

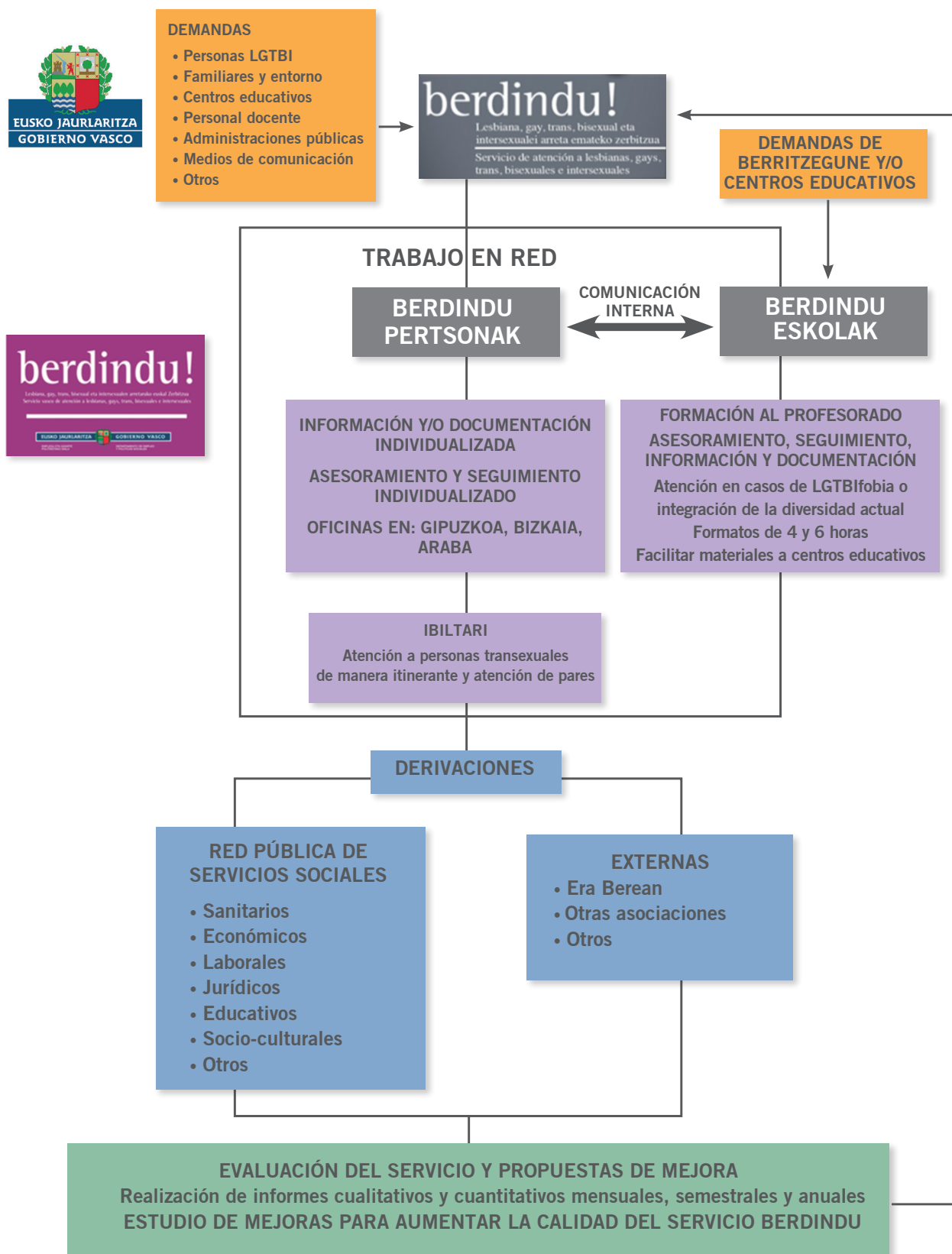


5

Objeto y
ámbitos de actuación

ÁMBITO SOCIAL

5.1. FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN DE BERDINDU



5.2. INTRODUCCIÓN

Con fecha 4 de febrero de 2000 el Pleno del Parlamento Vasco aprobó una Proposición No de Ley en la que instaba al Gobierno Vasco a que impulsara la puesta en marcha de un servicio de información, atención y asesoramiento a lesbianas, gays, transexuales, bisexuales, intersexuales (LGTBI) y entorno, en colaboración con las Diputaciones y los principales Ayuntamientos vascos. Dicha Proposición ponía de manifiesto una firme voluntad política por articular políticas públicas en la lucha frente a la discriminación por motivo de orientación e identidad sexual y en favor de los derechos de dicho colectivo.

