

Patvirtinta 2024-04-26 Asociacijos
visuotinio narių susirinkimo nutarimu
(protokolo Nr. 20240426K)



Lietuvos emocinės paramos
tarnybų asociacija

LEPTA 2023 metų veiklos ataskaita

LEPTA: pagrindiniai faktai

- Lietuvos emocinės paramos tarnybų asociacija (LEPTA) (anksčiau – Lietuvos telefoninių psichologinės pagalbos tarnybų asociacija) įsteigta 1996 metais, įregistruota 1997 metais
- LEPTA vienija 11 tarnybų, kurios organizuoja 6 emocinės paramos linijų darbą: „Vaikų linijos“, „Jaunimo linijos“, „Vilties linijos“, „Pagalbos moterims linijos“, linijos „Linija doverija“, Pagalbos vyrams linijos „Nelik vienas“
- Visos tarnybos, išskyrus „Nelik vienas“, kartu įgyvendina Jaunimo reikalų agentūros finansuojamą projektą
- LEPTA tarnybos veikia Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Telšiuose, Skuode ir Visagine
- LEPTA administracija – vykduantysis direktorius ir finansininkė, LEPTA finansinę veiklą kontroliuoja revizorė

LEPTA nariai

- Viešoji įstaiga „Jaunimo linija“ (**„Jaunimo linija“**) (Vilnius)
- Viešoji įstaiga „Vaikų linija“ (Vilnius ir Kaunas), viešoji įstaiga Kauno miesto poliklinika, Klaipėdos miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga Klaipėdos pedagoginė psichologinė tarnyba (**„Vaikų linija“**)
- Viešoji įstaiga Telšių krizių centras, viešoji įstaiga Klaipėdos psichikos sveikatos centras (**„Vilties linija“**)
- Viešoji įstaiga Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagalbos centras, asociacija „Kauno moterų linija“, asociacija „Moterų informacijos centras“ (Vilnius) (**„Pagalbos moterims linija“**)
- Asociacija „Doverijė“ (**„Linija doverija“**) (Visaginas)
- Viešoji įstaiga „Klaipėdos apskrities pagalbos vyrams centras“ (**Pagalbos vyrams linija „Nelik vienas“**)

Misija, pagrindinis tikslas ir uždavinys

Misija: kritiniu metu suteikti nemokamą, lengvai prieinamą, anonimišką emocinę paramą, sumažinti žmogaus emocinį skausmą, padėti atlaikyti ir įveikti sunkumus

Pagrindinis tikslas: vienyti Lietuvos Respublikos teritorijoje veikiančius juridinius asmenis, teikiančius emocinę paramą

Pagrindinis uždavinys: vykdyti projektą „Emocinės pagalbos telefonu ir internetu teikimas 2023 metais“

Emocinės paramos teikimo laikas

- **„Jaunimo linija“**: telefonu kasdien visą parą; „čiatais“ kasdien 18-24 val.
- **„Vaikų linija“**: telefonu kasdien 11-23 val.; „čiatais“ kasdien 14-23 val.; į el. laiškus atsako per 24 val.
- **„Pagalbos moterims linija“**: telefonu kasdien visą parą; „čiatais“ kasdien 17-22 val.; į el. laiškus atsako per 24 val.
- **„Vilties linija“**: telefonu kasdien visą parą; „čiatais“ kiekvieną darbo dieną 17-20 val.; į el. laiškus atsako per 3 darbo dienas
- **„Linija doverija“**: telefonu kasdien nuo 16 iki 19 val.
- **Pagalbos vyrams linija „Nelik vienas“**: telefonu kasdien 18-22 val.; „čiatais“ nuo pirmadienio iki penktadienio 18-21 val.; į el. laiškus atsako per 48 val.

LEPTA: bendrame projekte dalyvaujančių tarnybų pagrindiniai skaičiai 2023 metais

- Pavyko atsiliepti į **162702 skambučius** – maždaug į **du iš trijų (65%)** skambučių. Linijų (visų kartu) pokalbių telefonu trukmė per metus buvo **1139 paros**
- Įvyko **18924 pokalbiai internetu** („čiatai“), jų bendra trukmė buvo **538 paros**
- Jaunimo reikalų agentūra projektui „Emocinės pagalbos telefonu ir internetu teikimas 2023 metais“ skyrė **633 000 eurus** apmokėti daliai tarnybų būtinųjų išlaidų, taip pat apmoka žmonių skambučius ir rūpinasi skambučių įrangos palaikymu, organizuoja nuotolinių darbo vietų pajungimą, ryšių sutrikimų šalinimą, rūpinasi kitais klausimais, susijusiais su valstybės institucijų kompetencija

