



Lietuvos emocinės paramos
tarnybų asociacija

LEPTA linijų veiklos rezultatai:
2025 metai

LEPTA: pagrindiniai faktai

- Lietuvos emocinės paramos tarnybų asociacija (LEPTA) (anksčiau – Lietuvos telefoninių psichologinės pagalbos tarnybų asociacija) įsteigta 1996 metais, įregistruota 1997 metais
- LEPTA vienija 10 tarnybų, kurios organizuoja 5 emocinės paramos linijų darbą: „Vaikų linijos“, „Jaunimo linijos“, „Vilties linijos“, „Pagalbos moterims linijos“ ir linijos „Linija doverija“
- Visos tarnybos kartu įgyvendina projektą, finansuojamą iš valstybės biudžeto lėšų iš Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai skirtų asignavimų
- LEPTA tarnybos veikia Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Telšiuose, Skuode ir Visagine
- LEPTA administracija – vykdantysis 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)

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 13-01 val.
- **„Vaikų linija“**: telefonu kasdien 11-23 val.; „čiatais“ kasdien 14-23 val.; į el. laiškus atsako per 24 val. (nuo 2025 m. sausio 1 d. emocinė parama el. laiškais nebeteikiama)
- **„Pagalbos moterims linija“**: telefonu kasdien visą parą; „čiatais“ kasdien 14-22 val.; į el. laiškus atsako per 24 val.
- **„Vilties linija“**: telefonu kasdien visą parą; „čiatais“ kiekvieną darbo dieną 18-20 val.; į el. laiškus atsako per 3 darbo dienas
- **„Linija doverija“**: telefonu kasdien nuo 16 iki 19 val.

LEPTA: bendrame projekte dalyvaujančių tarnybų pagrindiniai skaičiai 2025 metais ir naujosios skambučių sistemos įdiegimas

- Pavyko atsiliiepti į **134496 skambučius** – į **63%** visų bandymų prisiskambinti. Linijų (visų kartu) pokalbių telefonu trukmė per metus buvo **1058 paros**
- Įvyko **24220 pokalbių internetu** („čiatų“), jų bendra trukmė buvo **682 paros**
- Atsakyta į **660 elektroninių laiškų**
- LEPTA linijos prisijungė prie naujosios telefono skambučių sistemos (užsakė Jaunimo reikalų agentūra, įdiegė ir prižiūri „Bitė“): „**Vilties linija**“ – nuo liepos 1 dienos, „**Vaikų linija**“ – nuo liepos 29 dienos, „**Linija doverija**“ – nuo rugpjūčio 19 dienos, „**Pagalbos moterims linija**“ – nuo rugsėjo 2 dienos, „**Jaunimo linija**“ – nuo rugsėjo 15 dienos
- Jaunimo reikalų agentūra projektui „Emocinės pagalbos telefonu ir internetu teikimas 2025 metais“ skyrė **633 000 eurų** apmokėti daliai tarnybų būtinųjų išlaidų, taip pat apmoka žmonių skambučius ir rūpinasi skambučių įrangos palaikymu, organizuoja nuotolinių darbo vietų pajungimą, ryšių sutrikimų šalinimą

LEPTA metinė konferencija

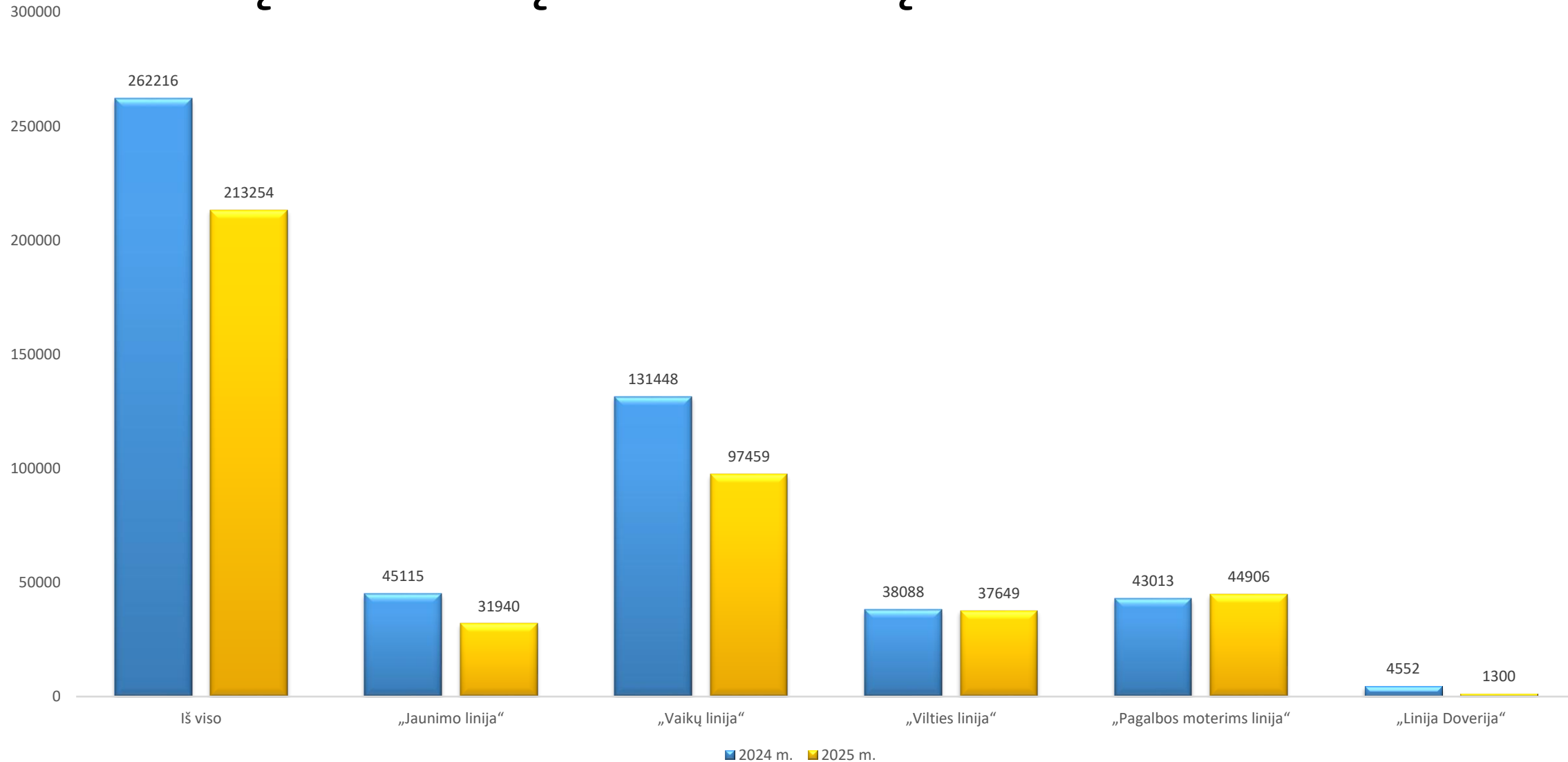
- 2025 m. rugsėjo 19-20 dienomis Kaune įvyko tradicinė kasmetinė Lietuvos emocinės paramos tarnybų asociacijos konferencija. Šiomet ją pavadiname „Emocinės sveikatos ekosistema: visuomenės, mokslo ir žiniasklaidos vaidmuo“
- Konferenciją organizavo Kaune veikiančios LEPTA tarnybos („Pagalbos moterims linija“, „Vaikų linija“, „Jaunimo linija“)
- Konferencijoje dalyvavo virš 50 LEPTA bendruomenės narių – savanorių ir administracijos darbuotojų



Veiklos rezultatai

2025 metų palyginamieji duomenys

Įeinančių skambučių srautas



Pokytis

(2025 m. su 2024 m.)

