



Lietuvos emocinės paramos
tarnybų asociacija

2019 metų veiklos rezultatai

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 linija“, „Jaunimo linija“, „Vilties linija“, „Pagalbos moterims linija“, „Linija doverija“
- LEPTA tarnybos veikia Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Telšiuose, Skuode ir Visagine
- LEPTA administracija – vykdančysis direktorius ir finansininkė, LEPTA finansinę veiklą kontroliuoja revizorė

Misija

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

LEPTA nariai

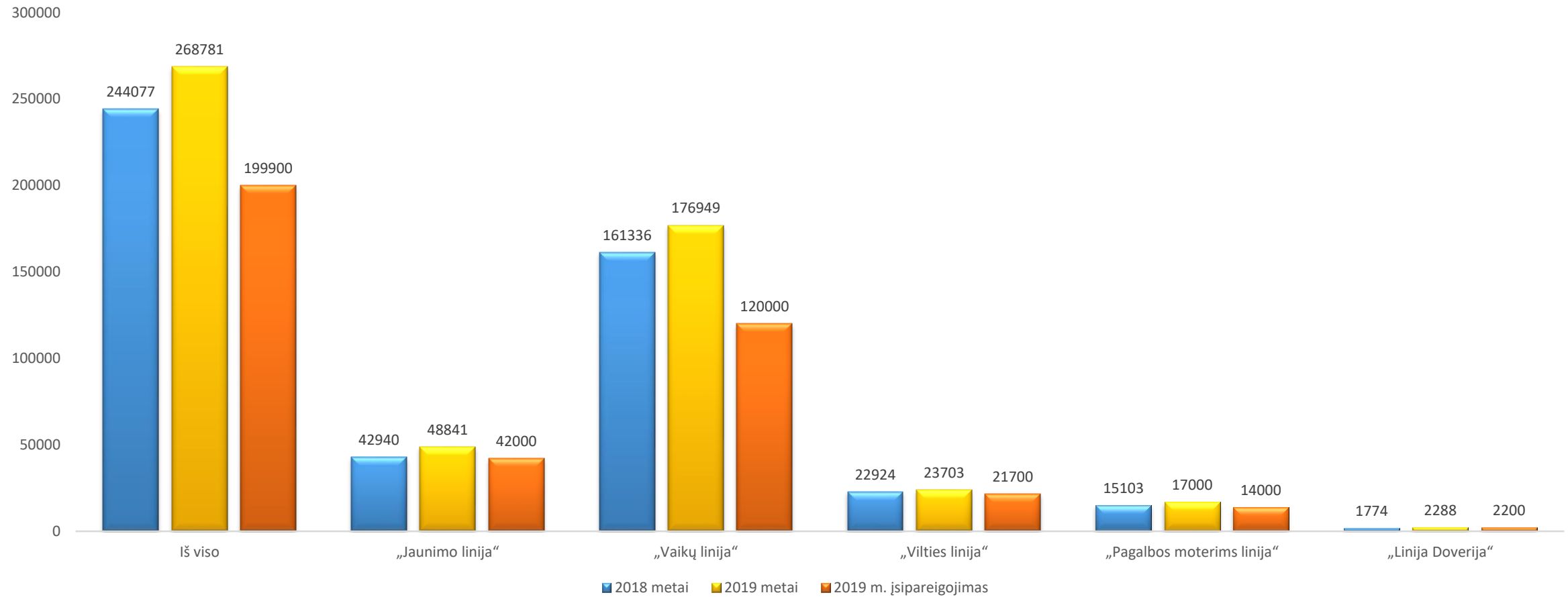
- Viešoji įstaiga „Jaunimo linija“ (**„Jaunimo linija“**)
- Viešoji įstaiga „Vaikų linija“, Kauno miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga Vaikų gerovės centras „Pastogė“ (išstojo 2020-03-16), viešoji įstaiga Kauno miesto poliklinika, Klaipėdos miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga Klaipėdos pedagoginė 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“ (**„Pagalbos moterims linija“**)
- Asociacija „Doverije“ (**„Linija doverija“**)

