



Lietuvos emocinės paramos  
tarnybų asociacija

LEPTA linijų veiklos rezultatai:  
***2022 metų I pusmetis***

# 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“
- LEPTA tarnybos veikia Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Telšiuose, Skuode ir Visagine
- LEPTA administracija – vykdančysis 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 „Doverije“ („**Linija doverija**“) (Visaginas)

LEPTA asocijuotas narys - viešoji įstaiga „Klaipėdos apskrities pagalbos vyrams centras“ (**Pagalbos vyrams linija "Nelik vienas"**)

# Misija

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

# Emocinės paramos teikimo laikas

- **„Jaunimo linija“**: telefonu kasdien visą parą; „čiatais“ kasdien 18-24 val.; nuo 2022 01 01 emocinės paramos el. laiškais nebeteikia
- **„Vaikų linija“**: telefonu kasdien 11-23 val.; „čiatais“ kasdien 18-23 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 18-21 val.; „čiatais“ nuo pirmadienio iki penktadienio 18-21 val.; į el. laiškus atsako per 48 val.

# LEPTA: pagrindiniai skaičiai 2022 metų I pusmetį

- Pavyko atsiliepti į **93968 skambučius** – maždaug į **du iš trijų (66%)** skambučių. Linijų (visų kartu) pokalbių telefonu trukmė per I pusmetį buvo **587 paros** (iš viso I pusmetis turėjo 181 parą)
- Įvyko **3585 pokalbiai internetu** („čiatai“), jų bendra trukmė buvo **142 paros**
- Atsakyta į **708 elektroninius laiškus**
- Jaunimo reikalų agentūra 2022 metais skyrė **747 083 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

# Karas Ukrainoje: įtaka emocinei sveikatai

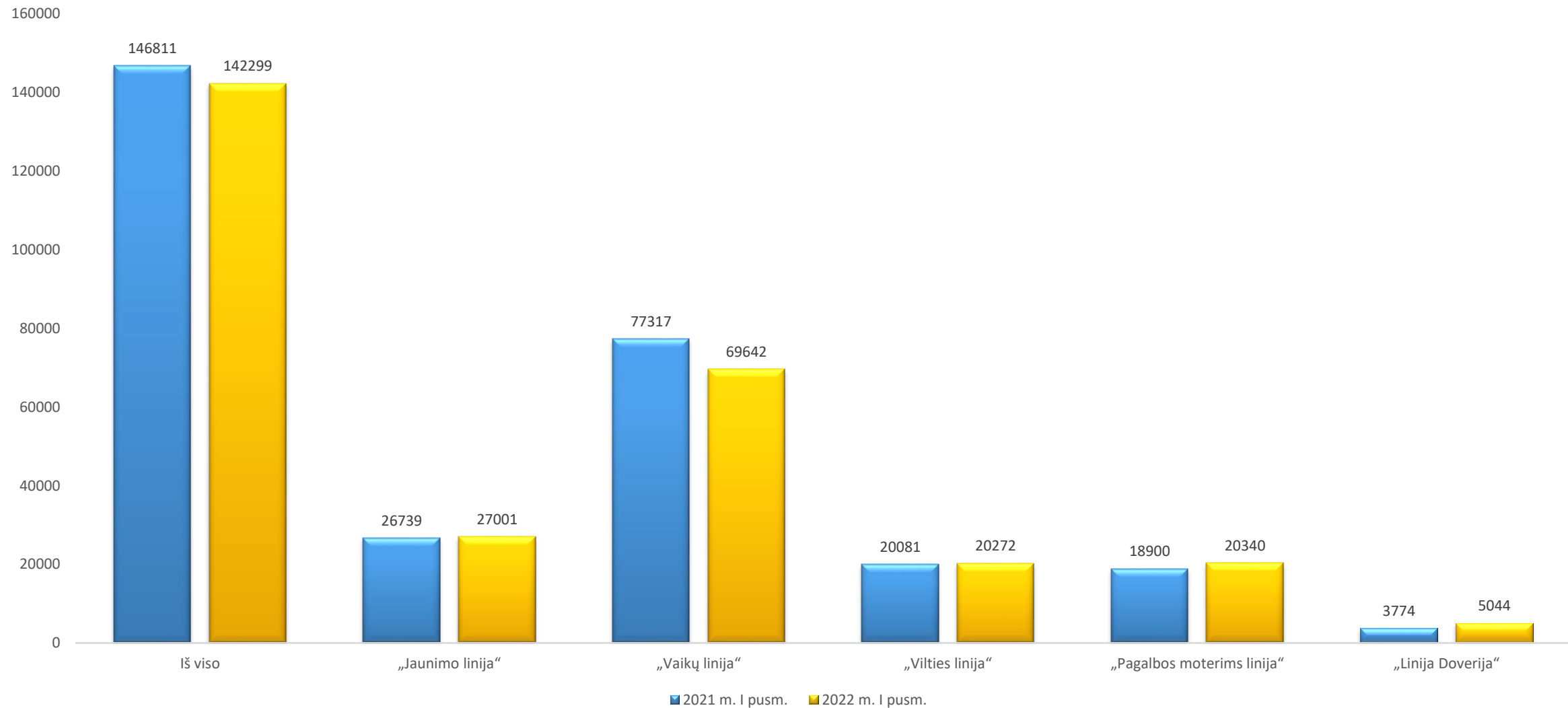
- 2022 m. vasario 24 d. Rusija įvedė kariuomenę į Ukrainą ir pradėjo didelio masto agresiją. Bėgdami nuo karo, Ukrainą paliko virš 7 milijonų žmonių, iš jų apie 65 tūkstančius atvyko į Lietuvą
- Emocinės paramos linijos nuo pirmų Rusijos agresijos dienų viešino patarimus, kaip saugoti emocinę sveikatą karo sąlygomis
- „Vilties linija“, „Pagalbos moterims linija“, „Jaunimo linija“ ir „Vaikų linija“ nuo 2020 m. balandžio iki šiol dalyvauja Sveikatos apsaugos ministerijos inicijuotame laikino vieningo emocinės pagalbos numerio 1809 projekte. Reaguodama į karą Ukrainoje, Sveikatos apsaugos ministerija per šį numerį pradėjo organizuoti emocinės paramos teikimą rusų kalba; šiai iniciatyvai padėjo „Jaunimo linija“ ir jos savanoriai
- „Linija doverija“ yra viešinama pabėgėliams iš Ukrainos kaip linija, teikianti emocinę paramą paaugliams rusų kalba. Per 2022 m. I pusmetį, lyginant su 2021 m. I pusmečiu, „Linijos doverija“ atsakytų skambučių skaičius išaugo 48 proc., o bendra atsakytų skambučių trukmė išaugo 65 proc. Kitose linijose skambučių karo tema nėra daug
- Karo Ukrainoje įtaka Lietuvos gyventojų emocinei sveikatai nėra iki galo aiški