Fue éste el origen de lo que dos años más tarde, impulsado por el Parlamento y puesto en marcha por Acuerdo de Gobierno, el 4 de noviembre de 2002, llegó a ser una realidad: el Servicio Berdindu, Servicio Vasco de Atención a Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales, Intersexuales y entorno, adscrito al Departamento de Empleo y Políticas Sociales a través de su dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario.

Se trata, sin duda, de un importante logro que ha ido desarrollándose hasta alcanzar su configuración actual. Y es que el Servicio Berdindu engloba en el presente dos perspectivas acordes a las inquietudes fundamentales del Gobierno en el ámbito que nos ocupa:

BERDINDU PERTSONAK/IBILTARI

Información, atención y asesoramiento a lesbianas, gays, transexuales, bisexuales, intersexuales (LGTBI) y entorno, familias con menores con diversidad sexo/género, así como a travestis, transgéneros, queers, etc.

Berdindu Ibiltari, atención itinerante en todo el territorio de la CAPV y “Atención de pares”, que consiste en que todas las personas usuarias del servicio son atendidas por una persona transexual con su misma identidad sexual.

BERDINDU ESKOLAK

Asesorar, a los Centros Escolares en materia de Diversidad sexual, familiar y de género.

Informar de las oficinas del servicio Berdindu e Ibiltari.

Trabajo en red.

Implicar al Berritzegune Nagusia y al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco en las actuaciones a realizar mes a mes.

Información, atención y asesoramiento a familias con menores con diversidad sexo/género, siempre que así sea requerido por parte del centro educativo.

5.3. SERVICIO BERDINDU

5.3.1. QUÉ ES

Berdindu es un servicio público de información y atención para los temas relacionados con la diversidad sexual, familiar y de género promovido por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

5.3.2. FUNCIONES

Las funciones del servicio son:

- Atención y asesoramiento a lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales, así como a su entorno, en relación con cualquier tema derivado de la orientación sexual o identidad sexual y/o de género.
- Información y atención a la comunidad educativa, a los diferentes agentes sociales y profesionales, a los medios de comunicación y a la sociedad en general con el objetivo de eliminar la LGTBIfobia.
- Diseño y propuesta de políticas de igualdad y no discriminación en relación con el colectivo LGTBI.

Berdindu además **realiza**, en colaboración con el colectivo LGTBI:

- Campañas de sensibilización social.
- Coordinación con entidades asociativas y de cooperación.

5.3.3. COMPROMISOS

El servicio público BERDINDU se encarga del acompañamiento emocional y social de las personas LGTBI, así como de las familias con menores con diversidad sexo/género, buscando que logren la entereza emocional necesaria para conseguir su inserción social en igualdad de derechos que el resto; que su entorno social y familiar les proteja de posibles situaciones de rechazo social o discriminación.

El servicio trabaja única y exclusivamente en la prestación de servicios de acompañamiento emocional y social, sin interferir en las cuestiones médicas en el marco de las prestaciones de la sanidad pública atendidas por Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, y que en parte, quedan descritas en el Capítulo III “Atención Sanitaria”, de la Ley 14/2012, de 28 junio, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales.

En particular, quedan expresamente excluidos del Servicio Público BERDINDU todos los temas referidos a los diagnósticos y tratamientos hormonales, intervenciones plástico-quirúrgicas, y cualquier otro de carácter médico que afecte al trabajo realizado por el personal profesional de la atención médica y la enfermería, de la atención psicológica psicoterapéutica y sexológica. Estos son atendidos por la Unidad de Referencia para evaluación y tratamiento multidisciplinar de apoyo a las personas trans, creada el año 2009 en el Hospital de Cruces, dentro de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.

Se excluye el trabajo directo con menores, Berdindu se centra en el acompañamiento de su entorno familiar, escolar, etc..., en esta materia se actúa de acuerdo con lo puesto en la Ley 3/2005, de 28 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.

5.3.4. CÓMO SE ESTRUCTURA

El Servicio público Berdindu se estructura en diferentes niveles acordes a las distintas personas o entidades destinatarias de la atención, siendo prioritario el trabajo en red y el uso eficaz y responsable de los fondos públicos.

