



Lietuvos emocinės paramos  
tarnybų asociacija

LEPTA linijų veiklos rezultatai:  
***2023 metai***

# 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)
- 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.
- **„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.

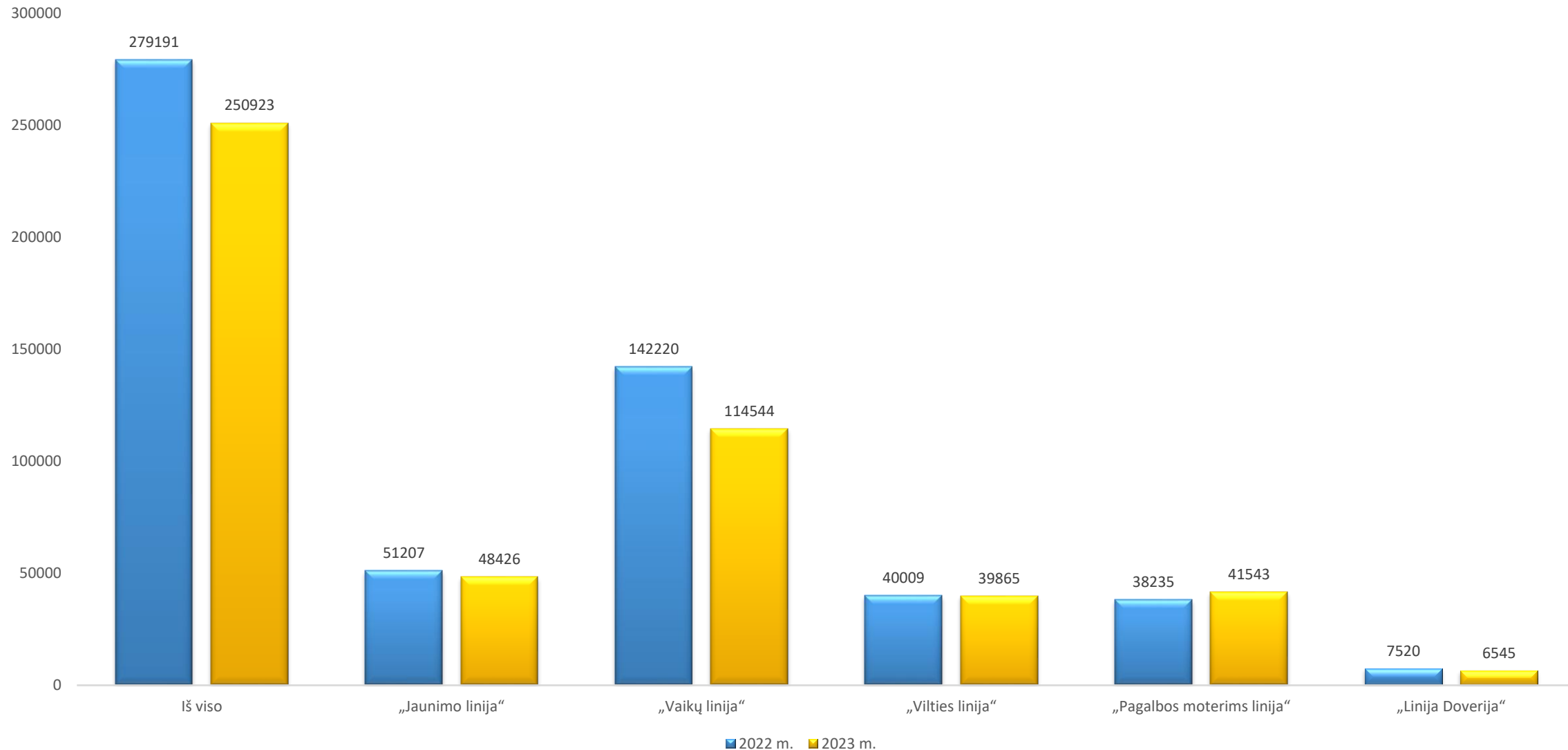
# LEPTA: bendrame projekte dalyvaujančių tarnybų pagrindiniai skaičiai 2023 metais

- 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

# Veiklos rezultatai

*Bendrame projekte dalyvaujančių tarnybų  
2023 metų duomenys*

# Įeinančių skambučių srautas



Pokytis

(2023 m. su 2022 m.)