LEPTA: pagrindiniai skaičiai 2019 metais

- Linijose budėjo **861 konsultantai** (iš jų 831 arba 96 proc. – savanoriai) (2018 metais – 822 konsultantai)
- Linijos (visos kartu) budėjo **3637 paras (beveik 10 metų)** per metus (2018 metais – 3600 parų), pagalbą teikė **995 paras (1,43 milijono minučių arba 2,7 metus)** per metus (2018 metais – 955 paras)
- Pavyko atsiliepti į **268781** skambutį – maždaug į **56 proc.** visų skambučių (2018 metais – į 244077 skambučius, 66 proc. visų skambučių)
- Socialinės apsaugos ir darbo ministerija skyrė **411 000 eurų** (2018 metais - 507 000 eurų) apmokėti daliai tarnybų būtinųjų išlaidų, taip pat apmokėjo žmonių skambučius

Veiklos rezultatai 2019 metais

Atsakyti skambučiai (2019 m.)



Pokytis (2019 m. su 2018 m.)

+10%

+14%

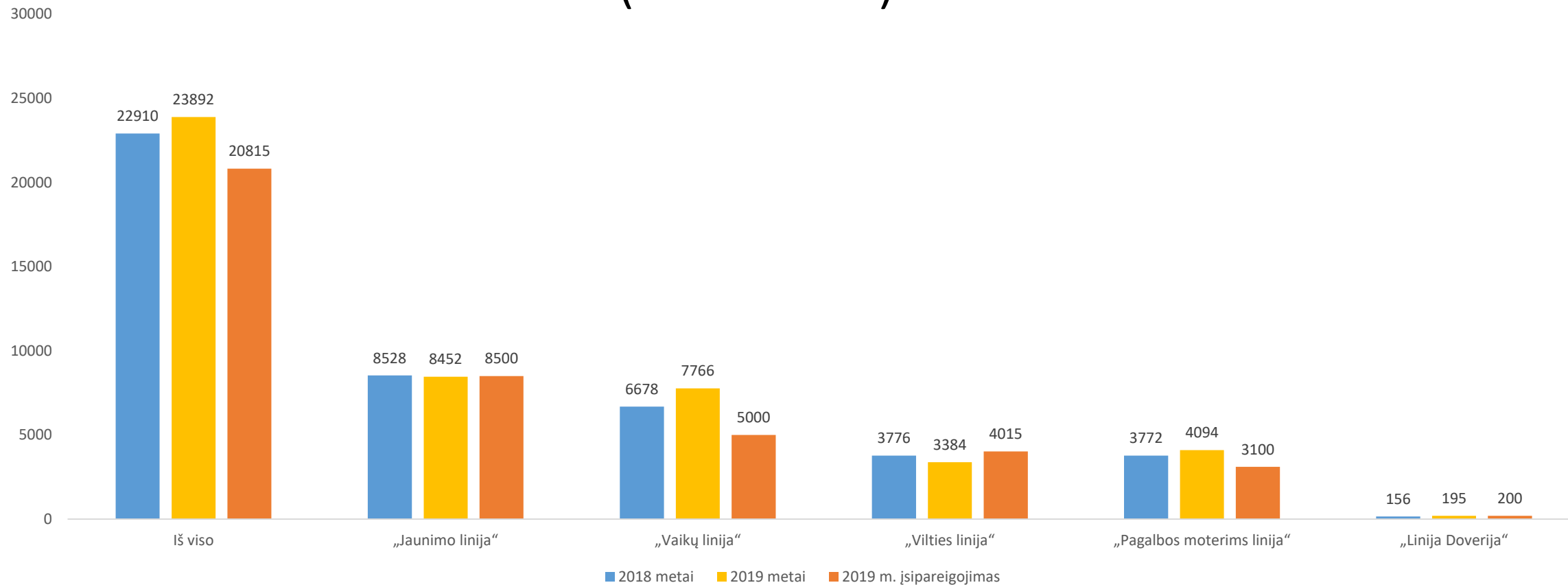
+10%

+3%

+13%

+29%

Bendra atsakytų skambučių trukmė (val.) (2019 m.)



Pokytis (2019 m. su 2018 m.)