- **Berdindu Pertsonak/Ibiltari:** Su objetivo es ofrecer información y apoyo a toda aquella persona lesbiana, gay, transexual, bisexual, intersexual y entorno que así lo solicite, así como a familias con menores con diversidad de sexo/género. El servicio es ofrecido en los tres territorios, y gestionado por las asociaciones Aldarte (Bizkaia, Araba) Errespetuz (Servicio Ibiltari) y Gehitu (Gipuzkoa).
- **Berdindu Eskolak:** Su objetivo es formar y asesorar al profesorado de los centros escolares de la CAPV en materia de diversidad sexual, familiar y de género. Servicio gestionado por Guztiok.

5.3.5. RECURSOS MATERIALES

Las prestaciones del Servicio Berdindu se sustentan sobre la infraestructura de la que disponen las entidades que lo gestionan en sus respectivas sedes sitas en:

C/ Kolon, 50 (Donostia)

C/ Berastegi, 5 (Bilbo)

C/ Zapatería, 39 (Gasteiz)

C/ Benidorm, 1 (Bilbo)

Esta infraestructura se complementa con una atención itinerante a personas trans (transexuales y/o transgénero) (Berdindu Ibiltari) que facilita que la persona usuaria que lo desea sea atendida en su lugar de residencia. Se trata de un servicio basado en la “Atención de pares”, que consiste en que todas las personas usuarias del servicio son atendidas por una persona transexual con su misma identidad sexual.

5.3.6. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

La atención a las personas usuarias del Servicio público se rige por los siguientes principios:

- Confidencialidad.
- Cordialidad.
- Respeto.
- Profesionalidad.
- Eficacia.
- Calidad.
- Apoyo y aceptación incondicional (no juzgar ni valorar).
- Adecuación a las características de la persona usuaria o centro educativo en cuestión.
- Escucha activa: indagar, confirmar la escucha, realizar preguntas abiertas, recapitular...
- Empatía.
- Estímulo de los recursos propios de la persona usuaria.

Además el servicio Ibiltari se rige también por el principio de “Atención de Pares”, que consiste en que todas aquellas personas transexuales usuarias del servicio son atendidas por una persona transexual con su misma identidad sexual.

53

5.3.7. VÍAS DE ATENCIÓN

Berdindu Pertsonak: Tres son las principales vías de atención del Servicio: telefónica, presencial y correo electrónico. En todos y cada uno de los casos, ésta se rige por los principios de actuación anteriormente mencionados.

Berdindu Ibiltari: Para el caso concreto de atención a personas transexuales se facilita un servicio itinerante que evita el desplazamiento de las personas usuarias.

Berdindu Eskolak: La principal vía de atención es presencial, acudiendo al centro educativo con el objetivo de atender las demandas del profesorado. Una vez en el centro puede ser que requieran de Asesoramiento o de Formación. También se dispone de correo electrónico y atención telefónica aunque estas vías se utilizan sobre todo como un primer contacto entre la persona responsable del centro educativo (o de quien requiera de nuestros servicios) y Berdindu Eskolak.

5.3.8. DERIVACIÓN

El asesoramiento ofrecido por el Servicio público, en aquellos casos concretos de demanda asistencial, tiene un nivel básico de atención. A partir de ahí, y en el caso de que la

demanda así lo requiera, se establecen las correspondientes vías de derivación, bien hacia otros servicios de la entidad, del propio Servicio Berdindu, o bien hacia servicios externos a la misma.

Además de lo citado anteriormente, el servicio Berdindu y, en especial Berdindu Ibiltari, informa a las personas usuarias del servicio de la existencia de la UIG del Hospital de Cruces, unidad de referencia para toda la CAPV.

Berdindu Eskolak, en el caso de que la demanda así lo requiera o se considere importante, se coordina con el resto de servicios de Berdindu facilitando información de aquellos datos que puedan ser significativos para que puedan ofrecer un servicio más completo a las personas usuarias. Así mismo se informa al centro de los servicios Berdindu Pertsonak y Berdindu Ibiltari.

5.3.9. COORDINACIÓN: INFORMES Y EVALUACIÓN

Los Servicios Berdindu Pertsonak (oficinas de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa y el servicio itinerante Ibiltari) y Eskolak están en permanente coordinación con el resto de entidades que conforman el Servicio, así como con la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Gobierno Vasco. A tal fin realiza de forma periódica los informes que a continuación se citan:

- **Informes mensual, semestral, anual y de cierre:** Conjunto de demandas atendidas a lo largo del servicio.
- El servicio Berdindu pone a disposición de todas las personas usuarias un cuestionario para evaluar el servicio que, además, posibilita realizar sugerencias de mejora. Con estos datos se realiza un **Informe de Evaluación** de periodicidad semestral.