-10%

-5%

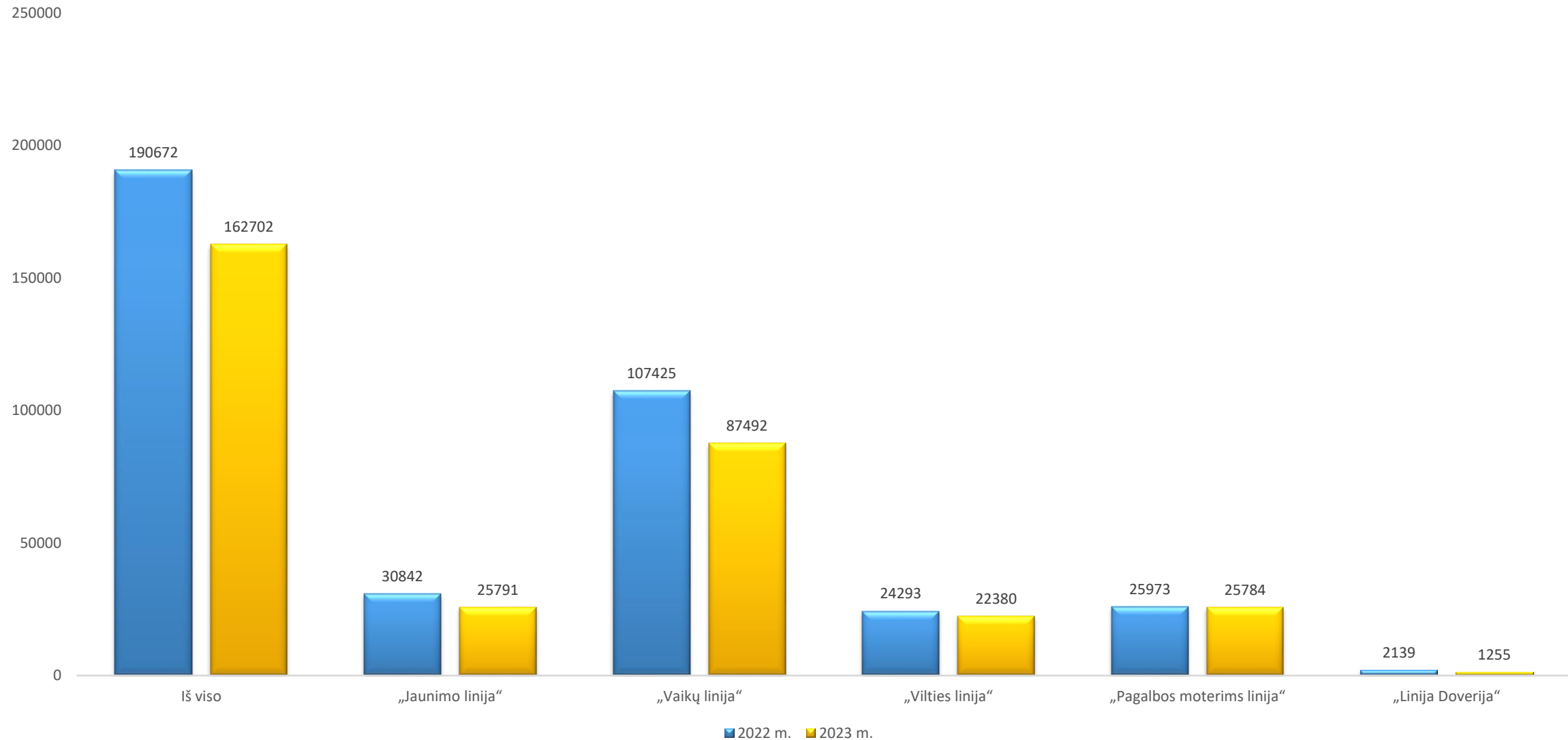
-19%

0%

+9%

-13%

# Atsakyti skambučiai



Pokytis  
(2023 m. su 2022 m.)

