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

2017

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 2017 y las correspondientes memorias de cada de las líneas de trabajo del mismo.

2017

BERDINDU PERTSONAK

URTEKO TXOSTENA

	Kontsultak	%
GUZTIRA	1953	100,00
Pertsonak	1405	71,94
Erakundeak	548	28,06
	1953	100,00
Gizonak	625	44,48
Emakumeak	595	42,35
Gurasoak	107	7,62
Transgenero	78	5,55
	1405	100,00
Bizkaia	847	43,37
Gipuzkoa	424	21,71
Araba	496	25,40
Besteak	186	9,52
	1953	100,00
Aurrez-aurre	611	31,29
Telefonoa	972	49,77
Posta elektronikoa	247	12,65
Beste batzuk	123	6,30
	1953	100,00
< 16urte	26	1,85
16/25	378	26,90
26/35	357	25,41
36/45	317	22,56
46/55	256	18,22
>55	71	5,05
	1405	100,00

BERDINDU PERTSONAK 2017

2017 ARABA

	URTEKO TXOSTENA Konsultak	%
GUZTIRA	371	100,00
Pertsonak	289	77,90
Entitateak	82	22,10
	371	100,00
Gizonak	135	46,71
Emakumeak	142	49,13
Gurasoak	0	0,00
Transgenero	12	4,15
	289	100,00
Bizkaia	0	0,00
Gipuzkoa	2	0,54
Araba	368	99,19
Besteak	1	0,27
	371	100,00
Aurrez aurretik	175	47,17
Telefonoa	154	41,51
Posta elektronikoa	33	8,89
Beste batzuk	9	2,43
	371	100,00
< 16urte	5	1,73
16/25	75	25,95
26/35	63	21,80
36/45	60	20,76
46/55	62	21,45
>55	24	8,30
	289	100,00

2017 BIZKAIA

	URTEKO TXOSTENA Konsultak	%
GUZTIRA	904	100,00
Pertsonak	618	68,36
Entitateak	286	31,64
	904	100,00
Gizonak	258	41,75
Emakumeak	241	39,00
Gurasoak	53	8,58
Transgenero	66	10,68
	618	100,00
Bizkaia	701	77,54
Gipuzkoa	36	3,98
Araba	60	6,64
Besteak	107	11,84
	904	100,00
Aurrez aurretik	133	14,71
Telefonoa	567	62,72
Posta elektronikoa	90	9,96
Beste batzuk	114	12,61
	904	100,00
< 16urte	12	1,94
16/25	140	22,65
26/35	148	23,95
36/45	152	24,60
46/55	130	21,04
>55	36	5,83
	618	100,00

2017 GIPUZKOA

	URTEKO TXOSTENA Konsultak	%
GUZTIRA	336	100,00
Pertsonak	243	72,32
Entitateak	93	27,68
	336	100,00
Gizonak	117	48,15
Emakumeak	105	43,21
Gurasoak	21	8,64
Transgenero	0	0,00
	243	100,00
Bizkaia	13	3,87
Gipuzkoa	277	82,44
Araba	13	3,87
Besteak	33	9,82
	336	100,00
Aurrez aurretik	114	33,93
Telefonoa	113	33,63
Posta elektronikoa	109	32,44
Beste batzuk	0	0,00
	336	100,00
< 16urte	3	1,23
16/25	82	33,74
26/35	73	30,04
36/45	49	20,16
46/55	28	11,52
>55	8	3,29
	243	100,00

2017 IBILTARIA

	URTEKO TXOSTENA Kontsultak	%
GUZTIRA	342	100,00
Pertsonak	255	74,56
Erakundeak	87	25,44
	342	100,00
Gizonak	115	45,10
Emakumeak	107	41,96
Gurasoak	33	12,94
Transgenero	0	0,00
	255	100,00
Bizkaia	133	38,89
Gipuzkoa	109	31,87
Araba	55	16,08
Besteak	45	13,16
	342	100,00
Aurrez-aurre	189	55,26
Telefonoa	138	40,35
Posta elektronikoa	15	4,39
Beste batzuk	0	0,00
	342	100,00
< 16urte	6	2,35
16/25	81	31,76
26/35	73	28,63
36/45	56	21,96
46/55	36	14,12
>55	3	1,18
	255	100,00

BERDINDU ARABA

URTE OSOKO TXOSTENA
INFORME ANUAL
2017

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 telefonoz egiten den arreta zerbitzuari haundiagoa da

- Kontsulta motaren arabera, sare sozialen bidez egindako kontsultetan, genero nortasuna, jarrera sexuala (laguntza emozionala) nabarmentzen dira.