Berdindu Eskolak también está en permanente coordinación con Berritzegune Nagusi, y pone a disposición del profesorado un cuestionario para evaluar el propio servicio, que además, posibilita realizar sugerencias de mejora.

5.3.10. COLABORACIÓN

Los Servicios públicos Berdindu Pertsonak y Eskolak trabajan en red y colaboran con el Departamento de Educación, Política lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, la UIG del Hospital de Cruces, Era Berean, la Red Pública de Servicios Sociales, el resto del colectivo LGTBI, y cualquier otra entidad del ámbito de la intervención social.

5.4. SERVICIO BERDINDU: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las realidades que vivimos en torno al colectivo de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales, Intersexuales (LGTBI) y su entorno en Euskadi no son unívocas sino que presentan un carácter dual: por un lado, una aceptación social y política que no deja de crecer, y por otro lado, ámbitos limitadores y en ocasiones negativos para el desarrollo de las diversidades y sexualidades en términos de libertad y dignidad.

La existencia de un prejuicio social negativo se constata a través de situaciones y actitudes LGTBIfóbicas en numerosos ámbitos de la sociedad. Así, se siguen produciendo agresiones físicas, insultos, amenazas y situaciones de discriminación en diferentes espacios, que requieren de una respuesta para su erradicación y para evitar la sensación de desprotección y aislamiento que en muchos casos tienen las víctimas. Durante el año 2014 en Berdindu se recibieron 20 denuncias de personas Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales, que sufrieron alguna situación de agresión, discriminación y/o rechazo por su orientación sexual o identidad sexual y/o de género.

El colectivo trans y, especialmente las personas transexuales, representa uno de los sectores poblacionales más castigados y al que se le han conculcado, en sentido subjetivo y objetivo, un mayor número de derechos. La incompreensión de la sociedad, construida por un lenguaje todavía sexista y ajeno a su realidad, así como la carencia de referentes legítimos y respetados que se adecuen a la realidad social, tiene su máxima expresión en la pervivencia de su percepción como enfermedad mental, debido a su consideración como tal en el catálogo de la OMS.

Es por ello que Berdindu reivindica la retirada de la transexualidad de la lista de enfermedades mentales, y, por tanto, apuesta activamente por la despatologización de la transexualidad, y por la libertad de identidad sexual y/o de género.

Se han logrado impresionantes avances en la sociedad y en el marco jurídico: Parejas de hecho, Ley 14/2012, Programa de Gobierno, Plan de trabajo, Decreto 234/2015, de 22 de diciembre, sobre la documentación administrativa de las personas transexuales. Asimismo se ha avanzado de cara a la despatologización de la transexualidad, en este sentido cabe destacar el acuerdo del Parlamento Vasco, del 30 de septiembre de 2010, en el que se instaban acciones ante la OMS para la retirada de la clasificación de la transexualidad como enfermedad mental. Este es el marco de trabajo del servicio público Berdindu. Merecen especial mención:

“Programa de Gobierno Vasco”, 2012-2016.

“... Área. 1.26. Políticas de Igualdad...”

“... Objetivo 1.26.5. Respeto a la diversidad afectivo y/o sexual...”

“...Iniciativa 1. Fortalecer las asociaciones y colectivos de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales revisando los instrumentos de subvenciones, especializando a los agentes y propiciando la complementariedad de las propuestas...”

“...Iniciativa 2. Formar al personal en la gestión de la diversidad afectivo-sexual y de identidad de género en el conjunto de políticas de Gobierno Vasco...”

“...Iniciativa 3. Crear un consejo asesor sobre diversidad afectivo-sexual y de identidad de género, con el objetivo de mejorar la coordinación interinstitucional y la concertación de políticas...”

“...Iniciativa 4. Evaluar el plan de trabajo 201-2013 por la no discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género e impulsar el desarrollo de conocimiento en el ámbito de la diversidad afectiva-sexual...”