# Veiklos rezultatai

2022 metų I pusmečio duomenys

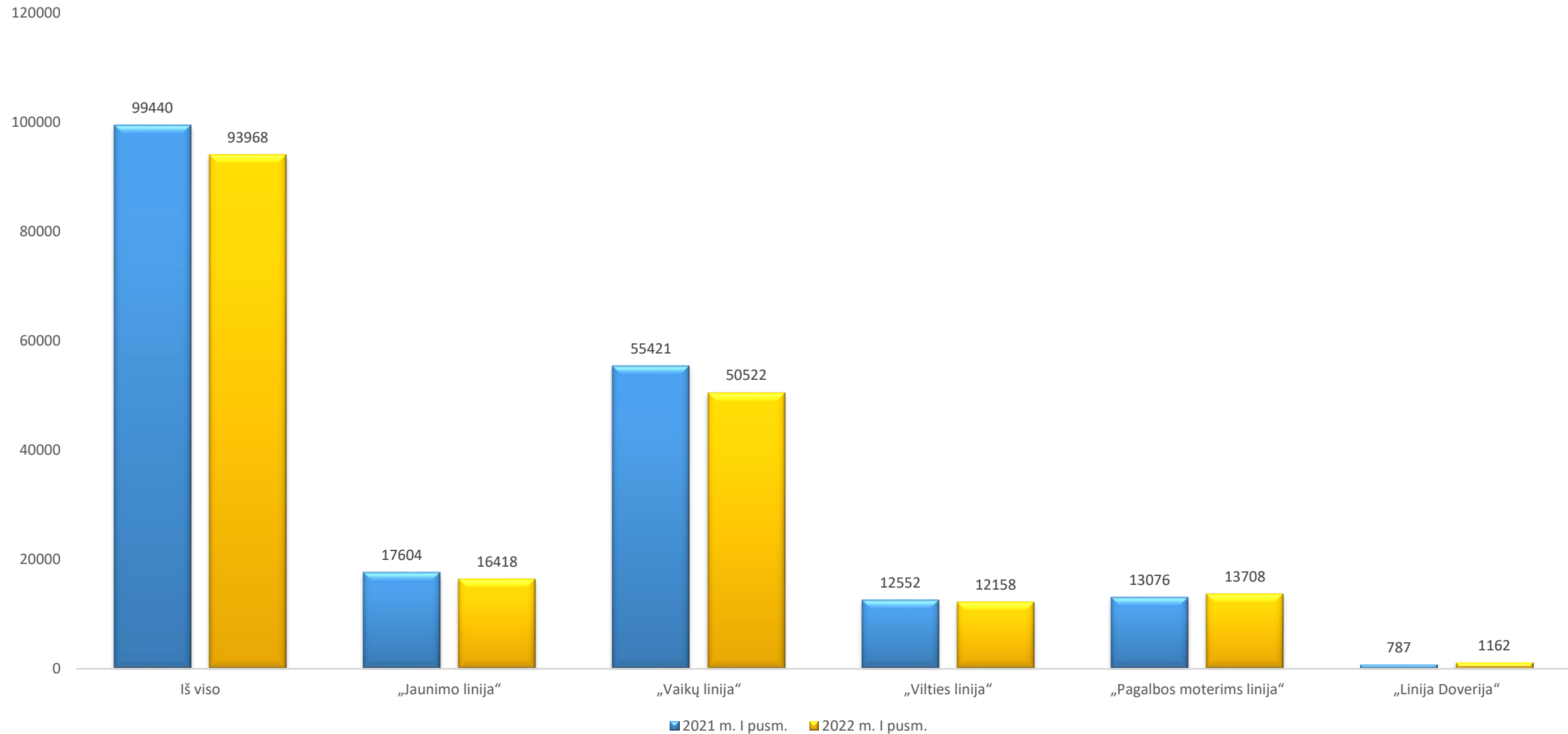


# Įeinančių skambučių srautas



Pokytis (2022 m. I pusm. su 2021 m. I pusm.)	-3%	+1%	-10%	+1%	+8%	+34%
--	-----	-----	------	-----	-----	------

# Atsakyti skambučiai



Pokytis (2022 m. I pusr.  
su 2021 m. I pusr.)

