

## **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.