-15%

-16%

-19%

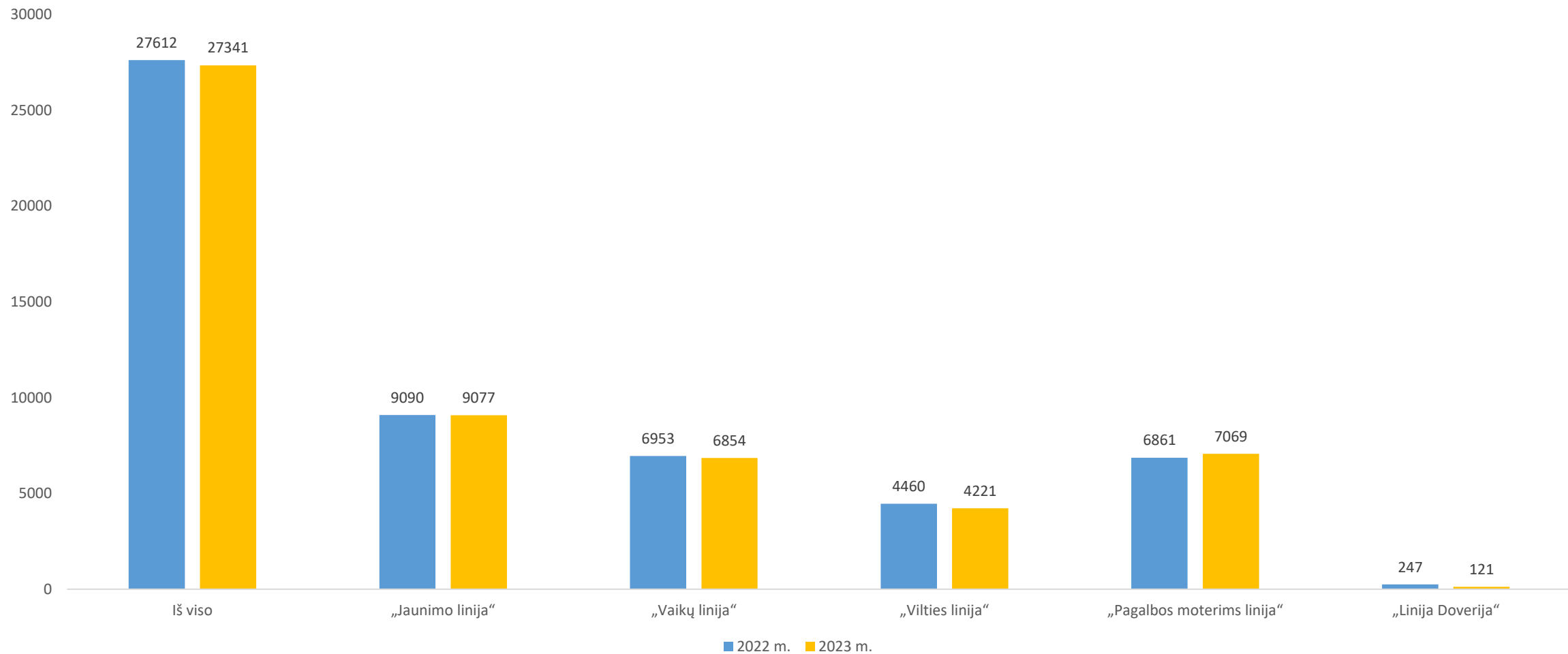
-8%

-1%

-41%



# Bendra atsakytų skambučių trukmė (val.)



Pokytis

(2023 m. su 2022 m.)