-19%

-29%

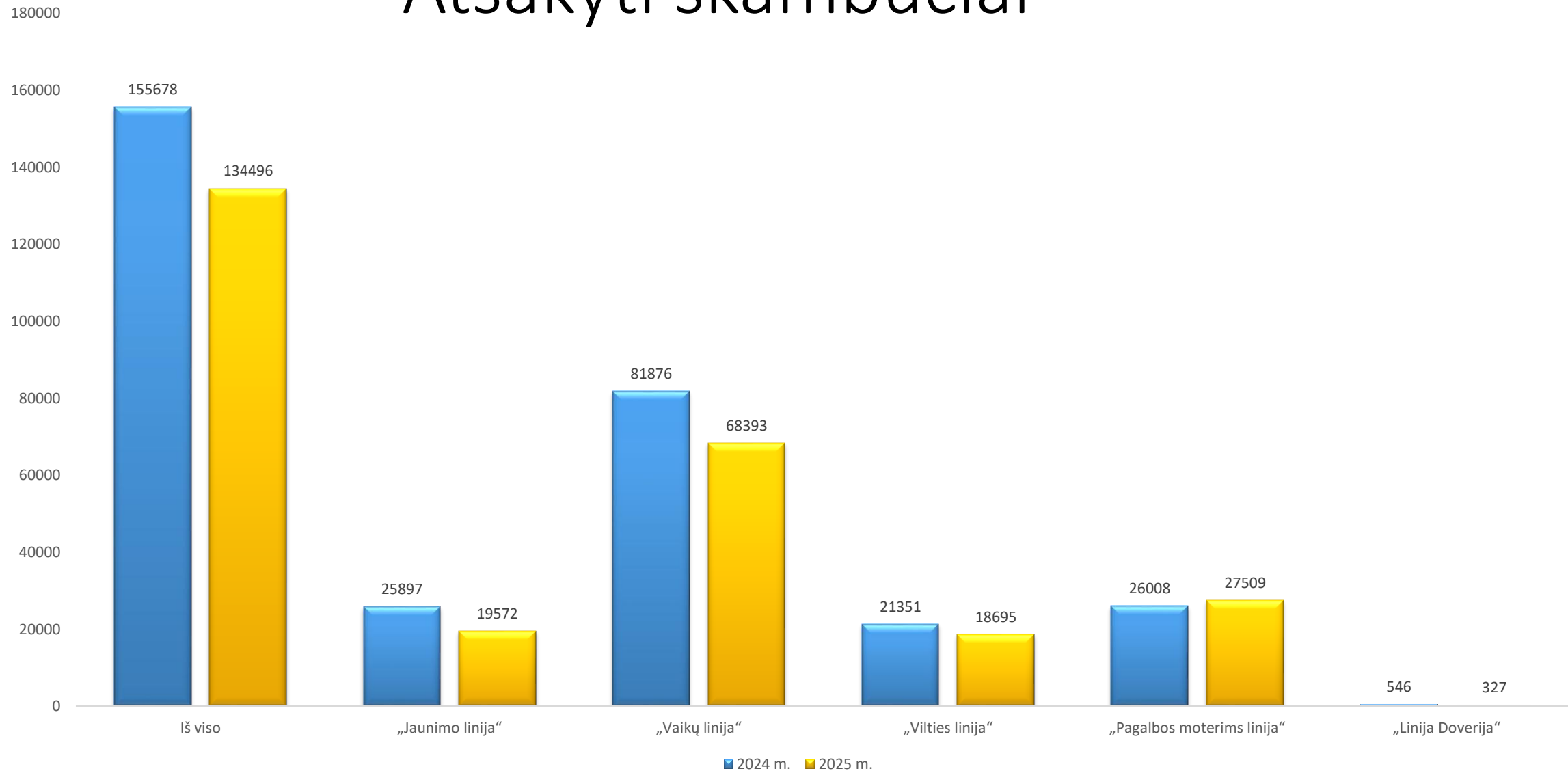
-26%

-1%

+4%

-71%

Atsakyti skambučiai



Pokytis
(2025 m. su 2024 m.)