ASPECTOS DESTACABLES

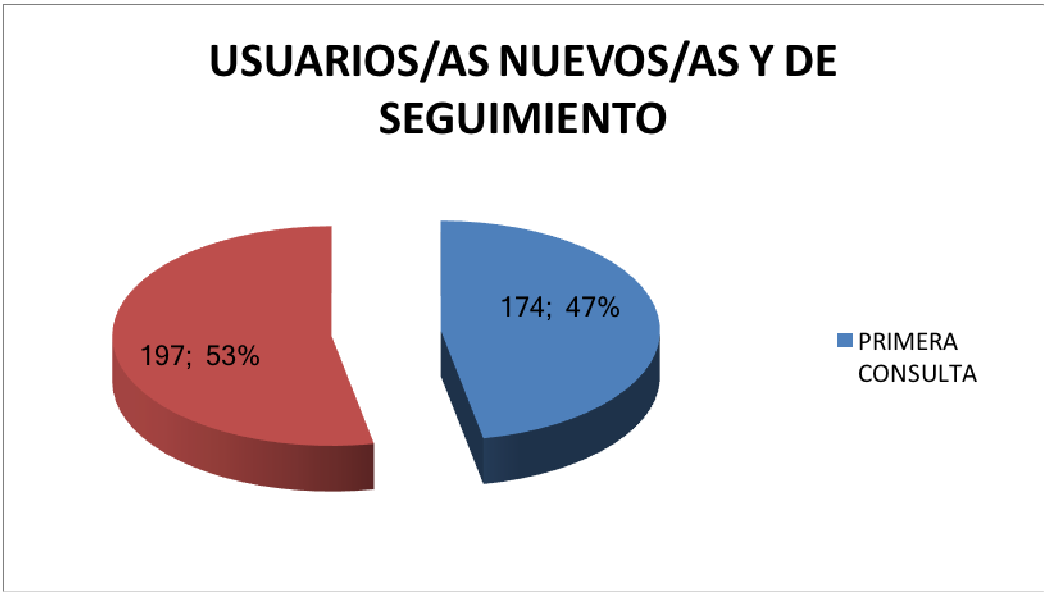
- Se aprecia un mayor número de usuarios/as del servicio durante el año 2017 (371) respecto al año 2016 (332)
- No se aprecia una diferencia significativa entre el número de mujeres atendidas (142) y el número de hombres atendidos (135).
- El porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es superior respecto del año 2016. El año 2016 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 60% para este año 2017 es de 65%.
- 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 8%
- 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 ligeramente superior 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.

