

Patvirtinta Asociacijos visuotinio narių  
susirinkimo – konferencijos nutarimu  
(protokolo Nr. 20230414K 2 kl.)



Lietuvos emocinės paramos  
tarnybų asociacija

# LEPTA 2022 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“
- 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“, kodas 302594405 („**Jaunimo linija**“) (Vilnius)
- Viešoji įstaiga „Vaikų linija“, kodas 300592971 (Vilnius ir Kaunas), viešoji įstaiga Kauno miesto poliklinika, kodas 135042394, Klaipėdos miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga Klaipėdos pedagoginė psichologinė tarnyba, kodas 195176088 („**Vaikų linija**“)
- Viešoji įstaiga Telšių krizių centras, kodas 180388338, viešoji įstaiga Klaipėdos psichikos sveikatos centras, kodas 141879453 („**Vilties linija**“)
- Viešoji įstaiga Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagalbos centras, kodas 142120224, asociacija „Kauno moterų linija“, kodas 302530203, asociacija „Moterų informacijos centras“, kodas 191919014 (Vilnius) („**Pagalbos moterims linija**“)
- Asociacija „Doverije“, kodas 302930795 („**Linija doverija**“) (Visaginas)
- Viešoji įstaiga „Klaipėdos apskrities pagalbos vyrams centras“, kodas 305659744 (**Pagalbos vyrams linija "Nelik vienas"**) (tikrasis narys nuo 2022 m. spalio 4 d.)

# 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 Respublikoje dirbančias emocinės paramos organizacijas (tarnybas) bei asmenis, veikiančius šioje srityje savanoriškumo ar kitokiais pagrindais

**Pagrindinis uždavinys:** vykdyti projektą „Emocinės pagalbos telefonu ir internetu teikimas 2022 metais“

# 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 17-23 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 metais

- Pavyko atsiliepti į **192532 skambučius** – maždaug į **du iš trijų (68%)** skambučių. Linijų (visų kartu) pokalbių telefonu trukmė per metus buvo **1157 paros**
- Įvyko **12079 pokalbiai internetu** („čiatai“), jų bendra trukmė buvo **338 paros**
- Jaunimo reikalų agentūra projektui „Emocinės pagalbos telefonu ir internetu teikimas 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

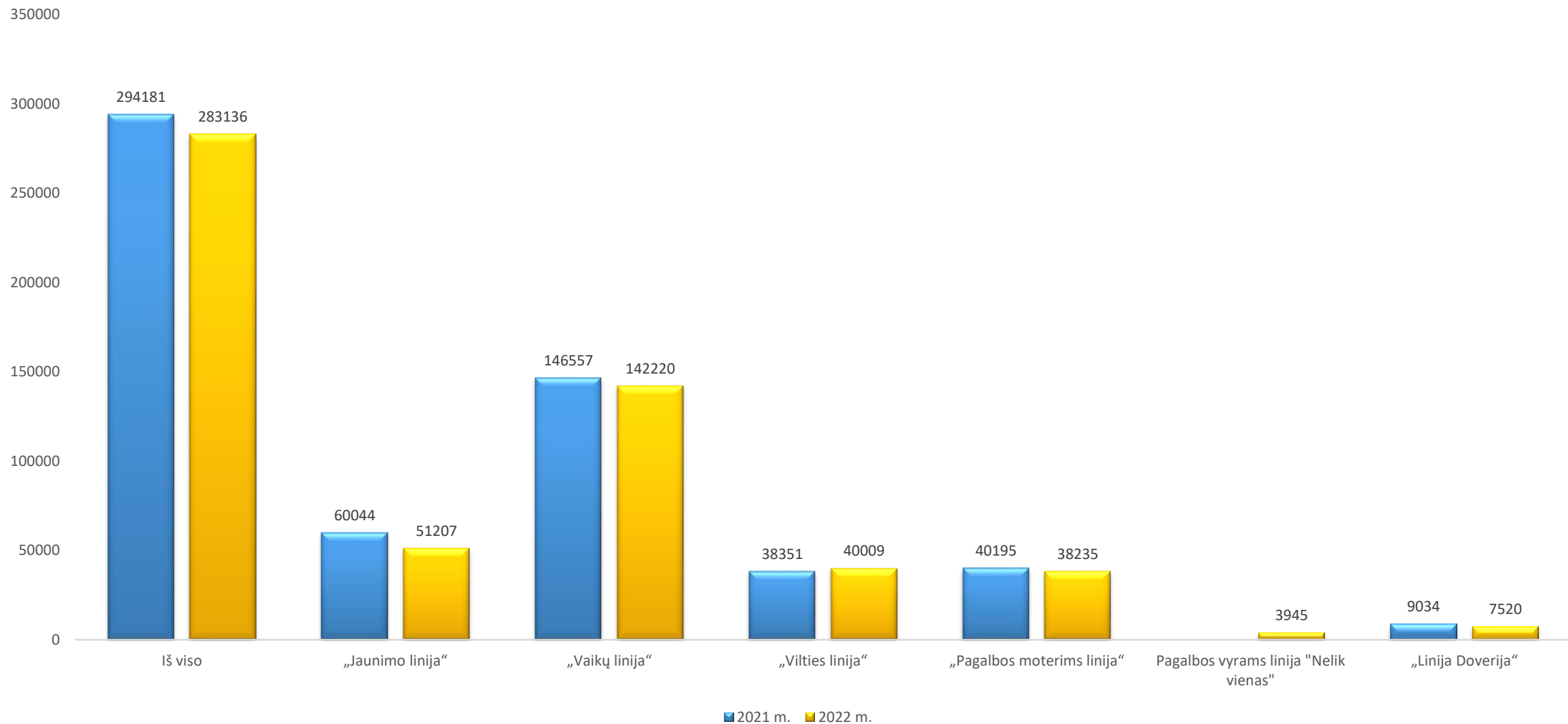
- 2022 m. vasario 24 d. Rusija įvedė kariuomenę į Ukrainą ir pradėjo didelio masto agresiją. Bėgdami nuo karo, Ukrainą paliko apie 8 milijonus žmonių, iš jų apie 73 tūkstančius atvyko į Lietuvą
- Emocinės paramos linijos nuo pirmų Rusijos agresijos dienų viešino patarimus, kaip saugoti emocinę sveikatą karo sąlygomis
- „Vilties linija“, „Pagalbos moterims linija“, „Jaunimo linija“ ir „Vaikų linija“ nuo 2020 m. balandžio iki 2022 m. pabaigos dalyvavo 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 metus, lyginant su 2021 metais, „Linijos doverija“ atsakytų skambučių skaičius išaugo 18 proc., o bendra atsakytų skambučių trukmė išaugo 52 proc. Kitose linijose skambučių karo tema nėra daug
- Karo Ukrainoje įtaka Lietuvos gyventojų emocinei sveikatai nėra iki galo aiški