-14%

-24%

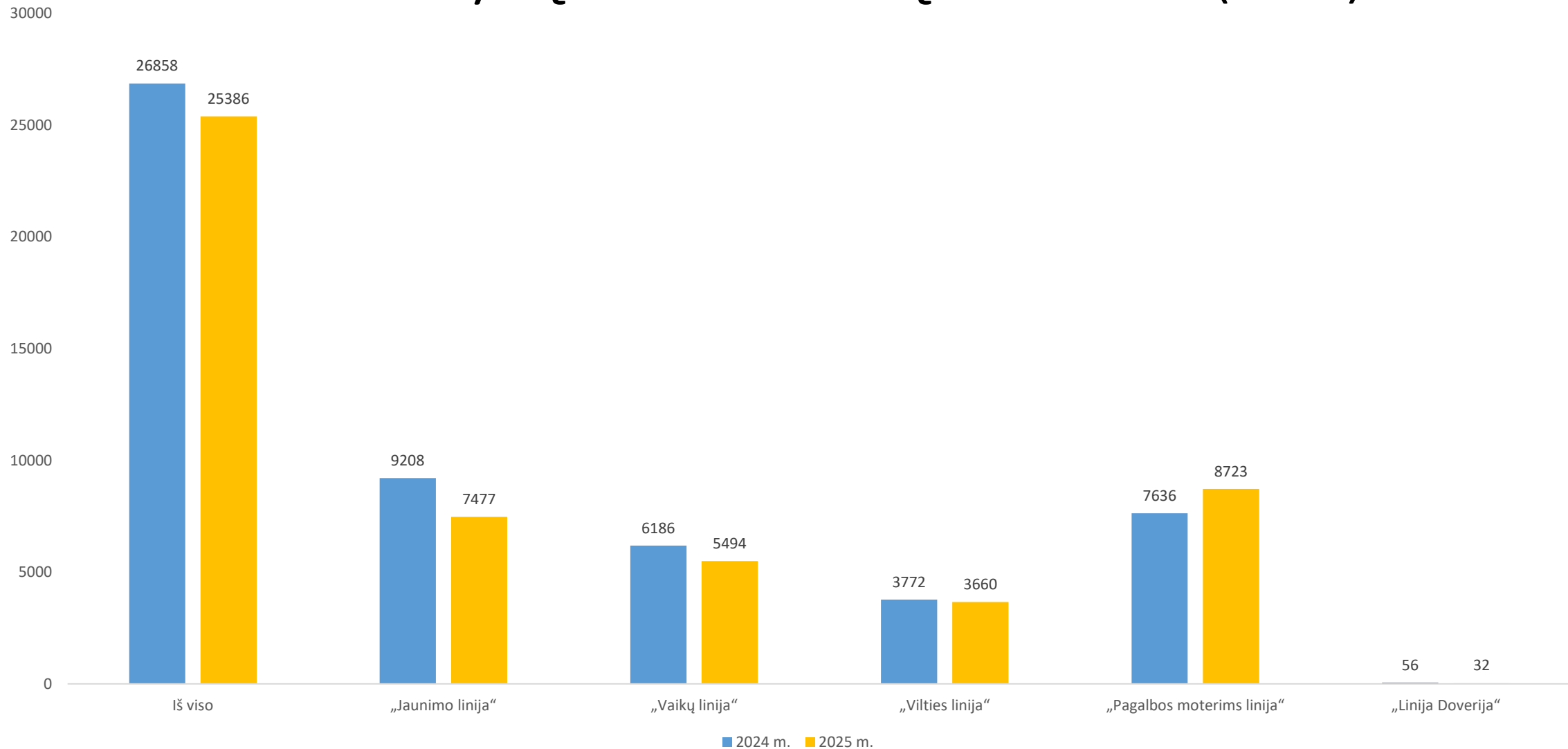
-16%

-12%

+6%

-40%

Bendra atsakytų skambučių trukmė (val.)



Pokytis

(2025 m. su 2024 m.)

-5%

-19%

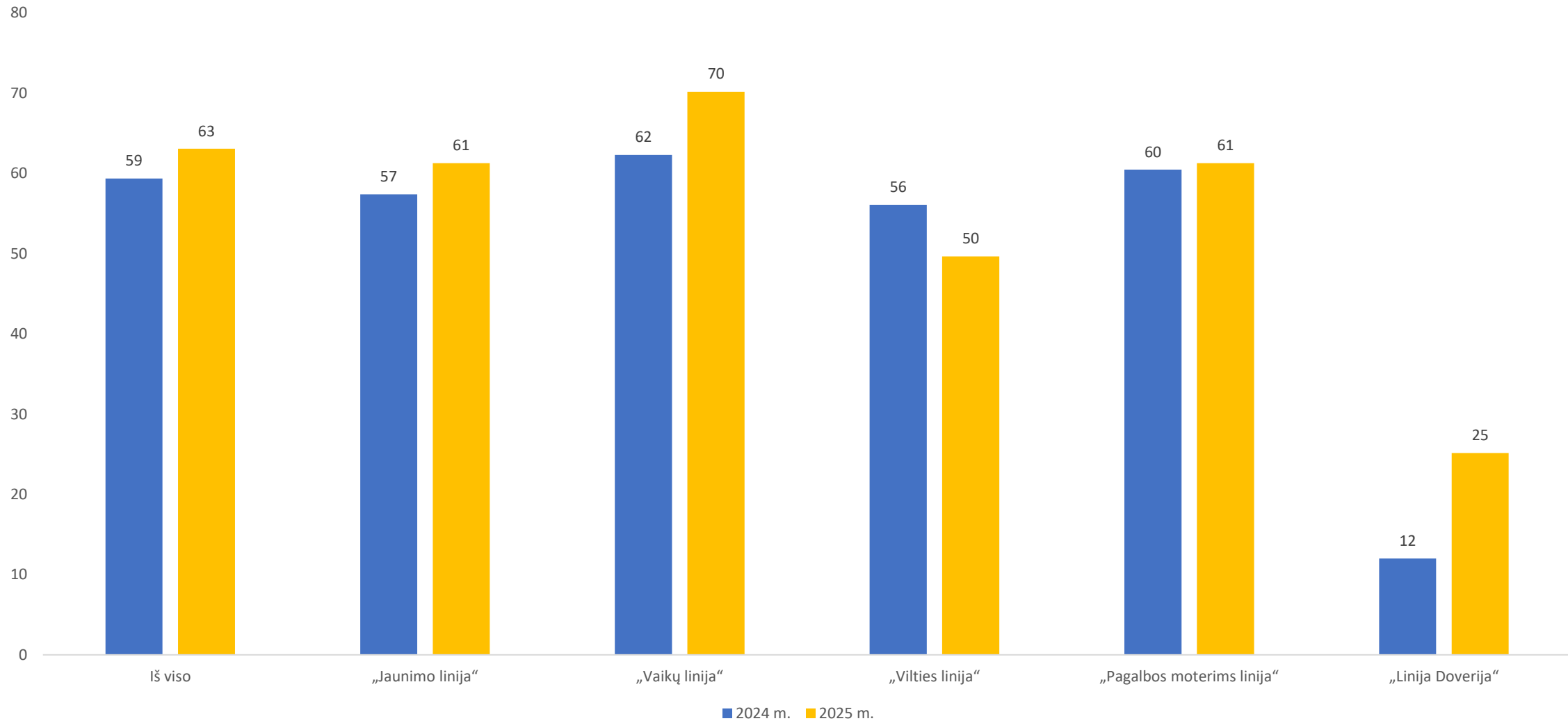
-11%

-3%

+14%

-43%

Atsakytų skambučių dalis (procentais)



Pokytis proc. punktais
(2025 m. su 2024 m.)