-1%

0%

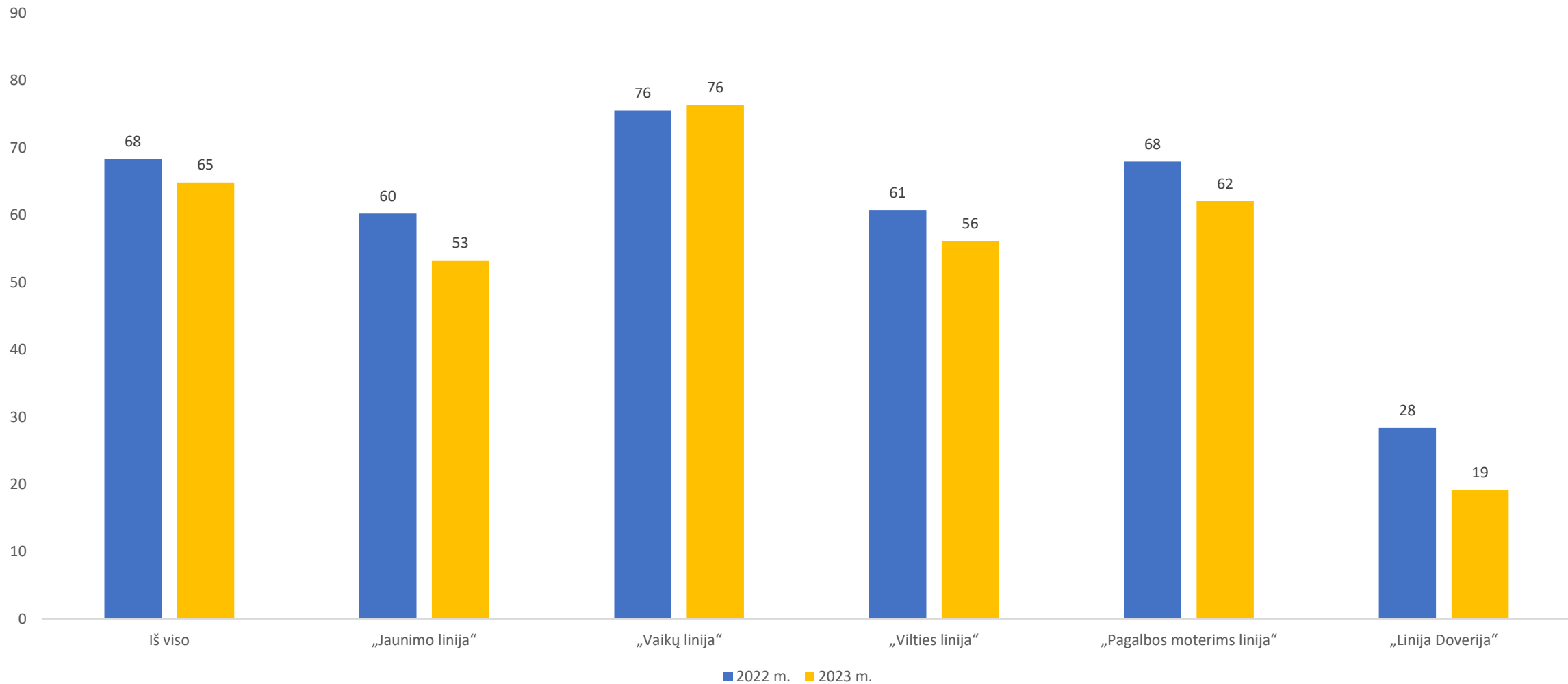
-1%

-5%

+3%

-51%

# Atsakytų skambučių dalis (procentais)



Pokytis

(2023 m. su 2022 m.)

-3%

-7%

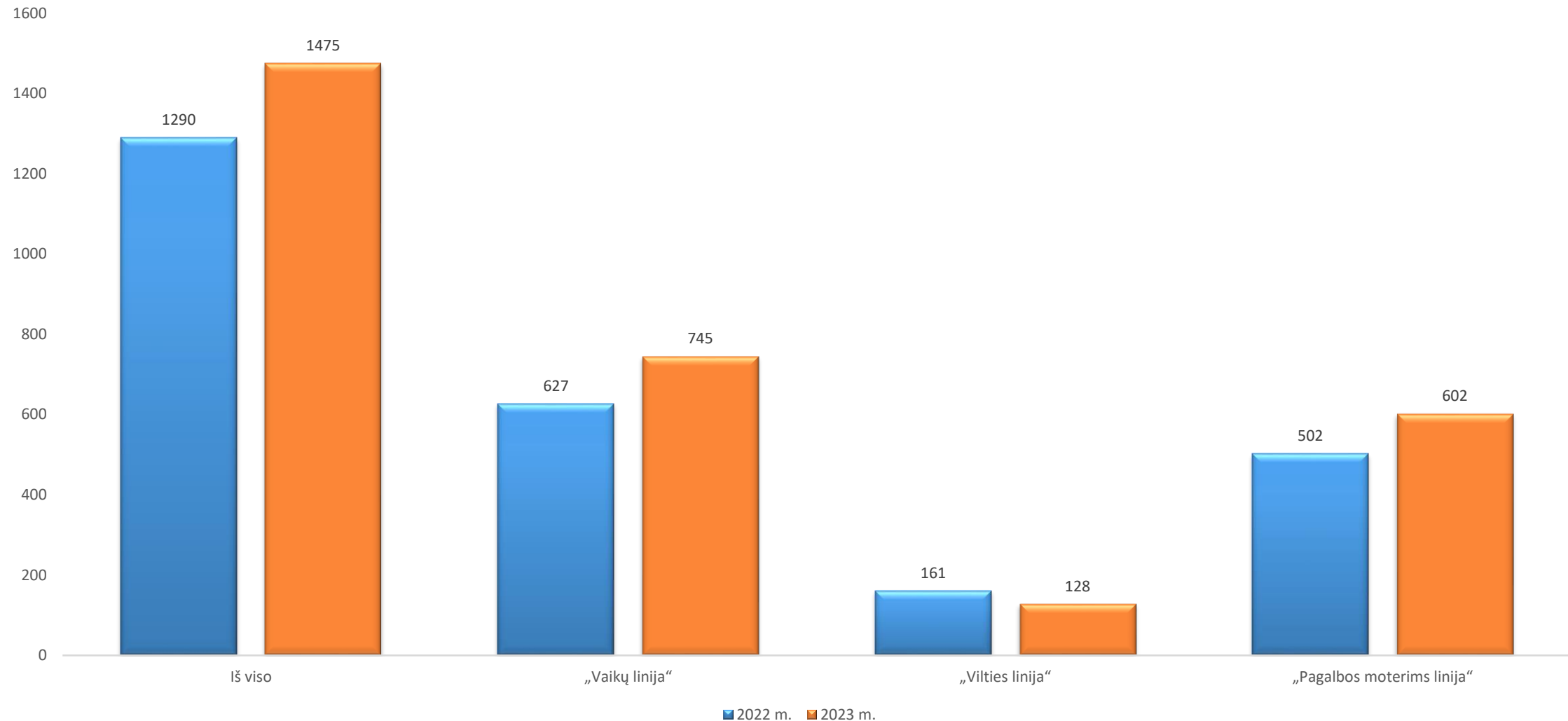
+1%

-5%

-6%

-9%

# Emocinės paramos teikimas elektroniniais laiškais



Pokytis  
(2023 m. su 2022 m.)

