EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA
Gizarte Politiketako Sailburuordetza
Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES
Viceconsejería de Políticas Sociales
Dirección de Política Familiar y Diversidad

berdindu!

Lesbiana, gay, trans, bisexual eta intersexualen arretarako euskal Zerbitzua
Servicio vasco de atención a lesbianas, gais, trans, bisexuales e intersexuales

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES

BERDINDU

URTE OSOKO TXOSTENA
INFORME ANUAL

2016

Donostia - San Sebastian, 1 – 01010 VITORIA-GASTEIZ
Tef. 945 01 63 48 – e-mail: berdindu@euskadi.eus

La Dirección de Política Familiar y Diversidad tiene asignada la competencia sobre las políticas de atención a los colectivos de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales e Intersexuales (LGTBI) y a su entorno, así como la gestión del Servicio Público Berdindu, por el DECRETO 75/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

Una de las actividades en que se materializa esa competencia es el servicio de atención a los colectivos LGTBI, familiares y personas allegadas, que recibe el nombre Berdindu. Este Servicio Público Berdindu, impulsado por el Parlamento y puesto en marcha por Acuerdo de Gobierno en 2002, se ha realizado en diversos formatos desde esa fecha y ofrece a los colectivos LGTBI, a sus familiares y personas allegadas información, asesoramiento y orientación en diversidad afectivo-sexual, familiar y de género es decir, sobre temas relacionados con la orientación sexual, diversidad familiar y los referidos a la identidad de género.

En la actualidad la ejecución de la competencia a través del servicio público Berdindu, incluye; Berdindu Pertsonak y Berdindu Eskolak. Dentro de Berdindu Pertsonak, tenemos la atención en las oficinas de las tres capitales vascas y el servicio itinerante Berdindu Ibiltaria.

La Dirección de Política Familiar y Diversidad, competente en la materia, considera prioritario que los colectivos de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales e Intersexuales (LGTBI) de los tres territorios históricos dispongan de recursos de atención y asesoramiento de forma descentralizada y cercana, por lo que Berdindu Pertsonak, estará presente en los tres territorios; uno para la atención en Araba, otro para la atención en Bizkaia y un tercero para la atención en Gipuzkoa. Además la Dirección considera prioritario que las personas trans de toda la Comunidad Autónoma dispongan, si así lo desean, de recursos de atención y asesoramiento por personas transexuales, que conocen de primera mano las dificultades que afronta la persona transexual en su vida cotidiana, y que lo obtengan de forma descentralizada y cercana, por lo que el servicio se ofrecerá en todo el territorio.

A continuación, se exponen los datos globales del Servicio Berdindu en todo el territorio de la CAPV durante el ejercicio 2016 y las correspondientes memorias de cada una de las líneas de trabajo del mismo.

2016 BERDINDU PERTSONAK
URTEKO TXOSTENA

	Kontsultak	%
GUZTIRA	1843	100,00

Pertsonak	1334	72,38
Erakundeak	509	27,62
	1843	100,00

Gizonak	574	43,03
Emakumeak	623	46,70
Gurasoak	68	5,10
Transgenero	69	5,17
	1334	100,00

Bizkaia	821	44,55
Gipuzkoa	427	23,17
Araba	414	22,46
Besteak	181	9,82
	1843	100,00

Aurrez-aurre	606	32,88
Telefonoa	881	47,80
Posta elektronikoa	255	13,84
Beste batzuk	101	5,48
	1843	100,00

< 16urte	16	1,20
16/25	371	27,81
26/35	377	28,26
36/45	313	23,46
46/55	176	13,19
>55	81	6,07
	1334	100,00

BERDINDU PERTSONAK 2016

ARABA

URTEKO TXOSTENA

	Konsultak	%
GUZTIRA	332	100,00
Pertsonak	257	77,41
Entitateak	75	22,59
	332	100,00
Gizonak	124	48,25
Emakumeak	120	46,69
Gurasoak	1	0,39
Transgenero	12	4,67
	257	100,00
Bizkaia	4	1,20
Gipuzkoa	3	0,90
Araba	315	94,88
Besteak	10	3,01
	332	100,00
Aurrez aurretik	152	45,78
Telefonoa	153	46,08
Posta elektronikoa	21	6,33
Beste batzuk	6	1,81
	332	100,00
< 16urte	1	0,39
16/25	72	28,02
26/35	58	22,57
36/45	45	17,51
46/55	45	17,51
>55	36	14,01
	257	100,00

BIZKAIA

URTEKO TXOSTENA

	Konsultak	%
GUZTIRA	848	100,00
Pertsonak	575	67,81
Entitateak	273	32,19
	848	100,00
Gizonak	223	38,78
Emakumeak	271	47,13
Gurasoak	32	5,57
Transgenero	49	8,52
	575	100,00
Bizkaia	675	79,60
Gipuzkoa	47	5,54
Araba	35	4,13
Besteak	91	10,73
	848	100,00
Aurrez aurretik	169	19,93
Telefonoa	487	57,43
Posta elektronikoa	104	12,26
Beste batzuk	88	10,38
	848	100,00
< 16urte	5	0,87
16/25	143	24,87
26/35	177	30,78
36/45	150	26,09
46/55	68	11,83
>55	32	5,57
	575	100,00

GIPUZ KOA

URTEKO TXOSTENA

	Konsultak	%
GUZTIRA	342	100,00
Pertsonak	223	65,20
Entitateak	119	34,80
	342	100,00
Gizonak	106	47,53
Emakumeak	97	43,50
Gurasoak	12	5,38
Transgenero	8	3,59
	223	100,00
Bizkaia	10	2,92
Gipuzkoa	287	83,92
Araba	12	3,51
Besteak	33	9,65
	342	100,00
Aurrez aurretik	95	27,78
Telefonoa	133	38,89
Posta elektronikoa	109	31,87
Beste batzuk	5	1,46
	342	100,00
< 16urte	7	3,14
16/25	60	26,91
26/35	65	29,15
36/45	59	26,46
46/55	22	9,87
>55	10	4,48
	223	100,00

IBILTARIA

URTEKO TXOSTENA

	Kontsultak	%
GUZTIRA	321	100,00
Pertsonak	279	86,92
Erakundeak	42	13,08
	321	100,00
Gizonak	121	43,37
Emakumeak	135	48,39
Gurasoak	23	8,24
Transgenero	0	0,00
	279	100,00
Bizkaia	132	41,12
Gipuzkoa	90	28,04
Araba	52	16,20
Besteak	47	14,64
	321	100,00
Aurrez-aurre	190	59,19
Telefonoa	108	33,64
Posta elektronikoa	21	6,54
Beste batzuk	2	0,62
	321	100,00
< 16urte	3	1,20
16/25	96	27,81
26/35	77	28,26
36/45	59	23,46
46/55	41	13,19
>55	3	6,07
	279	100,00

BERDINDU ARABA

URTE OSOKO TXOSTENA
INFORME ANUAL
2016

.

NABARMENTZEKO ASPEKTUAK

- Pasadan urtearekin alderatuta, aurten erabiltzaile kopurua handitu da. 2016 urte bitartean (332), 2015an (289) erabiltzaileekin alderatuta.
- Gizon eta emakumeei eskainitako arreta zerbitzua jaso dutenen artean, oso parekidea izan da: Emakumeak (110) eta Gizonak (109).
- BERDINDUREN eskutik zerbitzua jakinarazi duten pertsonen ehuneko kopurua asko handitu da 2014. urtean (%44) ezagutu zuten, aurten aldiz 2015an (%50) zerbitzua eskaintzen dugula badakite BERDINDUREN eskutik.
- Adinaren arabera, erabiltzaile kopuru gehiengoa, 16 eta 45 urte bitartean kokatzen baita.
- Zerbitzua eskatu duten LGTB imigranteen ehuneko kopurua, %17a da.
- Zerbitzua erabiltzen dutenen artean, gehiengoa Arabakoa da, beraz zerbitzuaren helburua, herrialderako zerbitzua dela baieztatzen dugu.
- Bulegora arreta zerbitzua jasotzera datozen pertsona kopurua eta telefonoz egiten den arreta zerbitzua oso antzekoa da
- Kontsulta motaren arabera, sare sozialen bidez egindako kontsultetan, genero nortasuna, jarrera sexuala (laguntza emozionala) nabarmentzen dira.

ASPECTOS DESTACABLES

- Se aprecia un mayor número de usuarios/as del servicio durante el año 2016 (332) respecto al año 2015 (289)
- No se aprecia una diferencia significativa entre el número de mujeres atendidas (120) y el número de hombres atendidos (124).
- El porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es superior respecto del año 2015. El año 2015 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 50% para este año 2016 es de 60%.
- En cuanto a la edad, la mayor parte de usuarios/as del servicio se coloca en una franja entre 16 y 45 años.
- El porcentaje de personas LGTB inmigrantes que han requerido el servicio es de un 12%
- La procedencia de las personas es mayoritariamente de Araba con lo que se cumple el objetivo de ser un servicio para el territorio.
- La atención presencial es similar a la telefónica
- Por tipo de consulta destacan las realizadas en torno a las redes de socialización, orientación sexual (apoyo emocional) e identidad de género.

HOBETU BEHARREKO ASPEKTUAK

- Zerbitzua zabaltzeari begira, internet bidea indartzen jarraitu behar dugu.
- Gasteizko herritarren arreta bulegoan publizitatea jartzea.

ASPECTOS A MEJORAR

- Seguir reforzando el canal de internet para expansión del servicio.
- Poner publicidad del servicio en las oficinas de atención ciudadana de Gasteiz

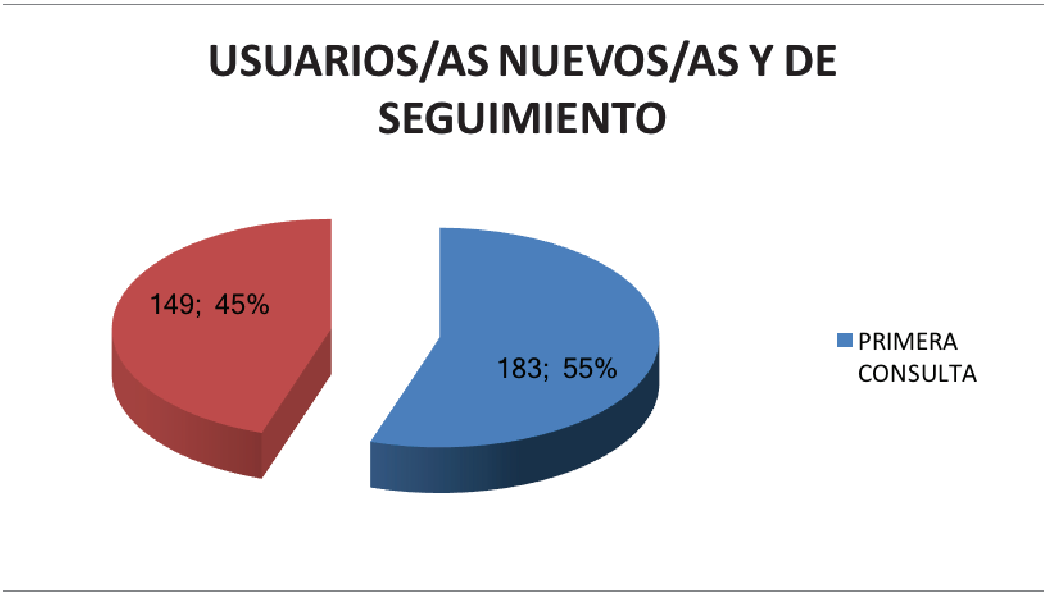
2016

URTARRILA-ABENDUA

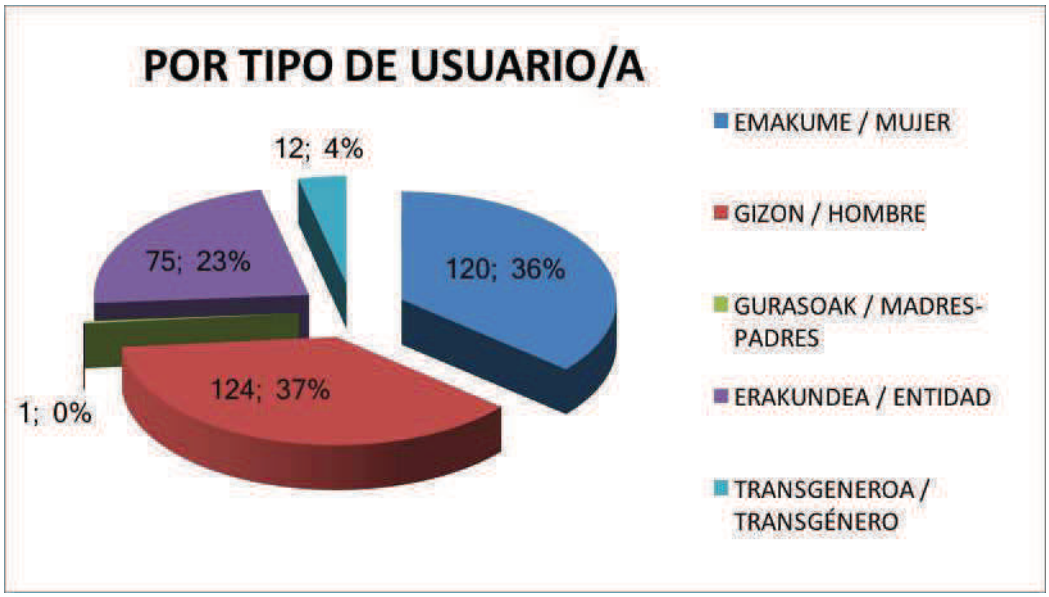
	Konsultak	%
GUZTIRA	332	100,0
Pertsonak	257	78
Entitateak	75	22
	332	100,0
Gizonak	124	48
Emakumeak	120	46
Gurasoak	1	0
Transgenero	12	6
	257	100,0
Bizkaia	4	1
Gipuzkoa	3	1
Araba	315	95
Besteak	10	3
	332	100,0
Aurrez aurretik	152	46
Telefonoa	153	46
Posta elektronikoa	21	6
Beste batzuk	6	2
	332	100,0
< 16urte	1	0
16/25	72	28
26/35	58	23
36/45	45	17
46/55	45	18
>55	36	14
	257	**100,0**

ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

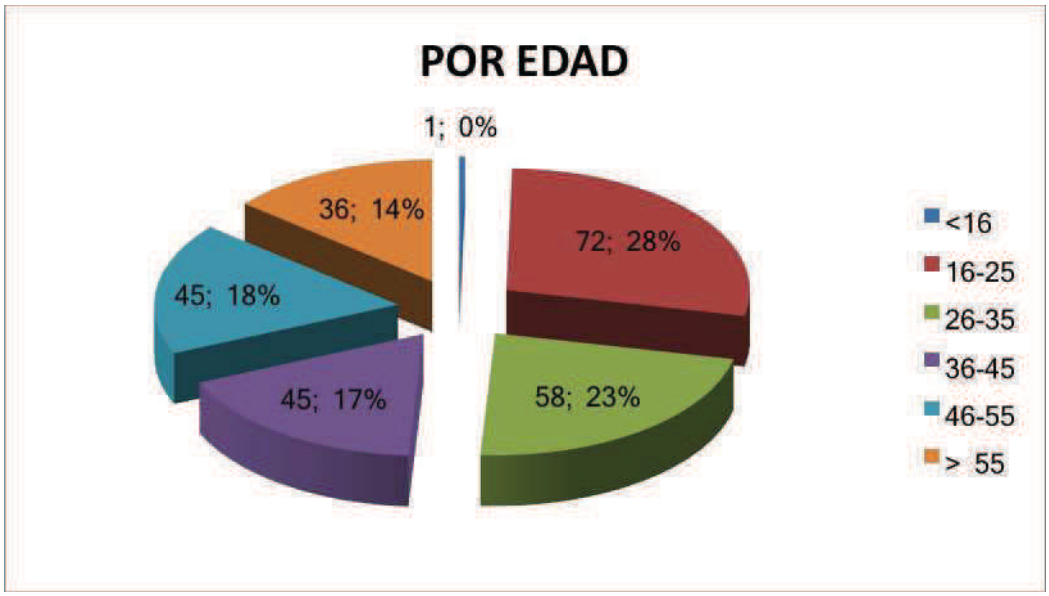
TOTAL DE ATENCIONES SEMESTRALES



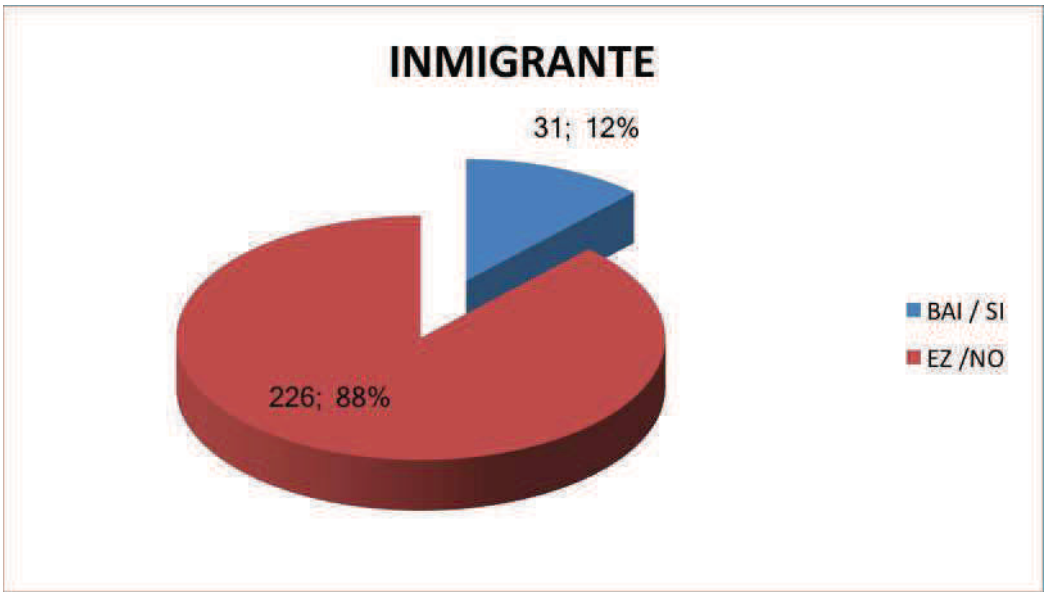
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



