokori egészségügyi szükségletek és a háziiorvoslás lehetőségeinek újragondolása (demencia-szűrés, demencia-gondozás);
- a szociális és egészségügyi szakemberek interprofesszionális együttműködésének folyamatos fejlesztése;
- az idősbarát szemlélet és bánásmód új technikáinak terjesztése a szociális és az egészségügyi ellátórendszer szakembereinek körében (demencia szimuláció, tréningek stb.);
- a hagyományosan jól működő Egészség-Piacok szolgáltatásainak bővítése, demencia-érzékenyítés és tájékoztatás;
- a különböző egészségmegőrzéssel foglalkozó szervezetek, programok összefogása.

Eredmények:

Új programsorozat indult 2021-ben Egészség-Placc néven. Az Egészség-Piac hagyományaira építve, - de külső helyszínen - szűrővizsgálatok (vérnyomás és vércukormérés) és dietetikai tanácsadás zajlott a Vásárcsarnok előtti téren. Egyéb szűrővizsgálatokkal kapcsolatban tájékoztatás, információ átadása történt. A rendezvényhez délutánonként előadások kapcsolódtak a különböző témákban (Egészséget támogató kapcsolataink, Lépésről lépésre a vastagbél-szűrésről). A programsorozat keretében az Alzheimer dokumentumfilm került

levetítésre, amely után Dr. Menyhárt Miklós háziorvos, az Alzheimer Café alapítója és Dr. Csányi Attila neurológus válaszolt a kérdésekre. A Programok megvalósításában a Petz Aladár Egyetemi Oktató Kórház Egészségfejlesztési Iroda és Lelki Egészség Központ is közreműködő partner volt. Az EFI munkatársai az év folyamán számos olyan programot, előadást szerveztek, amely többek között az idősebb korosztály egészségmegőrzését, egészségműveltségének fejlesztését célozta. Tevékenységük kiterjed a dohányzás és alkoholfogyasztás megelőzésére és a leszokás támogatására is, amely idősök esetében elsősorban a leszokás támogatását jelenti. Erre CO-méréssel egybekötött csoportos leszokás támogatást és egyéni konzultációs lehetőséget biztosítottak. Ősszel pedig az 50 év feletti férfiak prosztata szűrését szervezték meg.

Az idősök fizikai aktivitásának megőrzése érdekében 2021-ben több program is indult, valamint a korábbi jó népszerű kezdeményezések is folytatódtak. A Szenior Táncsoportok egyre vonzóbb mozgásformát nyújtanak az idősebb korosztály részére. A városban működő csoportok – amennyiben a járványhelyzet lehetővé tette - rendszeresen működtek, csakúgy, mint a gyalogló klubok is, amelyek 6 csoportban városrészenként várják a mozogni vágyó szépkorúakat, ez 2021-ben új mozgásformával bővült. Vízi torna indult az Aqua Sportközpontban, főként az idősebb korosztály számára, szeptemberben pedig úszásoktatás indult az úszni nem tudók számára, a program olyan nagy sikerrel zajlott, hogy további alkalmakkal bővült. A résztvevők azóta is közösen járnak úszni és ezzel a mindennapjaik részévé vált a mozgás.

Az idősök testi-lelki egészségének megőrzését önkormányzati, illetve partnerségben megvalósuló kezdeményezés szolgálja. A Szépkorúak Tornája már 13 városrészben nyújt térítésmentes sportolási lehetőséget az idősebb korosztály számára.

A továbbiakban az Egészséges Városok Programiroda szervezésében valósul meg az Alzheimer Café, amely 2021 szeptemberétől indult újra a Rába Hotel City Centerben. A 2014-ben Győrben alakult első Alzheimer Café óta ma már közel 100 helyen működik az országban segítő közösség, amelynek célja, hogy a demenciával élő személyek és családtagjaik, gondozóik részére találkozási lehetőséget biztosítson. A találkozón szakemberek segítségével tájékozódhatnak a betegségről, egy kötetlen beszélgetés keretében és megismerhetik a hasonló helyzetű családok életét. A Café házigazdája Dr. Varga Gábor pszichiáter.