# Veiklos rezultatai

2022 metų duomenys

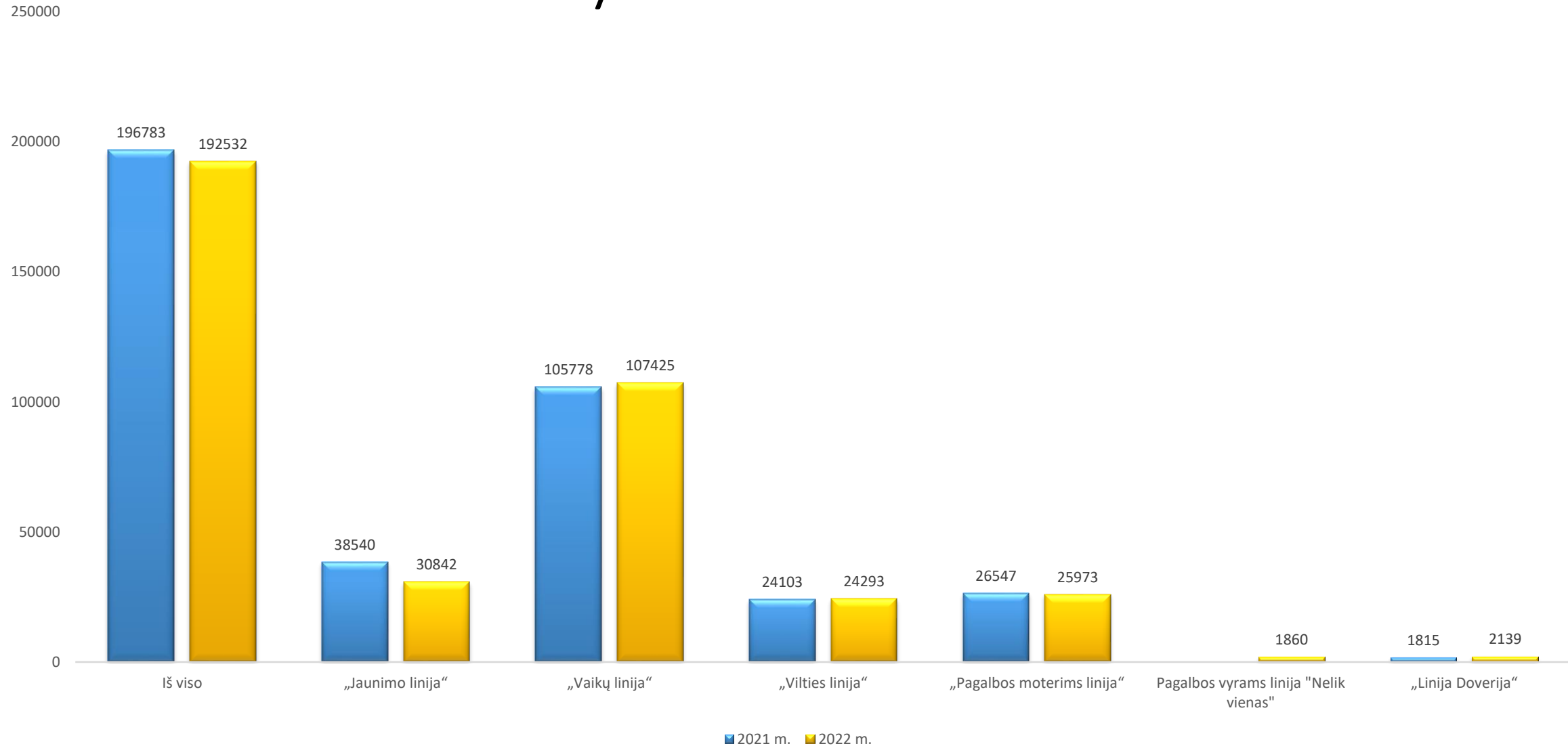


# Įeinančių skambučių srautas



Pokytis (2022 m. su 2021 m.)	-5%	-15%	-3%	+4%	-5%		-17%
------------------------------	-----	------	-----	-----	-----	--	------

# Atsakyti skambučiai



Pokytis

(2022 m. su 2021 m.)