+4%

-1%

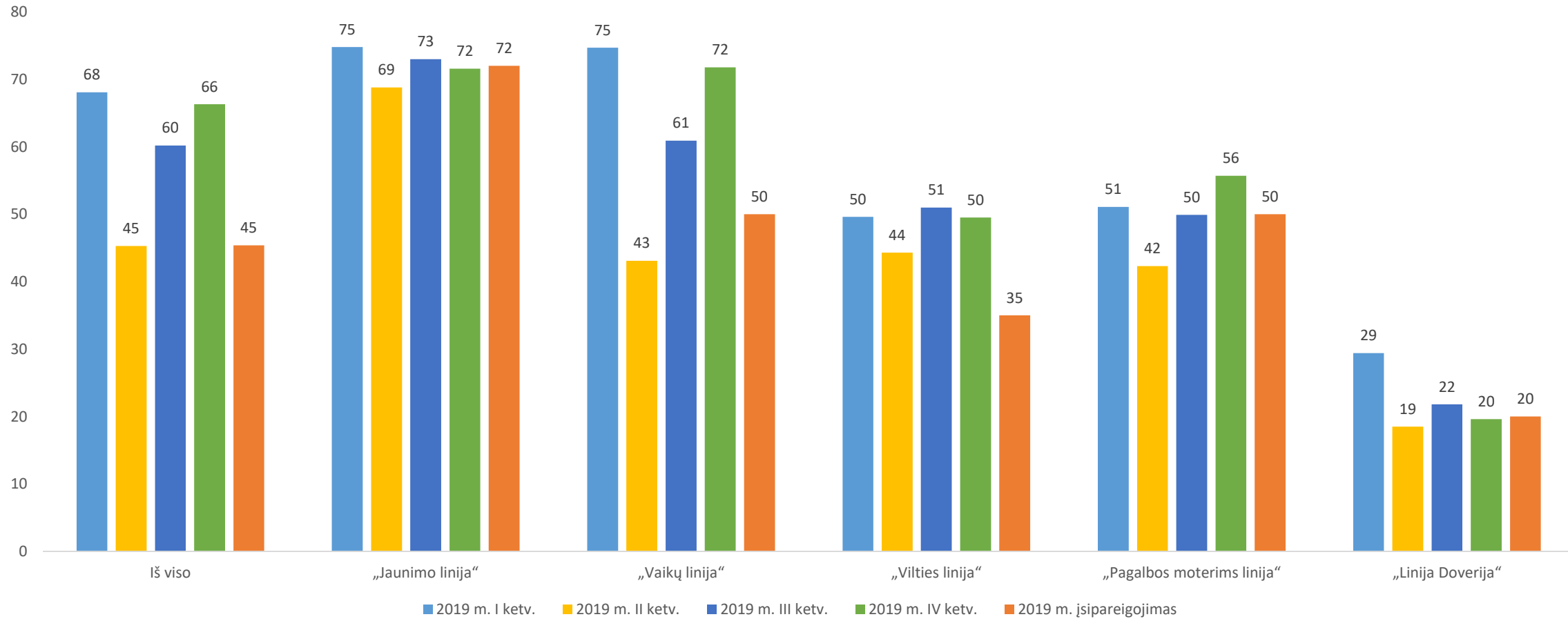
+16%

-10%

+9%

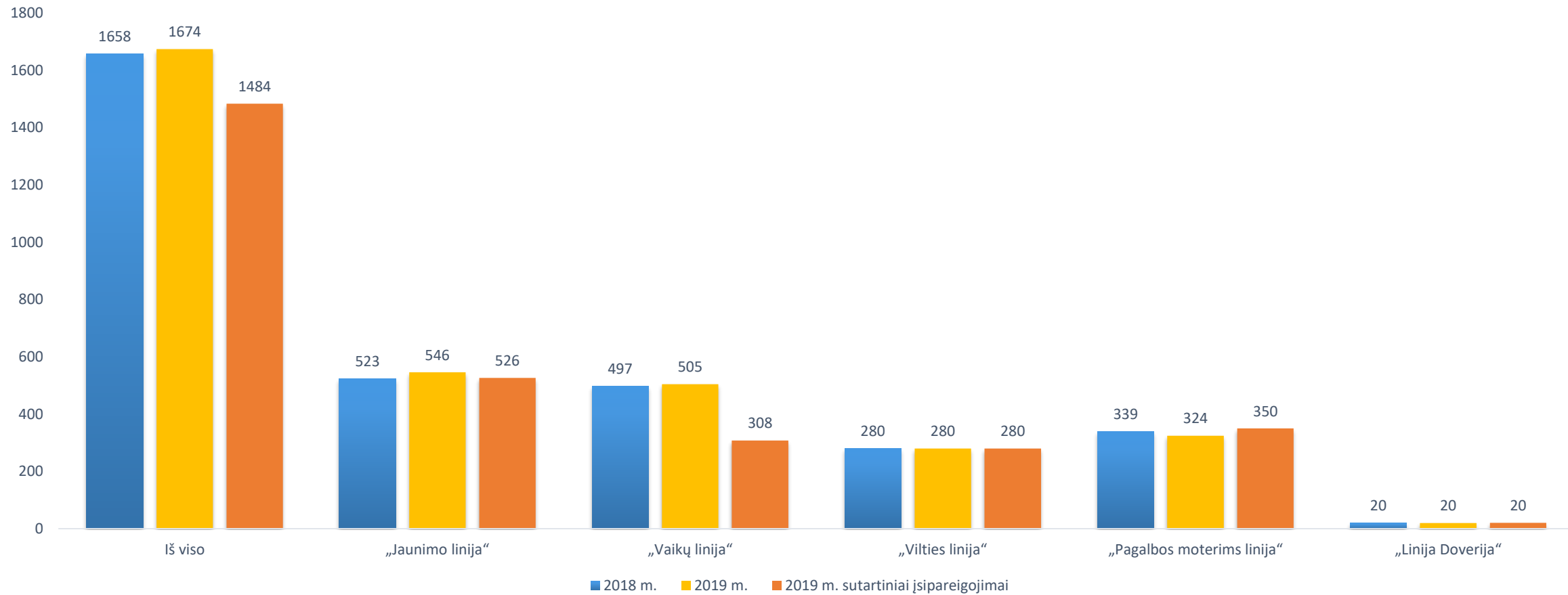
+25%

Atsakytų skambučių dalis (procentais) (2019 m.)