Az EESZI részéről a szakmafejlesztési projektek megvalósítása és fenntartása a 2021. évben is folytatódott. Az intézmény működésében a korábban kialakított szolgáltatások (Idősvonal, esetmenedzsment) beépültek. Új pályázati lehetőségek, szakmai kapcsolatok és együttműködések kialakítása folyamatos az intézményben.

Házi segítségnyújtásban az ellátás biztosításához az intézmény egy gépjármű beszerzése történt 2020-ban, mellyel a város peremkerületein, tömegközlekedéssel nem vagy csak nehezen megközelíthető helyekre könnyebben és gyorsabban tudnak eljutni az intézmény munkatársai. Az autó kihasználtsága folyamatos, 2021-ben is nagyon nagy segítséget jelentett a feladatellátásban.

A 2021-ben a tervezett feladatok maradéktalan megvalósítását és a célok elérésének egy részét is a COVID-19 világjárvány határozta meg. A legfontosabb a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások biztonságos működtetése volt, amelyet sikerült megvalósítani az év folyamán.

Javaslat az idősök életminőségének javítását célzó koncepció 2022. évi feladattervére

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata az Idősök életminőségének javítását célzó koncepció 2020-2024. célkitűzései és feladatainak megvalósítása érdekében a 2022. évben az alábbi tevékenységek végrehajtását vállalja:

Épített környezet

Külső terek és épületek

Cél: A külső közösségi terek és épületek (épített környezet) szempontjából a beavatkozások célja, hogy az ezekre vonatkozó tervezési, fejlesztési és kivitelezési folyamatok az időskorú népesség diverzifikált igényeinek és szükségleteinek tudatában, velük konzultálva, őket bevonva történjenek. Az idősbarát épített környezet kialakításának a szempontjai érvényesüljenek.

Feladatok:

- nagyobb létszámú rendezvények megtartására és helyi közösségek működésére alkalmas belső közösségi tér (Civil Ház) kialakítása;
- az idősök által (is) használt külső és belső közösségi terek számának további növelése;
- a meglévő külső közösségi terek folyamatos megújítása: karfás padok, illemhelyek, közvilágítás, vízvételi lehetőségek,
- középületek, intézmények további akadálymentesítése, belső közösségi terek akadálymentesített kialakítása;
- új külső közösségi térelemek bevezetése: magasságyások, minikertek, fedett szabadtéri elemek, látható-hallható és érthető jelzések, memóriafejlesztő, fizikai aktivitást ösztönző és társas kapcsolatokat építő közösségi játékok;
- Belvárosban ingyenes WIFI elérésének kialakítása (Egészség útvonal elérése céljából).

Közlekedés

Cél: Biztonságos, hozzáférhető és akadálymentesített, az idős és más akadályozott társadalmi csoportok számára kielégítő és megbízható közlekedési szolgáltatások és infrastruktúrák érvényesítése, amelyek lehetővé teszik a lakosság számára a mobilitás, a függetlenség-önállóság és társas kapcsolatok fenntartását és bővítését.

Feladatok:

- javaslat az országos szolgáltatónak az alacsony padlózatú autóbuszok számának növelésére;
- közszolgáltatásokkal ellátott városrészek és közszolgáltatásokban hiányt szenvedő városrészek összekötése közösségi közlekedéssel;
- autóbusz menetrend korszerűsítése, idősbarát idősávok kialakítása;
- napközben a kevesebb utashasználat miatt kisebb buszok használata;
- az új lakóparkok közösségi közlekedési lehetőségeinek felülvizsgálata;

- az idős emberek gyakori útvonalain (kórház, belváros stb.) megerősített autóbuszos közlekedés;
- jegykiadó automaták frekvenciált helyeken;
- totemoszlopok idősbaráttá tétele (hallhatóbb, érthetőbb és olvashatóbb szöveg);
- a közlekedési területek korszerűbb megvilágítása;
- intelligens közvilágítási rendszer kiépítése;
- a közbiztonság fokozásának szemlélete a közvilágítás javításával;
- a gyalogos forgalmat segítő megoldások biztosítása, balesetmentes közlekedés támogatása, jelzőlámpák hangjelzéseinek kialakítása a frekvenciált kereszteződésekben;
- siket személyek részére olvasható, érthető jelzők elhelyezése;
- kerékpárutak bővítése, a meglévők javítása, fedett kerékpártárolók kialakítása.