LEPTA metinė konferencija

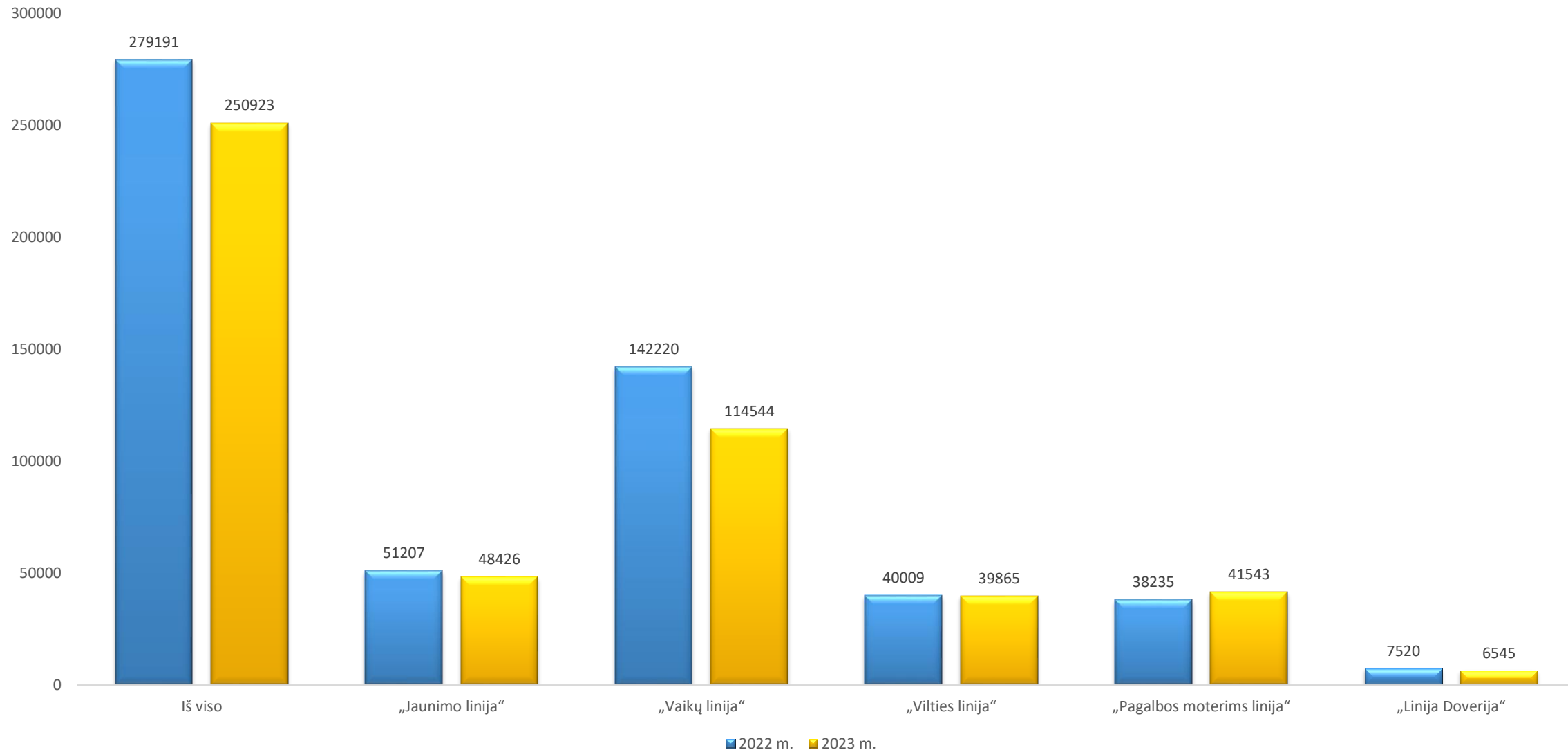
- 2023 m. rugsėjo 22-23 dienomis Vilniuje įvyko tradicinė kasmetinė Lietuvos emocinės paramos tarnybų asociacijos konferencija. Šiomet ją pavadiname „Savanorystė: įkvėpimai ir iškvėpimai“
- Konferenciją organizavo Vilniuje veikiančios LEPTA tarnybos („Vaikų linija“, „Jaunimo linija“, „Pagalbos moterims linija“)
- Konferencijoje dalyvavo 65 LEPTA bendruomenės nariai – savanoriai ir administracijos darbuotojai
- Daugiau informacijos apie konferenciją – LEPTA tinklapyje www.klausau.lt



Veiklos rezultatai

*Bendrame projekte dalyvaujančių tarnybų
2023 metų duomenys*

Įeinančių skambučių srautas



Pokytis

(2023 m. su 2022 m.)