“Ley 14/2012, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales”

“...La presente ley pretende contribuir y avanzar hacia la superación de todas las discriminaciones que, por razón de la condición o circunstancia personal o social de las personas transexuales, perduran en la legislación, y perfeccionar el desarrollo normativo de los principios constitucionales de no discriminación, libre desarrollo de la personalidad y protección social, económica y jurídica de la persona, la familia y el grupo, adecuando la normativa aplicable a la realidad social del momento histórico que vivimos...”

Esta Ley engloba a todo el colectivo de personas transexuales, incluyendo a menores e inmigrantes y, además abarca todos los ámbitos de la vida de las personas transexuales: ámbito sanitario, escolar, laboral, jurídico, social..., además de otorgar una documentación administrativa acorde a la identidad de la persona desde el primer momento, y marcó un hito histórico poniendo a la CAPV como pionera y referente en dicha materia a nivel mundial.

“Plan de trabajo 2011-2013, por la igualdad y la no discriminación por motivos de Orientación Sexual e Identidad de Género de Gobierno Vasco”

“...Para abordar las políticas de igualdad y no discriminación por Orientación Sexual e Identidad de Género en el periodo 2011-2013, este Plan de trabajo tiene cinco ámbitos de actuación prioritaria...”

“...Salud y Sanidad, Educación, Empleo y Mercado Laboral, Colectivos Vulnerables y Sensibilización...”

“...Estos cinco ámbitos engloban las necesidades más urgentes de las personas Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales de nuestra sociedad. Necesidades que han sido detectadas por el Gobierno Vasco y los Colectivos el LGTB...”

“Decreto 234/2015, de 2 de diciembre, sobre la documentación administrativa de las personas transexuales”

“...El presente Decreto tiene por objeto regular la documentación administrativa de la que las personas transexuales podrán disponer en tanto no hayan procedido a la rectificación registral de la mención relativa al sexo en el Registro civil o, en el caso

de las personas transexuales inmigradas con residencia en la Comunidad Autónoma de Euskadi, hasta el momento en que las mismas puedan proceder al cambio registral en el país de origen...”

“Creación y puesta en marcha de la UIG del Hospital de Cruces”, 2009. Osakidetza.

“...Es la UIG de referencia de toda la CAPV. Atiende, informa y asesora a las personas usuarias derivadas desde los centros de asistencia primaria de las tres capitales vascas. ...”

Y es que, si bien los avances producidos en los últimos tiempos resultan innegables, tal y como ha sido citado, también lo es el hecho de que la igualdad social y de oportunidades, dista aún mucho de ser una realidad. Es un hecho que se hace patente a través de las demandas recibidas en el Servicio Berdindu, demandas que dejan en evidencia las serias dificultades que, aún hoy deben afrontar muchas personas para vivenciar su sexualidad con naturalidad. Desconocimiento, falta de referentes, prejuicios, criterios morales caducos... son algunos de los ingredientes que perpetúan la situación.

Muchos son los ámbitos que configuran este complejo entramado deficitario: menores LGTBI, transexualidad, familia homoparental, personas mayores LGTBI, personas afectadas por el VIH, mujeres lesbianas... y muchos los estudios que así lo atestiguan. Mencionamos a continuación algunos de ellos:

“Actitudes del alumnado frente a la diversidad afectivo sexual”, 2014. GUZTIOK/GEHITU

“... Persistencia de comportamientos homófobos (“Insultos”, “Hablar mal”, Rumores”, “Agresiones físicas”...) de las que se declaran autores un 27% de jóvenes / Amplia proyección exterior e índice presencial de las mismas (87%) / Desequilibrio en lo que al grado de aceptación de manifestaciones afectivas entre personas del mismo y distinto sexo se refiere / Incomodidad o rechazo visceral de casi la mitad de los chicos frente a manifestaciones afectivas entre chicos / Incomodidad o rechazo manifiesto de una tercera parte de los mismos ante un compañero transexual o gay / Percepción del centro escolar como marco no seguro por al menos la mitad de jóvenes...”

“Discriminación por orientación sexual y/o identidad de género en España”, 2013. FELGT / COGAM

“...Algunos sectores de la población LGTB muestran un especial grado de vulnerabilidad. En general, las mujeres se llevan la peor parte, si bien los grupos formados por personas transexuales y las afectadas por el VIH viven en situación de grave riesgo de discriminación. Por ello, las administraciones públicas deberían tomar medidas específicas para la reducción del estigma que sufren. Así mismo, los adolescentes y jóvenes y los mayores LGTB deben de ser objeto de una especial consideración en la implementación de políticas públicas destinadas a protegerlos frente a las distintas formas de discriminación que puedan padecer por razón de su orientación sexual o identidad de género...”