-3%

-20%

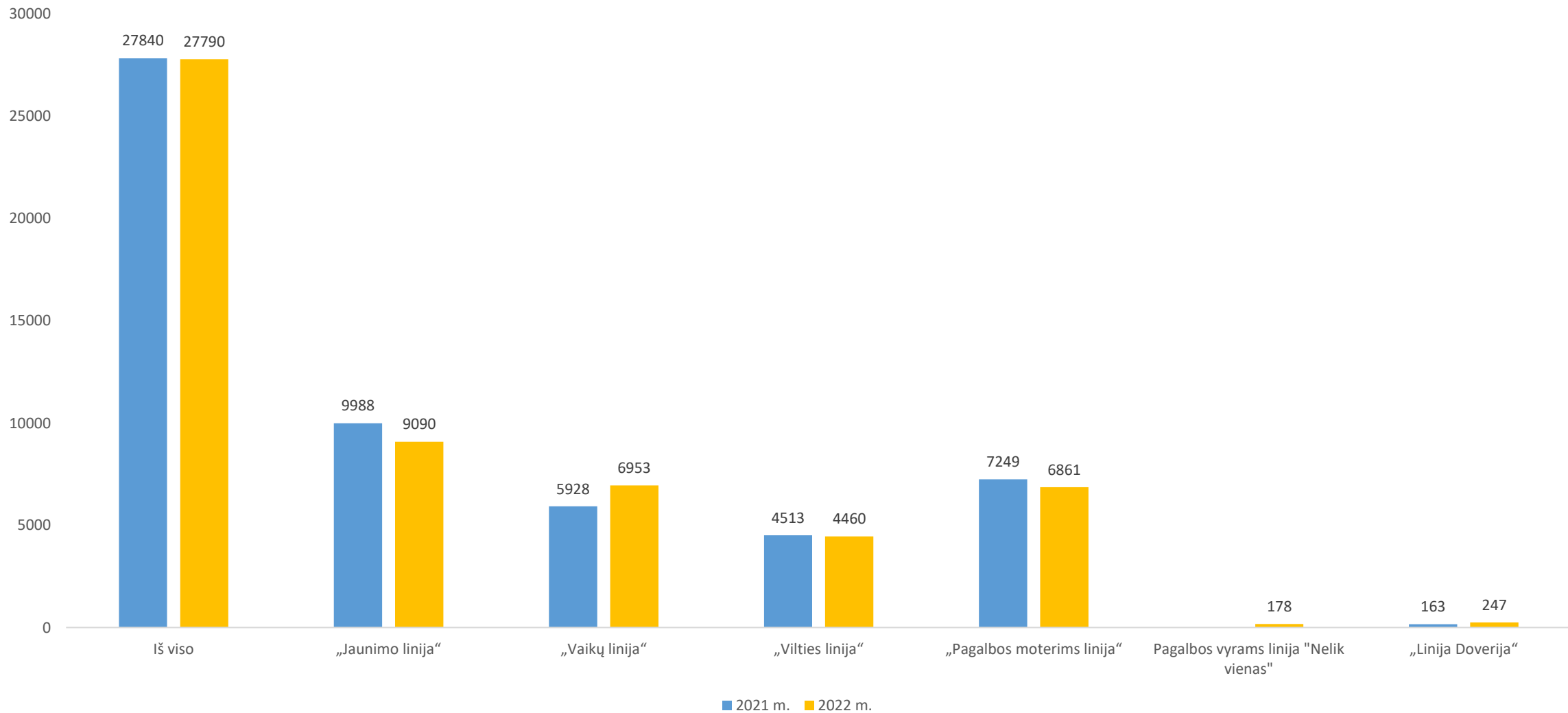
+2%

+1%

-2%

+18%

# Bendra atsakytų skambučių trukmė (val.)



Pokytis

(2022 m. su 2021 m.)