-10%

-5%

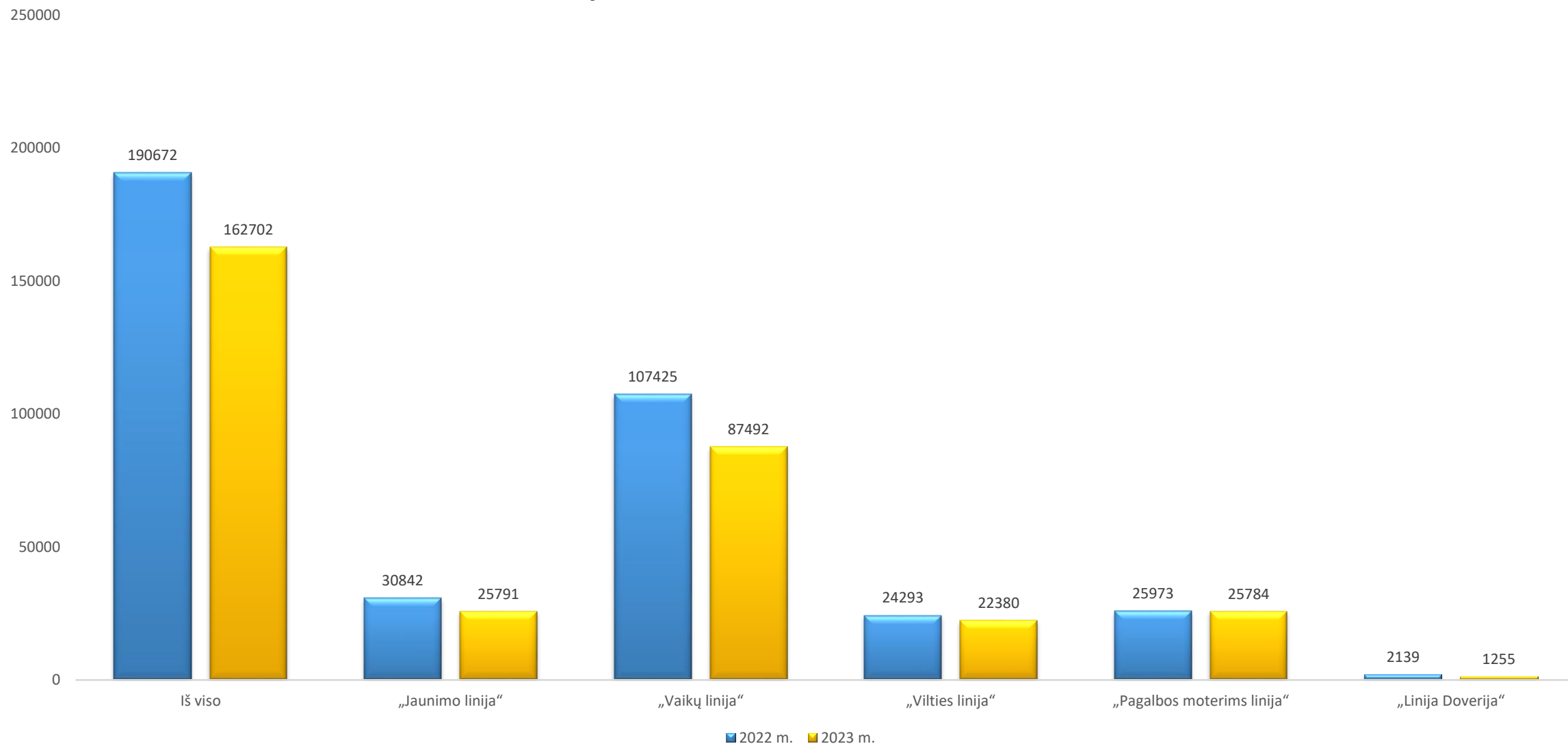
-19%

0%

+9%

-13%

Atsakyti skambučiai



Pokytis
(2023 m. su 2022 m.)

