
5.3. BERDINDU ZERBITZUA

5.3.1. ZER DA

Berdindu zerbitzu publikoa da, eta sexu-, familia- eta genero-aniztasunarekin lotutako gaiei buruzko informazioa eta arreta ematen du; Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak sustatzen du.

5.3.2. EGINKIZUNAK

Zerbitzuak honako eginkizun hauek betetzen ditu:

- Arreta eta aholkuak ematea lesbianeiei, gayeiei, transexualei, bisexualei eta intersexualei, bai eta haien ingurukoei ere, sexu-joera edo sexu- eta/edo genero-nortasunaren inguruko edozein gairi buruz.
- Informazioa eta arreta ematea hezkuntza-komunitateari, gizarte-eragileei eta profesionalei, komunikabideei eta, oro har, herritarrei, LGTBIfobia desagerraraztea xede izanik.
- LGTBI kolektiboari dagokionez, berdintasunaren aldeko eta diskriminazioaren kontrako politikak diseinatzea eta proposatzea.

Horretaz gain, LGTBI kolektiboarekin batera, **Berdindu** zerbitzuak honako hauek ere **egiten ditu**:

- Gizartea sentsibilizatzeko kanpainak.
- Elkarrekin koordinatzea eta lankidetzan aritzea.

5.3.3. KONPROMISOAK

BERDINDU zerbitzu publikoak emozionalki eta gizartean laguntzen die LGTBI pertsoneri, baita sexu/genero-aniztasuna duten adingabeak dituzten familiei ere, betiere gainerako herritarren eskubide berdinekin gizarteratzeko beharrezkoa den emozio-sendotasuna lor dezaten, eta gizarte- eta familia-inguruneak sor litezkeen gizarte-bazterkeriako edo diskriminazioko egoeretatik babestea lortzeko.

Berdinduk emozionalki eta gizartean laguntzeko zerbitzuak baino ez ditu ematen, eta ez da gai medikoetan sartzen, Osakidetza Euskal Osasun Zerbitzuak artatzen dituen osasun publikoko prestazioen esparruan; gai horiek, hein batean, ekainaren 28ko 14/2012 Legearen (transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzkoa) III. "Osasun-arloko arreta" kapituluaren deskribatuta daude.

BERDINDU zerbitzu publikotik kanpo esanbidez eta bereziki geratuko dira diagnostikoekin eta tratamendu hormonalekin, ebakuntza plastiko-kirurgikoekin lotutako gai guztiak, eta mediku eta erizain profesionalek eta arreta psikoterapeutiko eta sexologikoko profesionalek egindako lana eraginpean hartzen duen gai oro. Gai horiek guztiak trans pertsonen laguntzeko ebaluaziorako eta diziplina anitzeko tratamendurako Erreferentziako Unitatean lantzen dira; unitate hori 2009. urtean sortu zen Gurutzetako Ospitalean, Osakidetza Euskal Osasun Sistemaren barruan.

Adingabeekin zuzenean egin beharreko lana alde batera utzi da; Berdinduk adingabeen familia-ingurunean, eskola-ingurunean... laguntzen du, baina horri dagokionez, otsailaren 28ko 3/2005 Legean (haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko) erabakitakoaren arabera jokatzeko da.

5.3.4. NOLA DAGO EGITURATUTA

Berdindu zerbitzu publikoa hainbat mailatan egituratzen da arretaren hartzaile den pertsona edo erakundearen arabera, baina lehentasun dira, betiere, sareko lana eta funts publikoak modu eraginkor eta arduratsuan erabiltzea.

- **Berdindu Pertsonak/Ibiltari:** Informazioa eta laguntza ematea du xede, eskatzen duen orori –lesbiana, gay, transexual, bisexual eta intersexualei, eta haien inguruneari–, baita sexu/genero-aniztasuna duten adingabeak dituzten familiei ere. Zerbitzua hiru lurraldeetan eskaintzen da, eta honako elkarte hauek kudeatzen dute: Aldarte (Bizkaian, Araban) Errespetuz (Ibiltari zerbitzua) eta Gehitu (Gipuzkoan).
- **Berdindu Eskolak:** EAEko ikastetxeetako irakasleei prestakuntza eta aholkularitza ematea du xede, sexu-, familia- eta genero-aniztasunari dagokienez. Guztiok elkarteak kudeatzen du zerbitzua.

5.3.5. BALIABIDE MATERIALAK

Zerbitzua kudeatzen duten erakundeek beren egoitzetan duten azpiegituran oinarritzen dira Berdinduren prestazioak; hona hemen egoitzak:

Kolon kalea 50 (Donostia)

Berastegi kalea 5 (Bilbo)

Zapatari kalea 39 (Gasteiz)

Benidorm kalea 1 (Bilbo)

Azpiegitura horren osagarri, trans pertsonen (transexualak eta/edo transgeneroak) arreta ibiltaria eskaintzen zaie (Berdindu Ibiltari); hartara, erabiltzaileak nahi badu bere etxean jaso dezake arreta. Zerbitzu hori “Berdinen arteko arretan” oinarritzen da, hau da, zerbitzura jotzen duten erabiltzaile guztiei sexu-nortasun bereko pertsona transexual batek egingo die arreta.