-1%

-9%

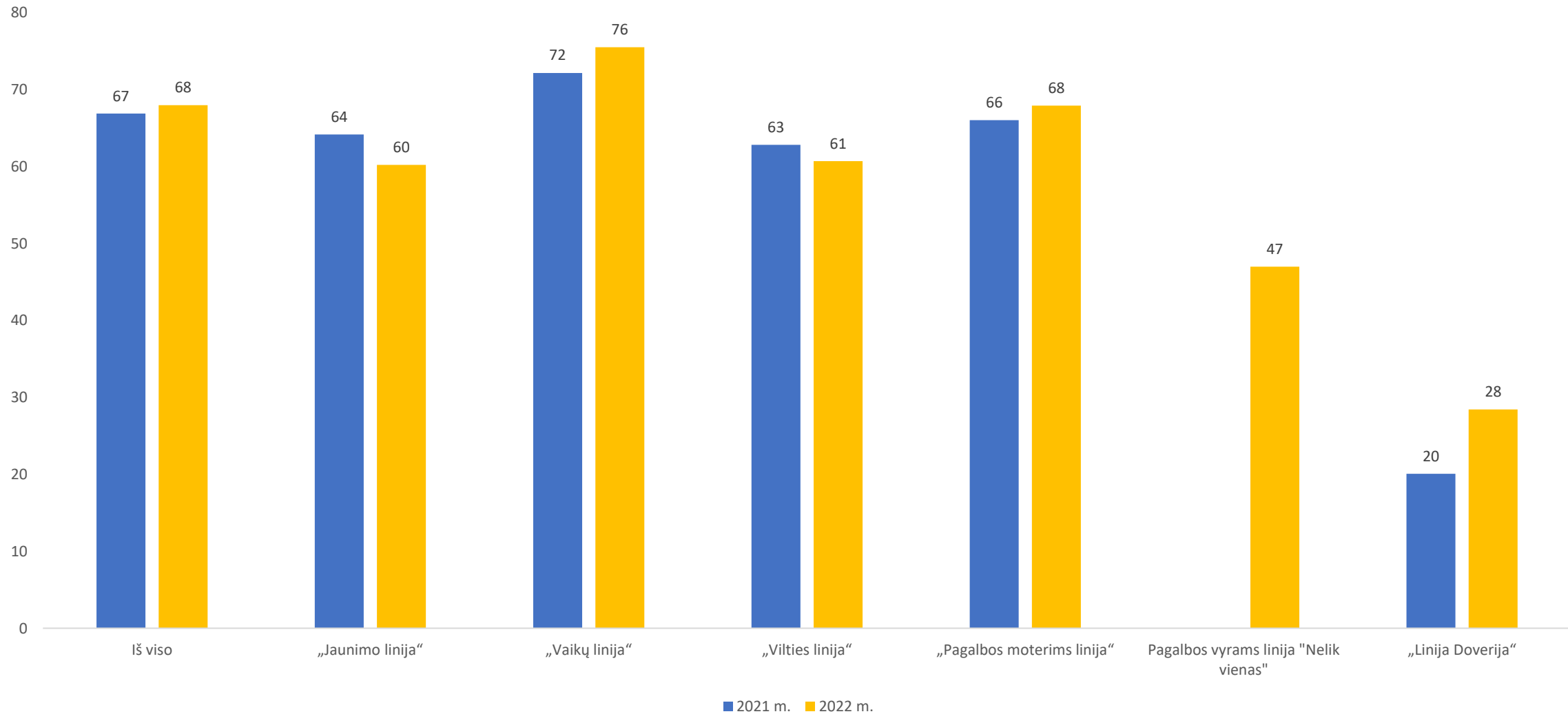
+17%

-1%

-5%

+52%

# Atsakytų skambučių dalis (procentais)



Pokytis

+1%

-4%

+4%

-2%

+2%

+8%

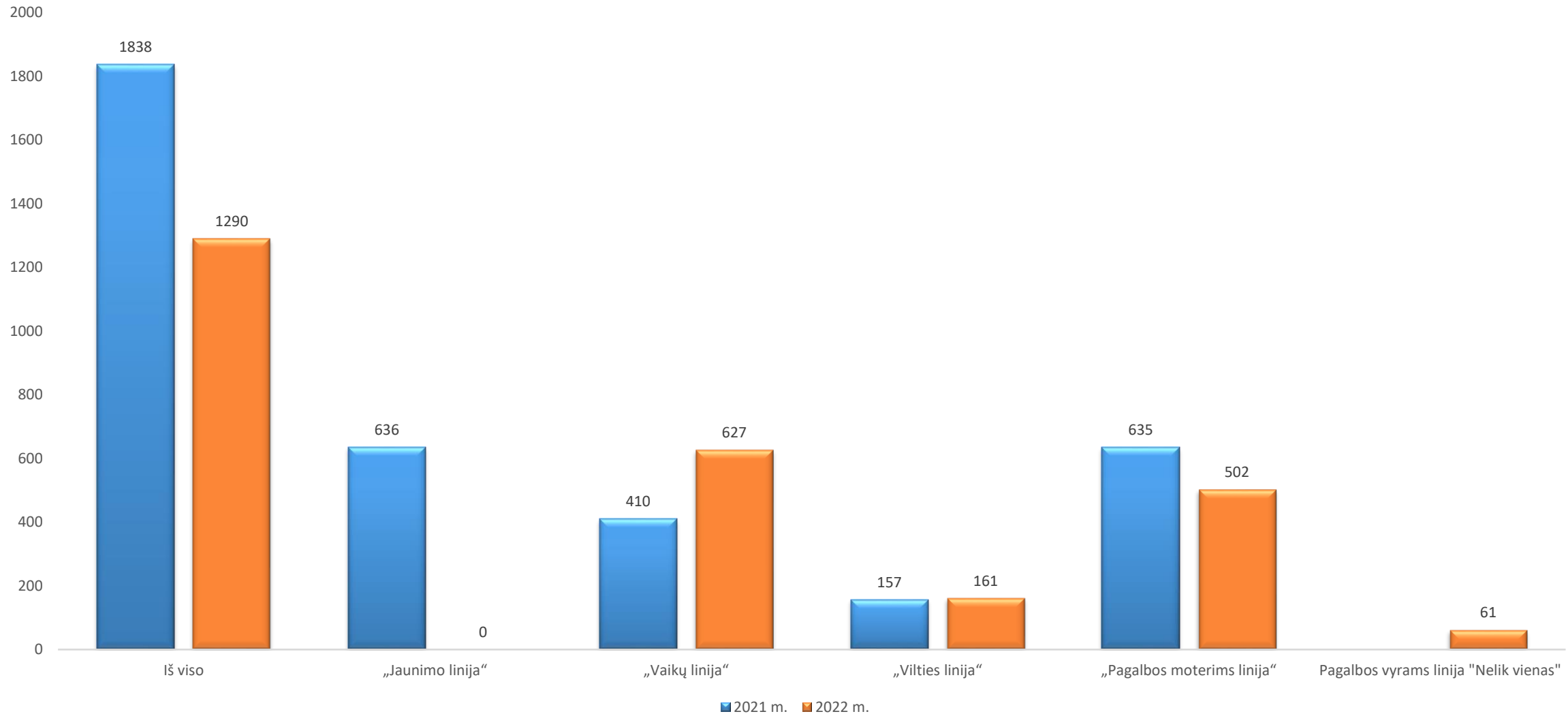
(2022 m. su 2021 m.)

# Dažniausios skambučių temos 2022 m. I pusmetį

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

	„Vilties linijoje“	"Pagalbos moterims linijoje"	"Jaunimo linijoje"	„Vaikų linijoje“	Pagalbos vyrams linijoje „Nelik vienas“ (2022 m.)
1.	<b>Vienišumas 42% (33%)</b>	Santykiai 44%	Santykiai 59% (54%)	Santykiai su draugais 16% (14%)	Psichinės sveikatos sutrikimai (20,8%)
2.	<b>Psichikos sveikatos problemos: nerimas 23% (16%)</b>	<b>Vienatvė 42% (28%)</b>	Psichikos problemos 30% (24%)	Santykiai su tėvais 15% (14%)	Vienatvė / Noras pabendrauti (18%)
3.	Tarpusavio santykiai su partneriu / sutuoktiniu 18% (29%)	Psichologinės problemos 41%	Gyvenimo prasmė 28% (36%)	<b>Savižudybė 14% (9%)</b>	Santykių problemos (15,4%)
4.	Psichikos sveikatos problemos: depresija 13% (16%)	<b>Fizinė sveikata 22% (11%)</b>	<b>Savęs žalojimas / savižudybės rizika 25% (20%)</b>	Patyčios 10%	Nepaaiškinamas liūdesys ir (ar) bloga emocinė būklė (7,5%)
5.	Priklausomybė nuo alkoholio 12% (17%)	Neigiamas savęs vertinimas 10%	Fizinė sveikata 15%	Fizinė sveikata 9% (6%)	Gyvenimo prasmės paieškos (7%)
6.	Fizinė sveikata 11% (9%)	Gyvenimo prasmė 9%	<b>Karas 5%</b>	Baimė ir nerimas 9% (7%)	Fizinės sveikatos problemos (6%)
7.	Savižudybės rizika: mintys 11% (16%)	Smurtas artimoje aplinkoje 7% (7%)		Fizinė prievarta 7%	Priklausomybės (5%)
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