-6%

-7%

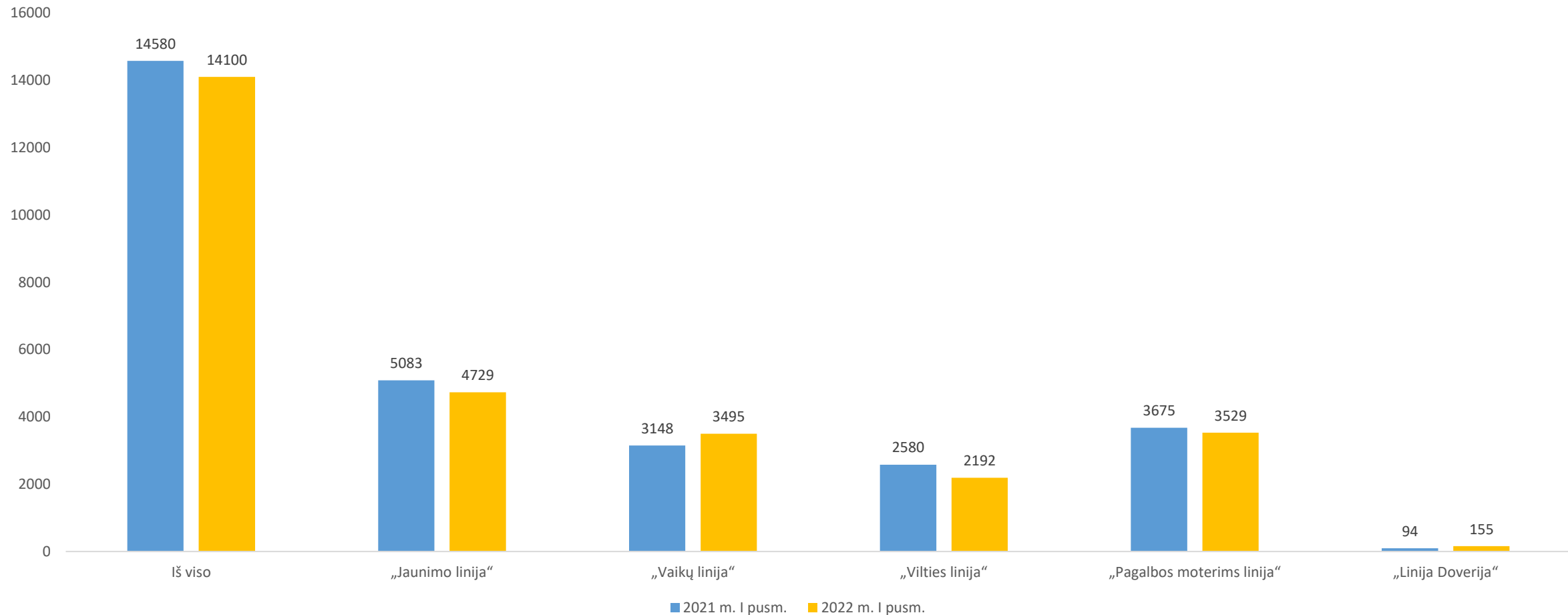
-9%

-3%

+5%

+48%

# Bendra atsakytų skambučių trukmė (val.)



Pokytis (2022 m. I pusm.  
su 2021 m. I pusm.)

-3%

-7%

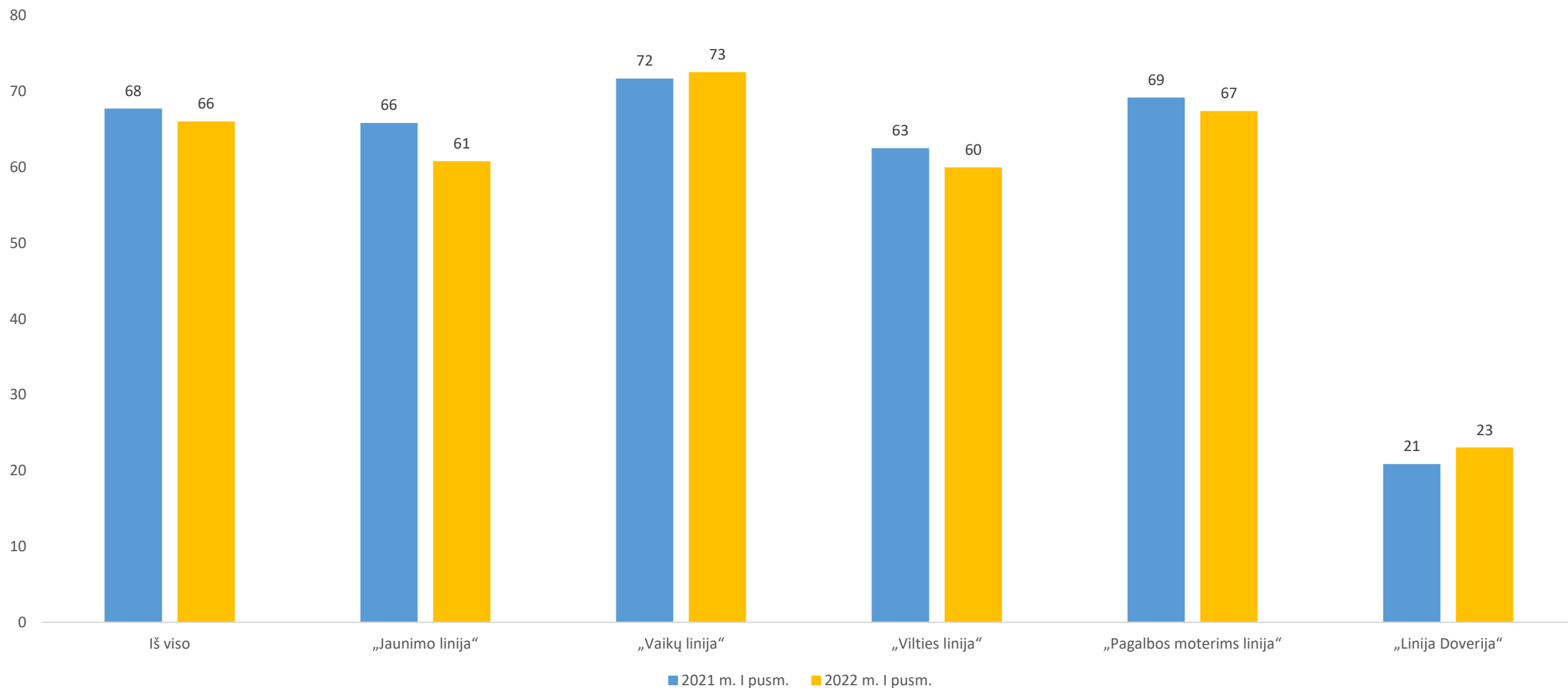
+11%

-15%

-4%

+65%

# Atsakytų skambučių dalis (procentais)



Pokytis (2022 m. I pusm.  
su 2021 m. I pusm.)