+4%

+4%

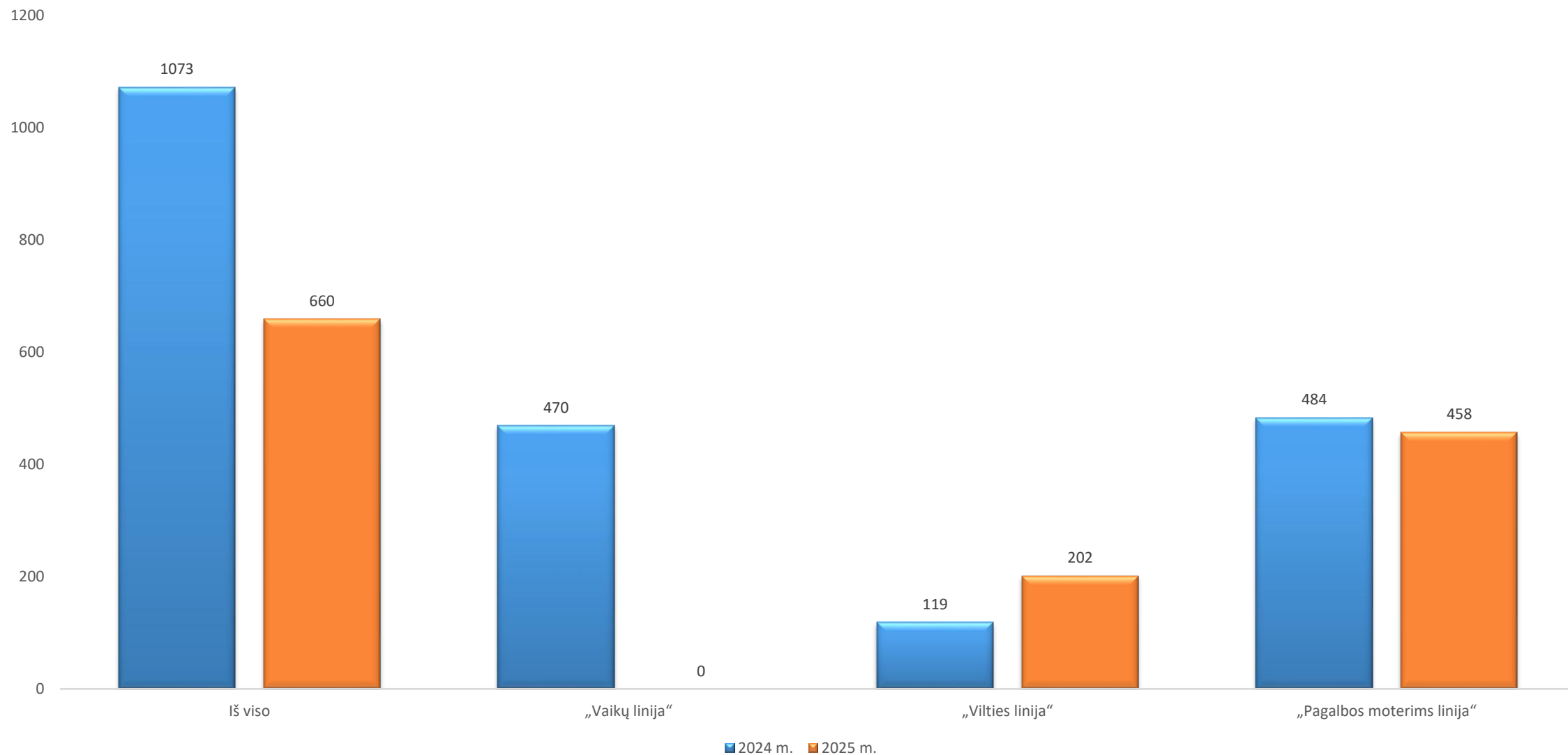
+8%

-6%

+1%

+13%

Atsakyti elektroniniai laiškai



Pokytis
(2025 m. su 2024 m.)

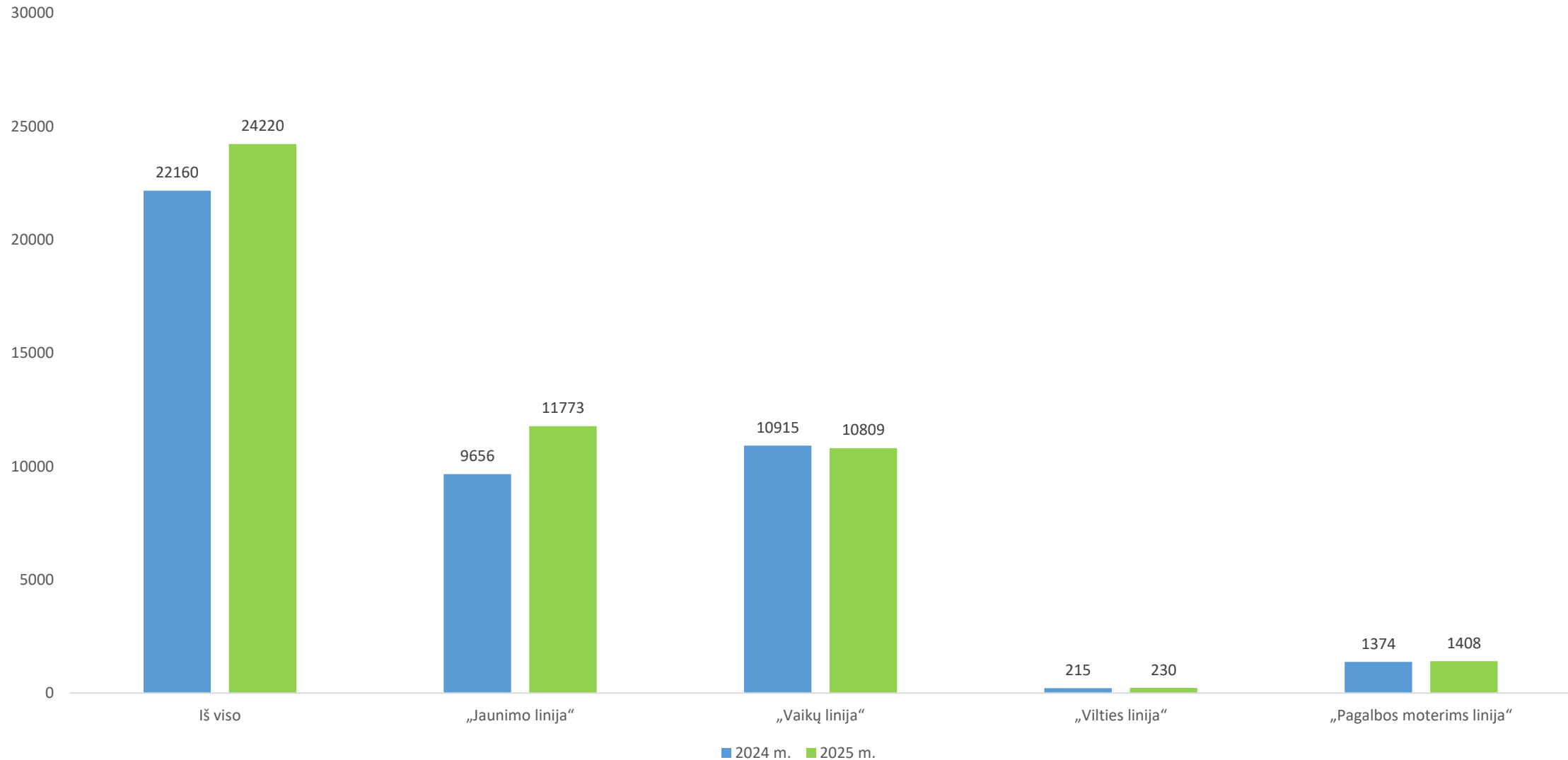
-38%

-100%

+70%

-5%

Emocinės paramos pokalbiai internetu („čiatai“)



Pokytis

(2025 m. su 2024 m.)