Pokytis

-30%

-100%

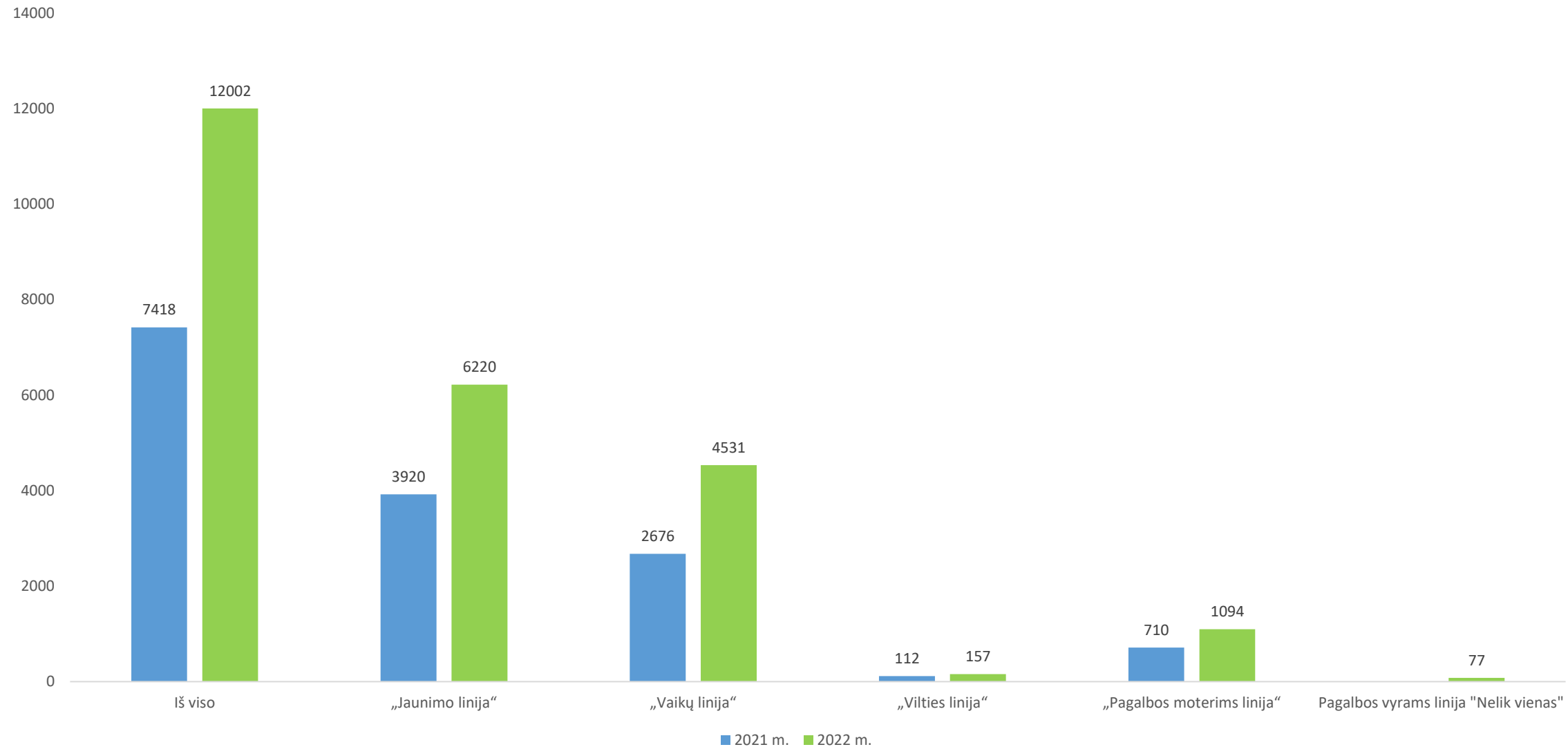
+53%

+3%

-21%

(2022 m. su 2021 m.)

# Emocinės paramos pokalbiai internetu („čiatai“)



Pokytis

(2022 m. su 2021 m.)