-3%

-8%

+1%

-4%

-3%

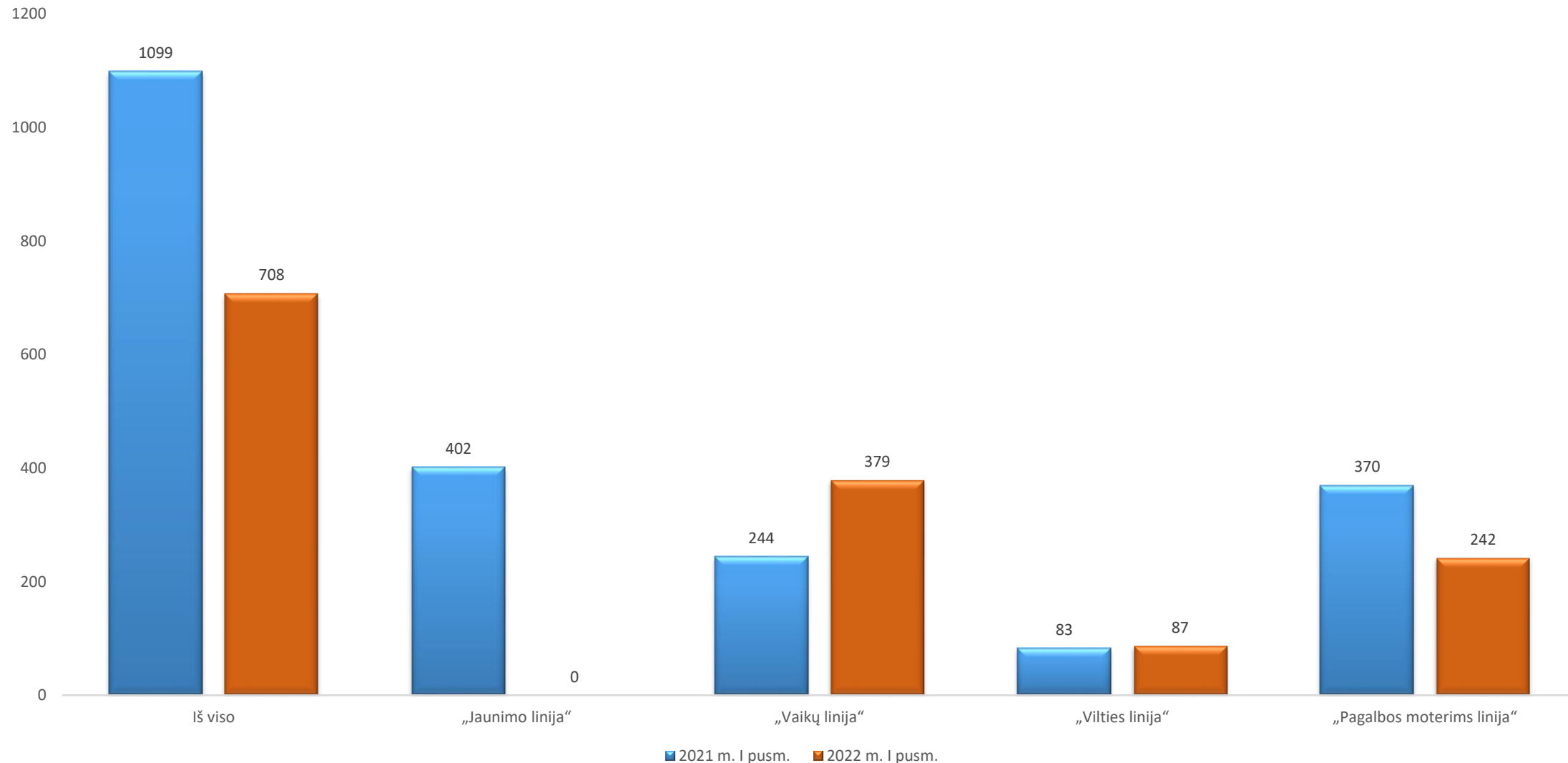
+10%

# Dažniausios skambučių temos 2022 m. I pusmetį

(skliaustuose – palyginimas su 2020 m. sausio-vasario mėn.)

	„Vilties linijoje“	"Pagalbos moterims linijoje"	"Jaunimo linijoje"	„Vaikų linijoje“
1.	<b>Vienišumas 42% (33%)</b>	Santykiai 44%	Santykiai 59% (54%)	Santykiai su draugais 16% (14%)
2.	<b>Psichikos sveikatos problemos: nerimas 23% (16%)</b>	<b>Vienatvė 42% (28%)</b>	Psichikos problemos 30% (24%)	Santykiai su tėvais 15% (14%)
3.	Tarpusavio santykiai su partneriu / sutuoktiniu 18% (29%)	Psichologinės problemos 41%	Gyvenimo prasmė 28% (36%)	<b>Savižudybė 14% (9%)</b>
4.	Psichikos sveikatos problemos: depresija 13% (16%)	<b>Fizinė sveikata 22% (11%)</b>	<b>Savęs žalojimas / savižudybės rizika 25% (20%)</b>	Patyčios 10%
5.	Priklausomybė nuo alkoholio 12% (17%)	Neigiamas savęs vertinimas 10%	Fizinė sveikata 15%	Fizinė sveikata 9% (6%)
6.	Fizinė sveikata 11% (9%)	Gyvenimo prasmė 9%	<b>Karas 5%</b>	Baimė ir nerimas 9% (7%)
7.	Savižudybės rizika: mintys 11% (16%)	Smurtas artimoje aplinkoje 7% (7%)		Fizinė prievarta 7%
8.	Ūmios būsenos (sutrikęs realybės jausmas, klaidės, haliucinacijos) 8%			Laisvalaikis/užimtumas 7%
9.	Tarpusavio santykiai su tėvais/globėjais 7% (7%)			Vienišumas 7%
10.	Nemiga 6% (9%)			Santykiai su partneriu/draugu 6% (8%)

# Emocinės paramos teikimas elektroniniais laiškais



■ 2021 m. I pusm. ■ 2022 m. I pusm.