Lakhatás, lakókörnyezet

Cél: Adekvát, biztonságos, időskorban is jól használható és fenntartható lakhatási körülmények megteremtése, a meglévő ingatlanállomány és az újonnan épülő ingatlanok olyan irányú átalakítása/építése, amely jobban összhangban van az idősebb korosztályok szükségleteivel, igényeivel.

Feladatok:

- a lakáspiac reagálása az idősök szükségleteire, a most tervezett épületek minden tekintetben legyenek felkészülve a későbbi időskorra;
- a Wel-Hops ajánlások figyelembevételével az idős emberek lakásának speciális, önálló életvitel fenntartását segítő átalakításának támogatása, a helyi lakás-átalakítási pályázat szélesítése;
- az időszerű időskori lakhatási problémák válaszainak beépítése a lakáskonceptióba;
- az idősbárát lakhatás szempontjainak érvényesítése a tervezésben;
- garzonlakások számának növelése;
- otthoni szakápolási, gondozási lehetőségek fejlesztése;
- az önállóságot támogató szociális alapszolgáltatások kapacitás hiányainak oldása (házi segítségnyújtás).

Társadalmi környezet

Társadalmi részvétel

Cél: Az idősebb korosztályok társas aktivitásának növelése, a magány és izoláció csökkentése, megszüntetése. Olyan támogató környezet kialakítása és fenntartása, amely kedvez a társas interakcióknak és aktivitásnak, értelmes-tartalmas és hasznos elfoglaltságok lehetőségét teremti meg. Ösztönzi az időskorú lakosságot otthonuk elhagyására és a támogató szociális kapcsolatokat is jobban fenntartja, működteti.

Feladatok:

- az időskori részvételi motivációs szint emelése és motivációs akadályok csökkentése;
- az idős emberek által használt aktivitási területek (család, sport, szabadidő, kultúra, oktatás, foglalkoztatás stb.) erősítése;

- a WHO Iroda által generált, koordinált és megvalósított, társadalmi részvételt támogató szolgáltatások rendkívül széles skálájának megtartása és lehetőség szerinti fejlesztése;
- a civil klubok mozgósító, toborzó erőforrásainak felhasználása és fokozása a családjukban ragadt idős emberek társadalmi részvételének növelésére;
- időskori önkéntességben rejlő tartalékok mozgósítása;
- az önkéntességre alkalmat adó programok és rendezvények körének szélesítése;
- a Széchenyi István Egyetem által működtetett Nyugdíjas Egyetem további szemesztereinek támogatása és ösztönzése;
- az EESZI által kidolgozott és megvalósított szolgáltatások megtartása, a további pályázati lehetőségek támogatása;
- a közlekedés nehézségeiből fakadó hozzáférés és elérés javítása az egyes programok, rendezvények városrészi kitelepítésével;
- a Beszélgető Hálózat kapacitásának növelése a magányosan élő idős emberek felkeresésére és bevonására.

Tisztelet és társadalmi integráció

Cél: Befogadó társas környezet teremtése, ahol érvényesül az egyenlő bánásmód, és amely azonos esélyeket biztosít a társadalmi részvételre, aktivitásra, a közösségi célokhoz történő hozzájárulásra, növelve a társadalmi egyenlőséget és szolidaritást.

