

PROGRAMOS „SOCIALINĖ SUTELKTIS (SOLIDARUMAS)“ PRIEMONĖ „FINANSUOTI EMOCINĖS (PSICHOLOGINĖS) PAGALBOS TARNYBAS, TEIKIANČIAS EMOCINĖS (PSICHOLOGINĖS) PAGALBOS TELEFONU IR SUSIRAŠINĖJANT INTERNETU PASLAUGAS“ VYKDYMO 2025 METŲ ATASKAITA

Per 2025 metus Lietuvos emocinės paramos tarnybų asociacija (LEPTA) (toliau – Projekto vykdytojas) panaudojo visas jai pagal Priemonę projektui „Emocinės pagalbos teikimas telefonu ir susirašinėjant internetu 2025 metais“ (toliau – Projektas) įgyvendinti pervestas valstybės biudžeto lėšas – 633 000,00 Eur Eur.

Per 2025 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.vaikuliniija.lt, www.jaunimoliniija.lt, www.viltieslinija.lt, www.pagalbosmoterimslinija.lt;

3. sulaukė iš viso 213 254 įeinančių skambučių, iš jų atsakė į 134 496 t.y. 63 proc. nuo visų įeinančių skambučių. Vidutinė pokalbio trukmė buvo 11 min. 20 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. sulaukė iš viso 31 386 internetu įeinančių pokalbių trumpaisiais pranešimais (angl. *chat*) ir susirašinėjimais laiškais, iš jų atsakė į 24 220, t.y. 78 proc. nuo visų įeinančių pokalbių (angl. *chat*) ir į 660 įeinančių parašytų laiškų t.y. 100 proc. nuo visų įeinančių parašytų laiškų. Vidutinė pokalbio internetu trumpaisiais pranešimais (angl. *chat*) trukmė buvo 40 min. 32 s.; vidutinė bendravimo laiškais trukmė – 3 val.;

6. pasiekė ir (ar) išlaikė iki 2025 m. gruodžio 31 d. privalomus pasiekti visus esminius kiekybinius, kiekybinius ir kokybinius Projekto įgyvendinimo rodiklius, nurodytus Emocinės (psichologinės) pagalbos teikimo telefonu, susirašinėjant internetu trumpaisiais pranešimais (angl. *chat*) ir susirašinėjant laiškais projektų finansavimo 2025 metais konkurso nuostatų, patvirtintų Jaunimo reikalų agentūros direktoriaus 2024 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. 2V-318(1.4E) „Dėl Emocinės (psichologinės) pagalbos teikimo telefonu, susirašinėjant internetu trumpaisiais pranešimais (angl. *chat*) ir susirašinėjant laiškais projektų finansavimo 2025 metais konkurso nuostatų patvirtinimo“ (toliau – Nuostatai), 21 punkte ir jo papunkčiuose. Detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 1–3 lentelėse);

7. pasiekė ir net viršijo visus Nuostatų 21.1 ir 21.2 papunkčių ir jų papunkčiuose nurodytus esminius kiekybinius ir kiekybinius rodiklius:

7.1. **Vaikų linijos** emocinės (psichologinės) pagalbos telefonu vidutinis teikimo laikas per savaitę 339,5 val., pagalba susirašinėjant internetu trumpaisiais pranešimais (angl. *chat*) ir susirašinėjant laiškais 10 222 val., (t.y. 12 val. per parą, vidutiniškai 4 savanoriai). **Jaunimo**

linijos emocinės (psichologinės) pagalbos telefonu vidutinis teikimo laikas per savaitę 400 val., pagalba susirašinėjant internetu trumpaisiais pranešimais (angl. chat) ir susirašinėjant laiškais 1268 val., pagalba susirašinėjant internetu trumpaisiais pranešimais (angl. chat) ir susirašinėjant laiškais 1268 val. per mėnesį, (t.y. 24 val. per parą, vidutiniškai 2,4 savanoriai), **Vilties linijos** 273 val. per savaitę pagalba susirašinėjant internetu trumpaisiais pranešimais (angl. chat) ir susirašinėjant laiškais 94 val. per mėnesį, (t.y. 24 val. per parą, vidutiniškai 1,9 konsultantai/savanoriai). **Moterų linijos** emocinės (psichologinės) pagalbos telefonu vidutinis teikimo laikas per savaitę 478 val., pagalba susirašinėjant internetu trumpaisiais pranešimais (angl. chat) ir susirašinėjant laiškais 479 val. per mėnesį, (t.y. 24 val. per parą, vidutiniškai 3 konsultantai/savanoriai). **Linijos doverija** linijos emocinės (psichologinės) pagalbos telefonu vidutinis teikimo laikas per savaitę 21 val., (t.y. 3 val. per parą, vidutiniškai 1 savanoris) (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 2 lentelėje);