ATENCIONES TOTALES POR EDADES

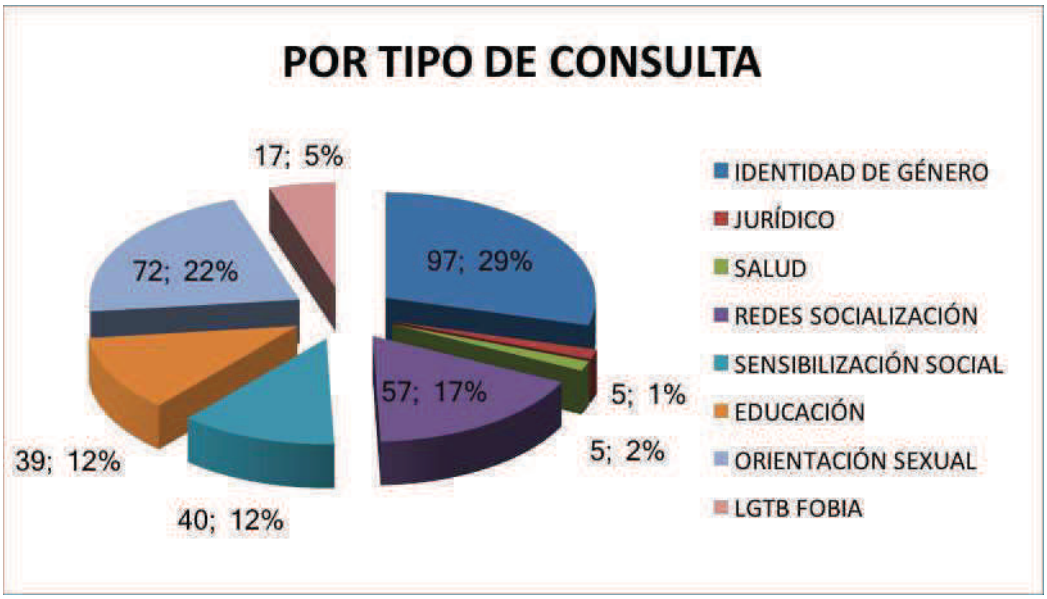


ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN

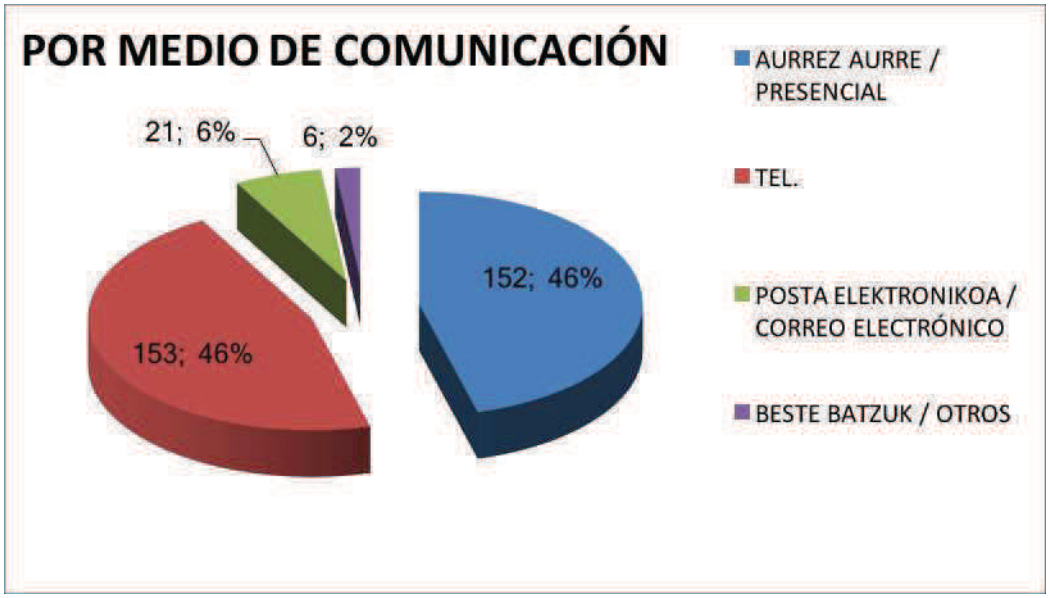


ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA

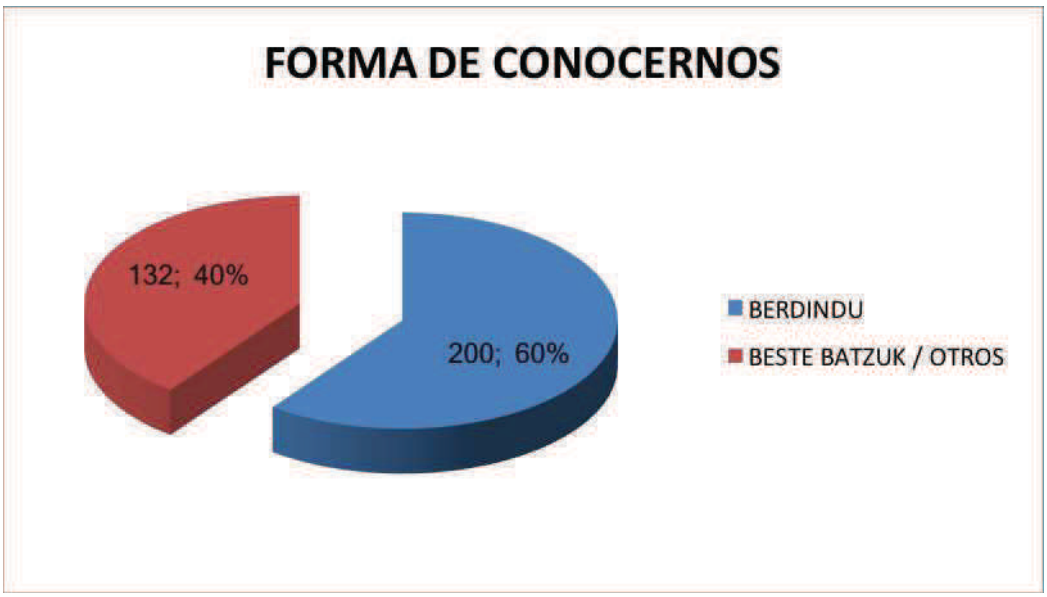
ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



ATENCIONES TOTALES POR MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO



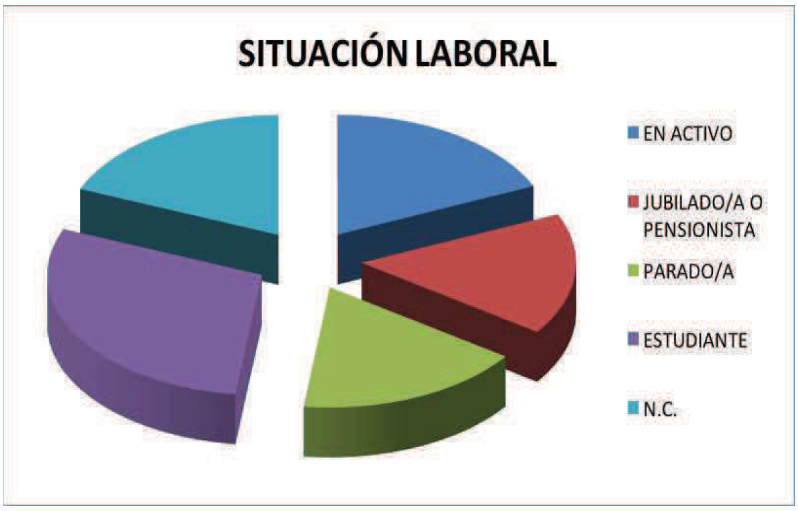
FORMA DE CONOCERNOS



ATENCIONES TOTALES POR ESTUDIOS

		%
Sin estu.	**4**	**1**
Primaria	**5**	**1**
Secundaria	**18**	**7**
F.P	**42**	**16**
M. univers	**55**	**21**
superiores	**46**	**19**
N.C	**87**	**35**

ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



		%
En activo	**47**	**18**
Jub/pens.	**42**	**16**
Parado/a	**42**	**16**
estudiante	**75**	**29**
N.C	**51**	**21**

VALORACIONES FINALES

TOTAL DE ATENCIONES SEMESTRALES

Se aprecia un mayor número de usuarios/as del servicio durante el año 2016 (332) respecto al año 2015 (289). Una diferencia significativa que refleja que la demanda del servicio se está animando.

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A

No se aprecia una diferencia significativa entre el número de mujeres atendidas (37%) y el número de hombres atendidos (36%).

El número de entidades atendidas es importante llegando a un 22% del total de usuarios/as, similar al de año pasado.

ATENCIONES TOTALES POR EDADES

La mayoría de usuarios/as se halla en una franja de 16 a 45 años. No se puede establecer un perfil de usuario/a en cuanto a la edad ya que esta es muy variada y similar entre franjas de edad. Es un servicio menos usado por adolescentes y mayores. A este respecto se continúa la tendencia de otros años. Destaca que la franja entre los 16 y los 25 (en casi 10 puntos) ha aumentado considerablemente. Esto se puede deber a que cada vez es más visible la situación de las personas jóvenes, quienes antes se atreven a hacerse públicos.

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN

El porcentaje de personas LGTB inmigrantes que han requerido el servicio desciende a un 12% (en el año 2015 fue de 17%).

Aún así y a pesar de la bajada, este porcentaje de población emigrante atendido se considera importante. Se estima que este servicio visibiliza la realidad de la población migrante LGTB. De esta población en su mayoría han sido hombres y mujeres procedentes de América latina (Colombia, Bolivia sobre todo).

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA

La procedencia de las personas es mayoritariamente de Araba (un 95%) con lo que se cumple el objetivo de ser un servicio para el territorio histórico de ARABA

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA

Por tipo de consulta destacan las realizadas en torno a las redes de socialización, orientación sexual (apoyo emocional) e identidad de género. Estas son las cuestiones más acuciantes que en nuestra opinión preocupan a la población LGTB. Se sigue la tendencia de otros años.

ATENCIONES TOTALES POR MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

El número de atenciones telefónicas es similar a la atención presencial.

FORMA DE CONOCERNOS

Se destaca que de forma creciente año tras año el servicio Berdindu es más conocido. El porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es superior respecto del año 2015. El año 2015 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 50% para este año 2016 es de 60%. Este dato refleja los esfuerzos realizados por que se conozca el servicio. Esfuerzos que están dando su fruto.

Se puede decir que el servicio berdindu es cada vez más conocido en Araba.

ATENCIONES TOTALES POR ESTUDIOS

En cuanto a los estudios no se conocen estos datos en el 35% de usuarios/as. De los que se conoce el dato que se destaca es que hay un perfil muy similar entre niveles de estudio.

ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL

En cuanto a la situación laboral se destaca que hay un perfil similar entre las personas que están en activo, en paro o son estudiantes. No se conocen estos datos en el 21% de usuarios/as.

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO BERDINDU ARABA AÑO 2017

- Seguir reforzando el canal de internet para expansión del servicio.
- Poner publicidad del servicio en las oficinas de atención ciudadana y entidades de carácter social

Gasteiz 14-enero- 2017
INMACULADA MUJIKA

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU ARABA

INFORME DE VALORACIONES ENERO-DICIEMBRE 2016

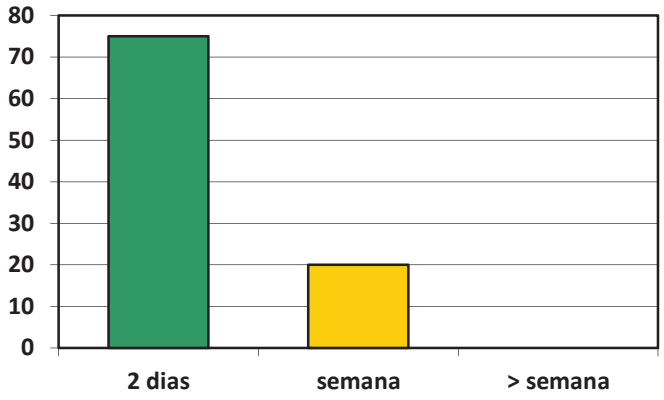
RESPUESTAS EMITIDAS

Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles.** En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ A la hora de considerar el total de respuestas posibles, se han tenido en cuenta, tan sólo, aquellos-as usuarios-as, tanto personas como entidades, que acceden al servicio por **primera vez** 183 personas han usado por vez primera el servicio, de las que 95 (52%) han evaluado el servicio.
- ✓ Se han considerado, únicamente, las demandas realizadas de forma **presencial** o a través de **correo electrónico**. La mayoría de personas que han evaluado el servicio lo han hecho de forma presencial a través del ordenador del local de Berdindu.

¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?

Tiempo de respuesta

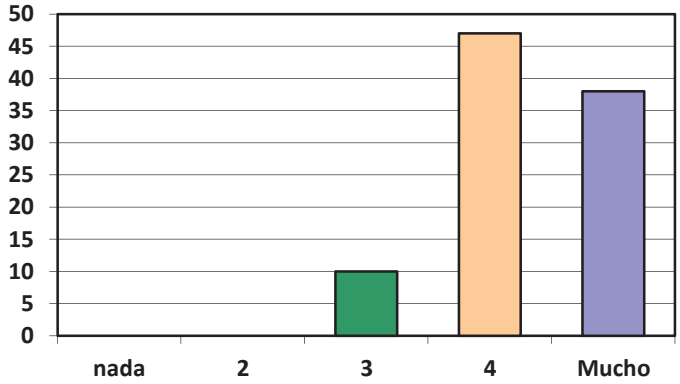


	octubre	
Dos días	**75**	79%
Una semana	**20**	21%
Más de una semana	**0**	

Comentarios

La presente gráfica recoge el período transcurrido desde el momento en que el-la usuario-a formuló su demanda y la recepción de la respuesta correspondiente. Como se observa quienes afirman haber recibido la misma en un plazo no superior a dos días representan la mayoría del total. Un 97 por ciento dicen haber esperado su respuesta dos días.

¿TE HA SIDO ÚTIL?

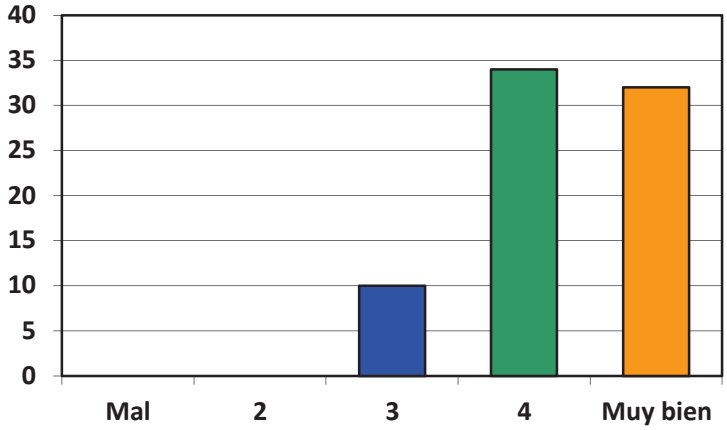


	Utilidad	
1	0	
2	**0**	0%
3	**10**	10%
4	**47**	49%
5	**38**	41%

Comentarios

Las respuestas a esta pregunta son todas positivas. La mayoría de las personas considera útil la respuesta a la demanda, y entre éstas muchas consideran las respuestas más que útil.

¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?

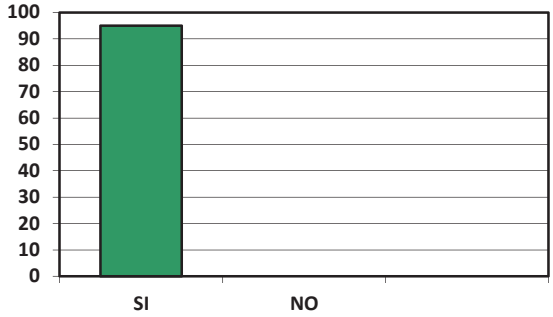


1		
2	**0**	
3	**10**	10%
4	**48**	50%
5	**37**	40%

Comentarios

En general usuarios/as se han sentido bien atendidos/as.

¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



1	**95**	100%
2		

El servicio es altamente valorado por las personas usuarias. Todas las personas recomendarían el servicio lo que refleja la utilidad del mismo.

Hay solo una respuesta que es negativa. Dado que esta respuesta coincide con una alta valoración en el resto de preguntas del cuestionario entendemos que se trata de una confusión por parte de la persona que respondido al cuestionario.

SI QUIERES COMENTARNOS ALGO

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

A continuación se reflejan las contestaciones a este espacio

- Muchas gracias por la ayuda
- La persona que nos ha atendido ha sido muy atenta, nos ha resultado muy útil la información y no ha escatimado en explicaciones
- Me he enterado por un amigo estaría bien que hubiera más publicidad
- Muy profesionales en la materia lo recomendaría a todos las personas homosexuales q conozco estoy encantados muchas gracias
- Me parece estupendo un servicio asi

- Muchas gracias por la ayuda que nos habéis dado
- Un servicio muy bueno gracias
- Me he sentido muy a gusto. Gracias por la atencion
- Desde la fundación Uxoa celebramos que exista este servicio
- Soy educadora a cargo de una persona transexual y me ha servido de mucho las pautas dadas por lala
- Desde la fundación Uxoa celebramos que exista este servicio
- Gracias, muy amables
- MILA ESKER DENEGAITIK
- Mila esker
- Muchas gracias por la ayuda que nos habéis dado
- Un servicio muy bueno gracias
- Gracias por vuestro asesoramiento.
- Me han servido los asesoramientos mucho
- Gracias. Estaba sin saber que hacer
- Mira esker denegaitik

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU

INFORME ANUAL BIZKAIA
AÑO 2016

NABARMETZEKOAK

- Kontsulta berriak, %67 dira, BERDINDU geroz eta ezagunagoa da.
- Azpimarratu beharko, aurten, %19 atzerritarrak izan dira, gorakada haundia (+%7) 2015 ikusita.