Feladatok:

- a generációk közelítésének további erősítése, a különféle intergenerációs együttműködések támogató programok kapcsolatai hálóinak kialakítása (pld. Nemzedékek Kertje)
- a különböző intézmények, szolgáltatások idősügyi képviselői körének bővítése, jelzési funkcióik megerősítése, különösen az idősokkal kapcsolatos tervek, döntések esetén;
- szélesebb körben tájékoztatni a lakosságot az Idősügyi Tanács tevékenységéről, munkájáról (Idősügyi Fórum, honlapok, helyi média, civil szervezetek, egyéb csatornák);
- az Idősügyi Tanács, a civil szervezetek, az ellátórendszer és a nyilvánosság különböző csatornáin keresztül a szervezetekhez nem tartozó idősök elérése és informálása;
- magányos, nagyon idős emberek tájékoztatása, a jogosultságuknak megfelelő támogatásokhoz való hozzáférés elősegítése, ezzel esélyegyenlőségük javítása;
- a speciális idős csoportokkal (demenciával élők, fogyatékkal élők, egyedül élők stb.) való kiemelt foglalkozás;
- a gondozó családtagok minél szélesebb körű bevonása, aktivitásuk fokozása az otthonmaradás természetes támaszainak erősítése érdekében (képzések, felkészítések, kísérések, támogatások);
- az idősödő korosztály megszólítása, a foglalkozás – család - közösség egyensúlyának megelőző kialakítása;
- az idős emberek erőforrásai (tudás, ismeret, értékek, készségek, képességek, eszközök stb.) szélesebb körű megosztásának támogatása (pld. Alkotó Nyugdíjasok Kiállítása);
- a hagyományos éves programok és rendezvények támogatása (Idősök Világnapja, Alkotó Nyugdíjasok Kiállítása, Mindenki Karácsonya ünnepség);
- az időskorral kapcsolatos sztereotípiák, előítéletek csökkentése és a kirekesztődés, elszigeteltség megakadályozása érdekében új időskép kialakítása, amely az idős embernek az élet során felhalmozott tudását, tapasztalatát, a nyugdíjas évek alatti aktivitását, a családban betöltött segítő szerepét hangsúlyozza.

Résztétel és foglalkoztatás

Cél: Az idősödő társadalom képességeinek és erőforrásainak jobb kihasználása, nagyobb számú és jobban működő lehetőségek teremtése az időskorúak számára is a politikai, gazdasági, civil és közösségi életbe való bekapcsolódásra, a foglalkoztatásuk növelésére, a társadalmi elköteleződés és önkéntes aktivitás felületeinek megteremtésére.

Feladatok:

- az alacsony nyugdíjból élők rendszeres tájékoztatása a támogatásokról, részükre a jogosultságuknak megfelelő szolgáltatás biztosítása;
- az alacsony jövedelemből élők számára olyan programok, rendezvények lehetőségének biztosítása, amelyek térítési díj nélkül, ingyenesen vehetők igénybe;
- a társadalmi résztvételt, a társadalmi integrációt támogató programok, rendezvények, szolgáltatások alkalmával kapott észrevételek, javaslatok, jelzések meghallgatása, ezek véleményezése és lehetőség szerinti figyelembe vétele a szolgáltatások fejlesztésében;
- az Időügyi Tanács proaktivitásának, az Időügyi Fórum rendszerességének további és folyamatos biztosítása;
- az időskori foglalkoztatásnak, mint aktivitást, integrációt fokozó tényezőnek a koncentráltabb bevezetése a helyi időspolitikába;
- kapcsolatépítés és együttműködés a helyi foglalkoztatókkal, az időskori munkavállalás és munkaadás sajátosságainak megismerése.

Lokális szolgáltatások

Kommunikáció, információ

Cél: Az idősebb korosztályok megfelelő időzítéssel, megbízható, releváns és érthető információkhoz férjenek hozzá saját közösségük és mindennapi életük minden vonatkozásában az interperszonális, a klasszikus és az új online-közösségi információs technológiák és médiumok révén.