7.2. apmokė 171 naują savanorį emocinei (psichologinei) pagalbai telefonu ir susirašinėjant internetu, trumpaisiais pranešimais (angl. chat) ir laiškais teikti;

7.3. įvykdė daugiau kaip 5 kryptingas veiklas, skirtas emocinės (psichologinės) pagalbos telefonu ir susirašinėjant internetu, trumpaisiais pranešimais (angl. chat) ir laiškais teikimui viešinti: vedė užsiėmimus vaikams mokyklose, renginiuose apie patyčias, emocinę sveikatą, savanorystę - tokiu būdu mokinius supažindindami su „Vaikų linijos“ teikiama pagalba ir jos būdais. Dalinosi įvairaus pobūdžio informacija ir skelbimais „Vaikų linijos“ ir „Vilties Linijos“ socialiniuose tinkluose tokiose, kaip Facebook, Instagram, TikTok“ ir „YouTube“, taip pat vykdė nuomonės formuotojų kampanijas „Jaunimo linijos“ ir emocinės pagalbos žinomumo didinimui socialiniuose tinkluose. 2025 m. lapkričio 20 d. dalyvavo LRT radijo laidoje „Ryto garsai“, kurioje dalijosi patirtimi apie savanorystę „Vilties linijoje“, jos reikšmę ir kvietė prisijungti naujus savanorius (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 1 lentelės 6 eilutėje);

8. vykdė visus Nuostatų 21.3 papunkčio papunkčiuose nurodytus kokybinius rodiklius (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 3 lentelėje).

9. nuolat vykdė Projekto veiklų viešinimą ir informacijos sklaidą (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 1 lentelės 6 eilutėje, 3 lentelės 1 eilutėje ir 19 lentelėje).

10. Projekto vykdytojas nurodė, kad detali informacija apie projekto metu įgyvendintas veiklas pagal projekto tikslus, projekto įgyvendinimo metu pasiektus rodiklius, pridėtinę projekto vertę pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 20-22 lentelėse):

10.1. vykdė veiklas, padedančias užtikrinto paslaugų kokybę – stebėjo ir vertino savanorių konsultacijas. „Vaikų linija“ viešino informaciją apie galimybę savanoriauti, organizavo veiklas, skirtas motyvuoti esamus savanorius bei kelti jų kvalifikaciją. „Vilties linijos“ tarnybos konsultantų darbo ir savanorių budėjimų grafikai rengiami ir prižiūrimi tarnybos koordinatorių, kurie užtikrina sklandžią konsultantų ir savanorių veiklą. Tarnyboje kiekvieną mėnesį (arba kartą per ketvirtį) vyksta supervizijos ir atvejų analizės grupės, kurių metu užtikrinamas savanorių ir konsultantų koordinavimas, kvalifikacijos kėlimas, motyvavimas bei stebėsena. Linijos, siekdamos užtikrinti pakankamą teikiamų paslaugų

kokybę, rūpinosi esamų savanorių kvalifikacijos kėlimu – organizavo nuotolines paskaitas, susitikimus, skirtus specifiniams konsultavimo atvejams aptarti, užsiėmimus emocinei gerovei užtikrinti;

10.2. projekto vykdytojas nurodė, kad kaip ir kasmet vis sunkiau sekasi pritraukti naujų savanorių, tenka skirti daug daugiau įvairių išteklių, taip pat labai sunku išlaikyti esamų savanorių motyvaciją, sunku rasti savanorių, kurie budėtų emocinės (psichologinės) pagalbos linijose, dalyvautų renginiuose ar veiklose. Emocinės (psichologinės) pagalbos linijos mobilizuoja pajėgumus, siekdamos, kad būtų užtikrintas paslaugų teikimas įsipareigotomis apimtimis;

10.3. su projektu susijusią informaciją taip pat skelbė tinklapyje <https://klausau.lt/> (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 22 lentelėje).