ZERBITZUA HOBETZEKO HURRENGO PROPOSAMENAK:

1. BERDINDU zerbitzuan hurrengo zereginak sartu, GAM Taldeak (Sostengu Taldeak), ALDARTEN astero ohizko moduan funtzionatzen dutenak: Emakume lesbiana taldea, Gazte taldea, LGTB zahar taldea "ZAHARROK"

2. Zerbitzuaren publizitate handiagoa, Bizkaiko LGTB biztanleriaren artean zerbitzu honen existentziaz jabetzeko, zerbitzuaz identifikatzeko eta zerbitzua berea izango bazen moduan sentitzeko. Batez ere sare sozialen bidez, biztanleri osora iristeko izugarrizko ahalmena duelako. Zerbitzua jende askorengana iristeko aukera handia izateko komunikabidea dela uste dugu. Web orrian bertan BERDINDUREN facebook bat eratzea eta esleitzen den jendearengana zabaldu daiteke.

ASPECTOS DESTACABLES:

- Las consultas nuevas son del 67% lo que significa que BERDINDU es cada vez más conocido.
- Cabe destacar el aumento de personas inmigradas, que ha aumentado hasta un 19% del total.

RECOMENDACIONES Y MEJORAS PARA EL SERVICIO BERDINDU BIZKAIA:

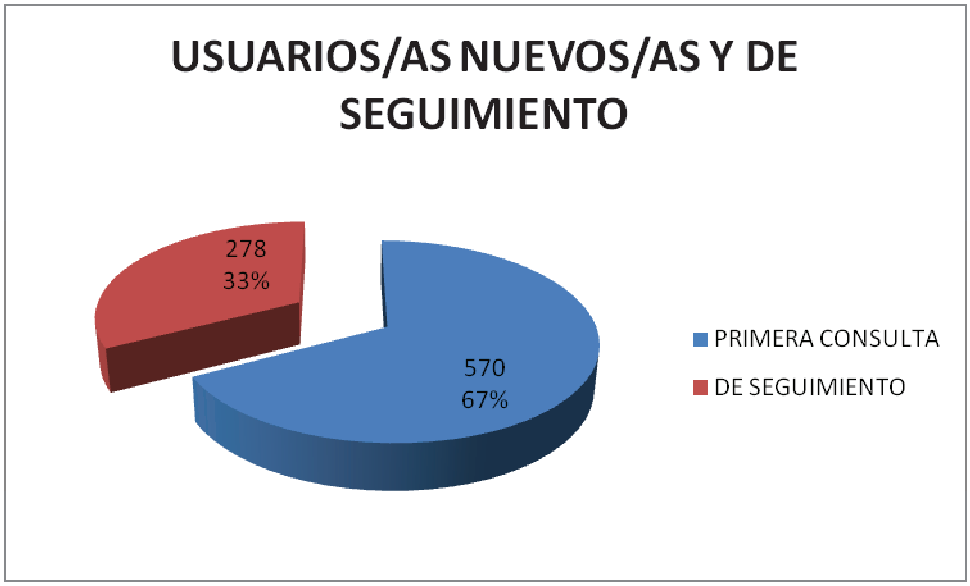
Se proponen las siguientes mejoras para el Servicio:

1.- Introducir dentro de las tareas que se realizan como servicio Berdindu los grupos GAM (GRUPOS DE APOYO MUTUO) que funcionan de manera regular en ALDARTE cada semana, estos son: Grupo de mujeres lesbianas, Grupo de de jóvenes, Grupo mayores LGTB- "ZAHARROK" ya que se siguen demandado espacios de socialización (22%)

2.- Mayor publicidad del Servicio para que la población LGTB de Bizkaia conozca la existencia del mismo y lo sienta como propio y se identifique con él a través de las redes sociales dado el gran alcance que las mismas tienen entre la población, considerando que puede ser un medio de gran difusión del servicio y de llegar a mucha gente. Proponemos nuevamente por ejemplo, crear en la página web un facabook propio de Berdindu que se pudiera publicitar a través de las adjudicatarias.

	Konsultak	%
GUZTIRA	848	100,0
Pertsonak	575	68
Entitateak	273	32
	848	100,0
Gizonak	223	39
Emakumeak	271	47
Gurasoak	32	5,5
Transgenero	49	8,5
	575	100,0
Bizkaia	675	79
Gipuzkoa	47	5,5
Araba	35	4
Besteak	91	11,5
	848	100,0
Aurrez aurretik	169	20
Telefonoa	487	57
Posta elektronikoa	104	12
Beste batzuk	88	11
	848	100,0
< 16urte	5	1
16/25	143	24,5
26/35	177	30
36/45	150	26
46/55	68	11
>55	32	7,5
	575	**100,0**

ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

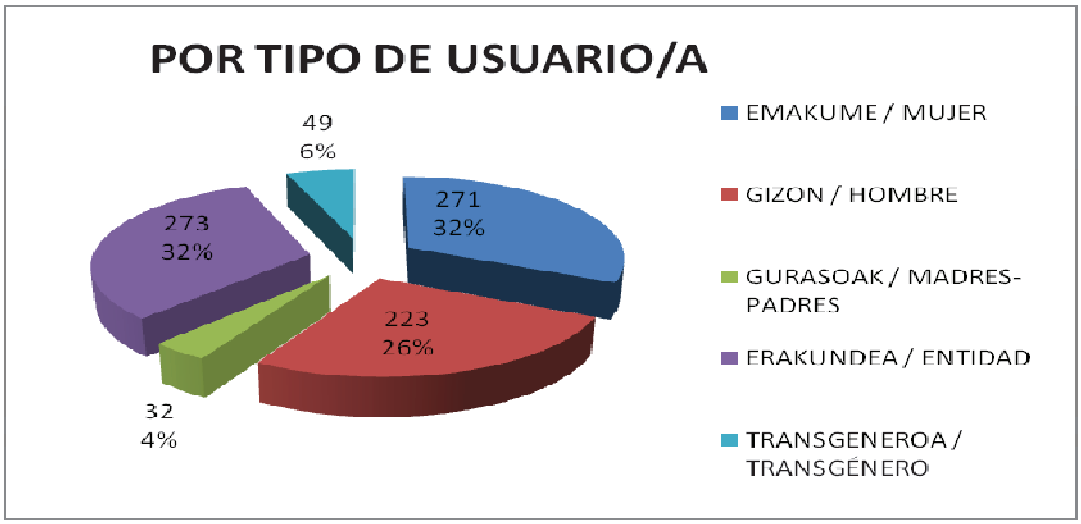


Las consultas recibidas durante el año 2016 han aumentado en 56 consultas respecto del año 2015, haciendo un total de 848 demandas anuales. Esto significa que cada mes se han recibido una meda de 70 demandas, lo que consideramos un dato muy positivo para Bizkaia.

Es destacable que el 67% de las demandas que se realizan por primera vez se mantienen respecto del año 2015 lo que significa que el Servicio Berdindu en Bizkaia se conoce cada vez más por la población y es un claro referente de información y como recurso público para satisfacer las demandas y necesidades de la población LGTB de Bizkaia.

Cabe decir, que el 54% de las consultas han sido realizadas por personas o entidades, que conocían previamente Berdindu, lo que confirma lo señalado anteriormente.

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO

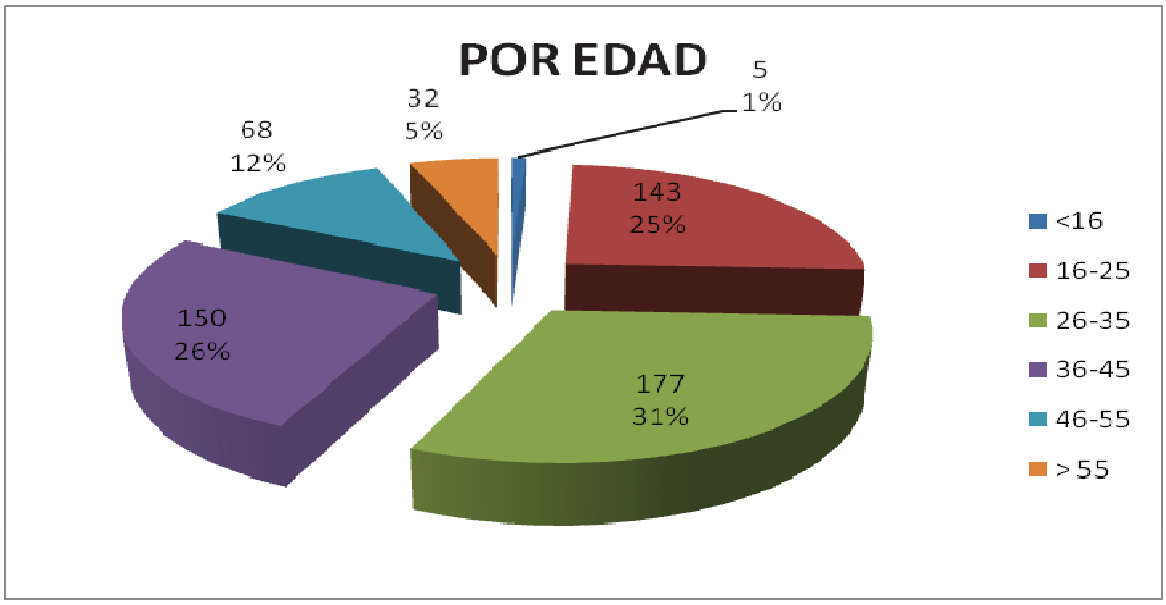


Cabe destacar:

En la misma línea del año 2015,se mantienen los porcentajes muy similares al año anterior: las demandas más numerosas son realizadas por Entidades, que suponen aproximadamente la tercera parte de las demandas. En cuanto a personas usuarias, se ha igualado el porcentaje de hombres y mujeres respecto al año anterior en el que el número de mujeres era notablemente superior al de hombres.

Ha aumentado sensiblemente el número de personas transgénero atendidas. En este aspecto resulta destacable la colaboración con otras asociaciones en la atención a personas transgénero como CEAR-Euskadi o Cruz Roja que cuentan con el Servicio Berdindu como referente para la atención especializada de las personas trans. .

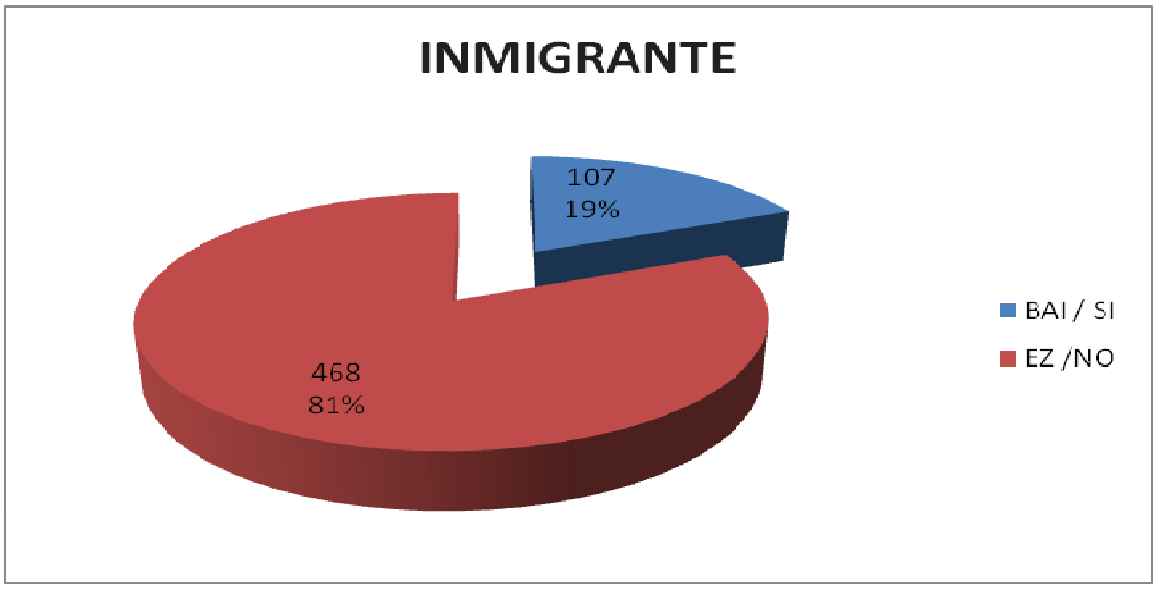
ATENCIONES TOTALES POR EDADES



Es muy destacable que en el año 2016 más del 50% de las consultas han sido realizadas por personas jóvenes, menores de 35 años. Es destacable que una tercera parte son personas menores de 25 años, lo que significa que todavía hoy las personas jóvenes LGTB necesitan de recursos propios, habiendo tenido muy buena acogida el Servicio Berdindu en ese tramo de población.

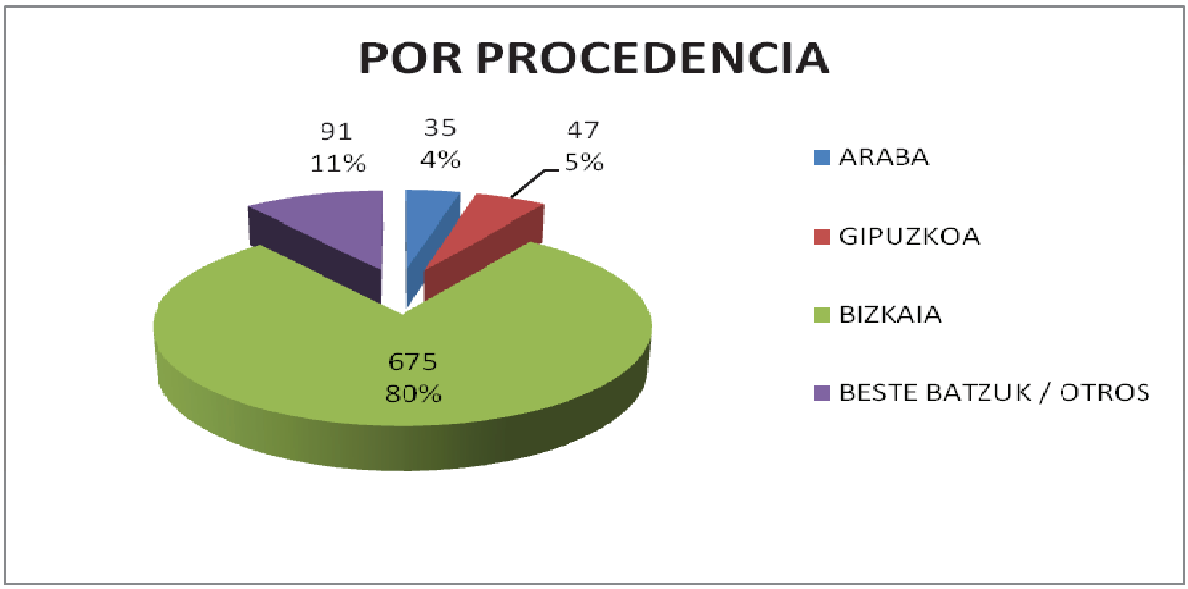
Es importante destacar así mismo que ha aumentado respecto del año 2015 el porcentaje de personas mayores de 55 años atendidas (5%).

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



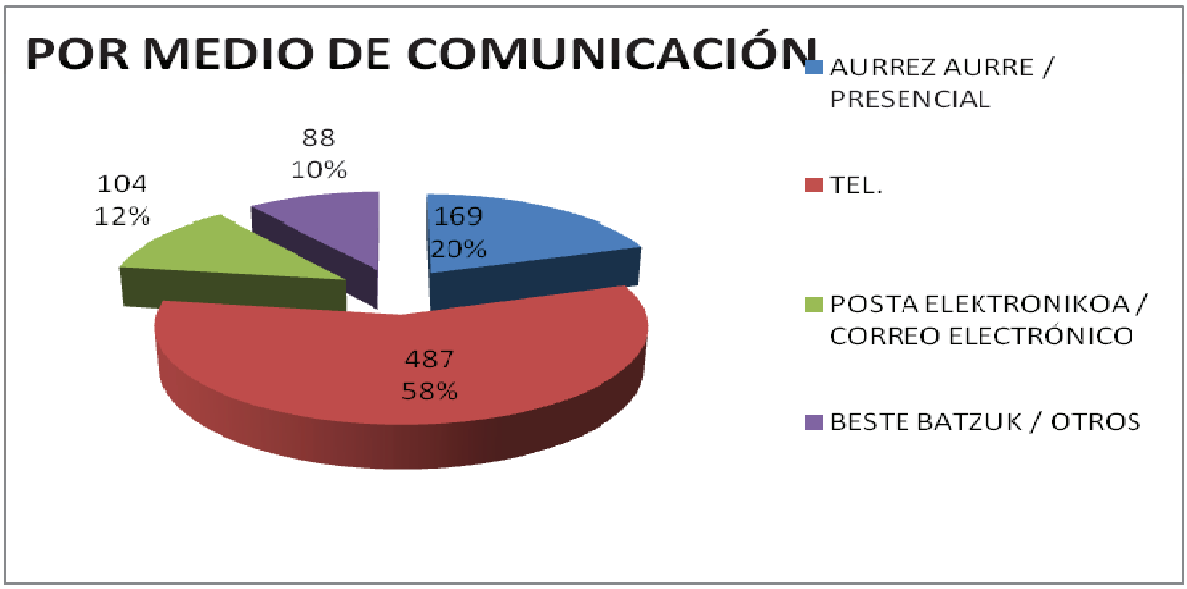
El porcentaje de población inmigrada usuaria del servicio Berdindu en Bizkaia ha aumentado considerablemente respecto del año anterior, en un 7%, situándose en torno al 20%. Este dato es muy importante ya que habiendo disminuido el año anterior, se ha recuperado la atención a la población inmigrada. Es fundamental que las personas LGTB inmigradas y las asociaciones que trabajan en este ámbito cuenten con Berdindu Bizkaia como referente en su atención.