+9%

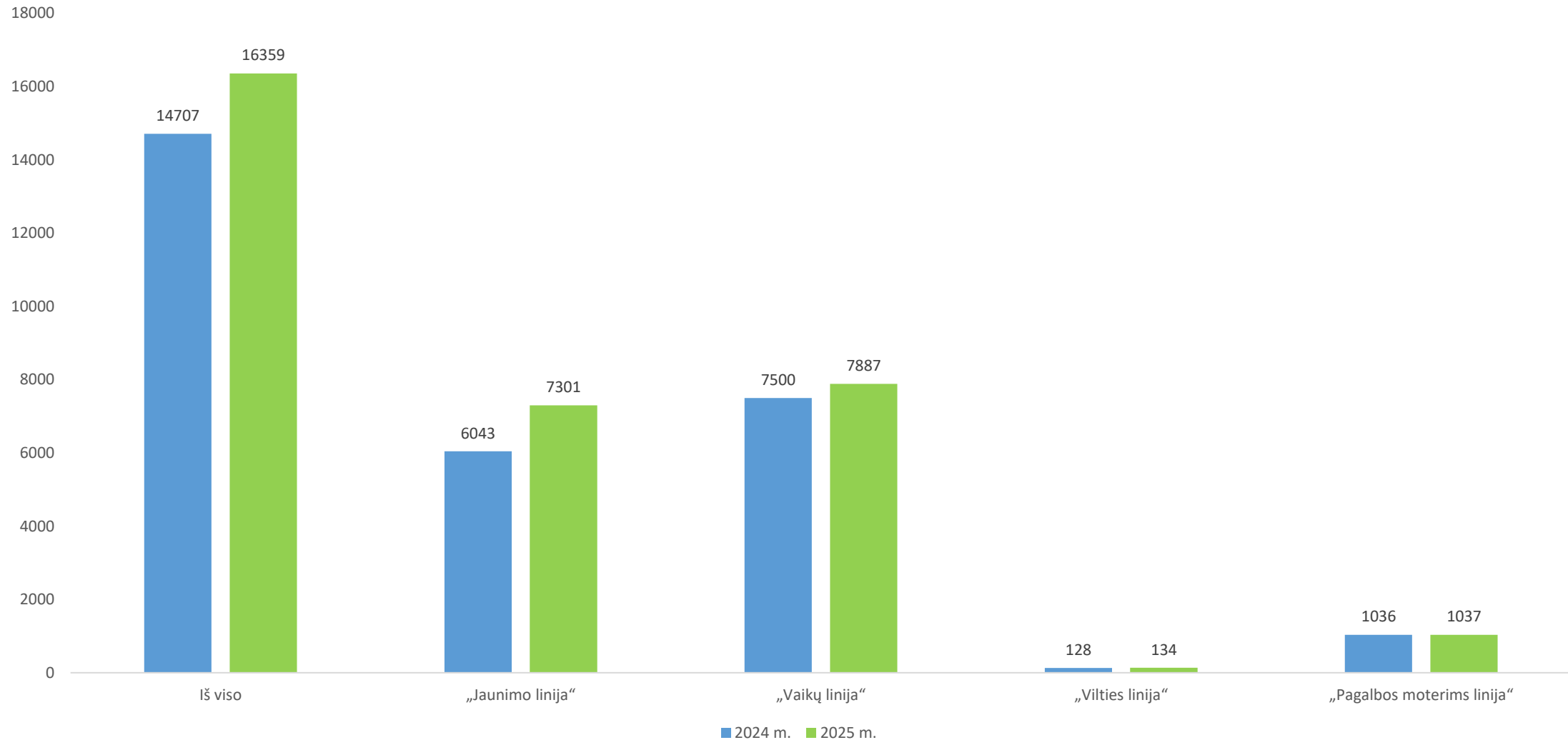
+22%

-1%

+7%

+2%

Bendra „čiatų“ trukmė (val.)



Pokytis
(2025 m. su 2024 m.)

+11%

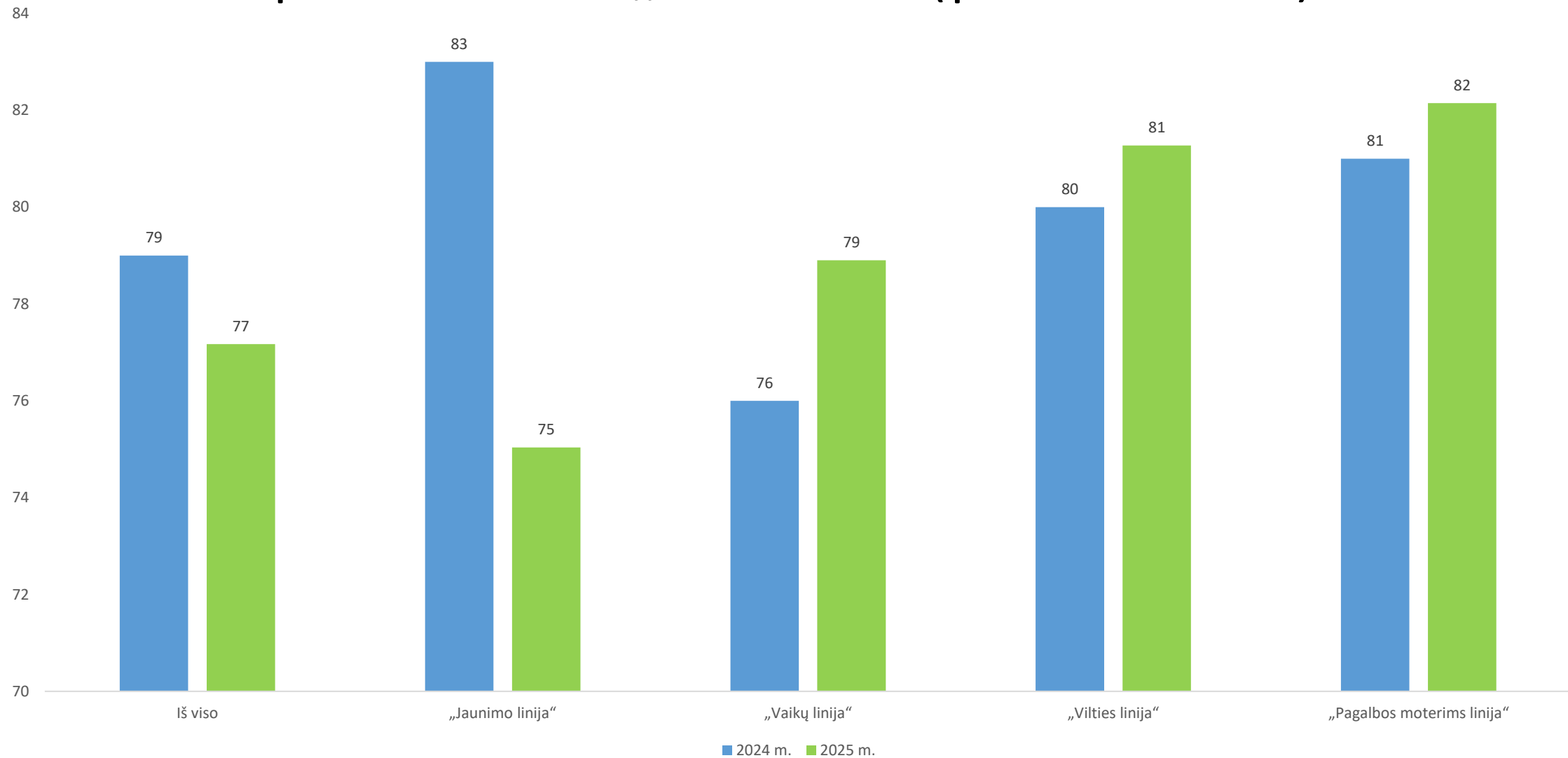
+21%

+5%

+5%

0%

Atsiliepiamumas „čiatais“ (procentais)



Pokytis proc. punktais
(2025 m. su 2024 m.)