-15%

-16%

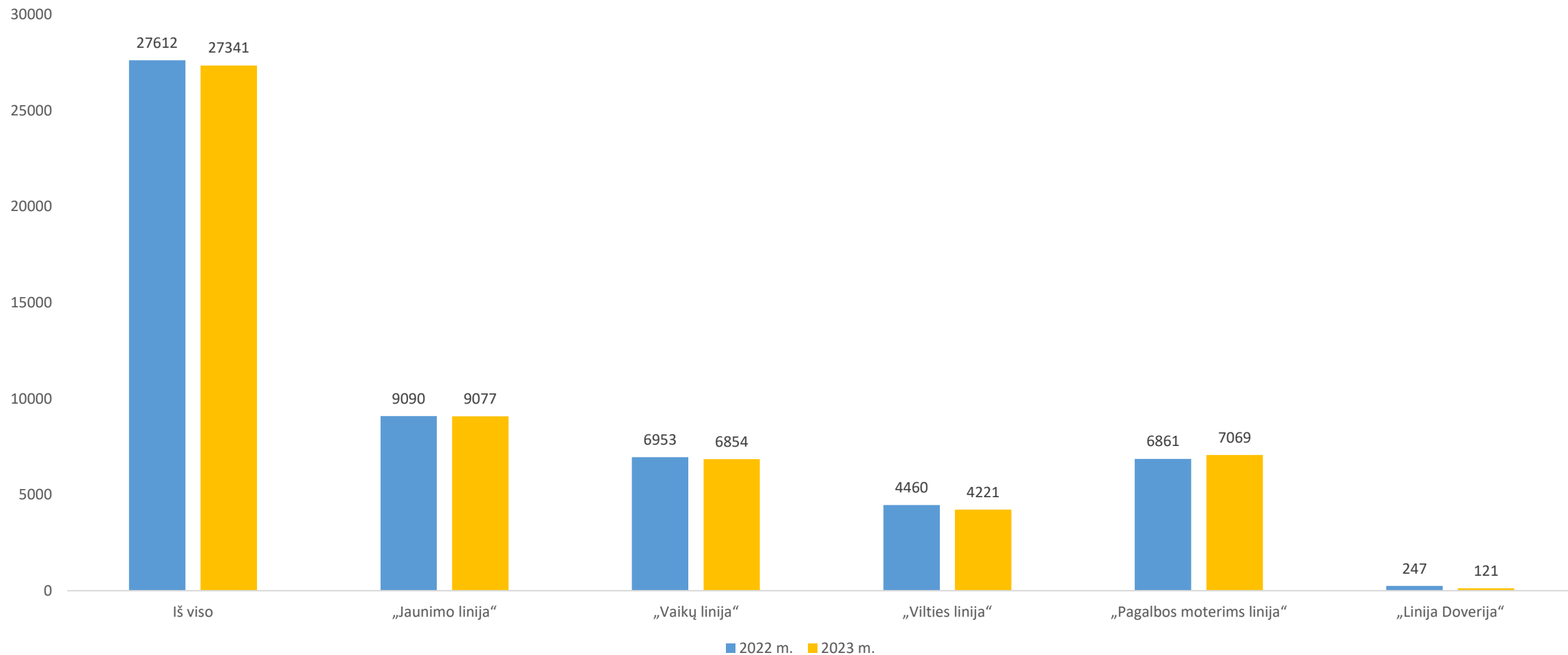
-19%

-8%

-1%

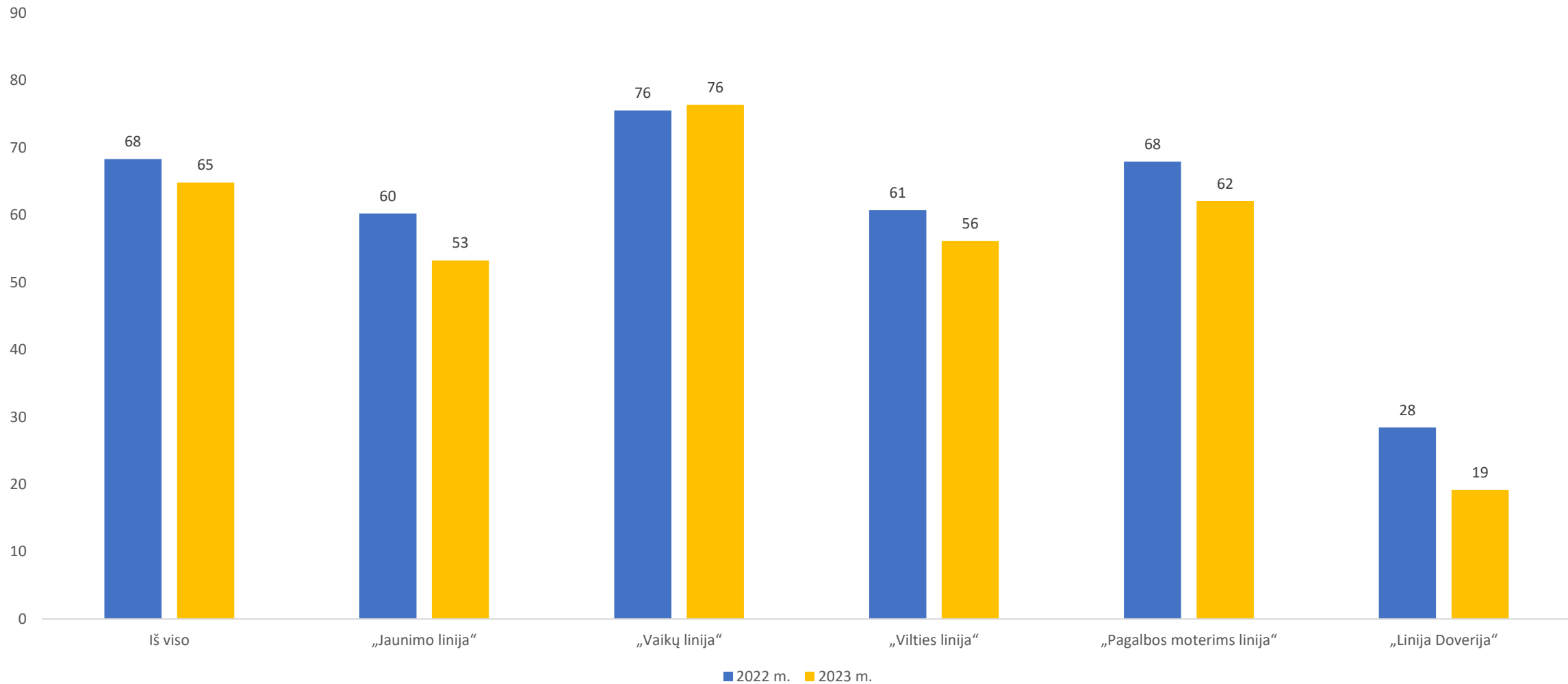
-41%

Bendra atsakytų skambučių trukmė (val.)



Pokytis (2023 m. su 2022 m.)	-1%	0%	-1%	-5%	+3%	-51%
---------------------------------	-----	----	-----	-----	-----	------

Atsakytų skambučių dalis (procentais)



Pokytis
(2023 m. su 2022 m.)