+62%

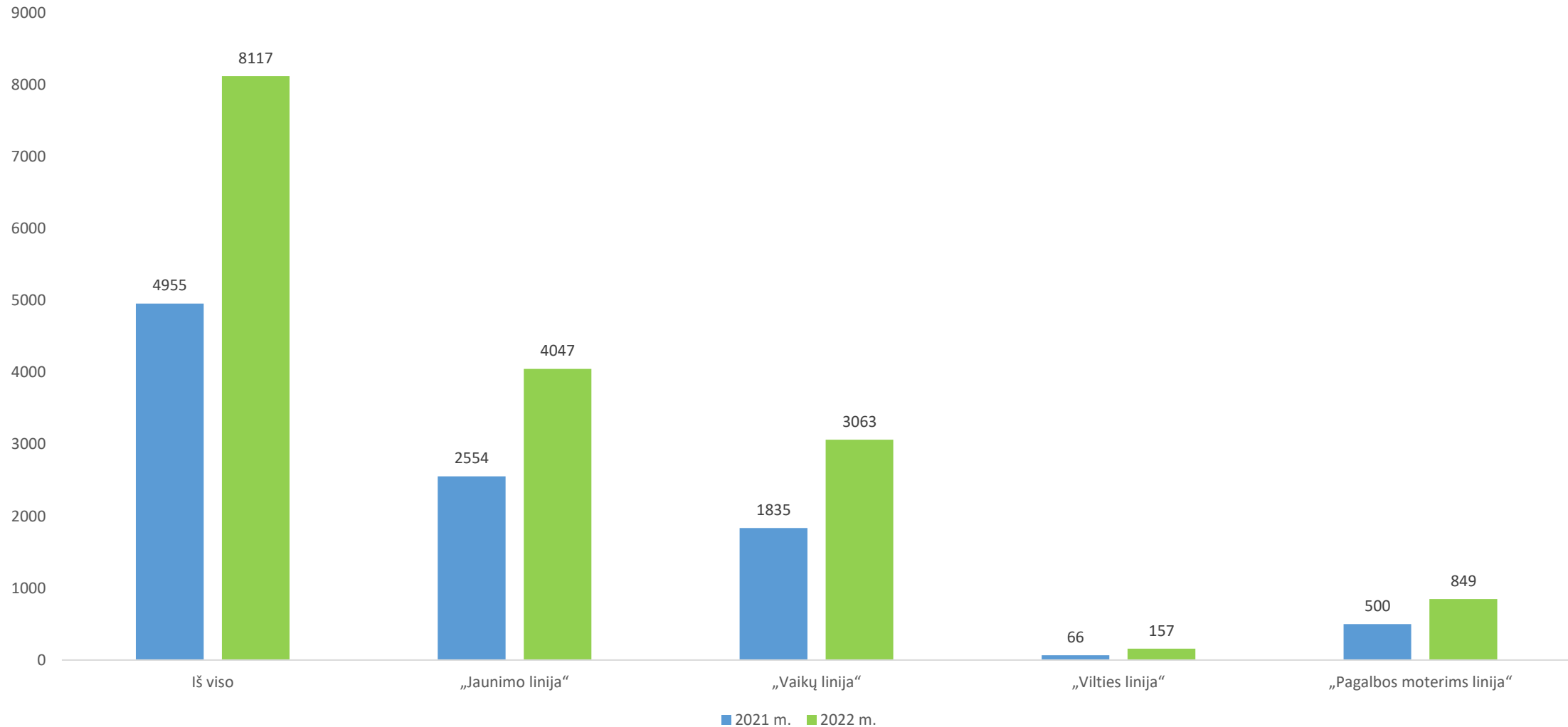
+59%

+69%

+40%

+54%

# Bendra „čiatų“ trukmė (val.)



Pokytis  
(2022 m. su 2021 m.)

+64%

+58%

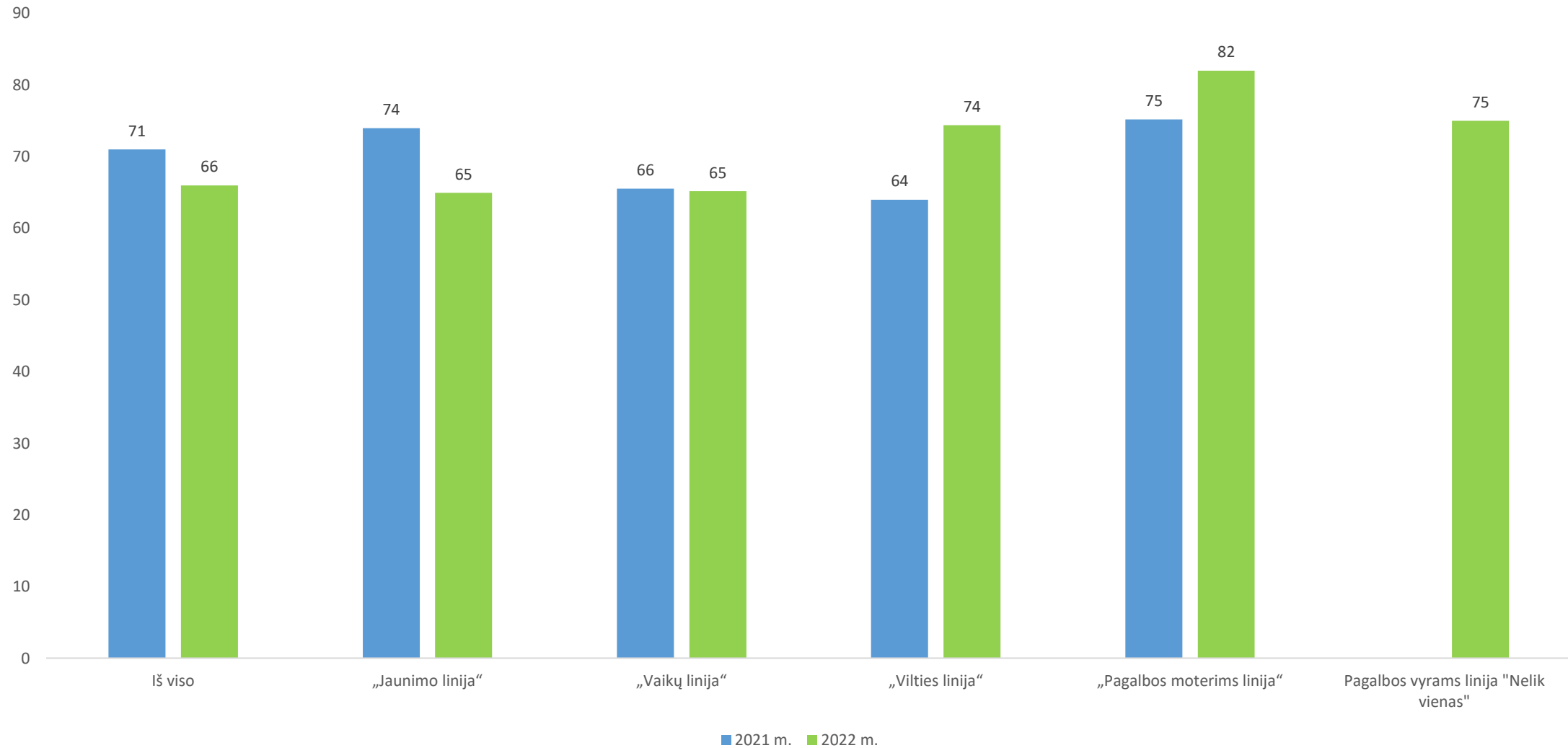
+67%

+138%

+70%



# Atsiliepiamumas „čiatais“ (procentais)



Pokytis

(2022 m. su 2021 m.)