-2%

-8%

+3%

+1%

+1%

Dažniausios telefono pokalbių temos 2025 metais

	„Vilties linijoje“	"Pagalbos moterims linijoje"	"Jaunimo linijoje"	„Vaikų linijoje“
1.	Vienišumas 55%	Psichinė sveikata 29%	Santykiai 29%	Santykiai su draugais 5%
2.	Nerimas 26%	Tarpusavio santykiai 23%	Psichikos problemos 15%	Santykiai su tėvais 5%
3.	Santykiai su partneriu 19%	Vienišumas 19%	Vienišumas 11%	Meilės santykiai 3%
4.	Depresija 17%	Smurtas artimoje aplinkoje 9%	Savęs žalojimas / savižudybės rizika 10%	Patyčios 3%
5.	Priklausomybės: alkoholis 15%	Fizinė sveikata 8%	Priklausomybės 7%	Savižudybės rizika 3%

Dažniausios čiatų temos 2025 m. IV ketvirtį

(skliaustuose – palyginimas su 2024 m. IV ketvirčiu)

	„Vilties linijoje“	"Pagalbos moterims linijoje"	"Jaunimo linijoje"	„Vaikų linijoje“
1.	Psichologinės problemos 20% (19%)	Smurtas artimoje aplinkoje 31% (26%)	Savižudybės rizika 43% (45%)	Santykiai su tėvais 24% (17%)
2.	Savižudybės rizika/savižala 5% (23%)	Psichologinės problemos 17% (26%)	Santykiai su tėvais 32% (25%)	Savižudybės rizika 16% (11%)
3.	Priklausomybė nuo alkoholio 4%	Santykiai šeimoje 15% (13%)	Vienišumas 22% (23%)	Baimė ir nerimas 12% (12%)
4.	Vienišumas 3% (7%)	Savižala/savižudybės rizika 13% (13%)	Meilės santykiai 18% (21%)	Santykiai su draugais 11% (8%)
5.	Priklausomybė nuo narkotikų 2%	Seksualinė prievarta 8% (9%)	Santykiai su draugais 16% (17%)	Savęs žalojimas 9% (6%)

Išvados: telefonas

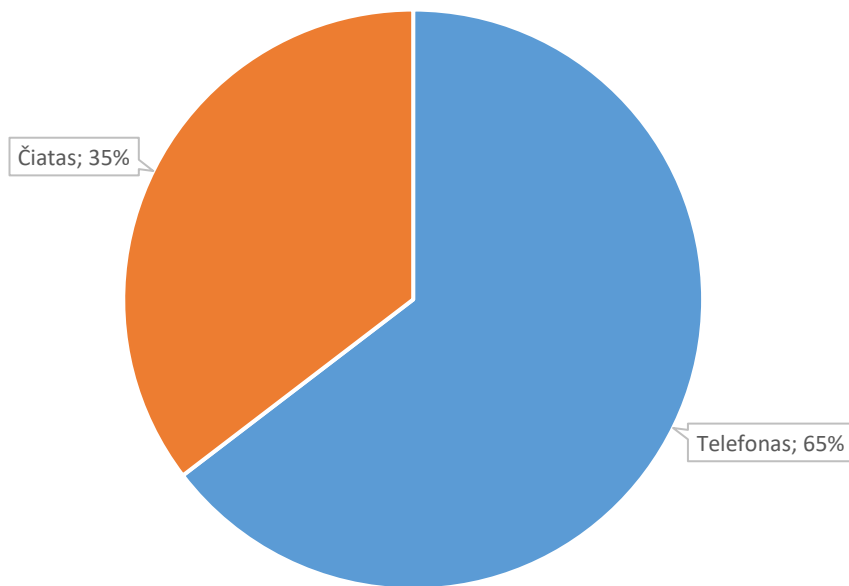
- Lyginant 2025 ir 2024 metus, įeinančių skambučių srautas, atsakytų skambučių skaičius ir bendra pokalbių telefonu trukmė sumažėjo visose linijose, išskyrus „Pagalbos moterims liniją“, kuri tapo daugiausiai emocinės paramos telefonu suteikusia linija (pagal bendrą pokalbių telefonu trukmę)
- Bendras atsiliepiamumas telefonu išaugo nuo 59 iki 63 proc. – bent iš dalies turbūt dėl to, kad linijos nuo liepos iki rugsėjo perėjo prie naujos skambučių sistemos, kurioje atsiliepiamumas fiksuojamas kitaip negu buvo atsiskaitoma pagal Avaya CMS duomenis
- Visi valstybės finansuojamo projekto konkurso nuostatuose numatyti rodikliai buvo pasiekti

Išvados: el. laiškai ir čiata

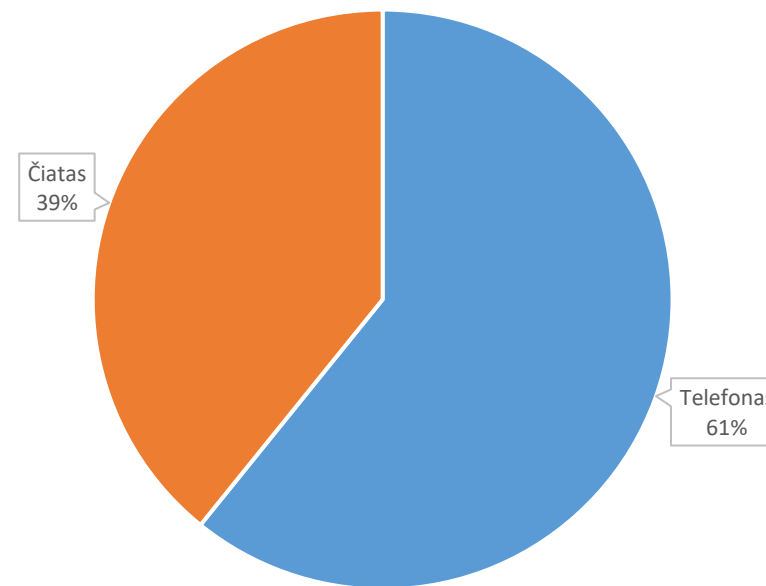
- Lyginant 2025 ir 2024 metus, emocinės paramos teikimas elektroniniais laiškais sumažėjo 38 proc., nuo 1073 iki 660 – daugiausiai dėl to, kad „Vaikų linija“ nuo 2025 metų pradžios nebeteikia emocinės paramos elektroniniais laiškais
- Skirtingai nuo ankstesnių laikotarpių, „Vaikų linijoje“ sumažėjo įvykusių čiata skaičius, nors bendra čiata trukmė vis tiek šiek tiek (5 proc.) paaugo. Bendrai – čiata skaičius išaugo 9 proc., o trukmė – 11 proc.
- Visi valstybės finansuojamo projekto konkurso nuostatuose numatyti rodikliai buvo pasiekti