-3%

-7%

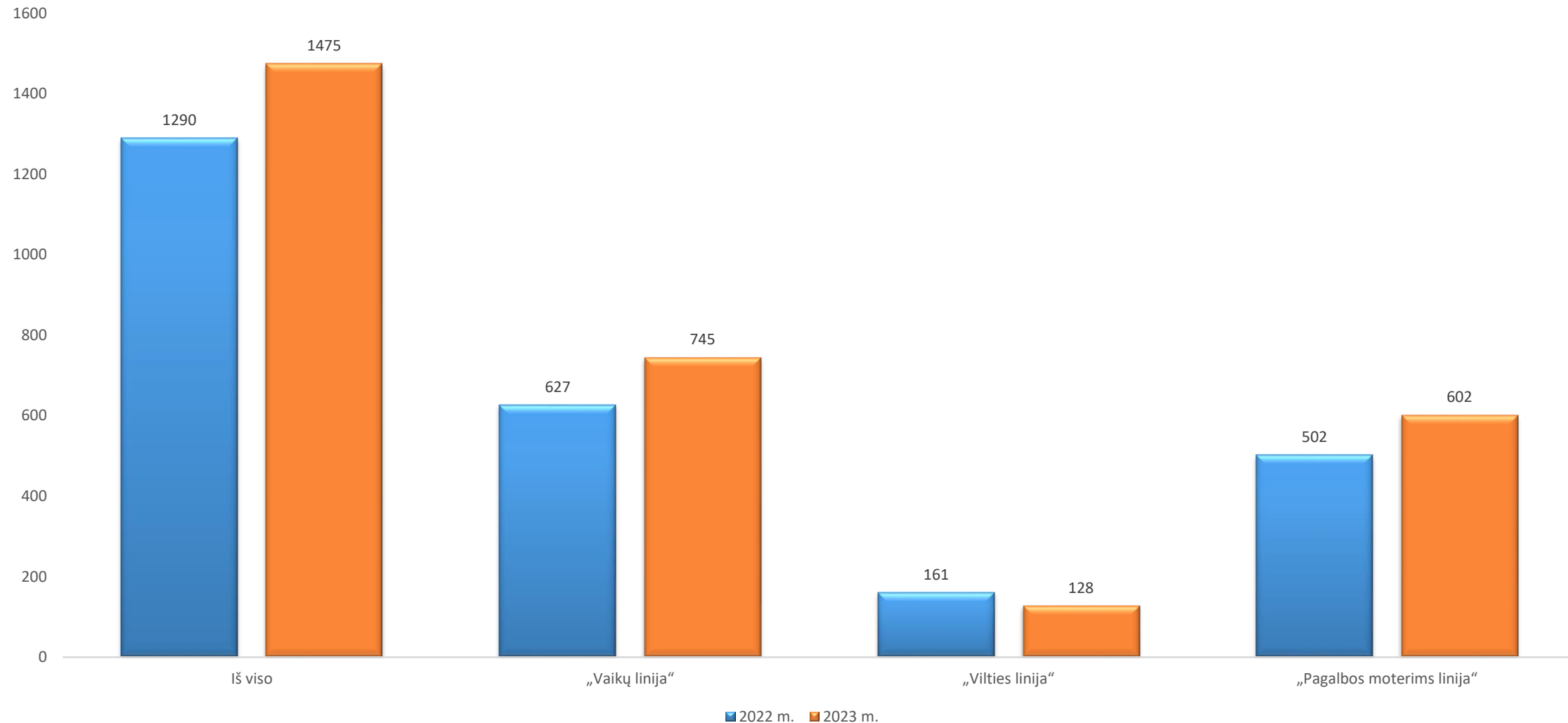
+1%

-5%

-6%

-9%

Emocinės paramos teikimas elektroniniais laiškais



Pokytis
(2023 m. su 2022 m.)

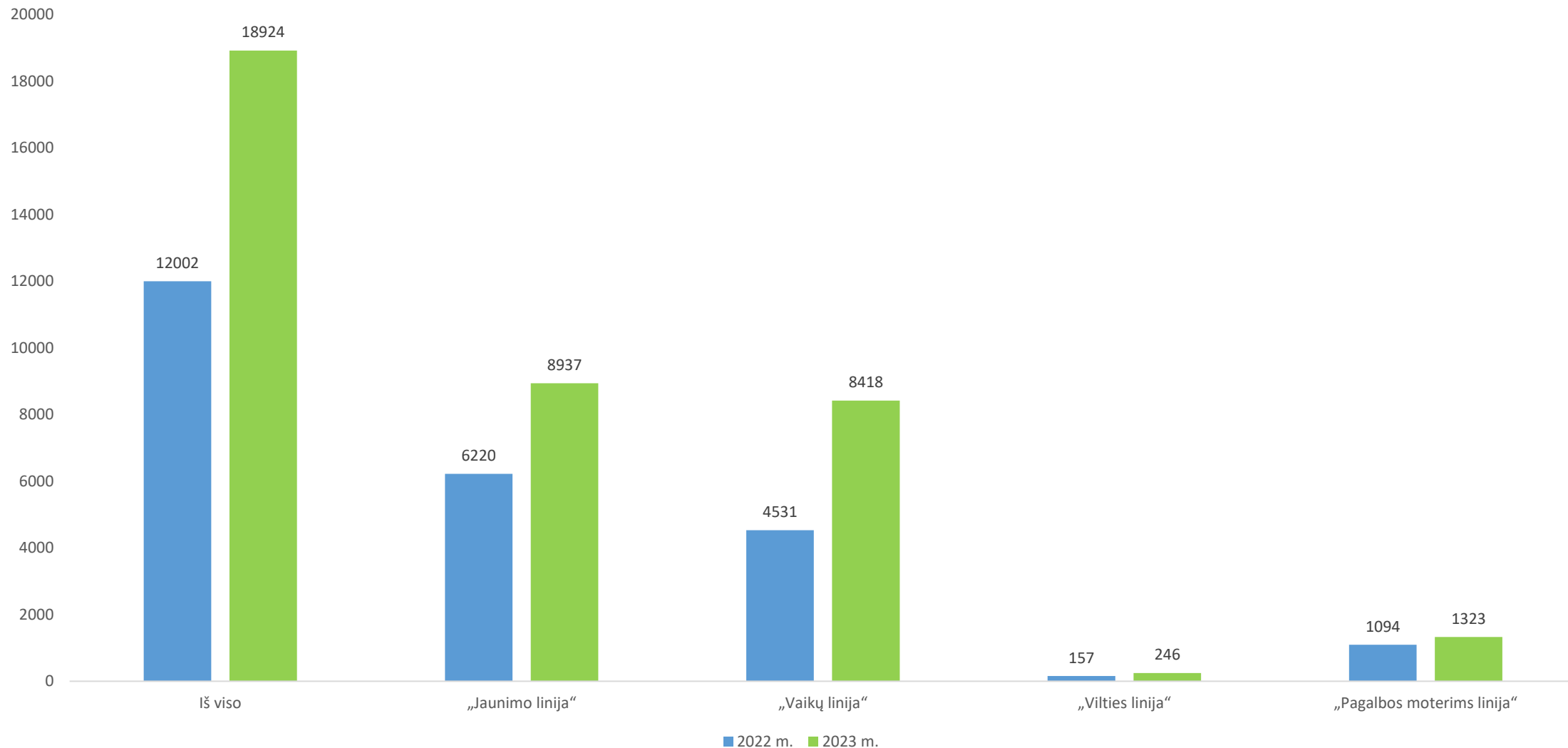
+14%

+19%

-20%

+20%

Emocinės paramos pokalbiai internetu („čiatai“)



Pokytis
(2023 m. su 2022 m.)