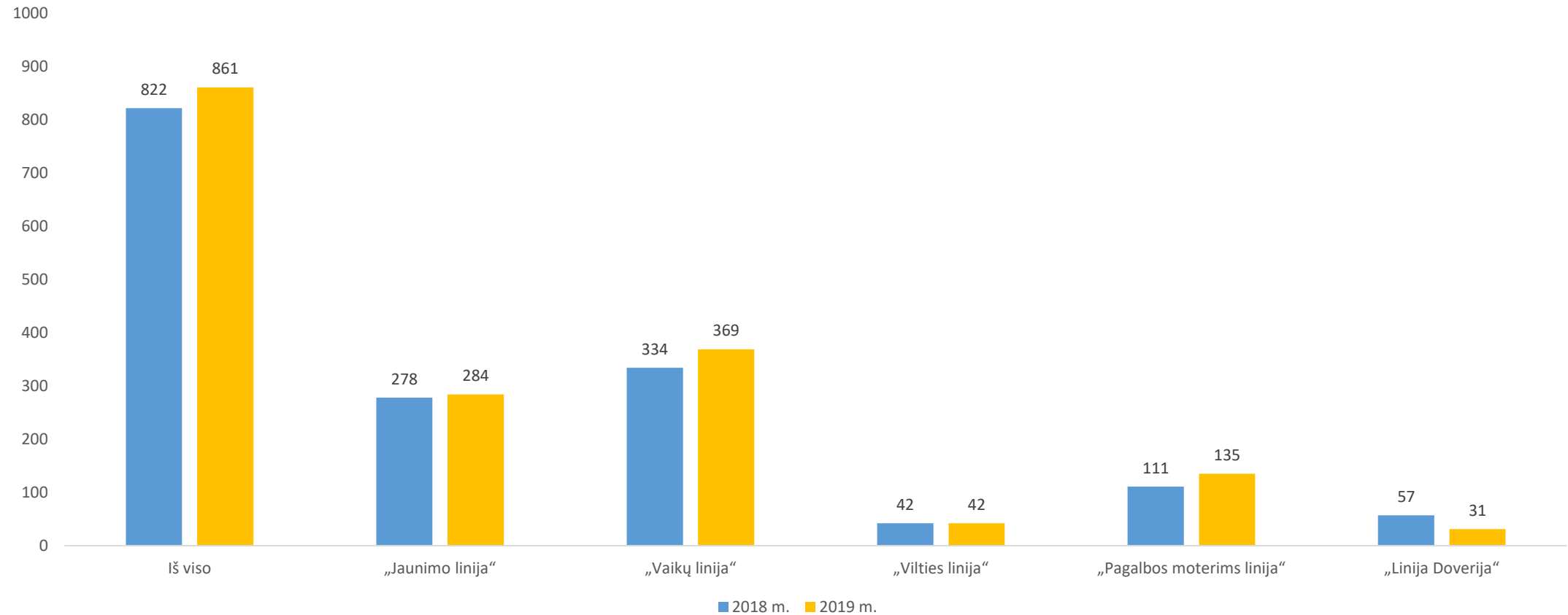
Pokytis (2019 m. IV ketv. su 2019 m. I ketv.)	-3%	-4%	-4%	0%	+9%	-33%
---	-----	-----	-----	----	-----	------