Pokytis (2022 m. I pusm.  
su 2021 m. I pusm.)

-36%

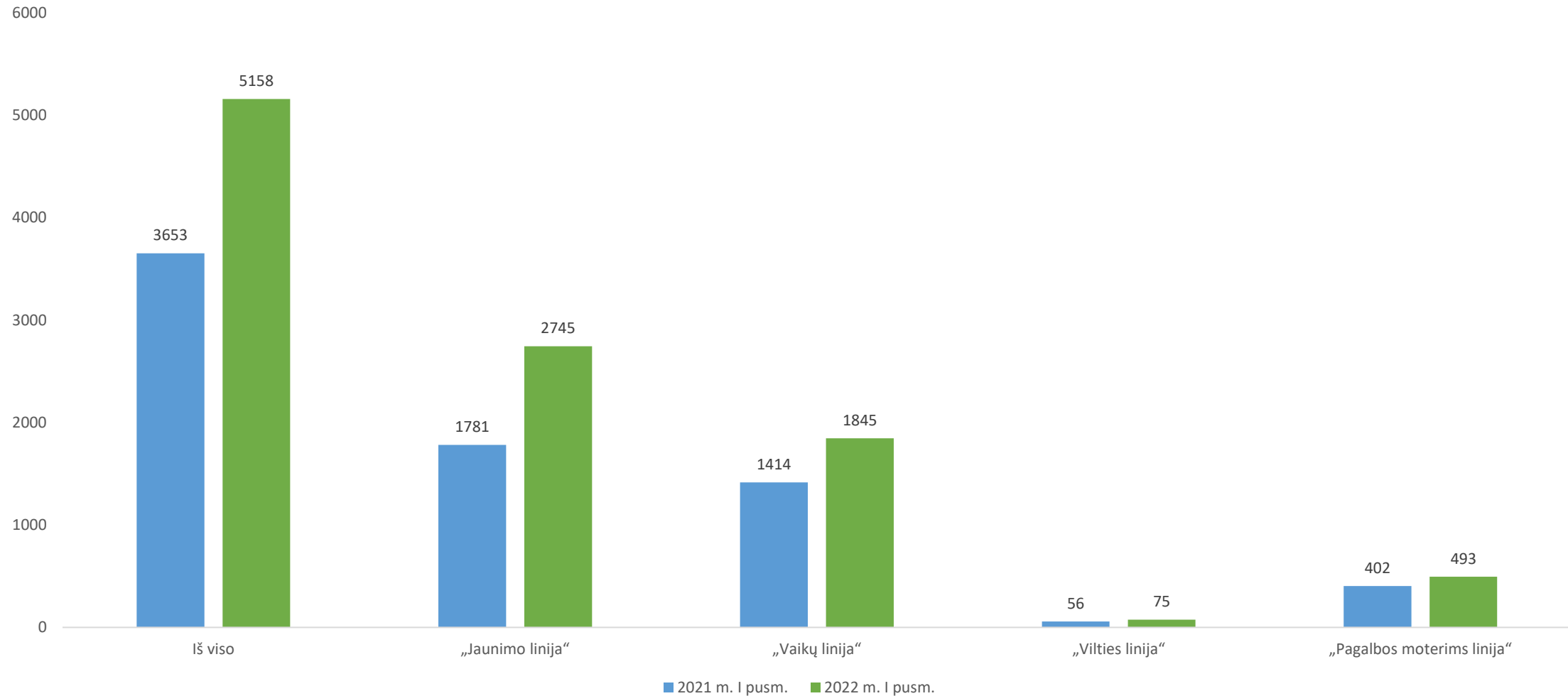
-100%

+55%

+5%

-35%

# Emocinės paramos pokalbiai internetu („čiatai“)



Pokytis (2022 m. I pusr.  
su 2021 m. I pusr.)