+58%

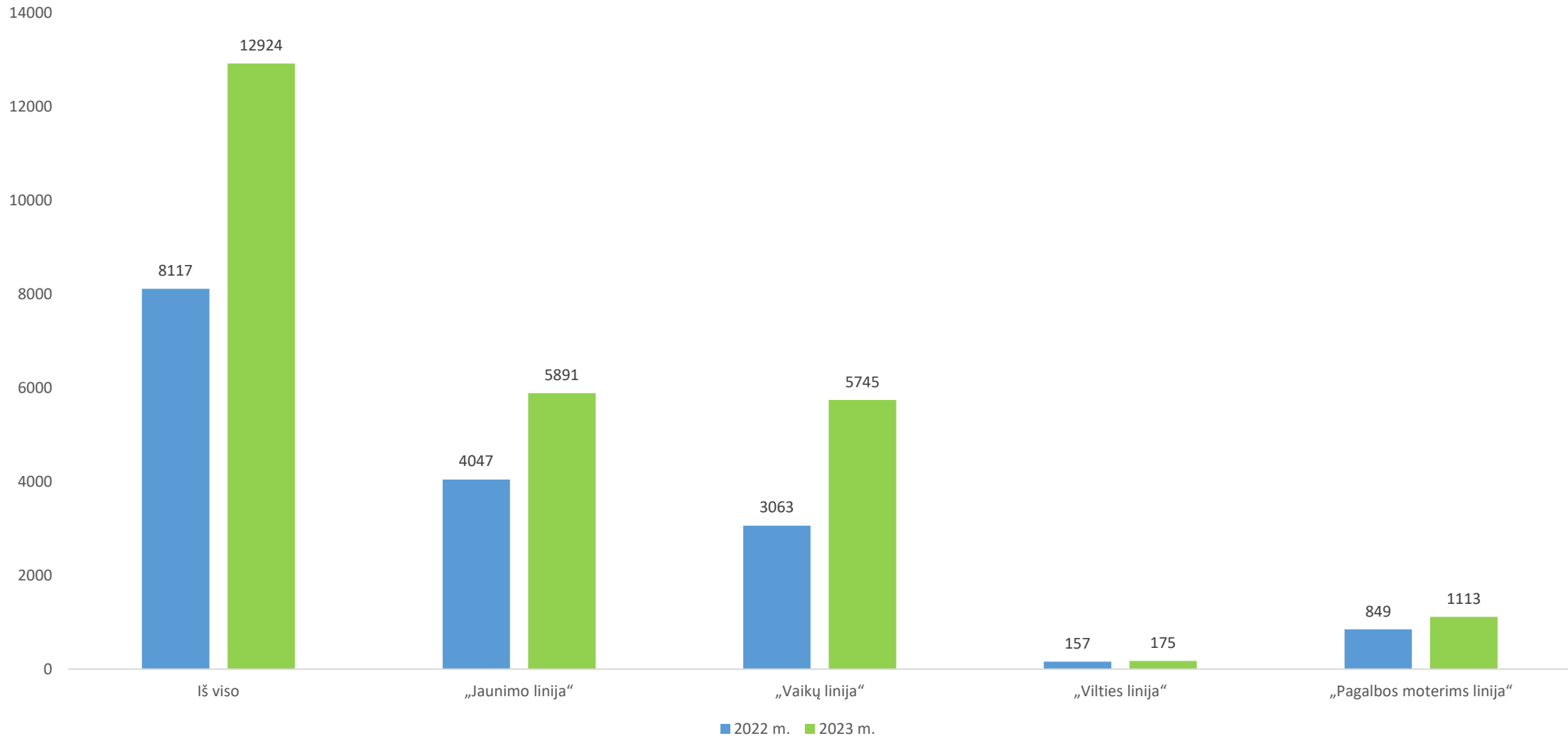
+44%

+86%

+57%

+21%

Bendra „čiatų“ trukmė (val.)



Pokytis
(2023 m. su 2022 m.)