-5%

-9%

-1%

+10%

+7%

# Dažniausios čiatų temos 2022 m. IV ketvirtį

(skliaustuose – palyginimas su 2021 m. IV ketvirčiu)

	„Vilties linijoje“	"Pagalbos moterims linijoje"	"Jaunimo linijoje"	„Vaikų linijoje“	Pagalbos vyrams linijoje „Nelik vienas“ (2022 m.)
1.	Savižudybės rizika 19% (14%)	Psichologinės problemos 29% (40%)	Savižudybės rizika 53% (32%)	Santykiai su tėvais 18% (20%)	Vienatvė / Noras pabendrauti
2.	Vienišumas 12% (17%)	Smurtas artimoje aplinkoje 18% (14%)	Santykiai su tėvais 37% (15%)	Savižudybė 14% (29%)	Santykių problemos
3.	Santykiai šeimoje 9% (14%)	Savižala/savižudybės rizika 18%	Vienišumas 23% (12%)	Baimė ir nerimas 12% (17%)	Sunkūs skyrybų procesai
4.	Psichologinės problemos 9% (14%)	Santykiai šeimoje 12% (18%)	Meilės santykiai 21% (13%)	Santykiai su draugais 10% (10%)	Identiteto paieškos
5.	Fizinė sveikata 7%	Seksualinė prievarta 7%	Santykiai su draugais 17%	Vienišumas 9% (10%)	Priklausomybės

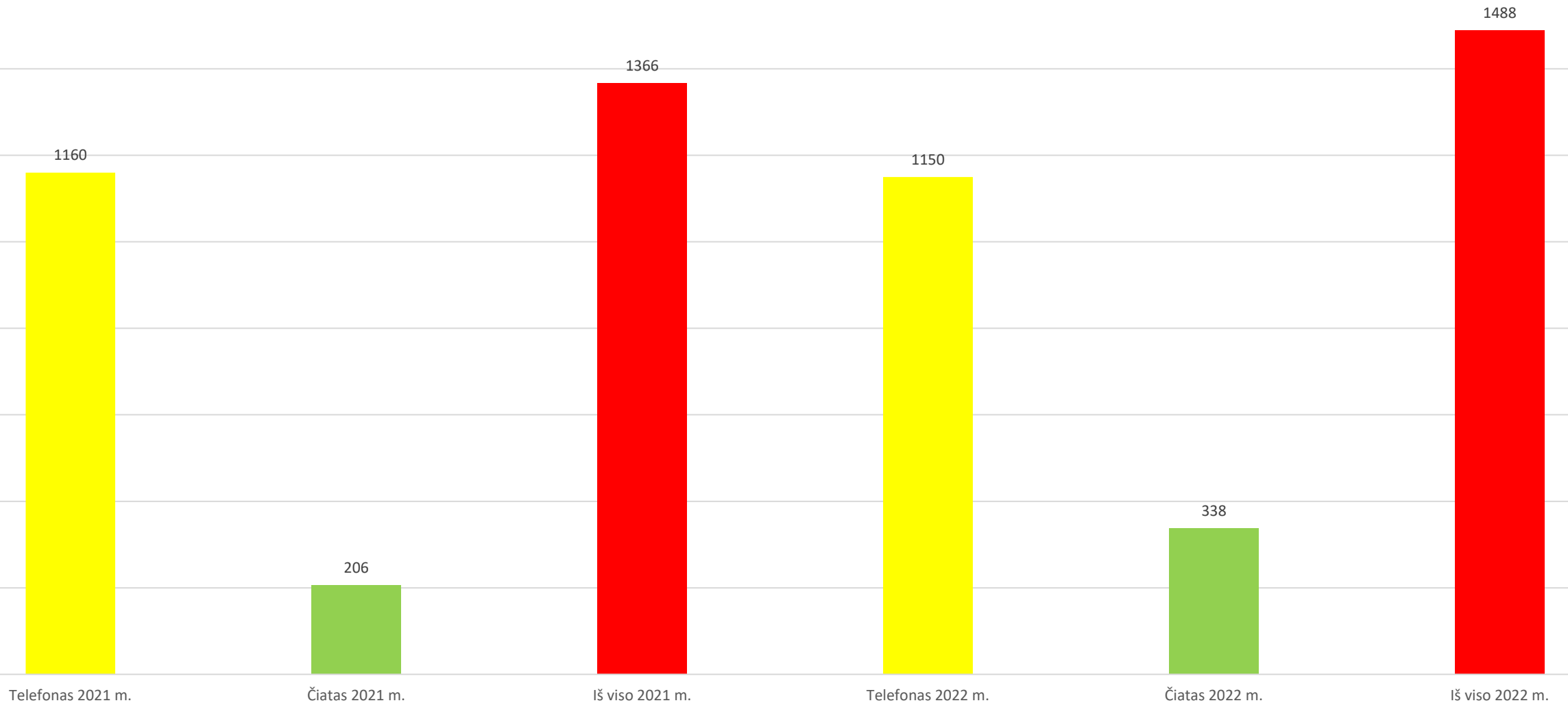
# Išvados: telefonas

- Lyginant 2022 ir 2021 metus, įeinančių skambučių srautas šiek tiek išaugo „Vilties linijoje“, o kitose linijose sumažėjo. Bendrai – sumažėjo 5 proc.
- Atsakytų skambučių skaičius daugiausiai (18 proc.) išaugo „Linijoje doverija“, šiek tiek ūgtelėjo „Vaikų linijoje“ ir „Vilties linijoje“, Pagalbos moterims linijoje“ šiek tiek smuktelėjo, o „Jaunimo linijoje“ sumažėjo 20 proc. Bendrai – sumažėjo 3 proc.
- Bendra pokalbių telefonu trukmė išaugo „Linijoje doverija“ (52 proc.) ir „Vaikų linijoje“ (17 proc.), o kitose linijose mažėjo. Bendrai – sumažėjo 1 proc.
- Atsakytų skambučių dalis didėjo „Linijoje doverija“, „Vaikų linijoje“ ir „Pagalbos moterims linijoje“, o kitose linijose mažėjo. Bendrai – padidėjo nuo 67 iki 68 proc., ir yra aukščiau valstybės nustatyto rodiklio (60 proc.)