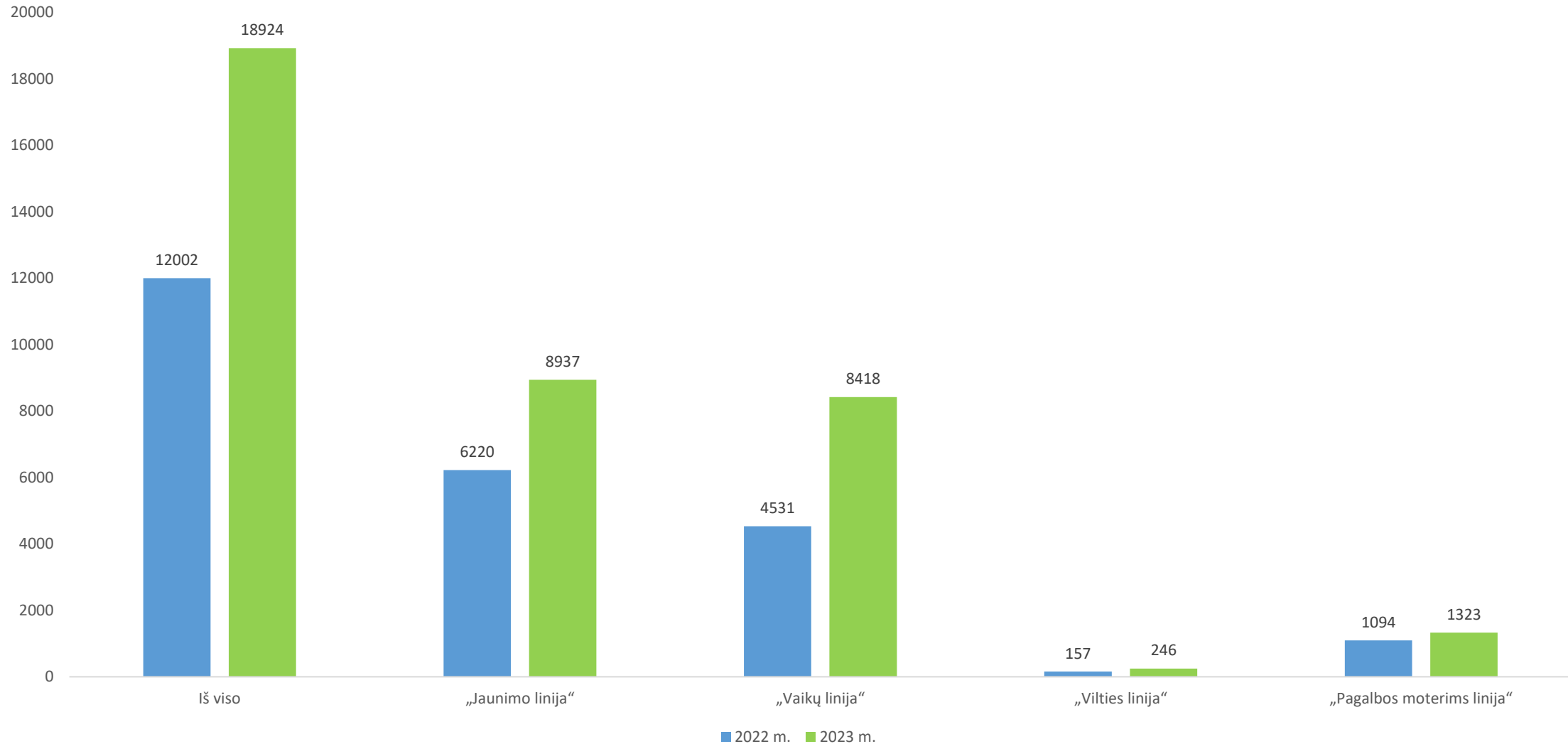
+14%

+19%

-20%

+20%

# Emocinės paramos pokalbiai internetu („čiatai“)



Pokytis

(2023 m. su 2022 m.)

