
5.5. BERDINDU PERTSONAK/IBILTARI: JARDUTEKO PROTOKOLOA

5.5.1. HELBURU ESPEZIFIKOAK

- Zerbitzura jotzen dutenei harrera egitea.
- Erabiltzaileek egin dezaketen eskaera orori buruzko informazioa ematea edo, bestela, eskaera horiek gaian eskuduna den pertsona, erakunde edo zerbitzura bideratzea.
- Laguntza emozionala ematea behar duten kasuetan.
- Inplikaturako faktoreen berezko konplexutasuna dela-eta arreta profesional zehatzagoa egokiagotzat jotzen den kasuetan, eskaerak bideratzeko bideak ezartzea.
- Lotura izatea erakundeak –Berdindu zerbitzuak– oro har eskaintzen dituen gainerako zerbitzuekin edo, hala badagokio, kanpoko zerbitzuekin, genero-nortasuneko unitatearekin eta/edo gizarte-zerbitzuen sare publikoarekin, edo bestelako zerbitzuekin.
- Beste administrazio publiko batzuentzat erreferente izatea.

5.5.2. ESKU-HARTZEAREN HARTZAILEAK

LGTBI populazioa: Sexu-orientazio edo/eta genero-orientazio edo genero-nortasunarekin lotutako norberaren bizipenei dagokienez, informazioa, aholkularitza edo laguntza emozionala behar duen edonor.

Orain arte Zerbitzuan jaso izan ditugun asistentzia-eskaeren tipologia aipatuko dugu labur-labur, orientabide moduan.

- Norberaren sexu-nortasunari edo desirari buruzko zalantzak.
- Norberaren sexu-orientazioa eta/edo sexu-nortasuna eta/edo genero-nortasuna ez onartzea.
- Esperientzia heterosexual luzea izan ostean, orientazio lesbikoaz, homosexualaz edo bisexualaz jabetzea.
- LGTBI pertsonak, seme-alabak dituztenak.
- Eremu publikoan norberaren sexu-orientazioa eta/edo sexu-nortasuna adieraztea, ingurune hurbilena: familia, lagunak.... ikusgaitasuna.
- Gizarteratzea eta erreferentziak behar izatea.
- Pertsona transexualak y/edo haien senitartekoak.

Gizarte-ingurunea: Familia-ingurune hurbilenekoari arreta ematea, baita sexu/genero-aniztasuna duten adingabeak dituzten gurasoei ere. Adingabearen familiaren gizarte-inguruneari (lagunak, adingabearen lagunen gurasoak eta abar) informazioa eta laguntza ematea da kontua, betiere sexu/genero-aniztasuna duten adingabeak izanik, ezjakintasun-egoerari eta baliabiderik gabeko egoerari behar bezala aurre egin ahal izateko.

Beste kolektibo batzuk: Eskatzen duten kolektibo guztiak: ikastetxeak, aisialdiko taldeak, lan-esparrua, seropositiboak... Ikastetxeetan aholkularitza eta irakasleei prestakuntza emateko eskaera zehatza bideratu egiten da, horretarako bereziki sortutako zerbitzuaren bitartez (ikus Berdindu Eskolak).

5.5.3. ZERBITZUAK

Esku-hartzean honako zerbitzu hauek parte hartzen dute:

Harrera eta informazioa: Harrera eta Informazioa arloa da zerbitzu publikoaren sarbidea eta aurkezpen-txartela. Arlo honen eginkizuna da, funtsean, bertara jotzen dutenen itxaropen eta galderei erantzutea eta horiek bideratzea. Arlo horretan, erabiltzaileak aurkeztutako premiaren, eskaeraren edo arazoaren balioespena egiten da, eskatutako informazioa emateko, behar izanez gero kanpoko baliabideen berri emateko, eta/edo zentroaren beste zerbitzu batzuetara bideratzeko, eskaeraren arabera. Zerbitzuko erabiltzaileak LGBTI kolektiboari buruz egindako informazio-eskaera guztiei erantzuten zaie: lege-arlokoak, sexu-osasunari buruzkoak, aisialdiari buruzkoak...

Dokumentazioa: Dokumentu-funts bat –liburuak, aldizkariak, prentsa, bideoak, hemeroteka...– dago interesdunen esku, askotariko gaiei buruz: lesbianismoa, homosexualitatea, transexualitatea, sexu-, familia- eta genero-aniztasuna, familia-aniztasuna, homosexualitatearen historia, transexualitatea haurrengan eta abar... Horretaz gain, gizarte osoari zuzendutako prestakuntza-materiala ere diseinatu eta prestatzen da zerbitzu horretan, LGBTI errealitateari buruzko elkarriketa, komunikazioa eta hurbilketa handiagoa ahalbidetzearen.

Laguntza eta orientabidea: Laguntzarekin eta orientabidearekin lotutako premiak beteko dira; horretarako, sexu-orientazioari eta/edo sexu-nortasunari buruz zalantzak dituzten pertsonen egoera aztertuko da. Laguntza eta orientabidea emateko zeregin hori arretaren oinarritzko mailan sartzen da, eta arreta profesional zehatzagoa behar izanez gero, bideratu egingo litzateke.

5.5.4. LANGILEAK

Zerbitzua behar bezala emateko honako langile hauek behar dira:

Berdindu Pertsonak zerbitzuaren arduraduna: Asistentziaren edo laguntzaren arloan behar besteko prestakuntza eta esperientzia duen pertsona; asistentzia-esparruari dagozkion eginkizunez gain, esku-hartze sozialeko programak diseinatzeko eta gauzatzeko prozesuetan koordinazioaz eta laguntzeaz arduratu behar du.

Berdinu Ibiltaria zerbitzuaren arduraduna: Asistentziaren edo laguntzaren arloan behar besteko prestakuntza eta esperientzia duen pertsona transexuala; asistentzia-esparruari dagozkion eginkizunez gain, esku-hartze sozialeko programak diseinatzeko eta gauzatzeko prozesuetan koordinazioaz eta laguntzeaz arduratu behar du.

- Zerbitzua oso berezia izaki, zerbitzuaren arduradunek arreta ibiltaria emango dute eta “Berdinen artean”, betiere EAE osoan.

Zerbitzuari laguntzeko langileak: Erakundearen berezko baliabideekin –giza baliabideak eta baliabide materialak– indartuko da zerbitzua.

5.5.5. KASUEN ERREGISTROA

Zerbitzuan artatzen diren kasuei buruzko informazio zehatza izateko, artatu diren eskaera guztiak zehatz-mehatz erregistratzen dira, ezaugarri nagusiekin. Ildo beretik, erabiltzailea identifikatzea eragin dezaketen datuak erreferentziako erakundearen erregistroan soilik gordeko dira.

5.5.6. KOORDINAZIOA: TXOSTENAK ETA EBALUAZIOA

Berdinu Pertsonak/Ibiltari zerbitzu publikoa etengabe koordinatuta dago Zerbitzuaosatzen 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 publikoak emandako arreta-kasuen multzoa, eskaeraren ezaugarriak: adina, jatorria, prestakuntza...

Berdinu zerbitzu publikoak galdesorta bat eskaintzen die erabiltzaile guztiei, zerbitzua ebaluatu ahal izateko eta, horretaz gain, zerbitzua hobetzeko proposamenak egiteko aukera ere badu. Datu horiekin, sei hilean behin **Ebaluazio Txostena** egiten da.