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



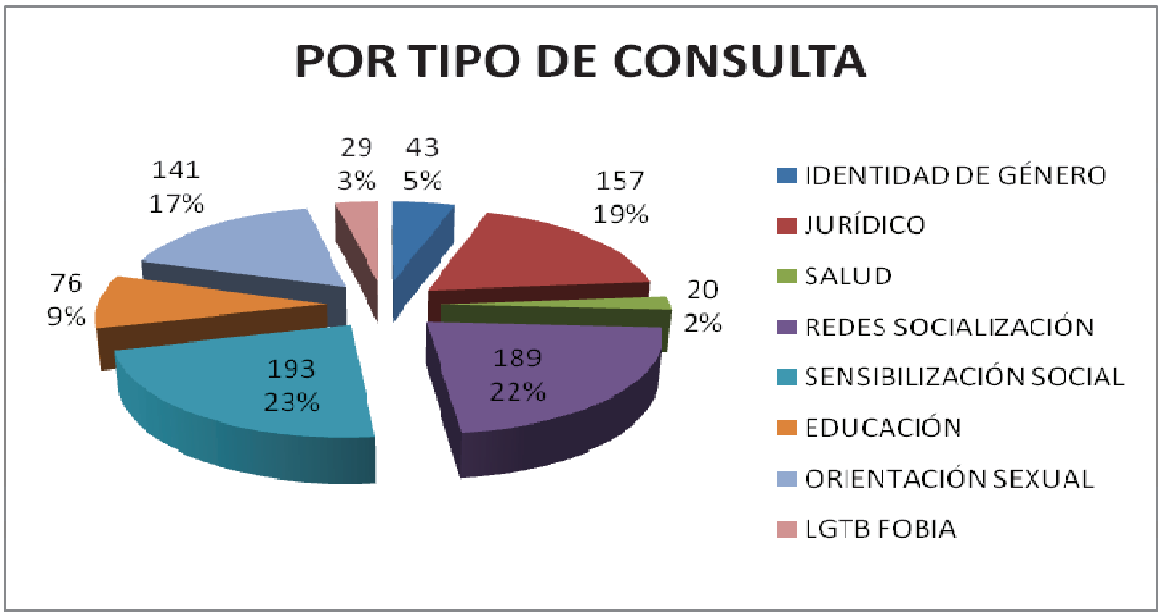
Los datos anuales se mantienen los datos similares al de los años anteriores siendo Bizkaia la provincia que aglutina un mayor número de demandas. .

MEDIO DE COMUNICACIÓN



El teléfono sigue siendo el medio más utilizado, si bien se están notando las demandas realizadas por otros medios como es el wasap (extendido y muy utilizado entre los jóvenes y adolescentes). .

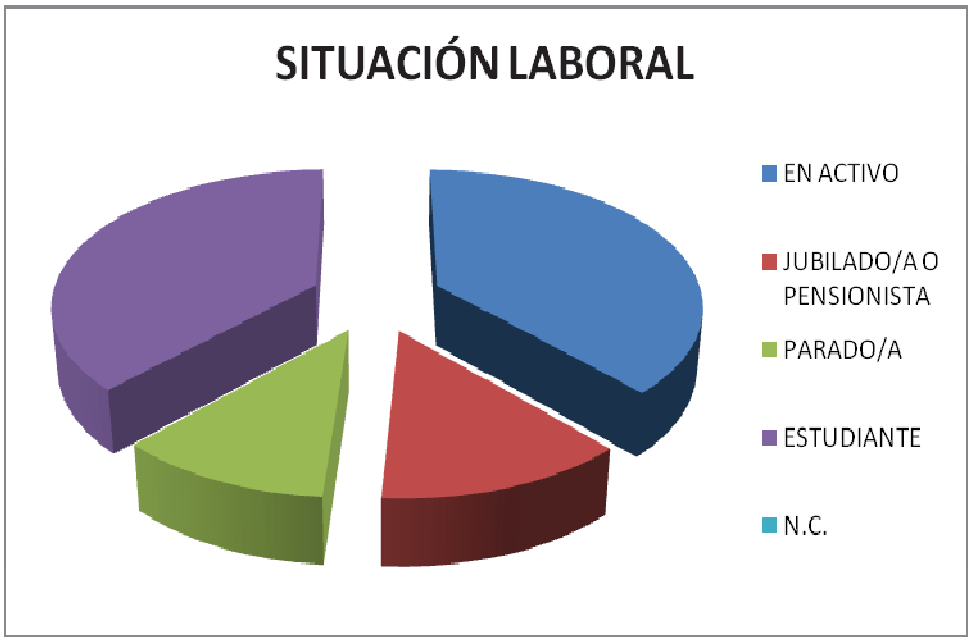
ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



Las consultas por “lgtbfobia” se han mantenido en un 3% de las demandas, porcentaje que se considera destacable ya que supone más de dos consultas mensuales, significando que la población LGTB cada vez más acude a Servicios de apoyo ante situaciones de discriminación.
Las demandas de sensibilización social suponen un porcentaje importante (23%), referidas a la colaboración del Servicio en una labor fundamental como es la sensibilización social. Así mismo, las

personas LGTB siguen demandando espacios propios de socialización, siendo estos espacios muy importantes por ejemplo para la población inmigrada. Estas demandas han supuesto el 22% del total.

ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



En Bilbao a 2 de enero de 2017.

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU BIZKAIA

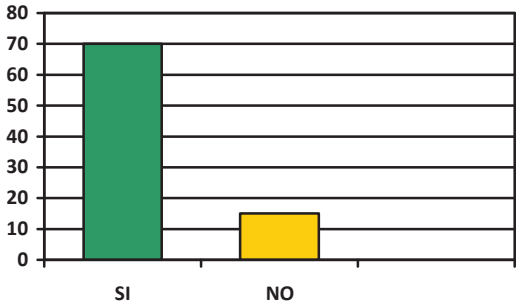
INFORME DE VALORACIONES ANUAL 2016

RESPUESTAS EMITIDAS

Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles.** En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ El cómputo se refiere al período enero – diciembre de 2016. Se ha reforzado durante el período, especialmente en el segundo semestre, la realización de la encuesta en persona ya que el resultado por vía email en períodos anteriores arroja un resultado negativo consistente en la falta de contestación a través de este medio.

- ✓ A la hora de considerar el total de respuestas posibles, se han tenido en cuenta, tan sólo, aquellos-as usuarios-as que acceden al servicio por **primera vez**.

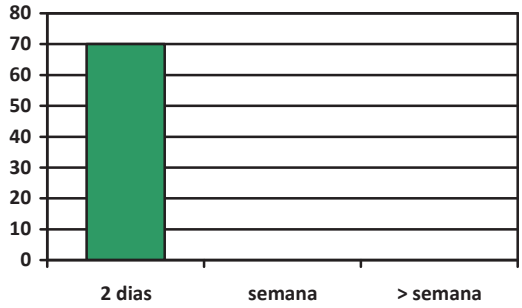


Sí	70
No	15
Total	85

Cabe señalar en primer lugar, la buena disposición de las personas que acuden en persona a cumplimentar el formulario (no ha habido ninguna persona que no haya accedido).

¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?

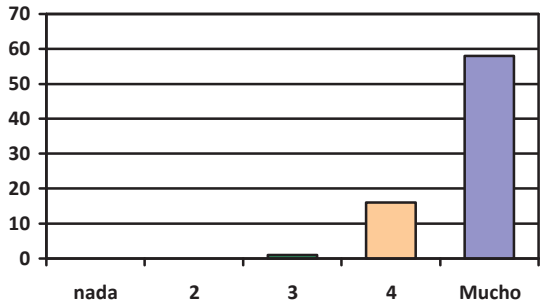
Tiempo de respuesta



Dos días	**70**
Una semana	**0**
Más de una semana	**0**

Es un hecho muy destacable que el margen y tiempo de respuesta sea en el 100% de los casos de dos días, lo que significa que el Servicio cumple las expectativas de las personas demandantes de atención ágil e inmediata.

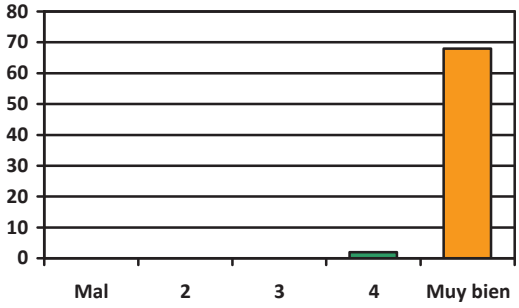
TE HA SIDO ÚTIL?



1	**0**	0%
2	**0**	0%
3	**1**	1%
4	**16**	23%
5	**53**	76%

Las respuestas a la pregunta “En qué medida te ha sido útil la respuesta recibida” son todas muy positivas. El 100% de las personas atendidas han contestado a la evaluación consideran útil o muy útil la respuesta a la demanda, lo que obedece a la especialización del Servicio en relación a las cuestiones que afectan a la población LGTB y también a la atención personalizada.

¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?

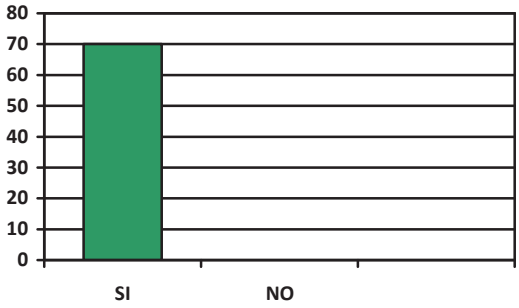


1	**0**	0%
2	**0**	0%
3	**0**	0%
4	**2**	2%
5	**68**	98%

La atención recibida por las personas usuarias es percibida como buena- o muy buena en el 100%. Este hecho se valora muy positivamente ya que no se trata únicamente de informar sino de que la persona, cuando acude de forma personal (ya que son el 100% de los casos que han contestado al formulario) perciben el servicio como un espacio cómodo y seguro, donde se dedica tiempo a la persona que acude y es una atención personal, lo que facilita que las personas usuarias puedan exponer sus dudas,inquietudes o preguntas de una forma tranquila.

Esta atención genera una empatía que es percibida como algo muy positivo a la luz de las respuestas obtenidas.

¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



1	**70**	100%
2	**0**	0%

El 100% de las personas que han acudido al Servicio recomendarían el mismo, lo que supone que la gente ha visto cumplidas sus expectativas cuando acude al Servicio y percibe este servicio público como el servicio por excelencia y apropiado para las personas LGTB. Tal y como señalábamos en el informe semestral segundo, varias personas que han acudido lo han hecho por recomendación, lo que se valora muy positivamente y significa que la gente valora el Servicio.

SI QUIERES COMENTARNOS ALGO

La gente tiene muy buena disposición a contestar la encuesta de forma presencial y también es importante que la gente valora ser atendida en euskera.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Nota: transcripción literal de los comentarios realizados

"Mil gracias necesitaba que alguien me escuchara"

"buen servicio que me ha venido muy bien"

"eskerrik asko bihotzez"

Bilbo, 2 de enero de 2017.

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU GIPUZKOA

INFORME ANUAL
ENERO A DICIEMBRE DE 2016

ASPECTOS DESTACABLES
ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

2015ean erregistratutako datuekin alderatuz, hurrengoa erreparatzen da:
En relación a los datos registrados el pasado 2015, se observa:

- ✓ Eskaeren kopuru orokorra antzekoa da (346-342)
- ✓ Antzekotasun handia kategoria guztietan.
- ✓ Zerbitzura gerturatzen diren gizon kopurua handiagoa izaten jarraitzen du. Hala ere, emakume eta gizonen arteko eskaera kopurua berdintzeko joera dago. Iaz iada datu honetaz erreparatu zen.
- ✓ 16-25, 26-35 eta 36-45 adin-tarteetan ere antzekotasun handia ikus daiteke, % 30aren inguruko ehunekoekin. Datuak lehengo urtekoen oso antzekoak dira (gehikuntza arin bat izan da kategoria horietatik hirugarrenean).
- ✓ Gipuzkoa (% 84) eta pertsona ez-etorkinak (% 84) datu azpimarragarriak dira, eskaeren jatorria kontuan hartzen baldin badugu. Gehikuntza arin bat ikus daiteke etorkinen eskaeren kopuruan (%10-%16), kasu horietako batzuek eskatzen duten jarraipenaren ondorioz nagusiki: asilo-eskaerak.
- ✓ *Hezkuntza* eta *Sozializazio-sareak* dira kategoria ugarienak (%22). Datuak 2015ean lortutakoekin antzekotasun handia dute (jaitsiera arina %26-%22).
- ✓ Azpimarratzekoa da *LGTB-fobia* kategorian eskaerek izan duten igoera (%5-%9), baita arrazoi horregatik izandako asilo-eskaerena ere, eta hori gauza berria da aurten.
- ✓ Telefonoa eta posta elektronikoa (%39-%32) dira harremanetan jartzeko bitarteko nagusiak. Lehenengoak behera egin du (46%-39%) eta bigarrenak antzekotasun handia du.
- ✓ Erabiltzaileek Berdindu Zerbitzuari buruz informazio maila handiagoa dutela ikus daiteke (%8-%10).

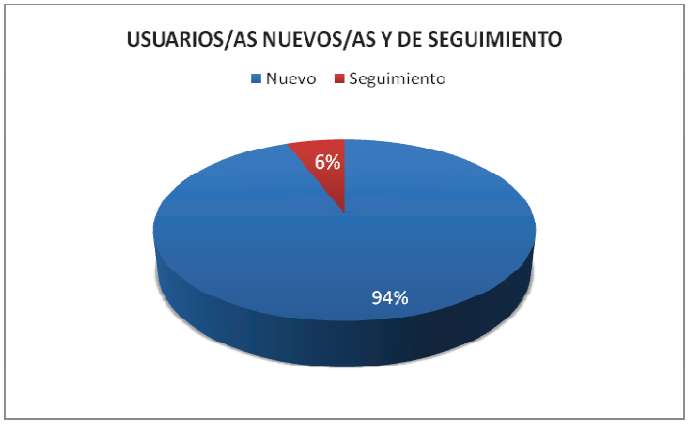
- ✓ Paralelismo en el número global de demandas (346-342)
- ✓ Gran paralelismo en la práctica totalidad de las categorías.
- ✓ Si bien el número de hombres que acuden al servicio sigue siendo superior, se confirma la tendencia al equilibrio entre demandas formuladas por H y M, dato éste ya observado el pasado año.
- ✓ Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad de 16-25, 26-35 y 36-45, con porcentajes cercanos al 30%. Los datos son muy similares a los del pasado año (ligero incremento en la 3ª de las categorías).
- ✓ Gipuzkoa (84%) y personas no inmigrantes (84%) son datos destacables en lo que al origen de las demandas se refiere. Se observa un ligero incremento en el número de demandas de personas inmigrantes (10%-16%) debido, fundamentalmente, al seguimiento requerido por algunos de los casos: solicitudes de asilo.
- ✓ *Educación* y *Redes de socialización* son las categorías mayoritarias (22%). Los datos son muy similares a las obtenidos en 2015 (ligero descenso 26%-22%).
- ✓ Subrayar el incremento de demandas en la categoría *LGTB-fobia* (5%-9%) y las solicitudes de asilo por dicho motivo, aspecto éste novedoso el presente año.
- ✓ Teléfono y correo electrónico (39%-32%), con ligero descenso de la primera (46%-39%) y paralelismo en la segunda, son las principales vías de contacto.
- ✓ Se observa un mayor grado de información por parte de los/as usuarios/as referida al servicio Berdindu (8%-10%)

2016
URTARRILA - ABENDUA

	Konsultak	%
GUZTIRA	342	100
Pertsonak	223	65
Entitateak	119	35
	342	100
Gizonak	106	48
Emakumeak	97	43
Gurasoak	12	5
Transgenero	8	4
	223	100
Bizkaia	10	3
Gipuzkoa	287	84
Araba	12	3
Besteak	33	10
	342	100
Aurrez aurretik	95	28
Telefonoa	133	39
Posta elektronikoa	109	32
Beste batzuk	5	1
	342	100
< 16urte	7	3
16/25	60	27
26/35	65	29
36/45	59	26
46/55	22	10
>55	10	5
	223	100

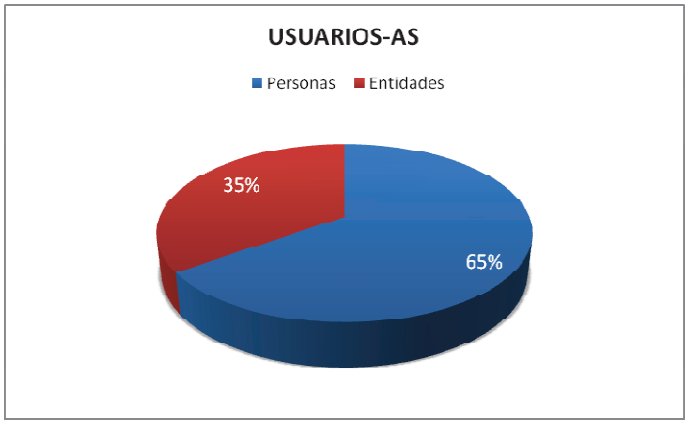
ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