+41%

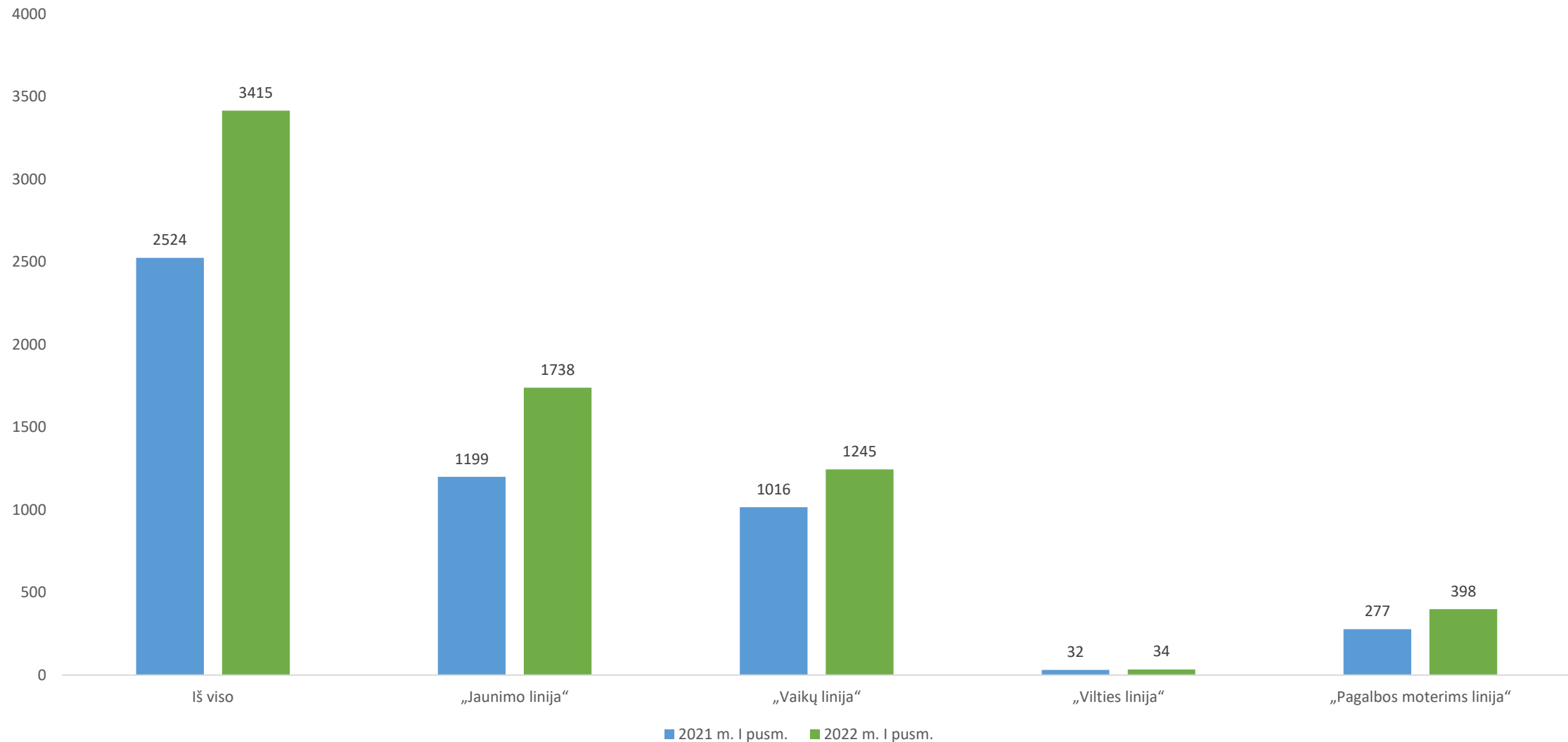
+54%

+30%

+34%

+23%

# Bendra „čiatų“ trukmė (val.)



Pokytis (2022 m. I pusr. su  
2021 m. I pusr.)

+35%

+45%

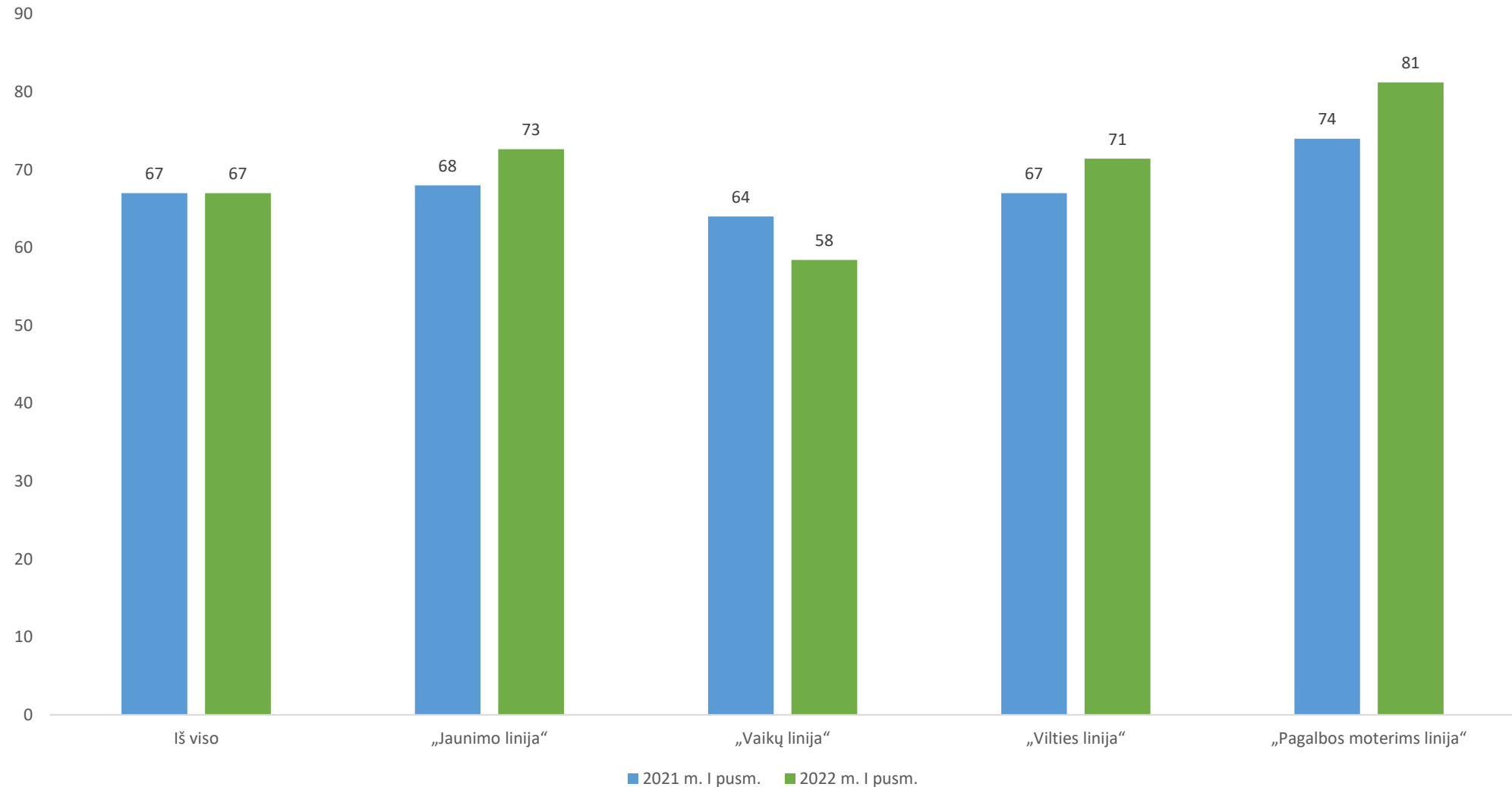
+23%

+8%

+44%



# Atsiliepiamumas „čiatais“ (procentais)



Pokytis (2022 m. I pusm. su  
2021 m. I pusm.)