+58%

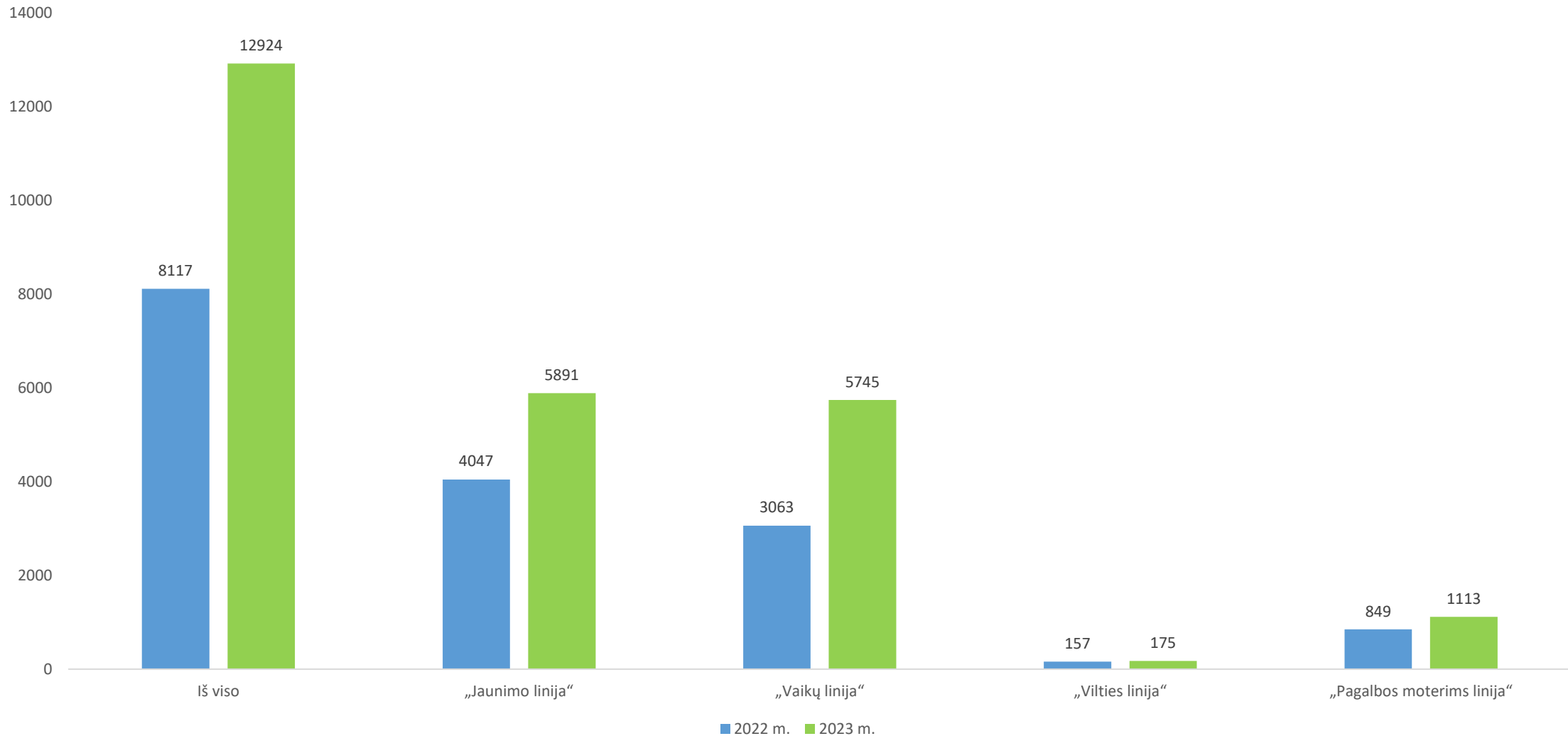
+44%

+86%

+57%

+21%

# Bendra „čiatų“ trukmė (val.)



Pokytis  
(2023 m. su 2022 m.)