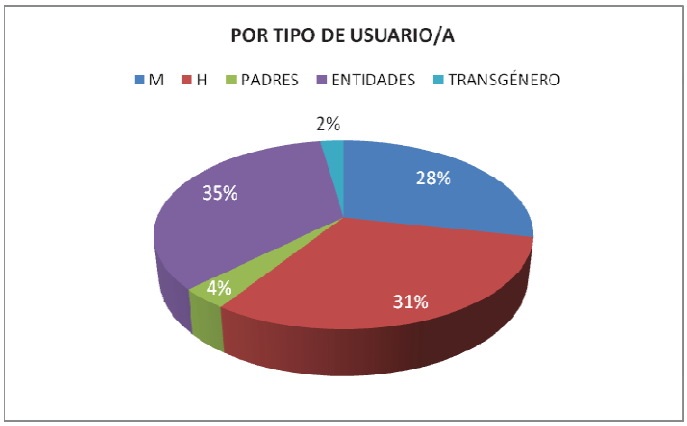
TOTAL DE ATENCIONES ANUALES



NUEVO	322
SEGUIMIENTO	20

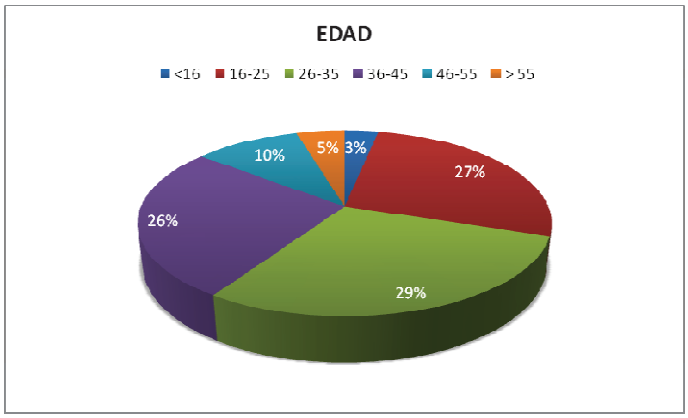
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A





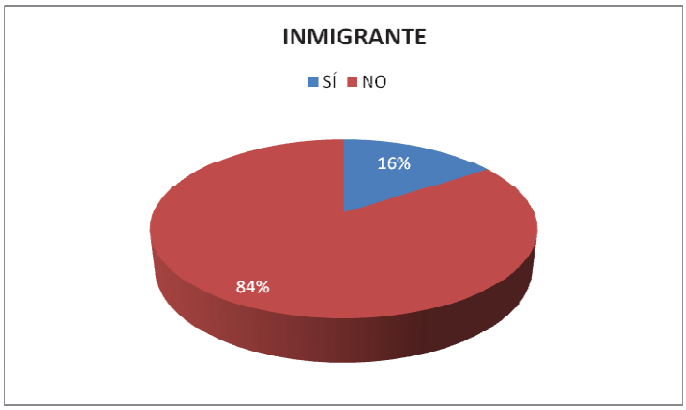
M	97	ENTIDADES	119
H	106	TRANSGÉNERO	8
PADRES	12		

ATENCIONES TOTALES POR EDADES



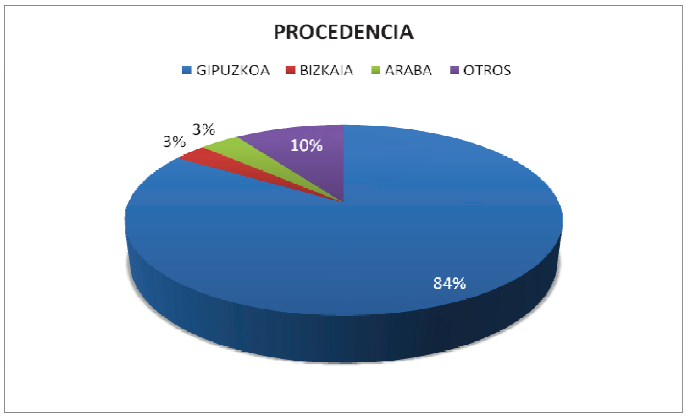
<16	7	46-55	22
16-25	60	> 55	10
26-35	65	SR	119
36-45	59		

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



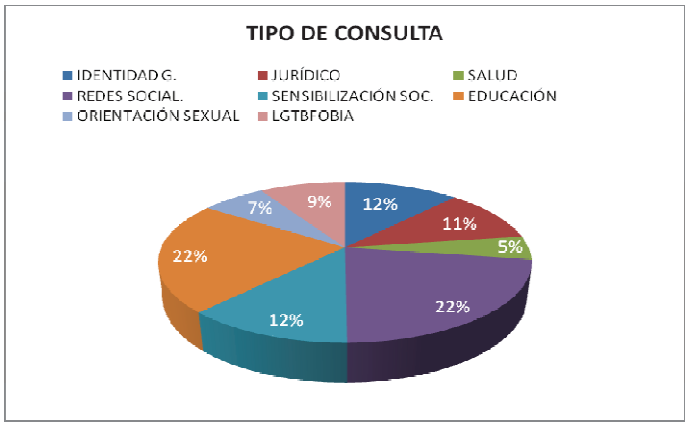
SÍ	35
NO	188

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



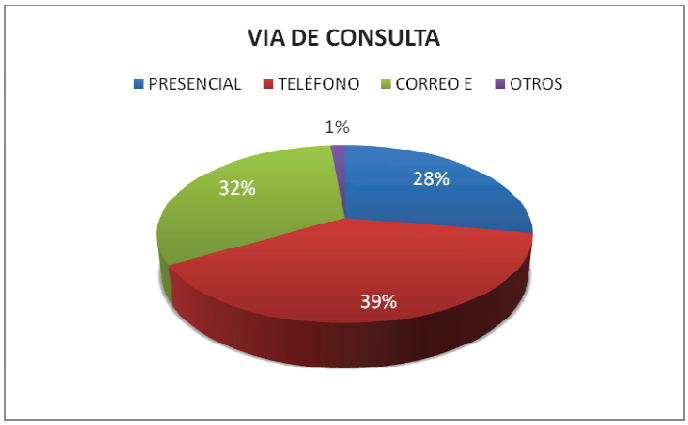
GIPUZKOA	287	ARABA	12
BIZKAIA	10	OTROS	33

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



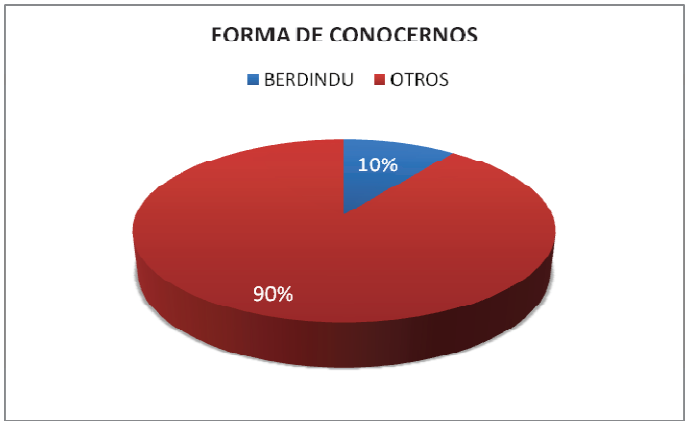
IDENTIDAD G.	43	SENSIBILIZACIÓN SOC.	44
JURÍDICO	39	EDUCACIÓN	81
SALUD	17	ORIENTACIÓN SEXUAL	24
REDES SOCIAL.	81	LGTBFOBIA	32

ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA



PRESENCIAL	95	CORREO E	109
TELÉFONO	133	OTROS	5

FORMA DE CONOCERNOS



VALORACIONES FINALES

USUARIOS/AS

- Son 9 de cada 10 las demandas correspondientes a usuarios-as que han contactado con el servicio por primera vez durante el presente año, porcentaje similar al del pasado año. Se observa un gran paralelismo en el número global de demandas atendidas en ambos períodos (346-342).

TIPO DE USUARIO/A

- La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 65%, siendo un 35 % las correspondientes a entidades. Los porcentajes son muy similares a los del pasado año

- Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 31% y 28%, respectivamente, del global. Pequeños porcentajes correspondientes a *Padres/madres* (4%) y *Transgénero* (2%) completan el diagrama. En todos los casos, las cifras son muy similares a las registradas en 2015.

FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

✓ Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 16-25, 26-35 y 36-45, con porcentajes cercanos al 30%. Los datos son muy similares a los del pasado año (ligero incremento en la 3ª categoría 20%-26%). Mencionar que las demandas realizadas por menores de 25 años son formuladas, en su gran mayoría, por estudiantes que solicitan información de cara a trabajos escolares.

Ya en un nivel inferior se sitúan demandas formuladas por personas de 46-55 (10%). Como resulta habitual, existe un colectivo de personas de edad superior a 55 años cuyo acceso al servicio es muy reducido (5%). Tampoco en estos casos las variaciones respecto a 2015 resultan significativas.

INMIGRACION

✓ Al igual que en años anteriores, son pocas las personas inmigrantes que han accedido al Servicio. Se observa, en cualquier caso, un ligero incremento en el número de demandas de estas últimas (10%-16%), incremento debido, fundamentalmente, al seguimiento requerido por algunos de los casos: solicitudes de asilo.

PROCEDENCIA

✓ Como es habitual, la gran mayoría de demandas se corresponde con personas procedentes de la provincia de Gipuzkoa (84%). Se observan pequeños porcentajes correspondientes a Bizkaia y Araba, 3% en ambos casos, y un 10% de consultas provenientes de otros lugares (Iparralde; Navarra, otras comunidades, otros países…). Los datos son muy similares a los del pasado año.

TIPO DE CONSULTA REALIZADA

- ✓ Si nos atenemos a la tipología de las demandas atendidas, observamos paralelismo entre las categorías de *Educación* y *Redes de socialización,* categorías mayoritarias, con un 22% en ambos casos. La variación con respecto al pasado año no resulta significativa (ligero descenso 26%-22%). Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes en el primero de los casos.

- ✓ Puntuar el incremento de demandas vinculadas a *LGTB-fobia* (5%-9%). Aunque es cierto que es ésta una tendencia que se viene observando en los últimos años, hemos de aclarar que también influye en el incremento del presente año el seguimiento requerido por algunos de los casos: solicitudes de asilo. Destacar estas solicitudes (4) como especialmente significativas (Mauritania, Brasil, Marruecos, Venezuela).

- ✓ El resto de porcentajes se distribuye entre las distintas categorías:

  - *Sensibilización social* 12%: paralelismo 2015
  - *Identidad de género 12%:* incremento motivado, mayormente, por gestiones de seguimiento (solicitud de silo)
  - *Jurídico 11%:* paralelismo 2015
  - *Orientación sexual 7%:* paralelismo 2015
  - *Salud* 5%: paralelismo 2015

MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- ✓ Se observa un despunte de las demandas recibidas a través de teléfono, 39%, (ligero descenso 46%-39%) seguidas de las recibidas a través del correo electrónico 32% (paralelismo) y las atendidas de forma presencial 28% (ligero incremento 22%-28%).

FORMA DE CONOCER EL SERVICIO

- ✓ Para la mayoría de usuarios (9 de cada 10), las referencias que han posibilitado el acceso al Servicio están relacionadas con conocimientos previos de la asociación, con su oferta de actividad, página Web… En cualquier caso, se observa un mayor grado de información sobre el servicio Berdindu en relación a los datos del pasado año (8%-10%).

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO (GIPUZKOA) AÑO 2016

- Se considera positivo el paralelismo en el montante global de demandas en relación al año precedente así como el equilibrio en la práctica totalidad de las categorías. Es ésta una tónica habitual a lo largo de los años que, sin embargo, no es óbice para tender a un incremento en el próximo año.

- Aunque sigue siendo superior el número de hombres que acceden al servicio, se confirma la tendencia al equilibrio observada en los últimos años, dato positivo que, confiamos, se mantenga.

- Sería conveniente articular recursos que posibiliten que, al margen de demandas de carácter académico, jóvenes de edad temprana puedan acceder al Servicio: formulación de demandas y/o círculo de relación (redes sociales como posible recurso)

- El incremento del acceso directo al Servicio Berdindu como tal (8%-10%) es un buen dato en sí y una tendencia que se viene observando en los últimos años. Sería conveniente seguir incidiendo en el plano de la difusión a fin de que el Servicio sea cada vez más conocido.

- El incremento de demandas vinculadas a actitudes LGTB-fóbicas es un dato que parece confirmarse en los últimos años. Subrayar las solicitudes de asilo (Mauritania, Brasil, Marruecos, Venezuela) como especialmente significativas en el presente año.

- En lo que a la organización interna del Servicio Berdindu se refiere, se valora positivamente la voluntad compartida de mejora del mismo de acuerdo a los parámetros definidos en la reunión llevada a cabo el 25/10/2016. Sería deseable que durante el próximo año se materializaran acciones que lo posibilitara.

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU

INFORME DE VALORACIONES ENERO-DICIEMBRE 2016

RESPUESTAS EMITIDAS

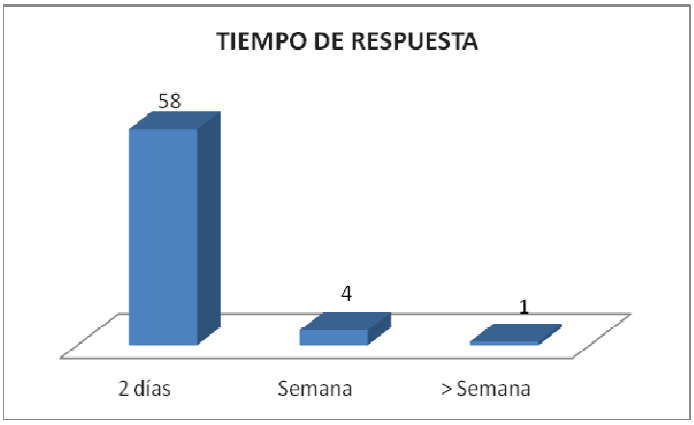
Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles.** En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ A la hora de considerar el total de respuestas posibles, se han tenido en cuenta, tan sólo, aquellos-as usuarios-as que acceden al servicio por **primera vez**.
- ✓ Se han considerado, únicamente, las demandas realizadas de forma **presencial** o a través de **correo electrónico**, quedando excluidas las formuladas por vía telefónica.

Sí	63
No	126
Total	189

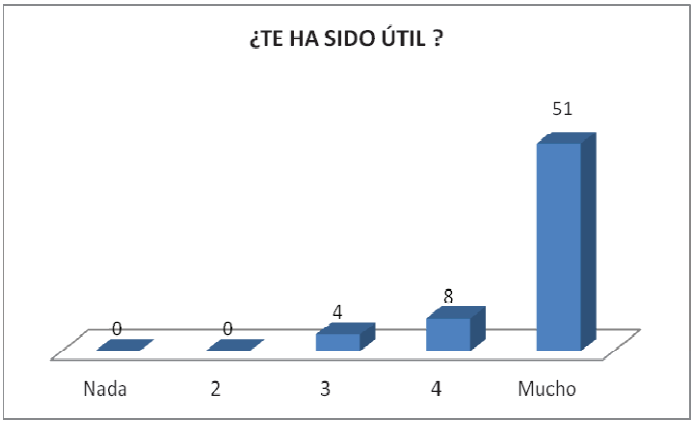
Como se observa en el gráfico, el porcentaje de respuestas obtenidas supone un 33% de las respuestas posibles.

¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?



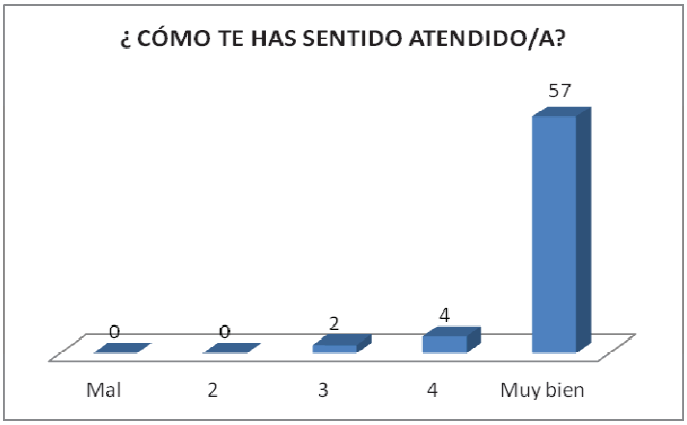
La presente gráfica recoge el período transcurrido desde el momento en que el/la usuario/a formuló su demanda y la recepción de la respuesta correspondiente. Como se observa, son un 92% quienes afirman haber recibido la misma en un plazo no superior a dos días. Mencionar, en cualquier caso que, envíos por correo postal, establecimiento de contactos o, en su caso, necesidad de contrastar información, condicionan la demora en gran parte del resto de respuestas.

¿TE HA SIDO ÚTIL?



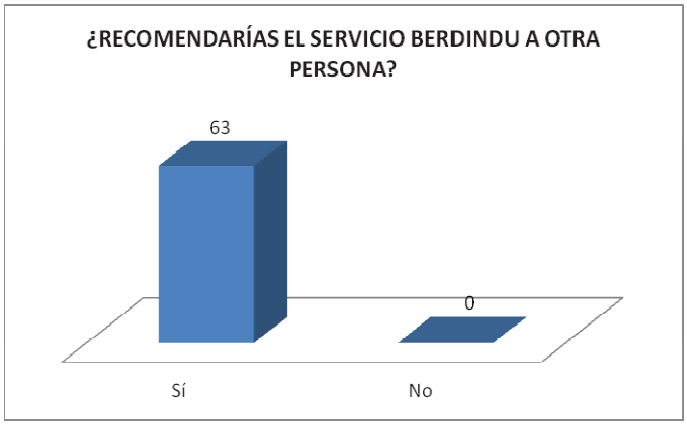
"En qué medida te ha sido útil la respuesta recibida" es la cuestión a la que se refieren los datos que recoge el gráfico adjunto. Como puede apreciarse, son una amplia mayoría (94%) quienes consideran que la respuesta les ha sido de gran utilidad (apartados 4-5)

¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?



En la línea de los datos anteriores, son una práctica totalidad los-as usuarios-as que consideran como buena o muy buena la acogida (97% apartados 4-5).

¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



La gráfica recoge la opinión de los/as usuarios/as al ser preguntados/as si recomendarían el Servicio Berdindu a otras personas. Las repuestas se sitúan en los parámetros anteriormente mencionados.

SI QUIERES COMENTARNOS ALGO

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

La mejor valoración que puedo hacer es el trato cercano y cordial que tienen todos los integrantes. sinceridad colaboración y siempre tratando de dar todo lo que estén en su mano
gracias

Muchas gracias por vuestra gran labor.

El trato muy muy bueno, y el grado de disponibilidad para seguir atendiendo es muy alto.

La atención muy amable, personalizada y con información muy útil. Gracias.

Quería agradecerte toda ésta información que me mandaste. La abuela tuvo unos problemillas de salud y aparqué todo éste tema, ya lo siento. Pero estamos muy agradecidas por la atención y por tanta información. Cuando pueda ordenar un poquito el tema, nos pondremos en contacto con ellos y también tenemos intención de acercarnos a intercambiar dudas e impresiones contigo.

Fue una consulta en ña oficina en Donostia. Así que no tuve que esperar nada. La atención fue muy buena. Me sentí muy bien atendido y acompañado.

Eskerrik asko zuen arretagatik. Nire dudak egunean bertan argitu doztezue, bai emailez eta bai telefonotik.
Laster arte,
Iraide

Egunean bertan erantzun zenuten, baina galderan aukera hori ez zegoenez bi egun jarri dut.

Mila esker!

Nerekin egon zen Gehituko pertsona oso atsegina da. Eman zidan informazio eta kontaktu guztiak baliogarriak izan dira.

Atencion excelente...

Toda la información obtenida ha sido útil e, incluso, nos ha hecho reflexionar y abrir la mente. Además, el personal ha sido muy agradable y muy paciente.

gracias por la mabilidad, la informacion precisa y la rapidez

Muchísimas gracias por la respuesta. Ha sido rápida y totalmente adecuada a la consulta planteada. Mila esker

Nos ha servido de mucho la respuesta para la práctica, muchas gracias.

Nota: transcripción literal de los comentarios realizados

BERDINDU

URTEKO TXOSTENA 2016

INFORME ANUAL 2016

berdindu!
Lesbiana, gay, bisexual eta transexualei arreta emateko zerbitzua
Servicio de atención a lesbianas, gays, bisexuales y transexuales

eRRespetuz

ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

Orokorrean egonkortasun handia

Gehiengo kategoriak: Emakumea / 16-25 / Bizakaia / Eskakizuna: Genero nortasuna / Erreferentzia: elkartea bera.

Gurasoen zerbitzura heltze erlatiboa eta adindun (>55) pertsonen indizerik ez dago ia.

Berdindu zerbitzua ezagutzen duten pertsonen kopuruak goruntz egin duen arren, honen ezjakintasunak handia izaten jarraitzen du, gehiengoak beste bide batzuetatik heltzen dira zerbitzura.

Azaro eta abenduan zehar arreten gorakada nabarmen bat egon zen, batiz bat telefonoz gauzaturikoak, farmazietan egon den testosterona horniduraz gabezia dela eta.

BALORAZIO ALDERATUA

Aurreko urtean, garai berean eskainiriko arreten zenbateko nahiko antzekoa (297).

Elkarteek eginiko eskakizunen gorakada esanguratsua.

Eskaera pertsonalen antzeko kopurua kategori guztietan, emakumeak, gizonak eta gurasoak. Ez dago pertsona transgeneroen eskakizunik.

Eskakizunaren tipologia: 2015ko adierazle orokorrekiko paralelotasun handia.

Zerbitzua esagutzen ez dutenak gehiengoa izaten jarraitzen duten arren, erabiltzaileen aldetik informazio maila handiagoa ikusten da zerbitzuari dagokionez.

ASPECTOS DESTACABLES

Gran estabilidad general

Categorías mayoritarias: Mujer / 16-25 / Bizkaia / Demanda: Identidad de género / Referencia: la propia asociación.

Acceso relativo al servicio de padres-madres e índice prácticamente inexistente de personas de edad avanzada (>55)

Aunque ha aumentado el número de personas que conocen el servicio Berdindu, sigue existiendo un gran desconocimiento del mismo, la mayoría de la gente llega al servicio por otras vías.

Durante los meses de noviembre y diciembre se dispararon las atenciones, especialmente por vía telefónica, debido al desbastecimiento de tetosterona en las farmacias.

VALORACIÓN COMPARADA

Número de atenciones ligeramente superior con respecto al mismo periodo del año pasado. (297).

Considerable aumento de demandas formuladas por entidades.

Similar número de demandas personales en todas las categorías, mujeres, hombres y padres-madres. Las demandas de personas transgénero no existen.

Tipología de la demanda: gran paralelismo con los índices generales del año 2015.

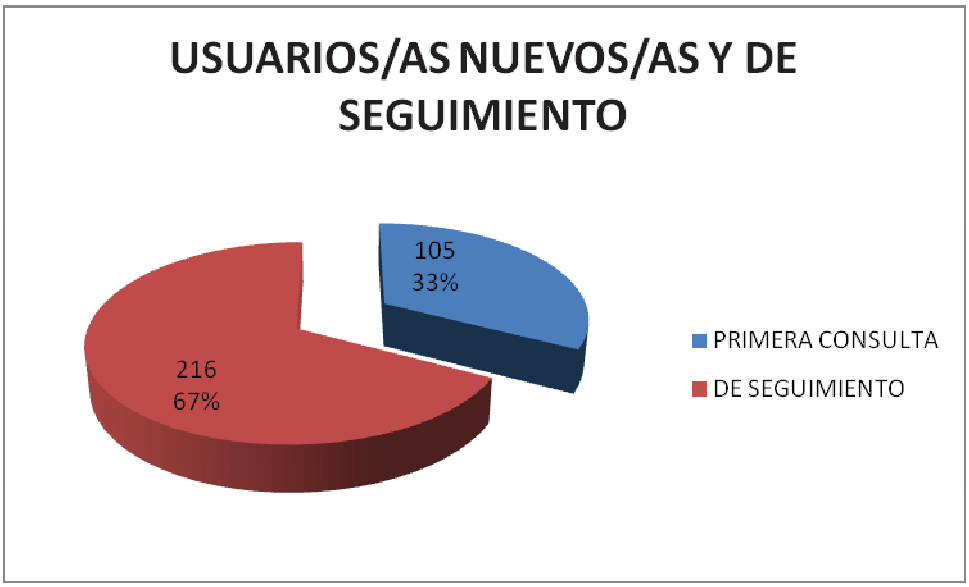
Se observa un mayor grado de información por parte de los/as usuarios/as referida al Servicio Berdindu, aunque siguen siendo una mayoría los que desconocen el servicio.

2016
URTEKOA

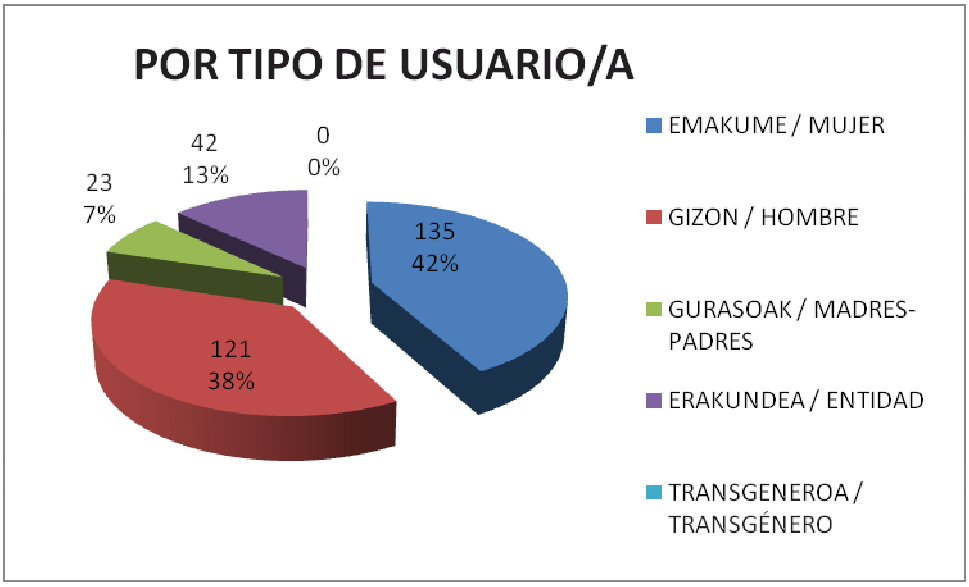
	Kontsultak	%
GUZTIRA	321	100,0
Pertsonak	279	86.92
Entitateak	42	13.08
	321	100,0
Gizonak	121	43.37
Emakumeak	135	48.39
Gurasoak	23	8.24
Transgenero	0	0
	279	100,0
Bizkaia	132	41.12
Gipuzkoa	90	28.04
Araba	52	16.20
Besteak	47	14.64
	321	100,0
Aurrez aurretik	190	59.19
Telefonoa	108	33.65
Posta elektronikoa	21	6.54
Beste batzuk	2	0.62
	321	100
< 16urte	3	1.07
16/25	96	34.41
26/35	77	27.60
36/45	59	21.15
46/55	41	14.70
>55	3	1.07
	279	100

ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

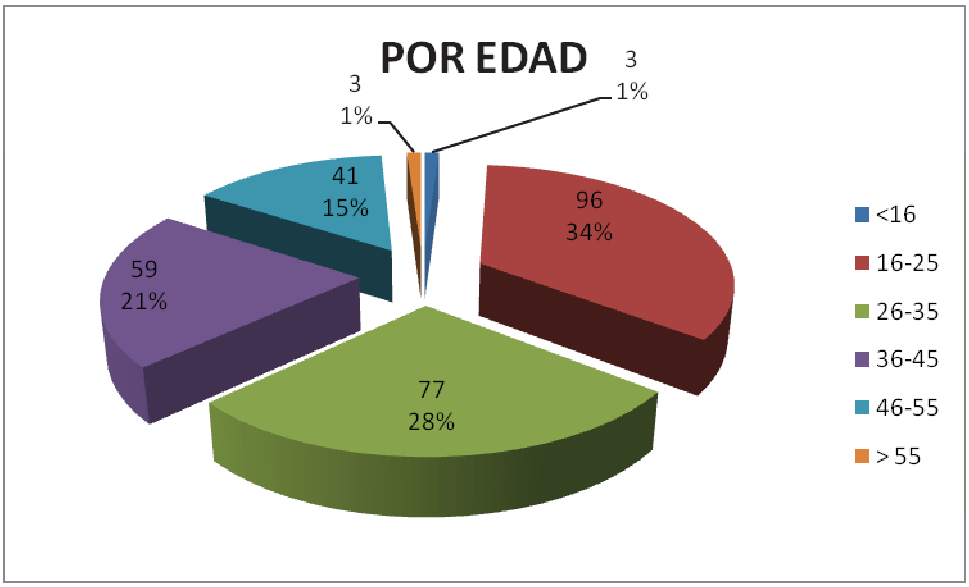
TOTAL DE ATENCIONES ANUALES / URTEKO ARRETEN ERABATEKOA



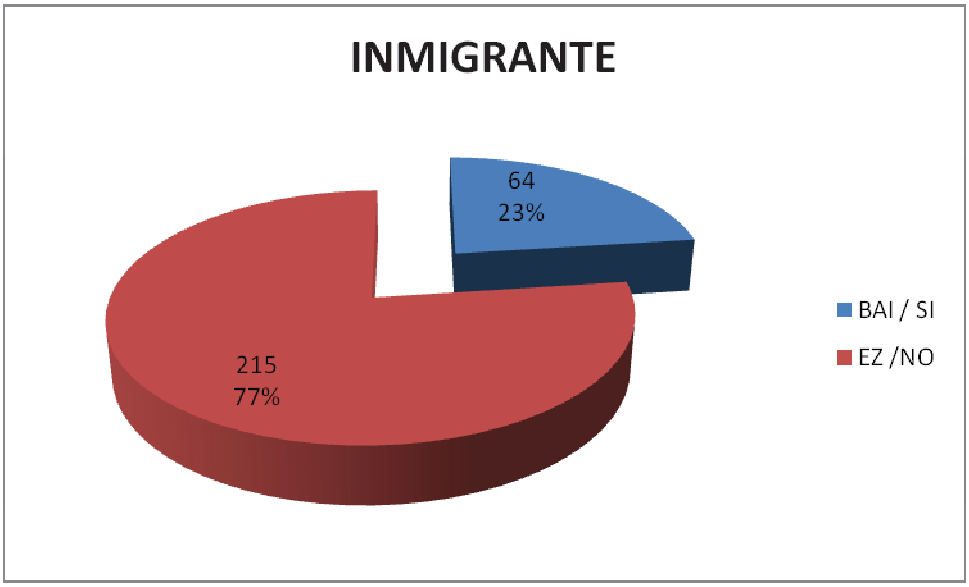
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A / ARRETEN ERABATEKOAK ERABILTZAILE MOTAREN ARABERA



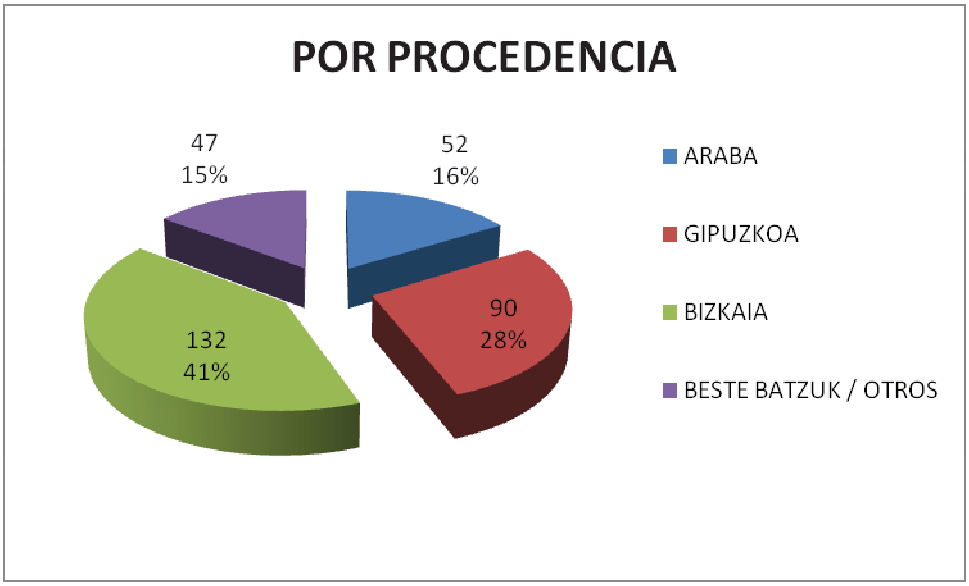
ATENCIONES TOTALES POR EDADES / ARRETEN ERABATEKOAK ADINEN ARABERA



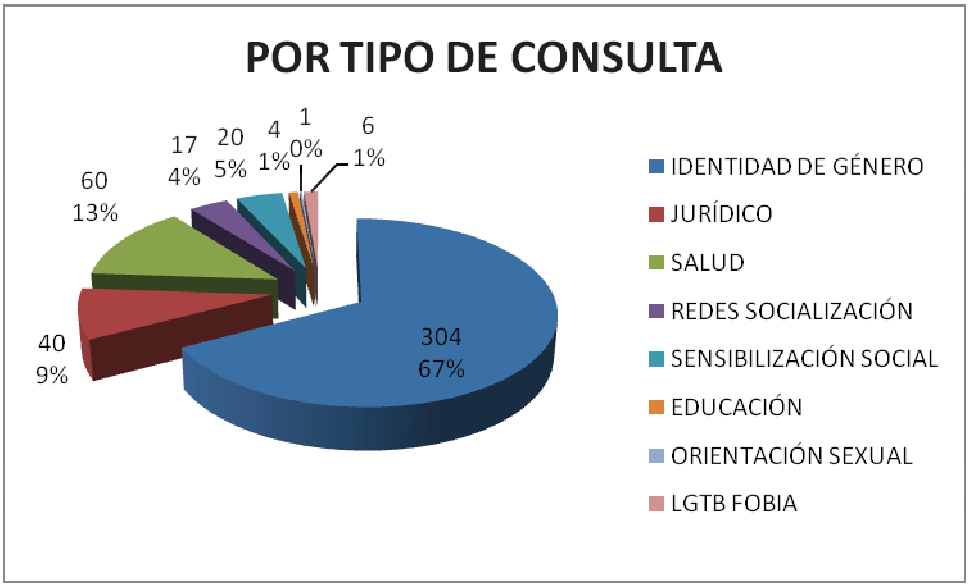
ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN / ARRETEN ERABATEKOA JATORRIAREN ARABERA



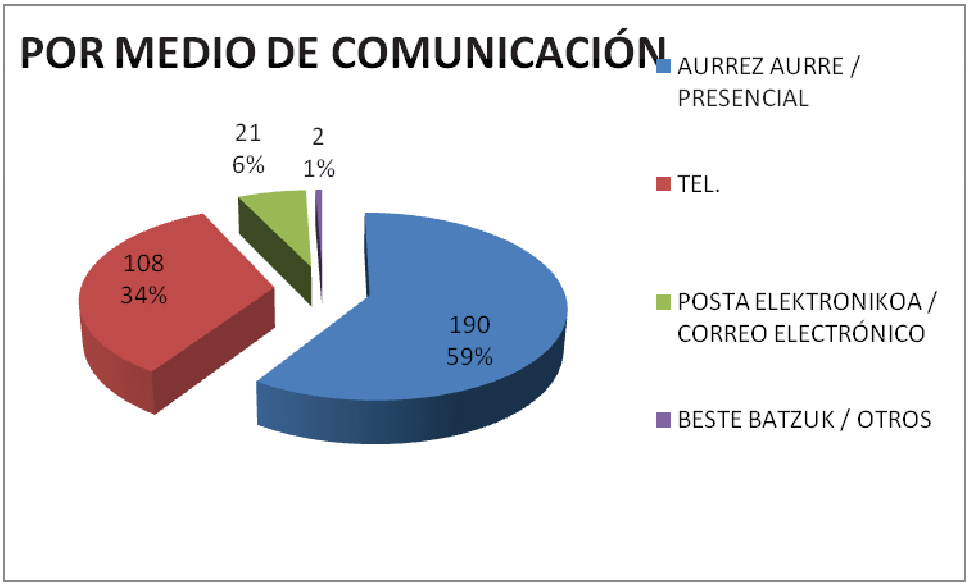
ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA / ARRETEN ERABATEKOAK PROBINTZIAREN ARABERA