Darbo laikas per savaitę (valandomis) (2019 m.)



Pokytis (2019 m. su 2018 m.)	+1%	+4%	+2%	0%	-4%	0%
------------------------------	-----	-----	-----	----	-----	----

Konsultantų skaičius (2019 m.)



Pokytis (2019 m. su
2018 m.)

+5%

+2%

+10%

0%

+22%

-46%

Emocinės paramos teikimas internetu 2019 metais

- „Jaunimo linija“ atsakė į 1022 laiškus (2018 metais – į 1102), įvyko 2858 tiesioginiai pokalbiai internetu (angliškai *chat*) (2018 metais – 2249) (pokalbiai internetu vyksta nuo pirmadienio iki šeštadienio 18-22)
- „Vaikų linija“ atsakė į 812 laiškų (2018 metais – į 1093), įvyko 2126 tiesioginiai pokalbiai internetu (2018 metais – 1282) (pokalbiai internetu vyksta nuo pirmadienio iki penktadienio 18-21)
- „Vilties linija“ atsakė į 212 laiškų (2018 metais – į 209 laiškus)
- „Pagalbos moterims linija“ atsakė į 181 laišką ir 14 užklausų per Facebook paskyrą (2018 metais – į 202 laiškus ir 12 užklausų), įvyko 47 tiesioginiai pokalbiai internetu (nuo 2019-10-01) (pokalbiai internetu vyksta sekmadieniais, pirmadieniais ir antradieniais 17-21)

Pagrindiniai pasiekimai

Su mažesniu valstybės finansavimu (2019 metais skirta 411 tūkst. EUR, o 2018 metais buvo skirta 507 tūkst. EUR) pavyko padidinti emocinės paramos telefonu konsultantų skaičių, atsilieptų skambučių skaičių ir bendrą pokalbių trukmę (daugumoje linijų), taip pat – išlaikyti panašią budėjimo trukmę

Išvados

- 2019 metais, palyginti su 2018 metais, asociacijos mastu augo atsakytų skambučių skaičius, bendra pokalbių trukmė, darbo laikas per savaitę, konsultantų skaičius
- Atsakytų skambučių dalies bendras metinis vidurkis nukrito nuo 66 proc. 2018 metais iki 56 proc. 2019 metais. Tam didžiausią įtaką, tikėtina, turėjo laikinai (gegužės mėnesį) sugedusi skambučių blokavimo funkcija
- „Jaunimo linijoje“ ir „Vaikų linijoje“ tiesioginiai pokalbiai internetu viršijo elektroninių laiškų skaičių ir pastebima tolesnė jų augimo tendencija, tačiau kol kas jų skaičius, palyginti su atsakytais skambučiais, dar nėra didelis (beveik 6% „Jaunimo linijoje“, 1,2% „Vaikų linijoje“ ir 0,3% „Pagalbos moterims linijoje“)

Iššūkliai ir veiklos tobulinimo gairės

- Išlaikyti emocinės paramos teikimą ekstremalios situacijos (dėl COVID-19 viruso) sąlygomis
- Nuolat sekti padėtį, dalintis patirtimi tarp asociacijos narių
- Plėsti tiesioginių internetinių pokalbių apimtį, siekti tam valstybės finansavimo (tiesioginiai pokalbiai internetu kol kas išvis nefinansuojami valstybės)
- Kadangi 2020 metais laimėtas valstybės finansavimo konkursas galioja tik 2020 metams – pasirengti valstybės finansavimui nuo 2021 metų