+59%

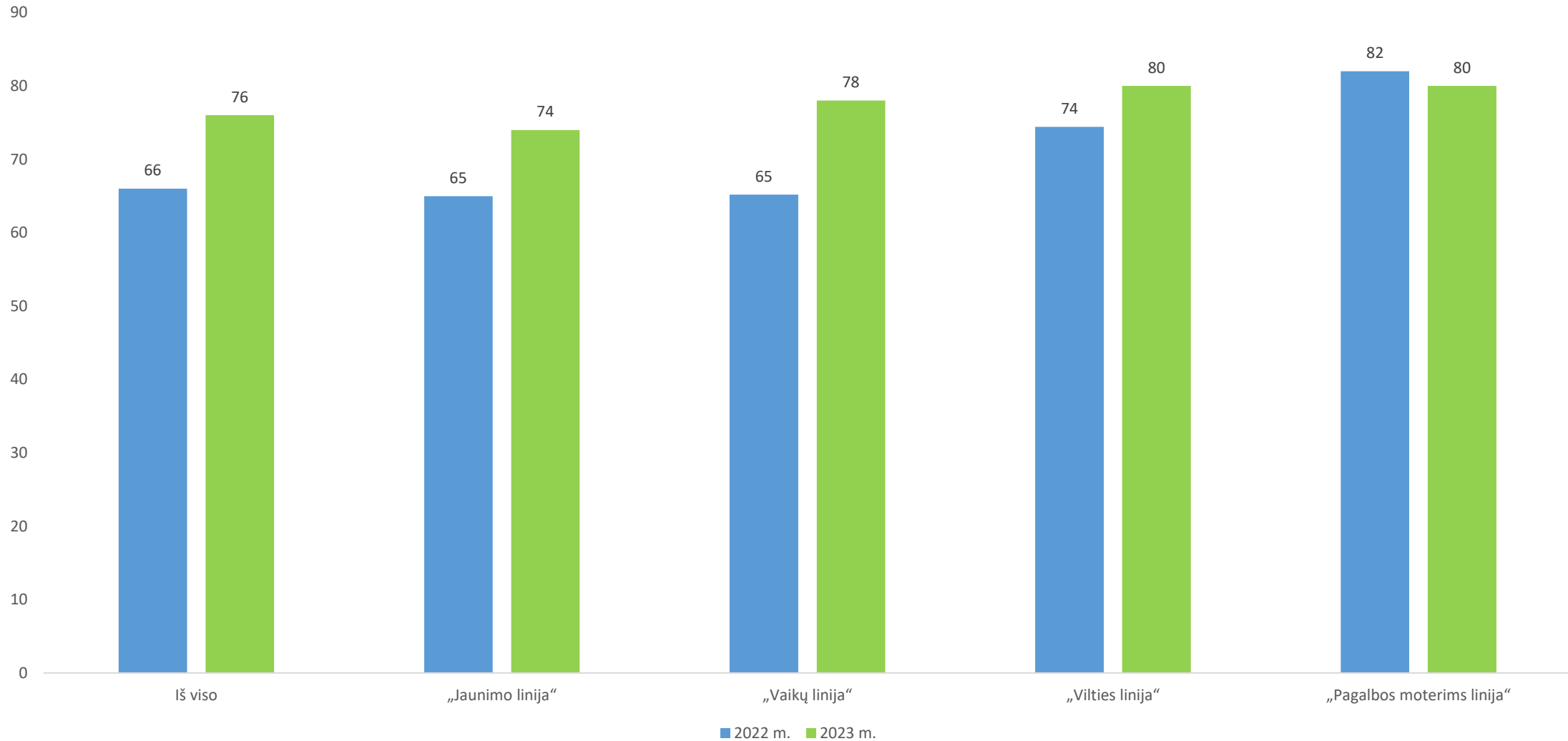
+46%

+88%

+11%

+31%

Atsiliepiamumas „čiatais“ (procentais)



Pokytis

(2023 m. su 2022 m.)

+15%

+14%

+20%

+8%

-2%

Dažniausios čiatų temos 2023 m. IV ketvirtį

(skliaustuose – palyginimas su 2022 m. IV ketvirčiu)

	„Vilties linijoje“	"Pagalbos moterims linijoje"	"Jaunimo linijoje"	„Vaikų linijoje“
1.	Savižudybės rizika 10% (19%)	Psichologinės problemos 28% (29%)	Savižudybės rizika 42% (53%)	Santykiai su tėvais 22% (18%)
2.	Vienišumas 4% (12%)	Smurtas artimoje aplinkoje 24% (18%)	Santykiai su tėvais 30% (37%)	Baimė ir nerimas 21,5% (12%)
3.	Nerimas 3%	<u>Savižala</u> /savižudybės rizika 18% (18%)	Meilės santykiai 19% (21%)	Savižudybė 14% (14%)
4.	Priklausomybė nuo alkoholio 3%	Santykiai šeimoje 12% (12%)	Vienišumas 18% (23%)	<u>Savižala</u> (11%)
5.		Meilės santykiai 8%	Savęs žalojimas 14%	Santykiai su draugais 7% (10%)

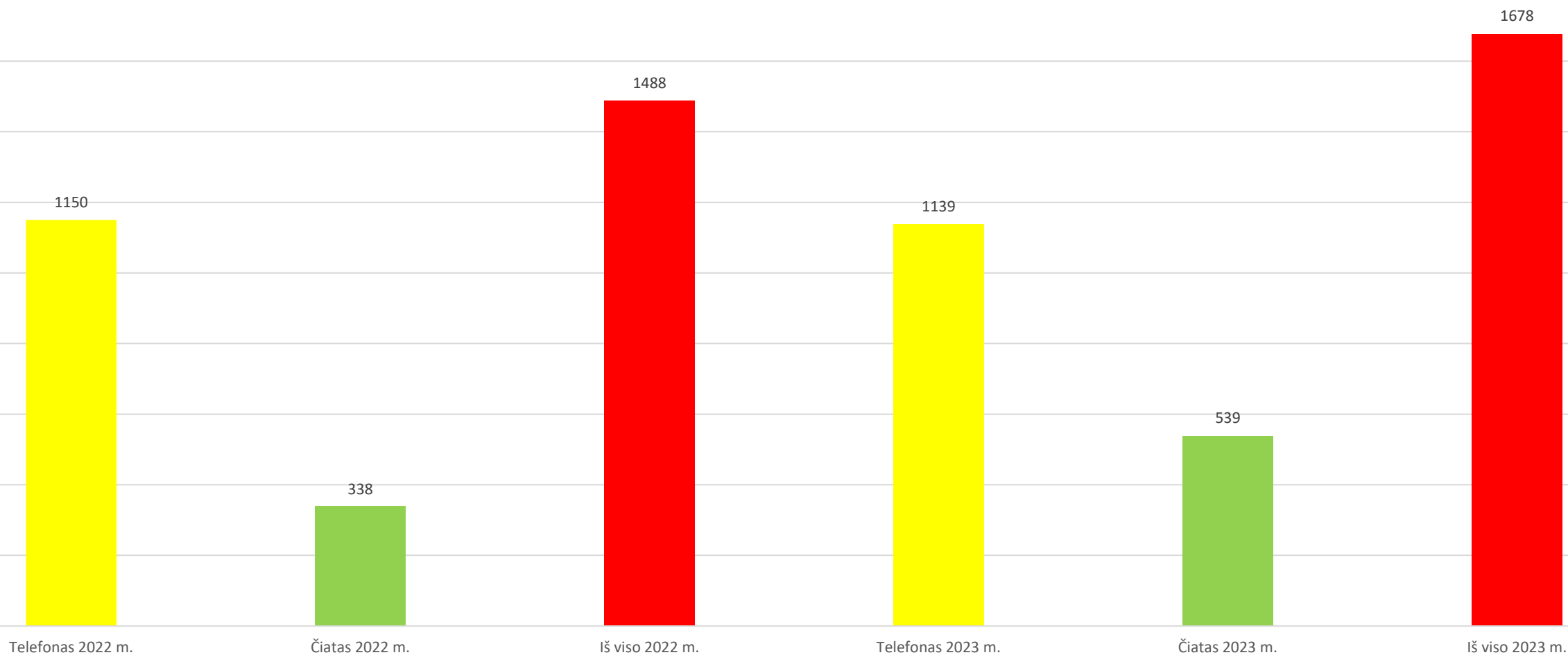
Išvados: telefonas

- Lyginant 2023 ir 2022 metus, įeinančių skambučių srautas išaugo „Pagalbos moterims linijoje“, „Vilties linijoje“ liko toks pats, o kitose linijose sumažėjo. Bendrai – sumažėjo 10 proc.
- Atsakytų skambučių skaičius sumažėjo visose linijose. Bendrai – sumažėjo 15 proc.
- Bendra pokalbių telefonu trukmė visose linijose keitėsi palyginti nežymiai. Bendrai – sumažėjo 1 proc.
- Atsakytų skambučių dalis šiek tiek didėjo tik „Vaikų linijoje“, o kitose linijose mažėjo. Bendrai – sumažėjo nuo 68 iki 65 proc., bet išlieka aukščiau valstybės nustatyto rodiklio (60 proc.)