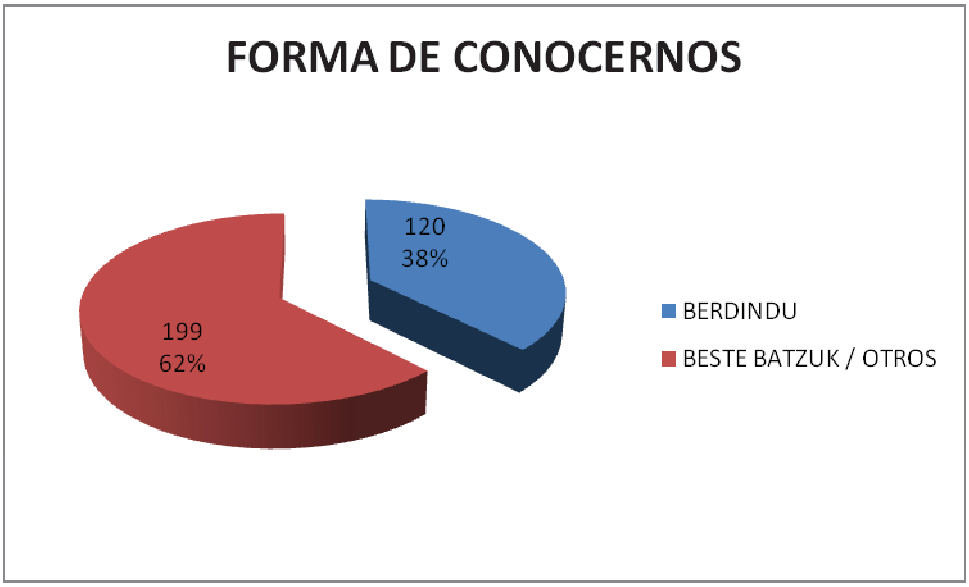
ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA / ARRETEN ERABATEKOAK GALDETUTAKOAREN ARABERA



ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA / ARRETEN ERABATEKOAK GALDERAREN BIDEAREN ARABERA



FORMA DE CONOCERNOS / EZAGUTZEKO ERA



VALORACIONES FINALES

USUARIOS/AS

- La gran mayoría de las personas usuarias realizan consultas de seguimiento.

TIPO DE USUARIO/A

- La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 86,92%, siendo un 13,08% las correspondientes a entidades.
- **Entidades**: Se observa un aumento importante con respecto al mismo periodo del año pasado.
- **Personas**: Se observa un número de atenciones estable tanto en mujeres como en hombres.

FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- 16-25 se constituye como la categoría mayoritaria.

INMIGRACION

- Como se observa en la gráfica, son muy pocas las personas inmigrantes que han accedido al Servicio.

PROCEDENCIA

- Como es habitual, la gran mayoría de demandas se corresponde con personas procedentes de la provincia de Bizkaia.

TIPO DE CONSULTA REALIZADA

- La gran mayoría de consultas recibidas corresponden a la categoría Identidad de género, es lo habitual teniendo en cuenta que las personas que llegan al servicio son personas transexuales y la mayoría de dichas consultas son de seguimiento.

MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- Debido a que la mayoría de las consultas son de seguimiento, es habitual que el medio de comunicación elegido sea el presencial.

FORMA DE CONOCER EL SERVICIO

- Para la gran mayoría de usuarios, las referencias que han posibilitado el acceso al Servicio están relacionadas con conocimientos previos de la asociación, con su oferta de actividad, página Web… En cualquier caso, sí se observa un incremento de demandas que denotan una mayor referencia del Servicio Berdindu

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO BERDINDU

- Teniendo presente que la labor de difusión realizada está contribuyendo a un mayor conocimiento del Servicio, sería conveniente redoblar esfuerzos a este nivel.

AMAIERAKO BALORAZIOAK

ERABILTZAILEAK

- Erabiltzaileen gehiengo zabalak jarraipen galderak egiten ditu.

ERABILTZAILE MOTA.

- Eskakizun gehienak maila pertsonalean eginikoak dira, %86,92, erakundeei dagokizkienak %13,08 izanik.
- **Erakundeak:** Gorakada garratzitsu bat ikusten da aurreko urteko garai berearekiko.
- **Pertsonak:** Arreta kopuru egonkorra antzematen da nahiz emakume nahiz gizonezkoengan.

ARRETA ESKAINIRIKO ADIN TARTEAK

- 16-25 urte bitartekoa da talde nagusia.

INMIGRAZIOA

- Grafikoan ikus daitekeen moduan, oso gutxi dira zerbitzura jo duten etorkinak.

JATORRIA

- Ohikoa den moduan, eskakizunen gehiengo zabala Bizkaiko probintziatik datozen pertsonetatik dator.

EGINIKO GALDERA MOTA

- Iristen diren galdera gehienak Genero nortasunaren mailan sartzen dira, ohikoa da zerbitzura jotzen duten pertsonak transexualak direla eta gehiengoak jarraipen galderak direla kontuan izanik.

ERABILITAKO KOMUNIKABIDEA

- Galdera gehienak jarraipenekoak direnez, ohikoa da aukeraturiko komunikabidea aurrez-aurrekoa izatea.

ZERBITZUA EZAGUTZEKO ERA

- Erabiltzaile gehienenak, elkartearen aurrezko esagutzarekin, bere jarduera eskaintzarekin, Web orriarekin... aldez aurretik zituzten erreferentziekin heldu dira zerbitzura. Edonola ere, nabari da Berdindu Zerbitzuari erreferentzia handiagoa egiten dioten eskakizun kopuruaren hangiagotze bat.

BERDINDU ZERBITZUARENTZAT GOMENDIOAK ETA HOBEKUNTZA

- Kontuan izanik garatzen hari den difusio lanak zerbitzuaren ezagupen handiago bati laguntzen hari zaiola, komenigarria litzateke maila honetan ahaleginak handiagotzea.

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU
BERDINDU ZERBITZUAREN ARRETAK

INFORME DE VALORACIONES
CASTELLANO Y EUSKERA
ANUAL - 2016

BALORAZIO TXOSTENA
GAZTELERA ETA EUSKERA
URTEKOA - 2016

RESPUESTAS EMITIDAS:

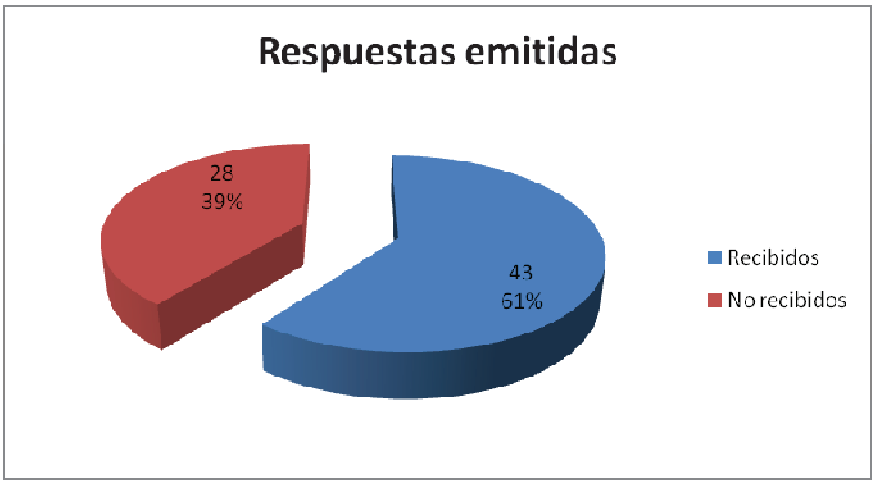
Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles.** En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ El cómputo es anual y se inicia con fecha **enero 2016.**
- ✓ A la hora de considerar el total de respuestas posibles, se han tenido en cuenta, tan sólo, aquellas/os usuarias/os que acceden al servicio por **primera vez**.
- ✓ Se han considerado, únicamente, las demandas realizadas de forma **presencial** o a través de **correo electrónico**, quedando excluidas las formuladas por vía telefónica.
- ✓ Al ser el servicio Ibiltaria un servicio itinerante, en la mayoría de las atenciones que se realizan fuera de Bizkaia el cuestionario **se envía a través del correo electrónico**.

EMANDAKO ERANTZUNAK:

Ondoren agertzen diren datuek erantzun posibleekiko emaniko erantzunen portzentaiak adierazten dituzte. Zentzu honetan, kontuan izan behar dugu:

- ✓ Zenbaketa urtekoa da eta 2016ko urtarrilean hasten da.
- ✓ Erantzun posible guztiak kontuan hartzerakoan, erabiltzaileak zerbitzura lehen aldiz jotzen dutenekoak soilik izan dira kontuan.
- ✓ Aurrez aurre edo posta elektronikoz eginiko eskakizunak soilik izan dira kontuan, telefono bitartez eginikoak kanpoan utziz.
- ✓ Ibiltaria zerbitzua zerbitzu ibiltaria izatean, Bizkaia kanpoan egiten diren arreta gehienetan galdetegia posta elektronikoz bidaltzen da.

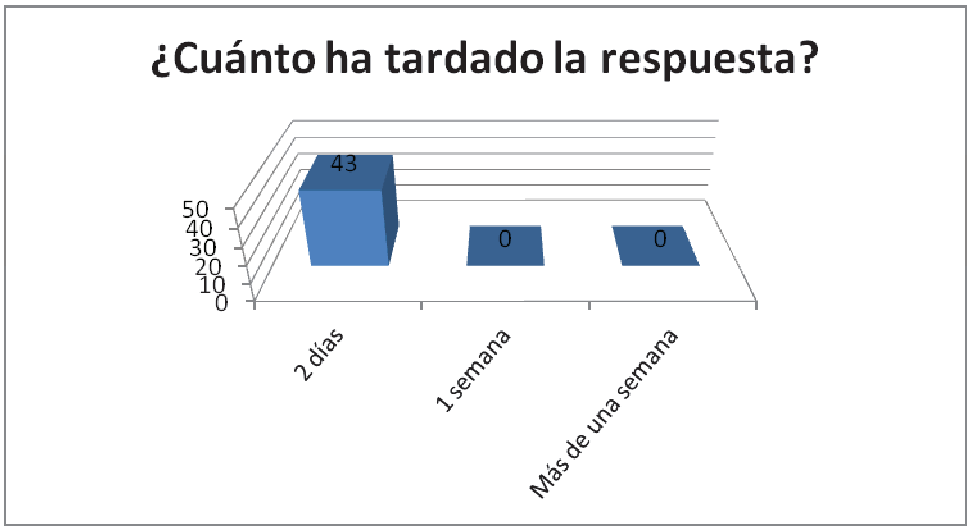


Recibidos	43
No recibidos	28
Total	71

Como se observa en el gráfico el porcentaje de las respuestas obtenidas supone más del 60% de las respuestas posibles.

Grafikoan ikus daitekeen moduan, jasotako erantzunen ehunekoa jaso zitezkeen erantzunen %60a baino gehiagokoa da.

¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?
ZENBAT LUZATU DA ERANTZUNA?



Esta gráfica refleja el tiempo trascurrido desde que la persona usuaria del servicio formula la demanda y el momento en el que es atendida. Se puede apreciar que casi la totalidad de las personas usuarias ha sido atendida en un plazo no superior a dos días.

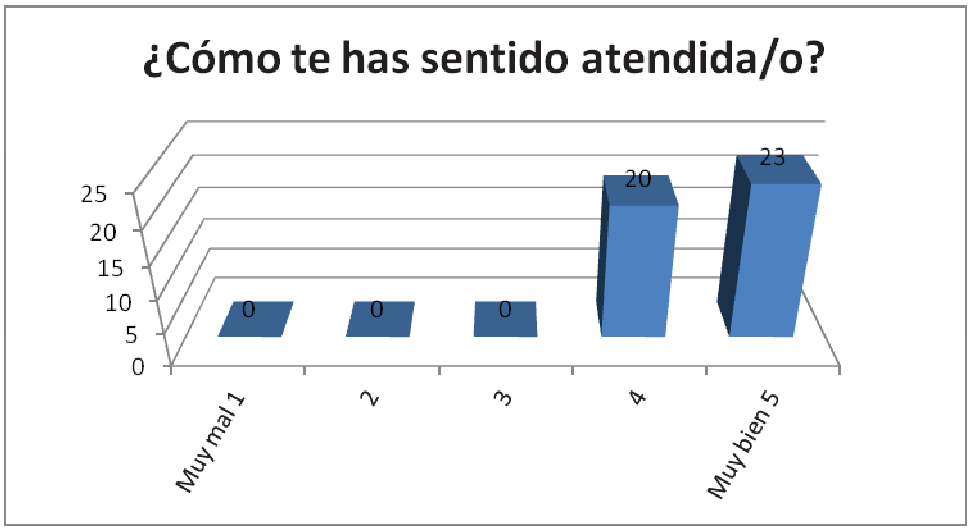
Grafiko honek zerbitzuaren pertsona erabiltzaileak eskakizuna igorri eta arreta jaso harte igarotako denbora adierazten du. Ikus daiteke ia pertsona erabiltzaile guztiei bi egun edo gutxiagoko denboran egin izan zaiela jaramon.

¿TE HA SIDO ÚTIL?
ERABILGARRIA GERTATU AL ZAIZU?

Se puede apreciar que la valoración global sobre la utilidad de la respuesta recibida por el servicio Berdindu Ibiltaria tiene una valoración alta-muy alta entre las/os usuarias/os del servicio.

Berdindu Ibiltariaren zerbitzuaren aldetik jasotako erantzunak bere erabilgarritasunaren inguruan oso balorazio altua duela ikus daiteke zerbitzuaren erabiltzaileen artean.

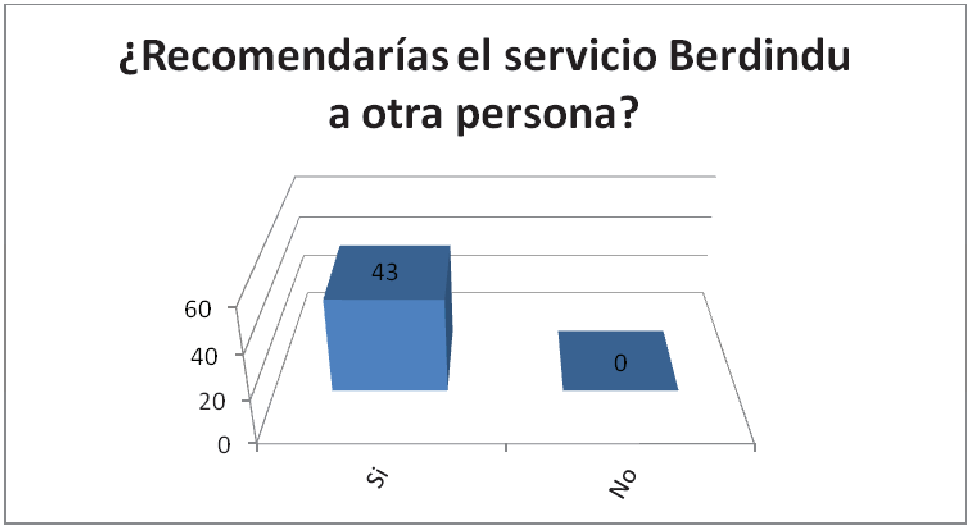
¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?
NOLA SENTITU ZARA ERANTZUNDA?



La respuesta que dan las/os usuarias/os a esta pregunta es análoga a la recibida en la pregunta anterior. La totalidad de las/os usuarias/os hacen su valoración en la parte alta de la gráfica.

Erabiltzaileek galdera honi ematen dioten erantzuna, aurreko galderari emandakoaren berdintsua da. Erabiltzaile guztiek grafikoaren alde altuan egiten dute heuren balorazioa.

¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?
BERDINDU ZERBITZUA BESTE NORBAITI GOMENDATUKO AL ZENIOKE?



Todas las personas usuarias tienen una valoración muy positiva del servicio Berdindu. El 100% de las personas usuarias recomendarían el servicio Berdindu a otras personas.

Pertsona erabiltzaile guztiek Berdindu zerbitzuaren balorazio oso baikorra dute. Pertsona erabiltzaileen %100ak gomendatuko lioke beste norbaiti.

SI QUIERES COMENTARNOS ALGO

Muchas gracias
Una gran ayuda
Muchas gracias
Un gran servicio, muchiosimas gracias
Gracias Ares Y Sarai
Un saludo enorme
Gracias
Muchas gracias
Gracias
Un abrazo muy grande para los dos
Gracias por la atención
Sois geniales
Gracias por la ayuda
Un abrazo
Gracias por todo
Eskerrik Asko
Eskerrik Asko
Eskerrik Asko
Besarkada bat

BERDINDU ESKOLAK

URTEKO MEMORIA

(URTARRILA- ABENDUA 2016)

berdindu!

Lesbiana, gay, bisexual eta transexuales arreta emateko zerbitzua

Servicio de atención a lesbianas, gays, bisexuales y transexuales

ZERBITZUAREN LABURPENA (2016)

- Gaur egun, **Berdindu Eskolak** zerbitzua EAEn **erreferente** bilakatu da **sexu, genero eta familia aniztasuna**ri arreta ematen. Badira gero eta ikastetxe gehiago **hezkidetzaren ikuspegia** sexu eta genero aniztasunarekin batera ulertzen dutenak eta hori da, hain zuzen ere, Berdindu Eskolak defenditzen duen ikuspuntua. **Nabarmentzekoa** da **ikastetxeen inplikazioa** helburu honetan, izan ere, jada hedatuta dagoen jakinmina **izaera proaktiboa** dauka eta egoera zehatzei arreta jartzeaz gain, aberastasun hori eguneroko heziketan txertatzeko laguntza eskatu digute.