“Informa juventud en España”, 2012. INJUVE

Supone un reflejo de cómo percibe la sociedad el hecho LGTB y afirma que persisten en el entorno juvenil rasgos muy evidentes de LGTBfobia y discriminación, en diferentes formas, desde la hostilidad estructural a la violencia física, del insulto a la risa. Así un 77,4% de la juventud ha escuchado insultos y un 18,1% ha presenciado golpes y empujones. El cotilleo, la burla humorística o el insulto no son muchas veces comprendidos como conductas LGTBfobas, de tal modo que se relativizan sus efectos negativos.

“Infancias vulnerables”, 2011. ARARTEKO

Recoge entre sus principales conclusiones, las siguientes:

“...Existencia de un grado preocupantemente elevado de rechazo a las personas homosexuales - y transexuales - en la población escolar, lo que se traduce en actitudes hostiles, de estigmatización o de rechazo (cuando no en agresiones verbales o físicas) contra los adolescentes o profesores de orientación homosexual o de identidad transexual...”

“... Necesidad de habilitar políticas públicas que generen condiciones adecuadas para que los jóvenes con orientaciones sexuales distintas vean protegidas su dignidad y sus derechos fundamentales...”

“...Necesidad de fomentar los protocolos de prevención de la violencia homofóbica y transfóbica, incidiendo en la formación y educación de profesores/as y estudiantes...”

“Adolescentes en Euskadi. Una aproximación desde el empoderamiento”, 2009. EMAKUNDE

“... Todavía se observa la existencia de un ‘ocultamiento’ o ‘invisibilidad’ de algunas prácticas homosexuales en el colectivo de adolescentes de nuestra comunidad autónoma”, encontrándose ligeramente más presente el reconocimiento en los chicos (4% afirma mantener relaciones con personas del mismo sexo), que en las chicas adolescentes (con casi un 1% de “pareja estable de tu mismo sexo”)...”

“Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi”, 2007. Inmaculada Mújica

“...La cultura androcéntrica a la que pertenecemos niega muchas cosas a las mujeres, entre ellas su sexualidad y la capacidad para vivirla plenamente, por lo que a menudo son ninguneados los sentimientos, las sensaciones y las experiencias de la sexualidad de las mujeres. A pesar de la enorme información social que existe, a través de abundantes publicaciones e investigaciones, todavía muchas mujeres desconocen aspectos de su sexualidad y mantienen numerosos tabúes que no sólo las perjudican sino que refuerzan la idea de que para la mujer el sexo es secundario y que vivirlo de forma placentera no es importante. Las mujeres lesbianas se ven igualmente perjudicadas por esta situación que complica aún más la visibilidad...”

“Informe Vejez y orientación sexual”, 2004. Beatriz Gimeno

“Lo más habitual es que incluso si se trata de una persona que ha vivido abiertamente como GLBT durante la mayor parte de su vida adulta, se encuentre ahora, a la hora de tener que vivir en una residencia, teniendo que ocultar su orientación sexual, su identidad de género, o su cuerpo, para no ponerse en situaciones de vulnerabilidad ante la discriminación o el abuso.”

Y podríamos continuar pero, probablemente no sea necesario. Son indicadores que reflejan la persistencia de un “caldo de cultivo” que genera incertidumbre, incomodidad, temores, rechazo visceral... referidos a las orientaciones e identidades no normativas. Se trata de vivencias afectivas que en ocasiones se transforman en acción negativa interiorizada. Es el legado de un prejuicio sexual que persiste en un plano afectivo, que limita la libre expresión de la diversidad sexual, familiar y de género y que evidencia la necesidad de seguir sentando bases de cara a una paulatina igualdad social y de oportunidades. El Servicio público Berdindu es, en realidad, una firme apuesta por dicho empeño.

5.5. BERDINDU PERTSONAK/IBILTARI: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

5.5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Acoger a toda aquella persona que se dirija al servicio.
- Informar acerca de cualquier demanda que pudiera ser planteada por las mismas o, en su caso, canalizar dichas demandas a la persona, entidad o servicio competente en la materia.
- Brindar apoyo emocional en aquellos casos que así lo requieran.
- Establecer vías de derivación en aquellas demandas en que, por la propia complejidad de los factores implicados, se juzgara pertinente una atención profesional más específica.
- Servir de vínculo de unión con el resto de los servicios prestados por la entidad, el Servicio Berdindu en su conjunto o, en su caso, servicios externos, unidad de identidad de género y/o red pública de servicios sociales, u otros servicios.
- Ser referente para otras Administraciones Públicas.