2017
URTARRILA-ABENDUA

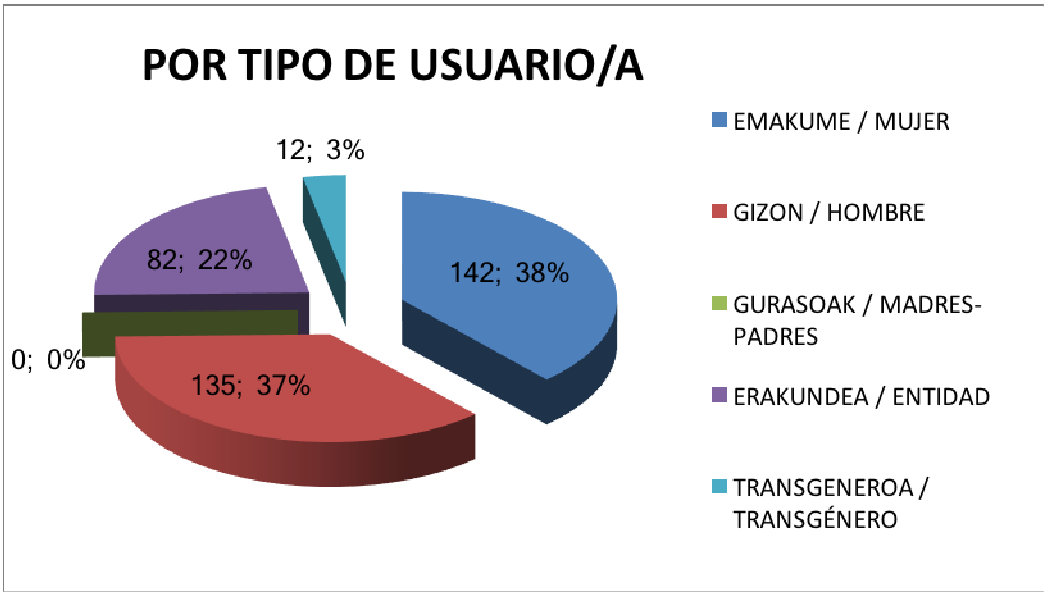
	Konsultak	%
GUZTIRA	371	100,0
Pertsonak	289	83
Entitateak	82	12
	371	100,0
Gizonak	135	47
Emakumeak	142	49
Gurasoak		0
Transgenero	12	4
	289	100,0
Bizkaia	0	
Gipuzkoa	2	0,8
Araba	368	99
Besteak	1	0.2
	371	100,0
Aurrez aurretik	175	47
Telefonoa	154	41
Posta elektronikoa	33	9
Beste batzuk	9	3
	371	100,0
< 16urte	5	2
16/25	75	26
26/35	63	22
36/45	60	21
46/55	62	22
>55	24	7
	289	100,0

ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

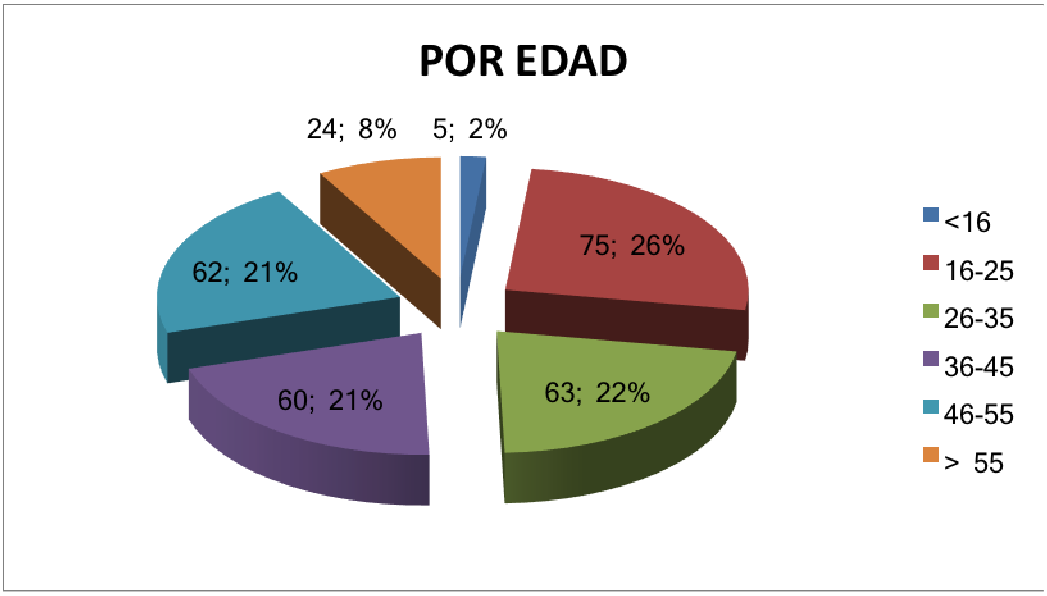
TOTAL DE ATENCIONES SEMESTRALES



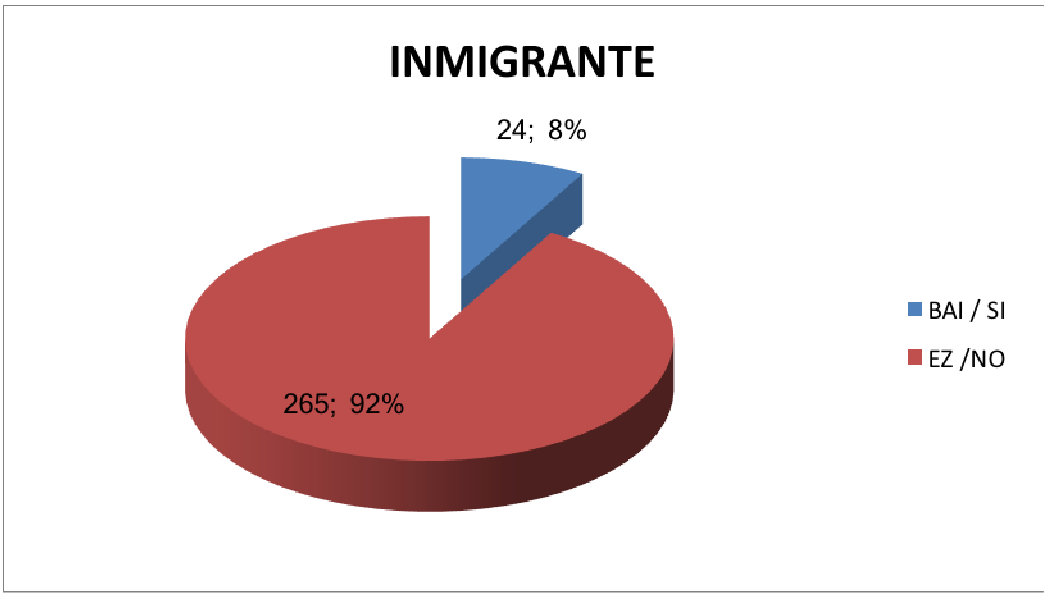
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