# Išvados – el. laiškai ir čiatas

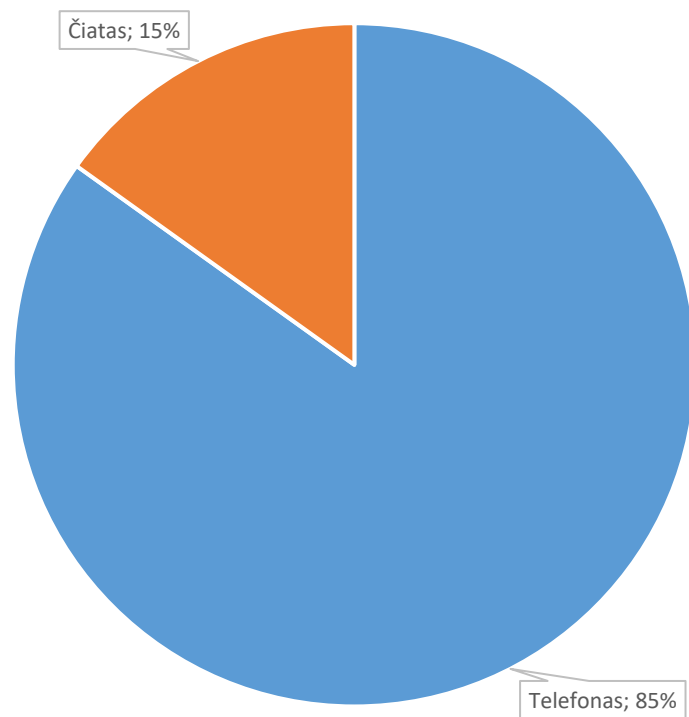
- Lyginant 2022 ir 2021 metus, emocinės paramos teikimas elektroniniais laiškais ryškiai išaugo „Vaikų linijoje“ (+53 proc.), „Vilties linijoje“ liko panašus (+3 proc.), „Pagalbos moterims linijoje“ sumažėjo (-21 proc.). „Jaunimo linija“ nuo 2022-01-01 emocinės paramos laiškais nebeteikia
- Čiatų skaičius ir bendra čiatų pokalbių trukmė augo visose linijose. Bendrai – skaičius augo 62 proc., o trukmė – 64 proc.
- Čiatų atsiliepiamumas išaugo „Pagalbos moterims linijoje“ ir „Vilties linijoje“, o sumažėjo „Jaunimo linijoje“ ir „Vaikų linijoje“. Bendrai – sumažėjo nuo 71 iki 66 proc., bet išliko aukščiau valstybės nustatyto rodiklio (60 proc.)

# Emocinēs paramos telefonu ir čiatu teikimo trukmē paromis 2021 ir 2022 metais

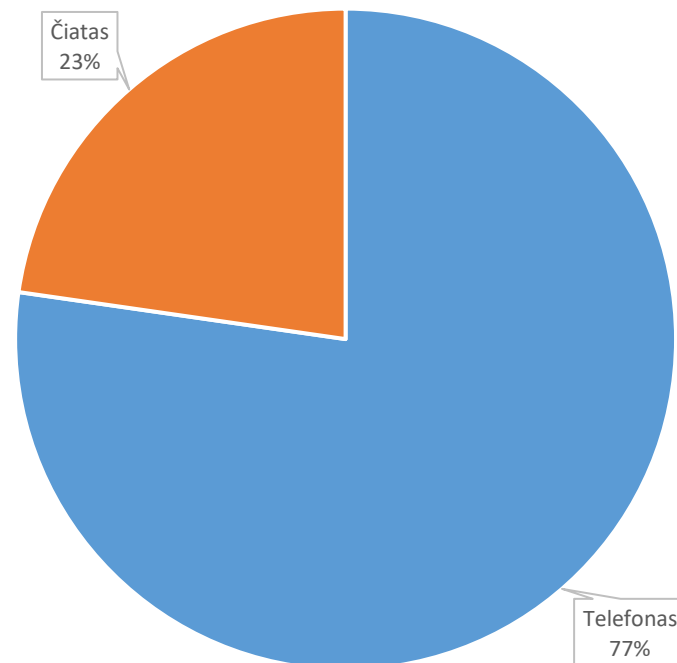


# Emocinės paramos telefonu ir čiatu santykis (pagal bendrą pokalbių trukmę)

2021 m.



2022 m.



# Išvados – telefono ir čiato santykis

- Telefono ir čiato dažniausių temų struktūra yra panaši. Telefonu labiau vyrauja santykių tema, o čiatu – savižudybės tema
- Lyginant 2022 metų I pusmetį ir 2020 m. pradžią, tarp telefono temų labiausiai augo vienišumas, nerimas, fizinė sveikata ir savižudybė; lyginant 2022 ir 2021 metų IV ketvirčius, tarp čiato temų labiausiai augo savižudybės rizika ir smurtas artimoje aplinkoje
- Lyginant 2022 ir 2021 metus, čiato dalis emocinėje paramoje išaugo nuo 15 iki 23 proc. (pagal visų skambučių ir čiato pokalbių bendrą trukmę)
- Lyginant 2022 ir 2021 metus, suteiktos emocinės paramos telefonu trukmė šiek tiek sumažėjo (-1 proc.), o čiatu – išaugo dviem trečdaliais (+64 proc.); **bendrai emocinės paramos suteikėme 9 proc. daugiau**