- Aurten, Berdindu Eskolak zerbitzuaren **eskaera gehienak Bizkaian** kokatu dira, bertan 23 ikastetxek parte hartu dutelarik, hala ere, Gipuzkoan inplikazio maila altua izaten jarraitzen du, 15 ikastetxek prestakuntza edo aholkularitza jaso dute eta. Bestalde, Araban 2013an zerbitzua hasi zenetik eskaera kopurua hazi da, urte honetan 7 ikastetxek prestakuntza eta aholkularitza jaso baitute. Zentzu horretan, jaso diren balorazioak oso baikorrak izan direnez, ahoz-ahoko publizitateak ikastetxe berrien interesa sortu du, beraz, gutxinaka gutxinaka **Araban Berdinu Eskolak zerbitzuak** ere gero eta oihartzun handiagoa du.

- Iraskasleek gero eta ezagutza maila handiagoa dute, izan ere, Berdinduri buruzko ahoz-ahoko informazioa eta hedabideek errealitate honi ematen dioten ikusgaitasunari esker, esku-hartzeen sakontasuna ahalbidetzen da. Prestakuntzak **4 eta 6 orduko saioetan** ematen da; **eduki teorikoa, ikus-entzunezko materialen lanketa** eta **kasu edo egoera praktikoen azterketa**, betiere ikastetxeen beharretara moldatuz. Bestalde, irakasleei aholkularitza zerbitzua emateaz gain, **beharrezkoa izan den egoera zehatzetan** eta **ikastetxeak** horrela **eskatu** duenean, **ikaslearen familiarekin aholkularitza** burutu da. Aholkularitza hauen helburuak dira sexu identitate, genero adierazpen eta desira orientazioaren arteko ezberdintasunak argitzea, irakaslearekin jarraipen egokia egiteko informazioa partekatzea eta familiari baliabide ezberdinak eskaintzea.

- Irakasleek **bi formatuak oso positiboki baloratu** dituzte, 4 orduko formatuetan **preskuntza luzatzeko gogoa** adierazi dute zenbaitetan.

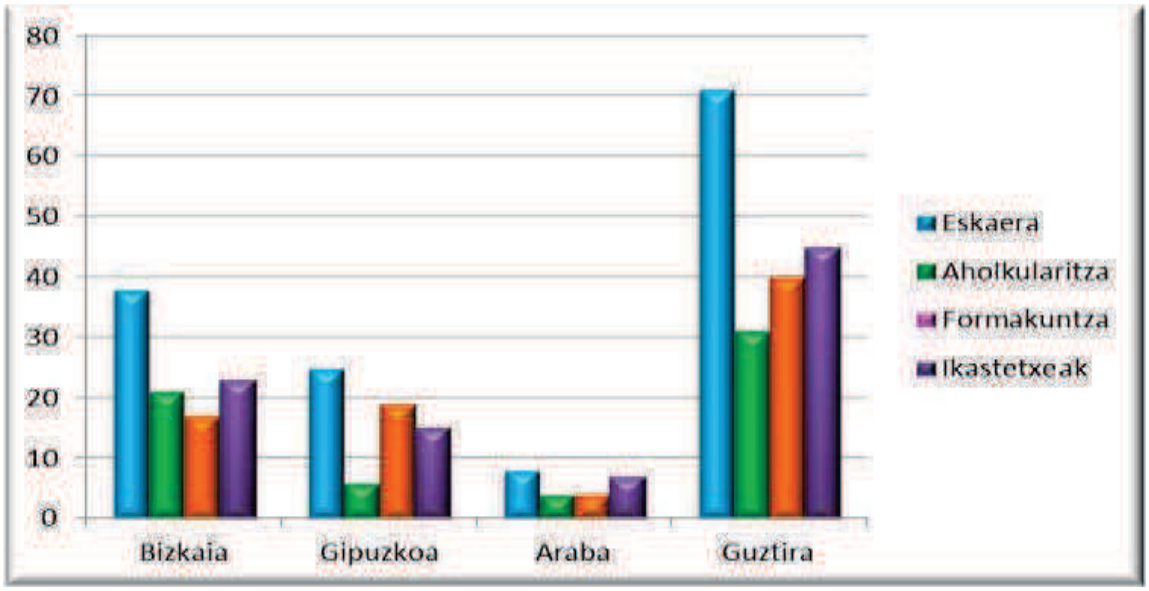
- Berdindu Eskolak! zerbitzuak egoera zehatzetan emandako aholkularitza eta jarraipena asko eskertu dute ikastetxeek. Horrez gain, preskuntzan jaso dituzten **tresnak eta gaiarekiko ikuspegi aberatsa bereziki baloratu** dituzte. Ikus-entzunezko materialen lanketa egiteaz gain, egunerokotasunean ikuspegia txertateko irizpideak martxan jarri

dira eta kasu edo egoera zehatzak bizi dituzten ikasleei ahalik eta akonpainamendurik egokiena egiteko urratsak landu dira.

- 2013ko irailean zerbitzua martxan jarri zenetik, 2016ko uztailera arte **3236 irakaslek eta familiek** jaso dute **Berdindu Eskolak! aholkularitza edo prestakuntza zerbitzua**, gehienak irakasleak izan direlarik, guzti hau **Hezkuntza Sailarekin batera** burutu da.

ZERBITZUAREN LABURPENA LURRALDEKA (2016)

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	GUZTIRA
ESKAERAK	38	25	8	71
AHOLKULARITZAK	21	6	4	31
FORMAKUNTZAK	17	19	4	40
IKASTEXEAK	23	15	7	45



FORMAKUNTZA JASO DUTEN TALDE KOPURUA LURRALDEKA – URTARRILA 2016 - ABENDUA 2016

2016 urtean, Berdindu Eskolak esku hartu duen **talde kopurua 40koa** da, 30 Haur eta Lehen Hezkuntzan eta 10 Bigarren Hezkuntzan eta Batxilergoan.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Haur Hezkunza+Lehen Hezkuntza	12	2	11	25
Lehen Hezkuntza	1	0	4	5
Bigarren Hezkuntza	3	1	4	8
Bigarren Hezkuntza+ Batxillergoa	1	1	0	2

FORMAKUNTZA ETA AHOLKULARITZA BURUTU DUEN IRASKASLE KOPURUA LURRALDEAREN ARABERA – URTARRILA 2016-ABENDUA 2016

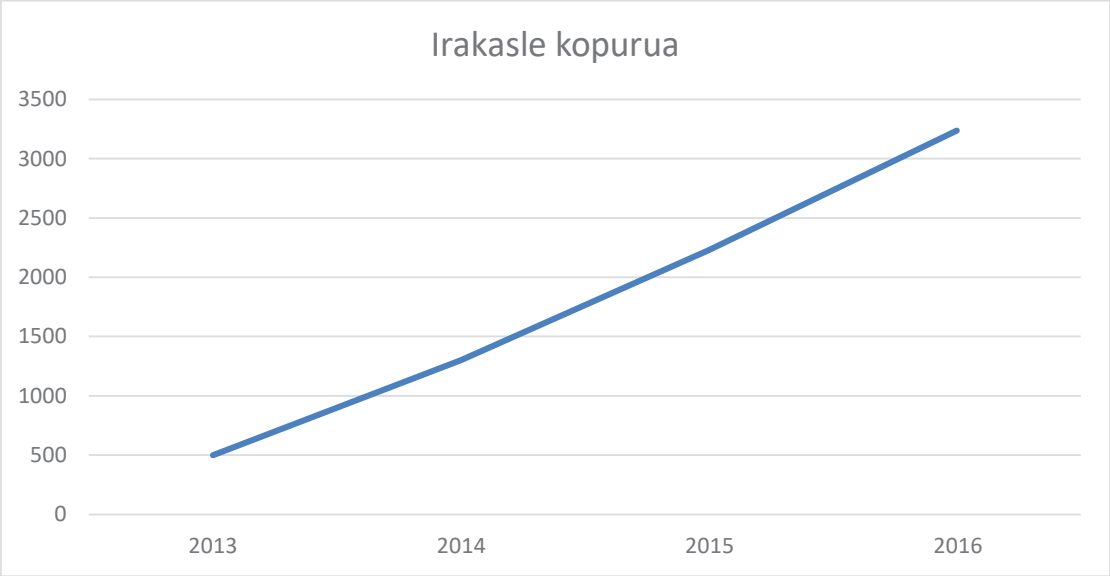
2016 urtean, guztira 1.291 irakasleek jaso dute prestakuntza ikastaroa.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Emakumeak	452	137	408	**997**
Gizonak	129	53	112	**294**
Irakasleak guztira	581	190	520	**1291**

BURUTU DIREN AHOLKULARITZAK LURRALDEAREN ARABERA – URTARRILA 2016-ABENDUA 2016

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
AHOLKULARITZAK	21	6	4	**31**

BERDINDU ESKOLAK ZERBITZUA MARTXAN JARRI ZENETIK PRESKUNTZA JASO DUTEN IRAKASLE KOPURUAREN EBOLUZIOA:



IKASTETXEETAN EGINDAKO FORMAKUNTZEN EBALUAZIORAKO ADIERAZLEAK

Irakasleen batazbesteko puntuazioa ondorengo alderdietan:
(1etik 5era: 1- Oso gaizki, 2-Gaizki, 3- Nahiko, 4- Ondo, 5- Oso ondo

	Batazbesteko puntuazioa
Edukiak	4.6
Ulergarritasuna	4.8
Metodologia	4.5
Aplikagarritasuna	4.5
Igurikapenak	4.4
NOTA OROKORRA	4.5
Tailerraren iraupena	Laburra:21 %; Egokia: 72% Luzea: 7%
Formakuntza gomendatuko zenuke?	BAI:% 98.2; EZ: %0.5; ?: % 1.3
Nola sentitu zara?	Ondo: %92.7, Erdizka:%7.0 ; Gaizki:% 0.3

BERDINDU ESKOLAK

INFORME ANUAL

(ENERO-DICIEMBRE 2016)

RESUMEN DEL SERVICIO (ENERO - DICIEMBRE 2016)

- En la actualidad el servicio **Berdindu Eskolak** se ha convertido en **referente** en la CAV trabajando la **diversidad sexual, de género y familiar**. Cada vez hay más centros escolares que entienden la **perspectiva de coeducación y la diversidad** sexual y de género de forma conjunta y ésta es precisamente, la iniciativa que defiende Berdindu Eskolak. En general, la **implicación de los centros escolares** en este objetivo conjunto ha sido **destacable**, ciertamente el interés o la curiosidad que se ha extendido es de **carácter proactivo** y además de atender situaciones concretas, han solicitado ayuda para hacer llegar al alumnado esta riqueza en la educación diaria.

- Este último año, la **mayoría de demandas** del servicio Berdindu Eskolak se han situado **en Bizkaia**, donde han participado 23 centros escolares, aun así, en Gipuzkoa continúa habiendo una gran implicación, ya que han sido 15 los centros escolares que han solicitado formación y asesoramiento. Por otro lado, desde que en septiembre del 2013 se puso en marcha el servicio, el número de demandas en Araba ha crecido de forma notable, son 7 centros los que este último año han recibido formación y asesoramiento. Las valoraciones de estos centros han sido muy positivas, por lo que la labor informativa que han realizado a través del boca a boca ha suscitado el interés de nuevos centros. Por lo tanto, poco a poco el servicio **Berdindu Eskolak** también está llegando a **ser conocido en Álava**.

- El profesorado cada vez tiene más conocimientos sobre el tema, gracias a la información que se transmite de Berdindu Eskolak a través del boca a boca y la visibilidad que ofrecen los medios de comunicación a estas realidades, hacen posible la profundidad de las intervenciones.

- Las formaciones **mantienen los formatos de 4 y 6 horas; contenido teórico, materiales audio-visuales y análisis de casos o situaciones prácticas,** adecuándonos en todo momento a las necesidades de los centros escolares. Por otro lado, además de prestar asesoramiento al profesorado, en las **situaciones concretas** donde ha sido necesario y así lo ha requerido el centro escolar se ha realizado **asesoramiento con la familia del/la alumno/a**. Los objetivos de este asesoramiento han sido, aclaras las diferencias entre identidad sexual, expresión de género y orientación de los deseos; compartir información

para realizar un seguimiento adecuado del/la alumno/a e informar sobre los diferentes recursos existentes a la familia.

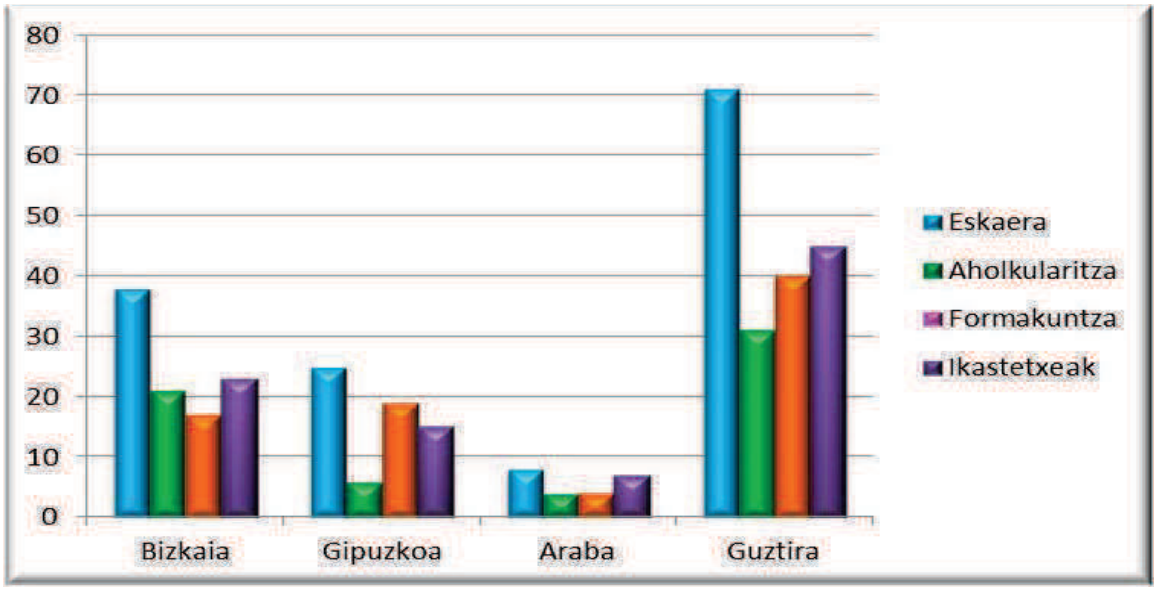
- El profesorado ha **valorado muy positivamente ambos formatos**, tanto el de 4 como el 6 horas, expresando las ganas de **prolongar las formaciones** de 4 horas.

- Los centros escolares han agradecido mucho la atención recibida por el servicio Berdindu Eskolak en asesoramientos y seguimientos ante situaciones concretas. Además de eso, han valorado especialmente las **herramientas y la riqueza de la perspectiva** sobre el tema en las formaciones. Además de trabajar materiales audiovisuales, se han puesto en marcha criterios para introducir esta perspectiva de diversidad en la cotidianeidad y se han trabajado los pasos para realizar un acompañamiento adecuado antes casos o situaciones concretas.

- Desde septiembre del 2012 que el servicio inició su puesta en marcha hasta julio del 2016, se han **formado y/o han recibido asesoramiento** de **Berdindu Eskolak! 3236 profesores/as y familias**, siendo en su mayoría profesorado, todo esto se ha llevado a cabo junto al **Área de Educación**.

RESUMEN DEL SERVICIO POR TERRITORIO

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	TOTAL
DEMANDAS	38	25	8	71
ASESORAMIENTOS	21	6	4	31
FORMACIONES	17	19	4	40
CENTROS	23	15	7	45



CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO– ENERO - DICIEMBRE 2016

El número de **centros educativos** en el que ha intervenido Berdindu Eskolak en el año **2016** es de **40**, de los cuales, 30 centros han sido de Educación Infantil y Primaria, y 10 de Educación Secundaria y Bachillerato.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Educación Infantil+ Educación Primaria	12	2	11	25
Educación Primaria	1	0	4	5
Educación Secundaria	3	1	4	8
Educación Secundaria+ Bachillerato	1	1	0	2

CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO– ENERO - DICIEMBRE 2016

En 2016, un total de **1.291 profesoras/es** han recibido formación o asesoramiento.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Mujeres	452	137	408	**997**
Hombres	129	53	112	**294**
TOTAL	581	190	520	**1291**

CIFRAS DE ASESORAMIENTOS REALIZADOS POR TERRITORIO– ENERO - DICIEMBRE 2016

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
ASESORAMIENTO	21	6	4	**31**

EVOLUCIÓN CUANTITATIVA DEL PROFESORADO QUE HA RECIBIDO FORMACIÓN BERDINDU ESKOLAK DESDE SU PUESTA EN MARCHA:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LAS FORMACIONES EN CENTROS

Puntuación media del profesorado a los siguientes aspectos:
(del 1 al 5: 1- Muy mal, 2- Mal, 3- Suficiente, 4- Bien, 5- Muy bien):

	Puntuación media
Contenidos	4.6
Comprensibilidad	4.8
Metodología	4.5
Aplicabilidad	4.5
Expectativas	4.4
NOTA GENERAL	4.5
Duración del taller	Corto: 21%; Adecuado: 72% Largo: 7%
¿Recomendarías la formación?	SÍ: 98.2%; NO: 0.5%; ¿?: 1.3%
¿Cómo te has sentido?	Bien: 92.7%, Regular: 7%; Mal: 0.3%