5.5.2. PERSONAS DESTINATARIAS DE LA INTERVENCION

Población LGTBI: Toda aquella persona que requiera información, asesoramiento o apoyo emocional en relación a la propia vivencia referida a la orientación o identidad sexual y/o de género.

Recogemos a modo orientativo una breve reseña de la tipología de demandas asistenciales atendidas hasta el presente en el Servicio.

- Dudas acerca del propio deseo o identidad sexual.
- No aceptación de la propia orientación sexual y/o identidad sexual y/o de género.
- Descubrimiento de la orientación lésbica, homosexual o bisexual tras una dilatada experiencia heterosexual.
- Personas LGTBI con hijos-as.
- Expresión en el ámbito público la propia orientación y/o identidad sexual, entorno más cercano: familia, amistades.... visibilidad.
- Necesidad de referencias y socialización.
- Personas transexuales y/o familiares de las mismas.

Entorno social: Atención al entorno familiar más cercano, así como a padres/madres de menores con diversidad sexo/género. Se trataría de brindar información y ayuda al entorno social más próximo a la familia del/la menor (amigos/as, otros padres y madres de los/as amigos/as del/la menor, etc.) menores con diversidad sexo/género para abordar debidamente una situación frente a la que se sienten ignorantes y carentes de recursos.

Otros colectivos: Todos aquellos colectivos que así lo requieran: centros escolares, grupos de tiempo libre, ámbito laboral, población seropositiva... La demanda concreta referida a formación de profesorado y asesoramiento a centros escolares se canaliza a través del servicio específico creado a tal fin (ver Berdindu Eskolak).

5.5.3. SERVICIOS

La intervención está integrada por los siguientes servicios:

Acogida e Información: El Área de Acogida e Información es la puerta de acceso y tarjeta de presentación del Servicio público. Las funciones de esta área son, primordialmente, atender y canalizar las expectativas y los interrogantes de la persona que acude. Desde esta área se realiza una valoración de la necesidad, demanda o problemática presentada con el objetivo de facilitar la información solicitada, informar sobre recursos externos cuando se precise y/o derivar, según demandas, hacia otros servicios del centro. Se atienden todas aquellas demandas de información referidas al colectivo LGTBI que la persona usuaria del Servicio plantee: legal, salud sexual, ocio y tiempo libre...

Documentación: Se pone a disposición de las personas interesadas un fondo documental compuesto por libros, revistas, prensa, vídeos, hemeroteca... que abarca temas como el lesbianismo, la homosexualidad, la transexualidad, la diversidad sexual, familiar y de género, la diversidad familiar, historia de la homosexualidad, la transexualidad en la infancia, etc... Se enmarca en este servicio, además, el diseño y elaboración de material formativo dirigido al conjunto de la sociedad a fin de facilitar el diálogo, la comunicación y un mayor acercamiento a la realidad LGTBI.

Apoyo y orientación: Se cubrirán necesidades de apoyo y orientación abordando la situación de aquellas personas que sienten dudas en relación a su orientación y/o identidad sexual. Dicha labor de apoyo y orientación se enmarca en un nivel básico de atención, estableciéndose vías de derivación para aquellos casos en que pudiera ser precisa una atención profesional más específica.

5.5.4. PERSONAL

La adecuada prestación del Servicio requiere de la siguiente dotación de personal:

Responsable del Servicio Berdindu Pertsonak: Persona debidamente formada y con experiencia en el plano asistencial que engloba entre sus funciones, además de las

propias del ámbito asistencial, la coordinación y colaboración en el diseño y ejecución de los distintos programas de intervención social.

Responsable del Servicio Berdindu Ibiltari: Persona transexual debidamente formada y con experiencia en el plano asistencial que engloba entre sus funciones, además de las propias del ámbito asistencial, la coordinación y colaboración en el diseño y ejecución de los distintos programas de intervención social.

- Dada la peculiaridad del servicio, las personas responsables del mismo lo realizarán de manera itinerante y en atención de “Pares”, dando una cobertura global al conjunto de la CAPV.

Personal de apoyo al Servicio: El Servicio se verá reforzado por aquellos recursos, tanto personales como materiales, propios de la entidad.

