

## **PROGRAMOS „SOCIALINĖ SUTELKTIS (SOLIDARUMAS)“ PRIEMONĖ „FINANSUOTI EMOCINĖS (PSICHOLOGINĖS) PAGALBOS TARNYBAS, TEIKIANČIAS EMOCINĖS (PSICHOLOGINĖS) PAGALBOS TELEFONU IR SUSIRAŠINĖJANT INTERNETU PASLAUGAS“ VYKDYMO 2024 METŲ ATASKAITA**

Per 2024 metus Lietuvos emocinės paramos tarnybų asociacija (LEPTA) (toliau – Projekto vykdytojas) panaudojo visas jai pagal Priemonę projektui „Emocinės pagalbos teikimas telefonu ir susirašinėjant internetu 2024 metais“ (toliau – Projektas) įgyvendinti pervestas valstybės biudžeto lėšas – 632 863,32 Eur.

Per 2024 metus, remiantis Projekto vykdytojo Departamentui veiklų įvykdymo ataskaitoje pateiktais ataskaitiniais duomenimis, Projekto vykdytojas:

1. emocinę (psichologinę) pagalbą teikė penkiomis linijomis: „Vaikų linija“, „Jaunimo linija“, „Vilties linija“, „Pagalbos moterims linija“, „Linija doverija“;

2. emocinę (psichologinę) pagalbą susirašinėjant teikė šiuose internetiniuose puslapiuose: [www.vaikulinija.lt](http://www.vaikulinija.lt), [www.jaunimolinija.lt](http://www.jaunimolinija.lt), [www.viltieslinija.lt](http://www.viltieslinija.lt), [www.pagalbosmoterimslinija.lt](http://www.pagalbosmoterimslinija.lt);

3. sulaukė iš viso 262 216 įeinančių skambučių, iš jų atsakė į 155 678 skambučius, kas sudaro 59,37 proc. nuo visų įeinančių skambučių. Vidutinė pokalbio trukmė buvo 10 min. 21 s.;

4. sulaukė iš viso 27 920 internetu įeinančių pokalbių, iš jų atsakė į 22 160 skambučius, kas sudaro 79,37 proc. nuo visų įeinančių pokalbių (angliškai chat). Vidutinė pokalbio trukmė buvo 39 min. 49 s.;

5. pasiekė ir (ar) išlaikė iki 2024 m. gruodžio 31 d. privalomus pasiekti visus esminius kiekybinius, kiekybinius ir kokybinius Projekto įgyvendinimo rodiklius, nurodytus Emocinės (psichologinės) pagalbos teikimo telefonu ir susirašinėjant internetu (angl. chat) projektų finansavimo 2024 metais konkurso nuostatų, patvirtintų Jaunimo reikalų agentūros prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2023 m. rugpjūčio 8 d. įsakymu Nr. 2V-231 (1.4E) „Dėl Emocinės (psichologinės) pagalbos teikimo telefonu ir susirašinėjant internetu (angl. chat) projektų finansavimo 2024 metais konkurso nuostatų patvirtinimo“ (toliau – Nuostatai), 21.1–21.3 papunkčiuose, išskyrus kiekybinį Projekto įgyvendinimo rodiklį, nurodytą Nuostatų 21.2.2 papunktyje (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 1–3 lentelėse);

6. Projekto vykdytojas nepasiekė vieno iš nustatyto Projekto įgyvendinimo kiekybinio rodiklio, pagal kurį jauniems žmonėms, pagyvenusiems asmenims ir krizę išgyvenantiems žmonėms emocinės (psichologinės) pagalbos telefonu vidutinis teikimo laikas per savaitę turi būti ne mažesnis kaip 735 valandos (išskyrus tuos atvejus, kai dėl objektyvių priežasčių to padaryti neįmanoma). Per ataskaitinį laikotarpį „Jaunimo linija“ ir „Vilties linija“ pagalba telefonu teikta 721 valandų per savaitę. Projekto vykdytojas nurodė objektyvias priežastis, dėl kurių buvo nepasiektas Nuostatų 21.2.2 papunktyje nurodytas kiekybinis Projekto įgyvendinimo rodiklis. Atsižvelgiant į tai, kad jaunimo tikslinėje grupėje sparčiai auga emocinės paramos teikimo įeinančių pokalbių (angliškai chat) paklausa, todėl dalis „Jaunimo linijos“ resursų iš emocinės paramos

telefonu perkeliama emocinei paramai teikimo įeinantiems pokalbiams (angliškai chat) (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 2 lentelėje);

7. vykdė Projekto veiklų viešinimą ir informacijos sklaidą;

8. nurodė kad:

8.1. vis sunkiau sekasi pritraukti naujų savanorių, tam tenka skirti daugiau įvairių išteklių. Taip pat pastebi, kad sunku išlaikyti esamų savanorių motyvaciją, prikviesti juos į budėjimus, renginius ar veiklas. Tarnybos mobilizuoja pajėgumus, kad būtų užtikrintas paslaugų teikimas įsipareigotomis apimtimis. Pastebi, kad ypač sunku prisikviesti savanorių iš Klaipėdos;

8.2. 2024 metais, lyginant su 2023 metais, emocinės paramos telefonu ir susirašinėjant internetu (angl. chat) Projekto vykdytojas suteikė 3 proc. daugiau (iš viso emocinę paramą Projekto vykdytojas teikė 1732 paras);

8.3. bendras projekto finansavimas, sumažėjęs lyginant su 2022 metais ir 2024 metais nebuvo padidintas. Augant emocinės paramos paklausai ir trūkstant žmoniškųjų resursų atsiliepinimas į skambučius telefonu 2024 metais sumažėjo iki 59 proc., dėl šios priežasties Projekto vykdytojas mano, kad būtų tikslinga svarstyti papildomo finansavimo skyrimo emocinės paramos teikimui klausimą.

---