Išvados – el. laiškai ir čiatas

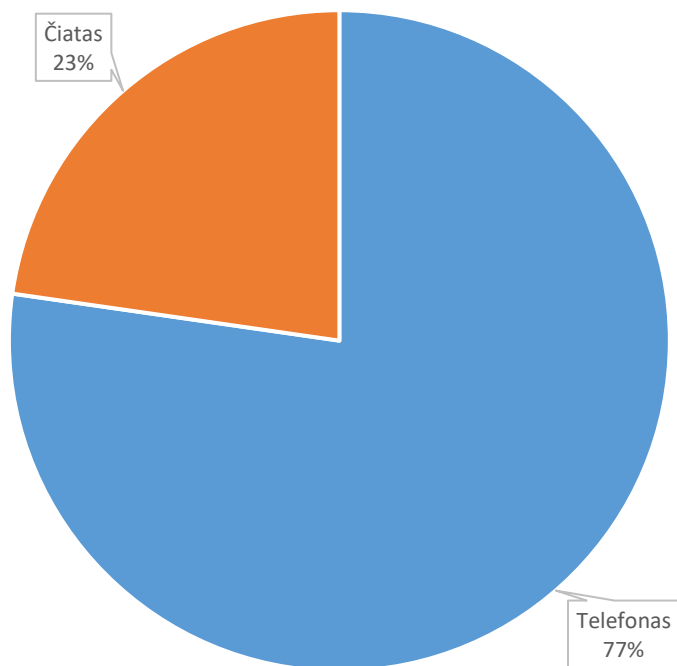
- Lyginant 2023 ir 2022 metus, emocinės paramos teikimas elektroniniais laiškais penktadaliu išaugo „Vaikų linijoje“ ir „Pagalbos moterims linijoje“, o „Vilties linijoje“ penktadaliu sumažėjo. Bendrai – išaugo 14 proc.
- Čiatų skaičius ir bendra čiatų pokalbių trukmė augo visose linijose. Bendrai – skaičius augo 58 proc., o trukmė – 59 proc.
- Čiatų atsiliepiamumas išaugo visose linijose, išskyrus „Pagalbos moterims liniją“. Bendrai – išaugo nuo 66 iki 76 proc., ir yra aukščiau valstybės nustatyto rodiklio (60 proc.)

Emocinės paramos telefonu ir čiatu teikimo trukmė paromis 2022 ir 2023 metais

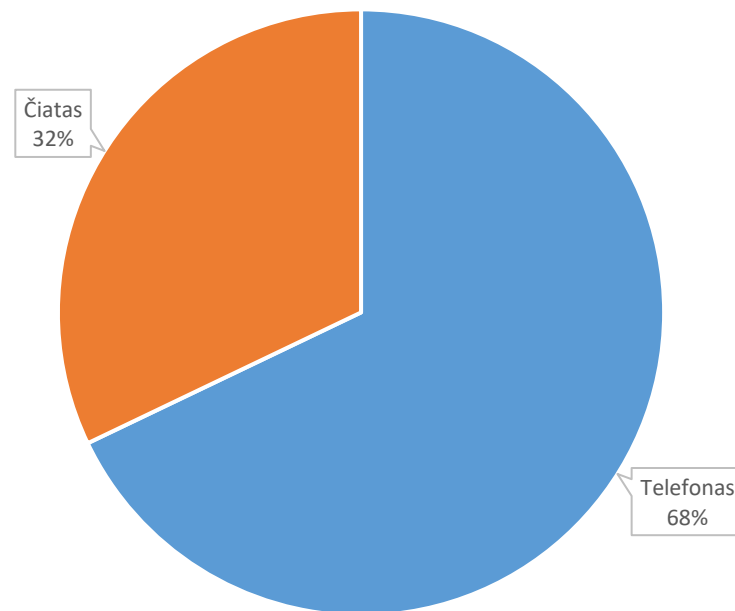


Emocinės paramos telefonu ir čiatu santykis (pagal bendrą pokalbių trukmę)

2022 m.



2023 m.



Išvados – telefono ir čiato santykis

- Čiatuose savižudybės tema yra itin dažna, greta santykių, psichologinių problemų, baimės ir nerimo, smurto artimoje aplinkoje
- Lyginant 2023 ir 2022 metus, čiato dalis emocinėje paramoje išaugo nuo 23 iki 32 proc., o lyginant 2021 ir 2023 metus – nuo 15 iki 32 proc., tai yra, daugiau negu dvigubai (pagal visų skambučių ir čiato pokalbių bendrą trukmę)
- Lyginant 2023 ir 2022 metus, suteiktos emocinės paramos telefonu trukmė šiek tiek sumažėjo (-1 proc.), o čiatu – išaugo daugiau negu pusantro karto (+59 proc.); **nors 2023 metais, palyginti su 2022 metais, projekto finansavimas sumažėjo 15 proc. (nuo 747083 iki 633000 Eur), bendrai emocinės paramos suteikėme beveik 13 proc. daugiau**