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

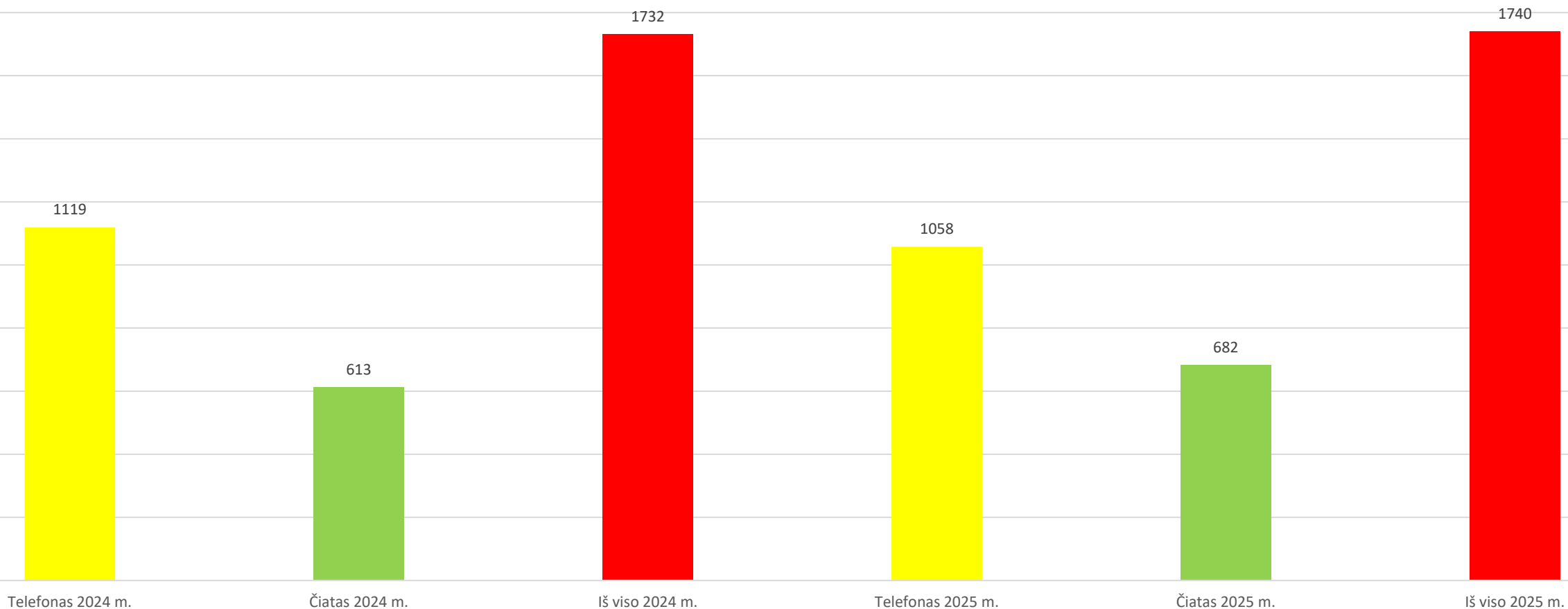
2024 m.



2025 m.



Emocinės paramos telefonu ir čiatu teikimo trukmė paromis 2024 ir 2025 metais



Pokytis

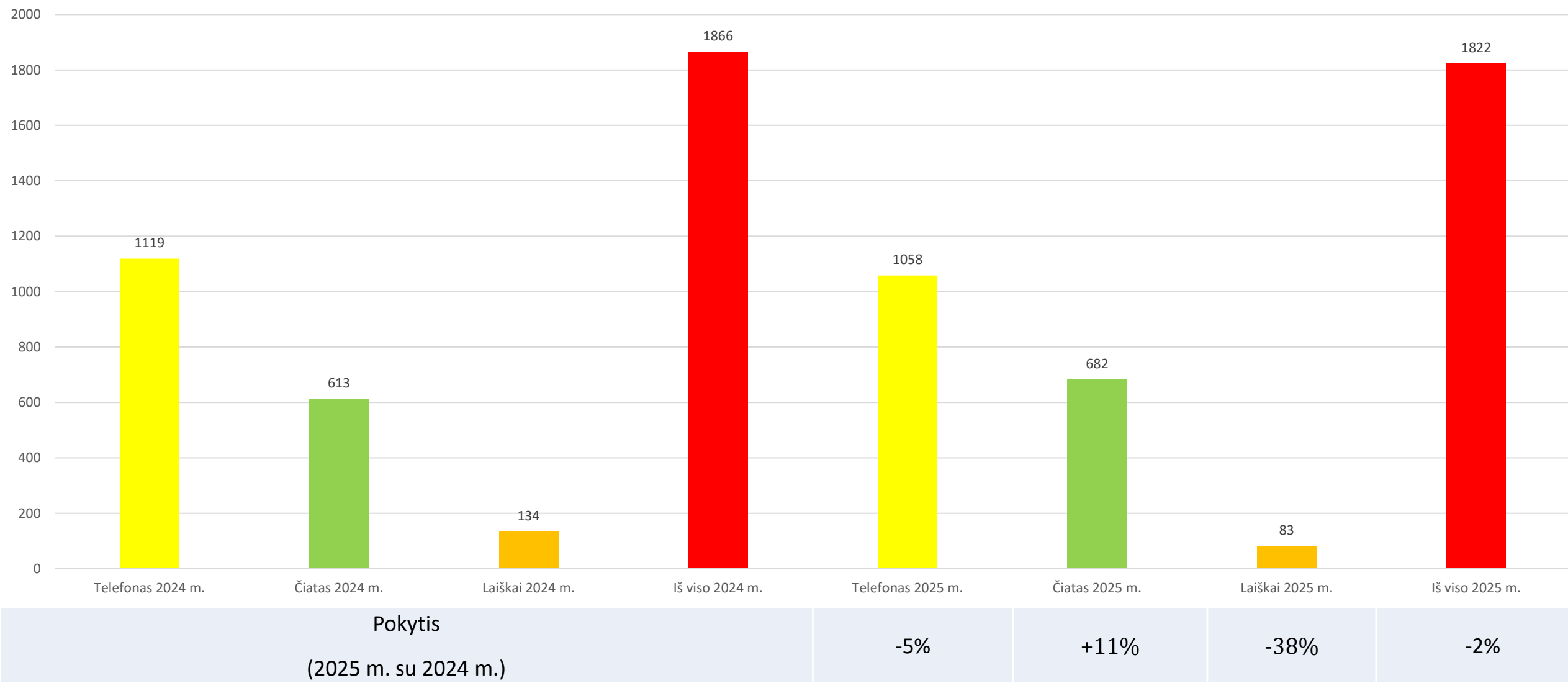
(2025 m. su 2024 m.)