Feladatok:

- elősegíteni, hogy az idősebb korosztály körében magasabb arányban rendelkezzenek a háztartások, illetve az időügyi szervezetek számítógéppel, valamint az élethosszig tartó tanulás, az informatikai ismeretek elsajátítása, bővítése;
- az infokommunikációs nehézséggel élő idős emberek támogatása képzések, tréningek, eszközök, közösségi fórumok által;
- az infokommunikációs képzések, tréningek jobb hozzáféréseinek és elérhetőségének támogatása, városrészekbe kihelyezett módon;
- a hagyományos személyes kommunikációs formák használata, a sajátos időskori adottságoknak megfelelően;
- az idősbárát kommunikáció fejlesztése, láthatóbb, hallhatóbb, érthetőbb üzenetek megfogalmazása az idősek számára, közérthető kommunikáció (olvasható, látható betűnagyság, speciális tempó, nyelvi kifejezőmód, magyarázat, ismétlések, idegen szavak elhagyása);

- speciális időskori élethelyzetek speciális kommunikációs technikáinak terjesztése, különös tekintettel a demenciával élő idős emberekre és gondozóikra, a velük kapcsolatban állókra;
- az időskorral kapcsolatos információs anyag összeállítása, elektronikus felületen, folyamatosan aktualizált formában;
- a hozzátartozókkal való folyamatos kapcsolattartás, az elérhetőség, a visszacsatolás lehetőségeinek biztosítása.

Közösségi támogatás, egészségügyi és szociális szolgáltatások

Cél: Széleskörű, jól telepített és könnyen elérhető egészségügyi, szociális és közösségi szolgáltatások biztosítása az idősebb korosztályok számára, figyelembe véve az igények és szükségletek társadalmi eltéréseit is.

Feladatok:

- a szociális alapszolgáltatások folyamatos és szükségletorientált fejlesztése, különösen a saját otthonban maradáshoz támogató házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás és az idősok klubjai terén;
- az egészségügyben és a szociális ellátórendszerben bekövetkezett munkaerőhiány lehetőségei szerinti áthidalása, a meglévők megtartása, a munkaerő elvándorlás megelőzése, mivel az alábbi feladatok csak ennek teljesülésével tudnak megvalósulni;
- az országban szintén elsőként Győrben meghonosított Alzheimer Caféval való szorosabb együttműködés további biztosítása;
- ápolást-gondozást nyújtó, tartós bentlakásos idősok otthonának felépítése, a várakozói létszámmal tekintettel, a permanensen növekvő igények kielégítése miatt, a szakképzett munkaerő, mint alapvető feltétel megteremtése esetén;
- a demenciával élő emberek idősok otthonában történő ellátásának bővítése, szintén az igény szint rohamos emelkedése miatt;
- az EESZI szakmai projektjeinek, innovációinak megerősítése, különösen az Idősvonal, az INDA 2 és az INTERREG projektek szolgáltatás fejlesztéseinek fenntarthatóvá tétele/támogatása;
- a WHO Iroda tevékenységének további támogatása a megkezdett tevékenységek folytatásában, az innovációk és jó gyakorlatok kidolgozásában, adaptálásában;
- a házi orvosi praxisok helyzetének (kapacitás, létszám, körzetek stb.) idősödésre épített feltérképezése;
- az ENSZ Egészséges Idősödés Évtizede (2021-2030) együttműködés célkitűzéseinek megvalósítása (korbarát környezet, öregedés elleni küzdelem, integrált gondozás és hosszú távú törődés);
- az idősbarát szemlélet és bánásmód új technikáinak terjesztése a szociális és az egészségügyi ellátórendszer szakembereinek körében (demencia szimuláció, tréningek stb.);
- a lakosság széleskörű tájékoztatása az időskorban előforduló mentális betegségekről, tüneteiről és a korai beavatkozás lehetőségeiről;
- az idősok számára is könnyen ugyanakkor hatékonyan végezhető mozgásformák megismertetése, kifejezetten idősok számára biztosított, aktivitás elősegítő programok biztosítása (Szépkorúak Tornája, Gyalogló Klubok, Szenior táncsoportok);
- a hagyományosan jól működő Egészség-Piac, Egészség-Placc programok szolgáltatásainak bővítése, demencia-érzékenyítés és tájékoztatás.