5.3.6. JARDUTEKO OINARRIZKO PRINTZIOAK

Zerbitzu publikoaren erabiltzaileei arreta ematean honako printzipio hauei jarraitzen zaie:

- Konfidentziasuna.
- Zintzotasuna.
- Errespetua.
- Profesionaltasuna.
- Eraginkortasuna.
- Kalitatea.
- Baldintzarik gabeko laguntza eta onespina (ez epaitu, ez iritzia eman).
- Erabiltzailearen edo kasuan kasuko ikastetxearen ezaugarrietara moldatzea.
- Aktiboki entzutea: aztertu, entzundakoa egiaztatu, galdera irekiak egin, laburbildu...
- Enpatia.
- Erabiltzaileak berez dituen baliabideak sustatu.

Horretaz gain, Ibiltari zerbitzuak beste printzipio bat ere biltzen du: “Berdinen arteko arreta”, hau da, zerbitzura jotzen duten pertsona transexual guztiei sexu-nortasun bereko pertsona transexual batek egingo die arreta.

53

5.3.7. ARRETA EMATEKO BIDEAK

Berdinu Pertsonak: Zerbitzuak hiru bide nagusi ditu arreta emateko: telefono bidez, aurrez aurre eta posta elektronikoz. Kasu guzti-guztietan, lehen aipatu ditugun jarduteko printzipioei jarraitzen zaie.

Berdinu Ibiltari: Pertsona transexualei arreta emateko kasu zehatzetan, zerbitzu ibiltaria eskaintzen da, erabiltzaileek joan-etorrikerik egin behar izan ez dezaten.

Berdinu Eskolak: Arreta emateko bide nagusia aurrez aurrekoa izaten da; ikastetxera joaten da, irakasleen eskariei erantzuteko asmoz. Ikastetxean egonda, agian Aholkularitza behar izango dute, edo agian Prestakuntza. Helbide elektronikoa bat eta telefono bidezko arreta ere badira, baina bide horiek batik bat lehen kontaktua egiteko erabiltzen dira, ikastetxeko arduradunaren (edo gure zerbitzuak eskatu dituenaren) eta Berdinu Eskolak zerbitzuaren artean.

5.3.8. BIDERATZEA

Zerbitzu publikoak eskaintzen duen aholkularitzan oinarritako arreta-maila ematen da, laguntza-eskaerako kasu zehatzetan. Hortik abiatuta, eta eskaeraren arabera beharrezkoa

baldin bada, bideratzeari ekingo zaio, dela Berdinu zerbitzuaren barruko beste zerbitzu batzuetara, dela erakundearen kanpoko zerbitzuetara.

Goian aipatutakoaz gain, Berdinu zerbitzuak eta, bereziki Berdinu Ibiltari zerbitzuak zera jakinarazten die erabiltzaileei, Gurutzetako Ospitalean Genero Nortasunaren Nahasteetako Unitatea dagoela eta EAE osorako erreferentziako unitatea dela.

Eskaeraren arabera beharrezkoa baldin bada edo garrantzitsua iritziz gero, Berdinu Eskolak zerbitzua Berdinuduren gainerako zerbitzuekin koordinatzen da eta erabiltzaileei zerbitzu osatuagoa eskaini ahal izateko garrantzitsuak izan daitezkeen datuak ematen dira. Era berean, Berdinu Pertsonak eta Berdinu Ibiltari zerbitzuak ere badirela jakinarazten zaio ikastetxeari.

5.3.9. KOORDINAZIOA: TXOSTENAK ETA EBALUAZIOA

Berdinu Pertsonak (Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako zerbitzuak, eta Ibiltari zerbitzua) eta Eskolak zerbitzuak etengabe koordinatzen dira Zerbitzua osatzen duten gainerako erakundeekin, baita Eusko Jaurlaritzaren Familia Politikarako eta Gizartearen Garapenerako Zuzendaritzarekin ere. Horretarako, jarraian aipatuko ditugun txostenak egiten dira aldizka:

- **Hilean behin, sei hilean behin eta urtean behin egiten diren txostenak, eta ixteko txostena:** Zerbitzu osoan artatutako eskaerak, oro har.
- Berdinu zerbitzuak galdesorta bat eskaintzen die erabiltzaile guztiei, zerbitzua ebaluatu ahal izateko eta, horretaz gain, zerbitzua hobetzeko iradokizunak egiteko aukera ere badu. Datu horiekin, sei hilean behin **Ebaluazio Txostena** egiten da.

Berdinu Eskolak zerbitzua etengabe koordinatzen da Berritzegune Nagusiarekin; gainera, galdesorta bat eskaintzen die erabiltzaile guztiei, zerbitzua ebaluatu ahal izateko eta, horretaz gain, zerbitzua hobetzeko iradokizunak egiteko aukera ere badu.

5.3.10. LANKIDETZA

Berdinu Pertsonak eta Eskolak zerbitzu publikoek sarean eta lankidetzan jarduten dute Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailarekin, Gurutzetako Ospitaleko Genero Nortasunaren Nahasteetako Unitatearekin, Era Berean sarearekin, Gizarte Zerbitzuen Sare Publikoarekin, LGTBI kolektiboaren gainerakoarekin eta esku-hartze sozialaren esparruko erakunde guztiekin.