-5%

+11%

+0,5%

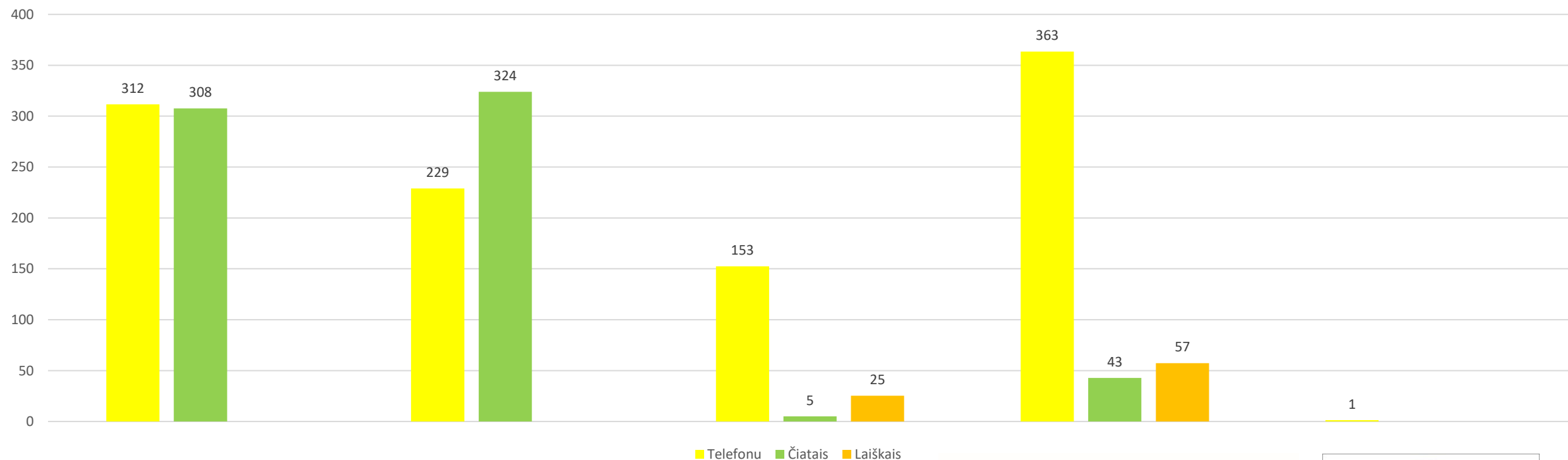
Emocinės paramos telefonu, čiatu ir laiškais trukmė paromis 2024 ir 2025 metais



Išvados: telefono ir čiato santykis, bendra suteiktos emocinės paramos trukmė

- Lyginant 2025 ir 2024 metus, čiato dalis emocinėje paramoje (lyginant čiatą ir telefoną) išaugo nuo 35 iki 39 proc. Per pastaruosius kelerius metus čiato dalies augimo tempas sulėtėjo
- 2025 metais, palyginti su 2024 metais, emocinės paramos telefonu suteikėme 5 proc. mažiau, čiatu – 11 proc. daugiau, o el. laiškais – 38 proc. mažiau. **Emocinės paramos telefonu ir čiatu suteikėme 0,5 proc. daugiau, o lyginant visas emocinės paramos formas (telefonu, čiatu ir el. laiškais) - 2 proc. mažiau.**

Emocinės paramos telefonu, čiatu ir laiškais trukmė paromis 2025 metais pagal linijas



Jaunimo linija

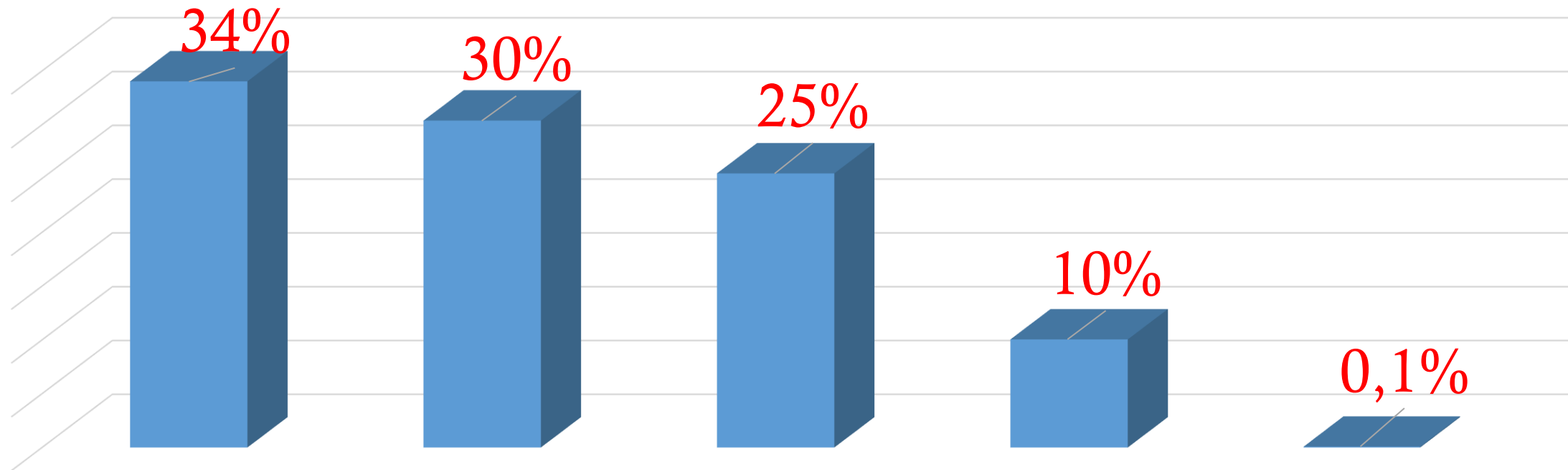
Vaikų linija
116 111 | vaikulinija.lt

116123
Vilties linija

0 800 66366
Pagalbos moterims linija

Linija Dovereija
Anoniminė emocinė pagalba
paaugliams ir jaunimui telefonu (rusų kalba)
8 800 77277

Kiek prisidėjo kiekviena linija (2025 m.)?



Jaunimo linija
116 111 | vaikulinija.l

0 800 66366
Pagalbos moterims linija

116123
Vilties linija

Linija Doverija
Anoniminė emocinė pagalba
paaugliams ir jaunimui telefonu (rusų kalba)
8 800 77277