5.5.5. REGISTRO DE CASOS

Al objeto de disponer de información precisa de los casos atendidos en el servicio, se lleva a cabo un registro pormenorizado de todas las demandas atendidas y sus principales características. En este sentido, aquellos datos que puedan suponer la identificación de la persona usuaria forman parte única y exclusivamente del registro de la entidad de referencia.

5.5.6. COORDINACIÓN: INFORMES Y EVALUACIÓN

El Servicio público Berdindu Pertsonak/Ibiltari está en permanente coordinación con el resto de entidades que conforman el Servicio, así como con la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Gobierno Vasco. A tal fin realizan de forma periódica los informes que a continuación se citan:

Informes mensual, semestral, anual y de cierre: Conjunto de atenciones realizadas por el Servicio público, características de la demanda: edad, origen, formación....

El servicio público Berdindu pone a disposición de todas las personas usuarias un cuestionario para evaluar el servicio que, además, posibilita realizar sugerencias de mejora. Con estos datos se realiza un **Informe de Evaluación** de periodicidad semestral.

5.6. BERDINDU ESKOLAK: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

5.6.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS (FORMACIÓN, CONSULTORÍA)

- **Servicio de asesoramiento y formación al profesorado de centros educativos** para atender casos de homofobia, lesbofobia y transfobia, integrar la diversidad sexual, familiar y de género en el plan tutorial y sensibilizar a todos los centros de primaria y secundaria.
- Hacer un seguimiento de las intervenciones tanto cualitativa como cuantitativamente.
- Asesorar y facilitar material para que lo trabajen en las aulas.
- Ofrecer un servicio de consultoría al profesorado y a los centros educativos.
- Realizar seguimiento de los casos consultados.
- Propuestas de actuación.
- Implicar a Berritzegune y al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, en la planificación, ejecución y evaluación de las actividades.
- Información, atención y asesoramiento a familias con menores con diversidad sexo/género, siempre que así sea requerido por parte del centro educativo.

63

5.6.2. PERSONAS DESTINATARIAS DE LA INTERVENCIÓN

El servicio estará dirigido a:

- Escuelas de Primaria e Institutos de Secundaria.
 - Centros con problemáticas de discriminación LGBTI, bullying etc.
 - Centros con interés por integrar la perspectiva de la Diversidad sexual, familiar y de género y Diversidad Familiar.
- Orientadoras/es, Consultores/as, dirección del centro y profesorado en general.

5.6.3. SERVICIOS

En coordinación con Berritzegune y el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, Berdindu Eskolak ofrece:

Servicio de Asesoramiento - Consultoría

- Itinerante, desplazándonos a cada centro bajo demanda o caso concreto.
- Dirigido a consultores/as, departamentos de orientación y/o dirección del centro. También tutores/as implicados/as o especialmente interesados/as, con cierto nivel de implicación y con interés.
- Recogida de la demanda o problemática concreta (Interés o gestión de un problema), así como la documentación e identificación de la misma.
- Información sobre Berdindu y todos los recursos disponibles del Gobierno.
- Orientaciones para la identificación y actuación en casos de bullying homóforo, lesbóforo y tránsforo.
- Información sobre una selección de los materiales disponibles y accesibles más adecuados para su caso concreto y nivel. Elección y envío de estos materiales.
- Información sobre la formación básica.

Formación básica sobre Diversidad sexual, familiar y de género

- Pensado para sensibilizar y formar en materia de diversidad sexual, familiar y de género a personal de un mismo centro en los siguientes supuestos:
 - Que haya un caso de discriminación y se quiera hacer algún abordaje coordinado del profesorado mediante unidades didácticas o materiales.
 - Que quieran integrar la Diversidad sexual, familiar y de género en el plan tutorial.
- Grupos de máximo 30-35 profesores y profesoras del mismo centro.
- Información sobre Berdindu y todos los recursos disponibles del Gobierno.
- Se facilitan todos los materiales utilizados.

5.6.4. PERSONAL

Responsable del Servicio Berdindu Eskolak: Persona debidamente formada y con amplia experiencia con personal docente en diversos centros educativos de la CAV.

- El servicio se realiza de manera itinerante, dando una cobertura global al conjunto de la CAV, ofreciendo atención diaria, adaptado a las necesidades del centro educativo, de lunes a viernes, en horario escolar.

Personal de apoyo al Servicio: El Servicio se refuerza por aquellos recursos, tanto personales como materiales, propios de la entidad.