+59%

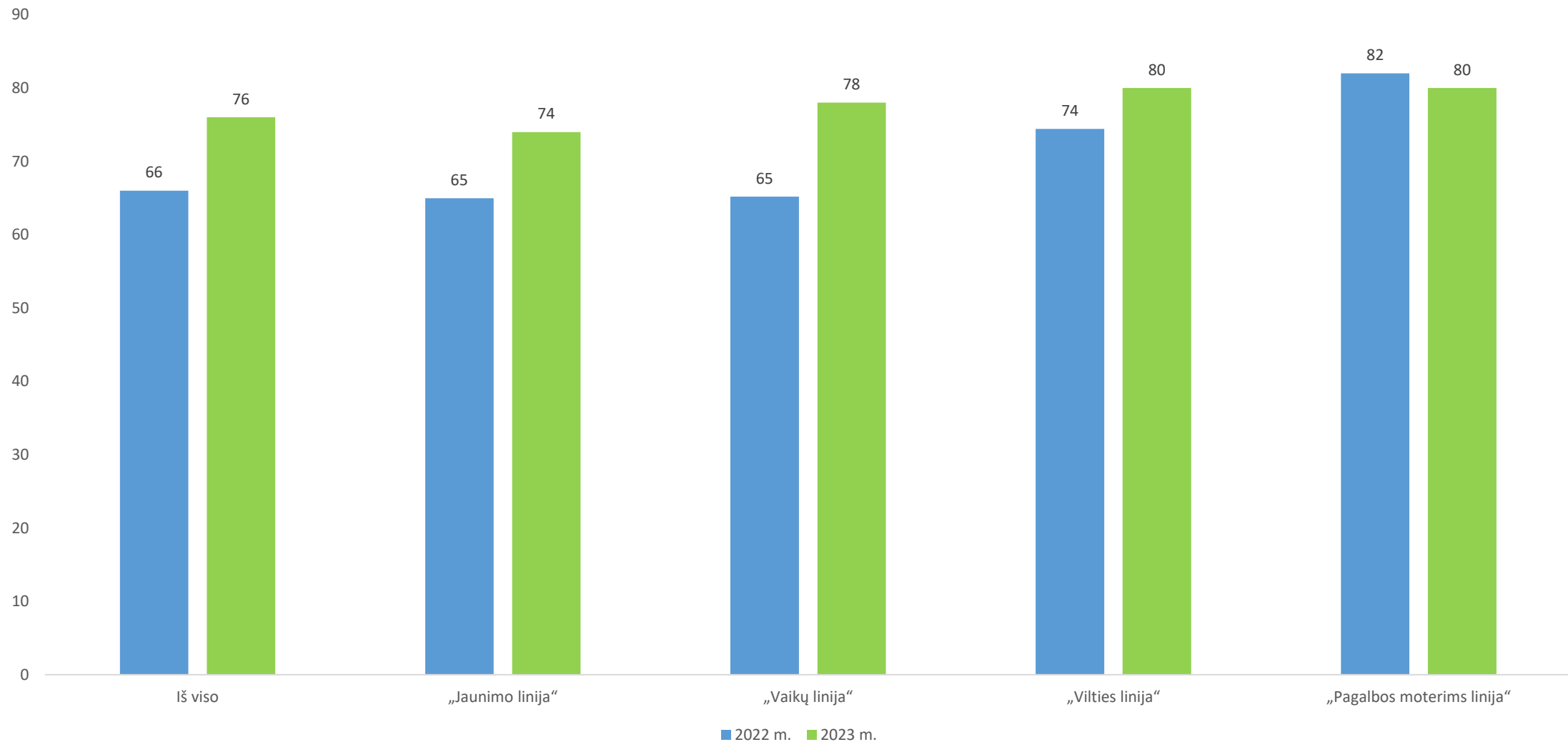
+46%

+88%

+11%

+31%

# Atsiliepiamumas „čiatais“ (procentais)



Pokytis

(2023 m. su 2022 m.)

+15%

+14%

+20%

+8%

-2%

# Išvados: telefonas

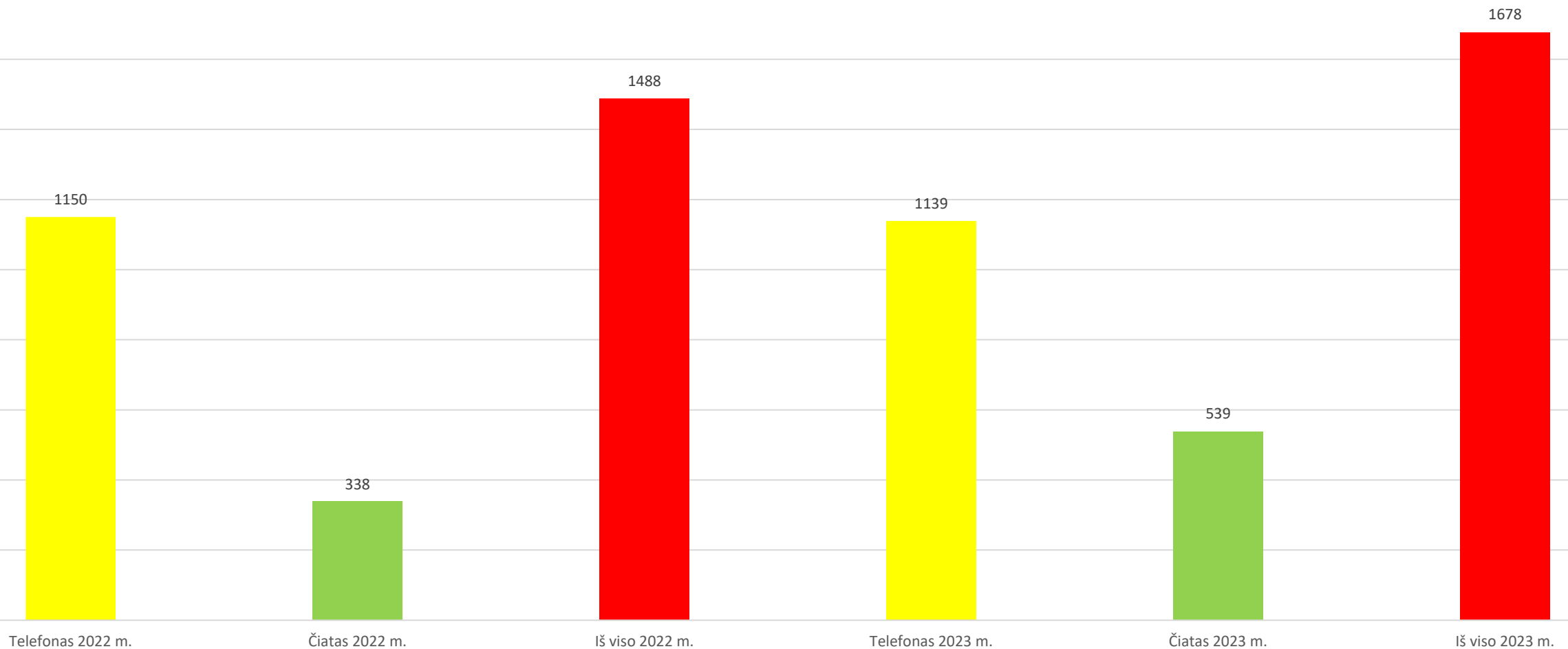
- Lyginant 2023 ir 2022 metus, įeinančių skambučių srautas išaugo „Pagalbos moterims linijoje“, „Vilties linijoje“ liko toks pats, o kitose linijose sumažėjo. Bendrai – sumažėjo 10 proc.
- Atsakytų skambučių skaičius sumažėjo visose linijose. Bendrai – sumažėjo 15 proc.
- Bendra pokalbių telefonu trukmė 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.)