0%

+7%

-9%

+7%

+10%

# Dažniausios čiatų temos 2022 m. II ketvirtį

(skliaustuose – palyginimas su 2021 m. II ketvirčiu)

	„Vilties linijoje“	"Pagalbos moterims linijoje"	"Jaunimo linijoje"	„Vaikų linijoje“
1.	Savižudybės rizika 26% (4%)	Psichologinės problemos 33% (38%)	Savižudybės rizika 46% (30%)	Savižudybė 17% (28%)
2.	Psichologinės problemos 22%	Smurtas artimoje aplinkoje 16% (7%)	Santykiai su tėvais 23% (20%)	Santykiai su tėvais 16% (24%)
3.	Tarpusavio santykiai šeimoje 12% (20%)	Santykiai šeimoje 16% (17%)	Vienišumas 19%	Fizinė sveikata 9% (18%)
4.	Smurtas artimoje aplinkoje 10%	Savižala/savižudybės rizika 12% (13%)	Gyvenimo prasmė 19% (18%)	Fizinis smurtas 8% (12%)
5.	Nerimas, baimė 10%	Meilės santykiai 7% (7%)	Meilės santykiai 18% (15%)	Santykiai su draugais 8%

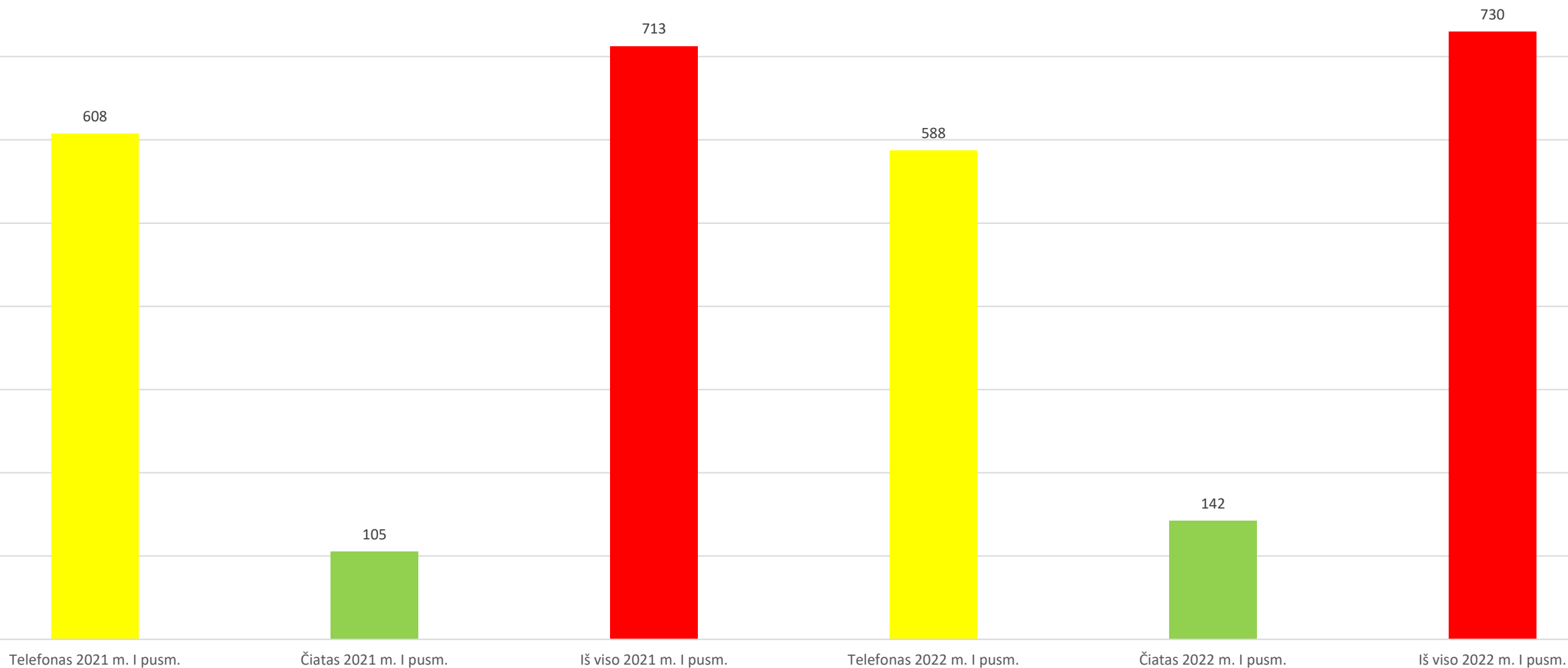
# Išvados: telefonas

- Lyginant 2022 ir 2021 metų I pusmečius, įeinančių skambučių srautas daugiausiai (34 proc.) išaugo „Linijoje doverija“, „Pagalbos moterims linijoje“ išaugo 8 proc., „Jaunimo linijoje“ ir „Vilties linijoje“ išliko panašus, o „Vaikų linijoje“ sumažėjo 10 proc. Bendrai – šiek tiek sumažėjo (3 proc.)
- Atsakytų skambučių skaičius daugiausiai (48 proc.) išaugo „Linijoje doverija“, „Pagalbos moterims linijoje“ išaugo 5 proc., o kitose linijose mažėjo. Bendrai – sumažėjo 6 proc.
- Bendra pokalbių telefonu trukmė daugiausiai (65 proc.) išaugo „Linijoje doverija“, „Vaikų linijoje“ išaugo 11 proc., o kitose linijose mažėjo. Bendrai – sumažėjo 3 proc.
- Atsakytų skambučių dalis išaugo „Linijoje doverija“ ir „Vaikų linijoje“, o kitose linijose mažėjo. Bendrai – sumažėjo nuo 68 iki 66 proc., bet yra aukščiau valstybės nustatyto rodiklio (60 proc.)