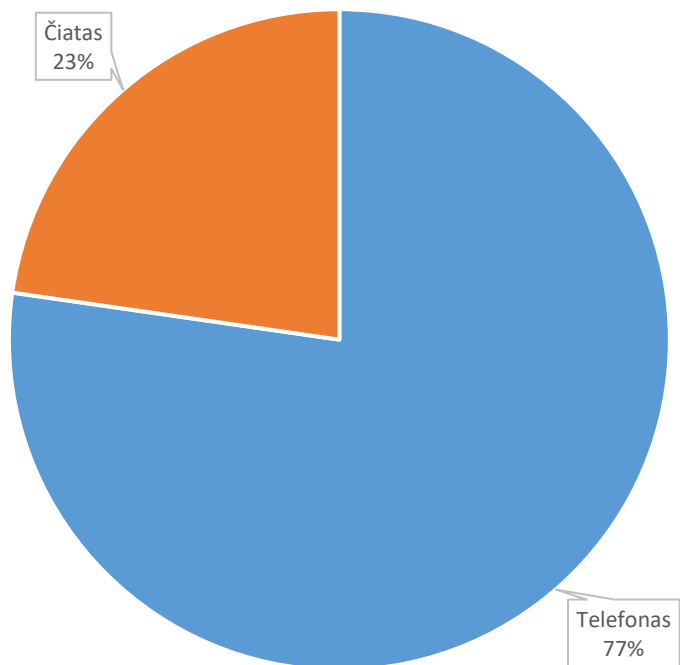


# Emocinēs paramos telefonu ir čiatu teikimo trukmē paromis 2022 ir 2023 metais

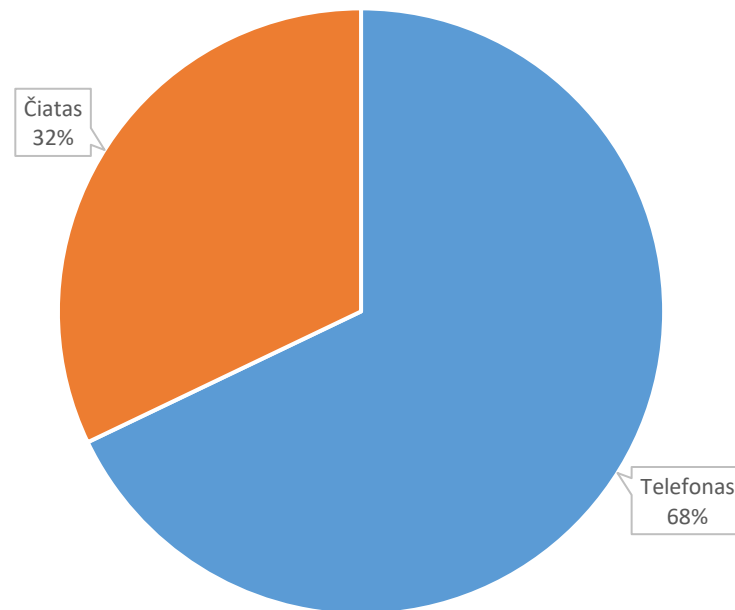


# Emocinės paramos telefonu ir čiatu santykis (pagal bendrą pokalbių trukmę)

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 emocijinėje 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 emocijinės 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 emocijinės paramos suteikėme beveik 13 proc. daugiau**