# Išvados – el. laiškai ir čiatas

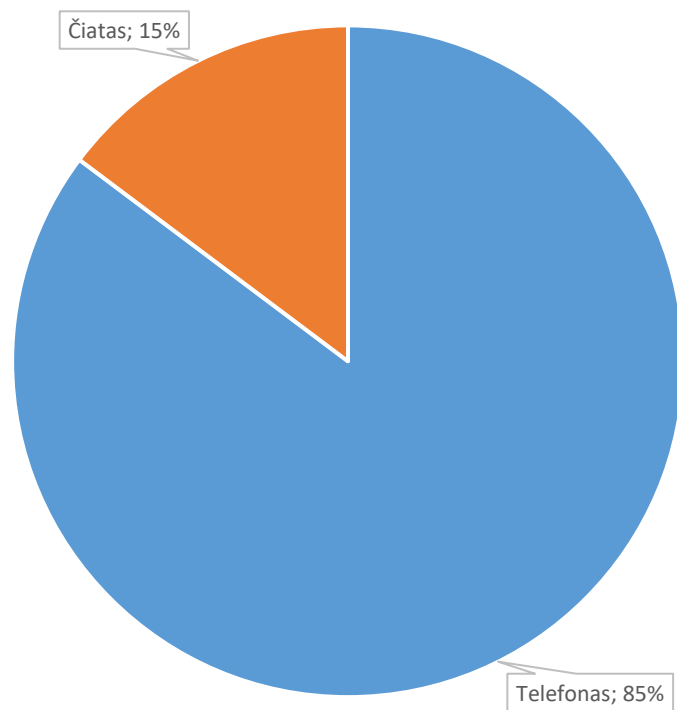
- Lyginant 2022 ir 2021 metų I pusmečius, emocinės paramos teikimas elektroniniais laiškais augo „Vaikų linijoje“ (+55 proc.), mažėjo „Pagalbos moterims linijoje“ (-35 proc.), o „Vilties linijoje“ liko panašus (+5 proc.). „Jaunimo linija“ nuo 2022-01-01 emocinės paramos laiškais nebeteikia
- Čiatų skaičius ir bendra čiatų pokalbių trukmė augo visose linijose. Bendrai – skaičius augo 41 proc., o trukmė – 35 proc.
- Čiatų atsiliepiamumas išaugo „Pagalbos moterims linijoje“, „Jaunimo linijoje“ ir „Vilties linijoje“, o sumažėjo „Vaikų linijoje“. Bendrai – išliko toks pats (67 proc.), ir buvo aukščiau valstybės nustatyto rodiklio (60 proc.)

# Emocinės paramos telefonu ir čiatu teikimo trukmė paromis 2021 ir 2022 m. I pusm.

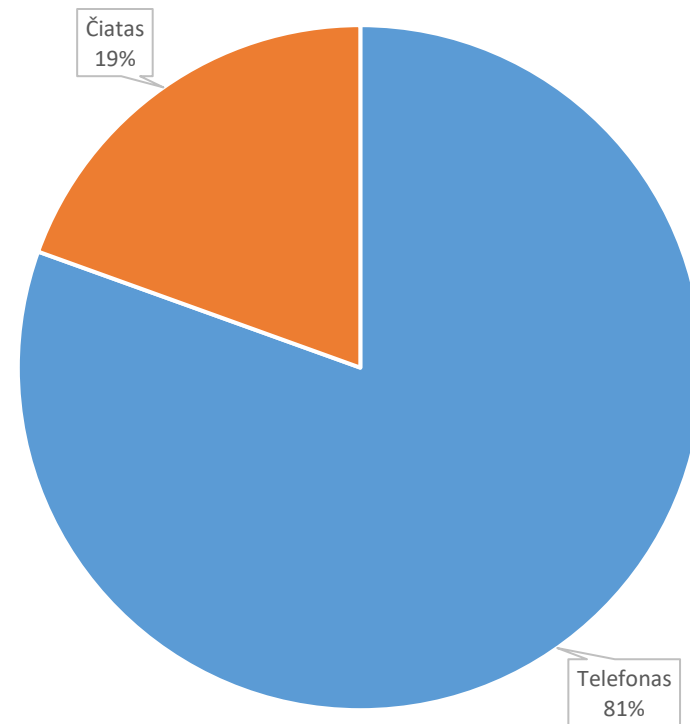


# Emocinės paramos telefonu ir čiatu santykis (pagal bendrą pokalbių trukmę)

2021 m. I pusmetis



2022 m. I pusmetis



# Išvados – telefono ir čiato santykis

- Telefono ir čiato dažniausių temų struktūra yra panaši. Telefonu labiau vyrauja santykių tema, o čiatu – savižudybės tema
- Lyginant 2022 ir 2021 metų I pusmečius, tarp telefono temų labiausiai augo vienišumas, nerimas, fizinė sveikata ir savižudybė; lyginant 2022 ir 2021 metų II ketvirčius, tarp čiato temų labiausiai augo savižudybė ir smurtas artimoje aplinkoje
- Lyginant 2022 ir 2021 metų I pusmečius, čiato dalis emocinėje paramoje (pagal bendrą trukmę) išaugo nuo 15 iki 19 proc. (skaičiuojant visus skambučius)
- Lyginant 2022 ir 2021 metų I pusmečius, suteiktos emocinės paramos telefonu trukmė šiek tiek sumažėjo, o čiatu – išaugo trečdaliu; **bendrai emocinės paramos suteikėme daugiau**