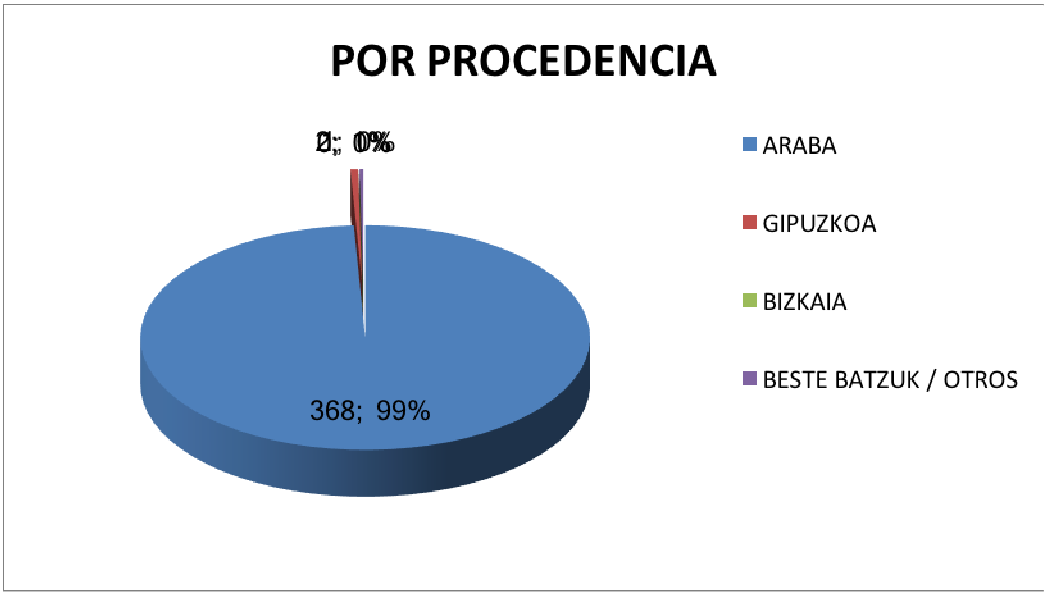
ATENCIONES TOTALES POR EDADES



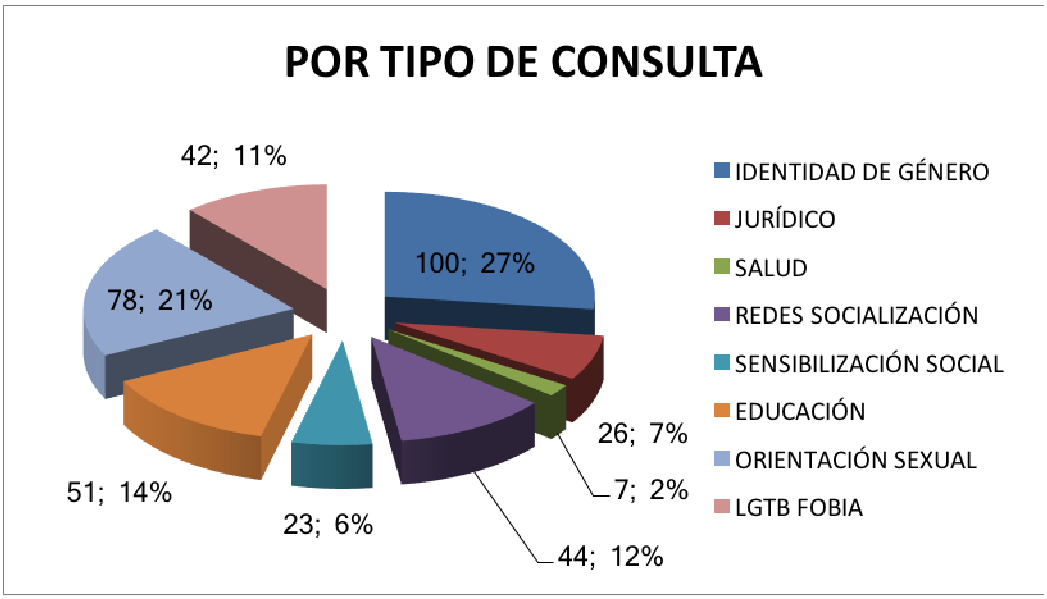
ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



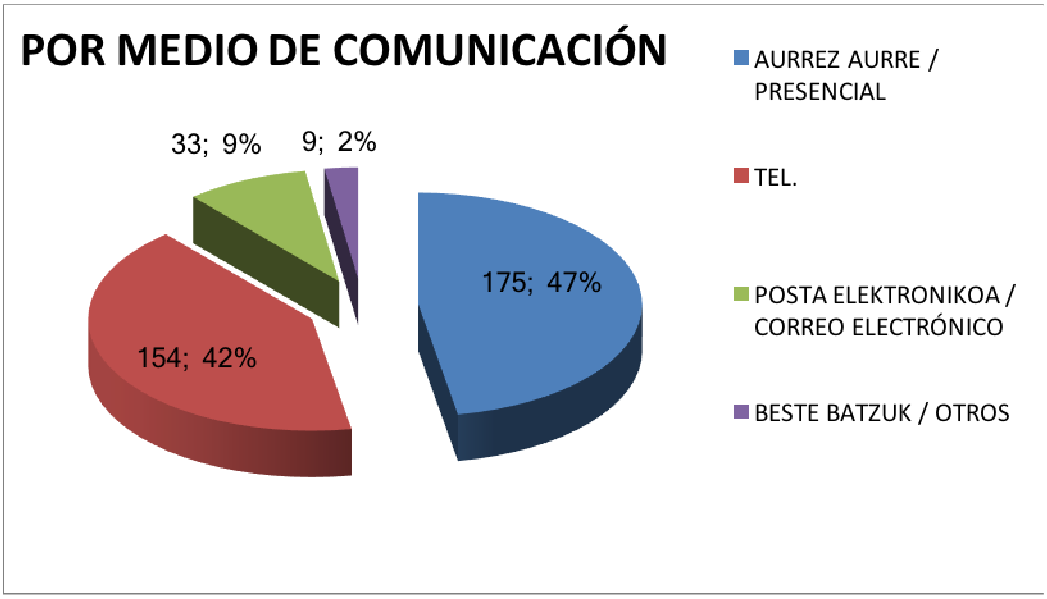
ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



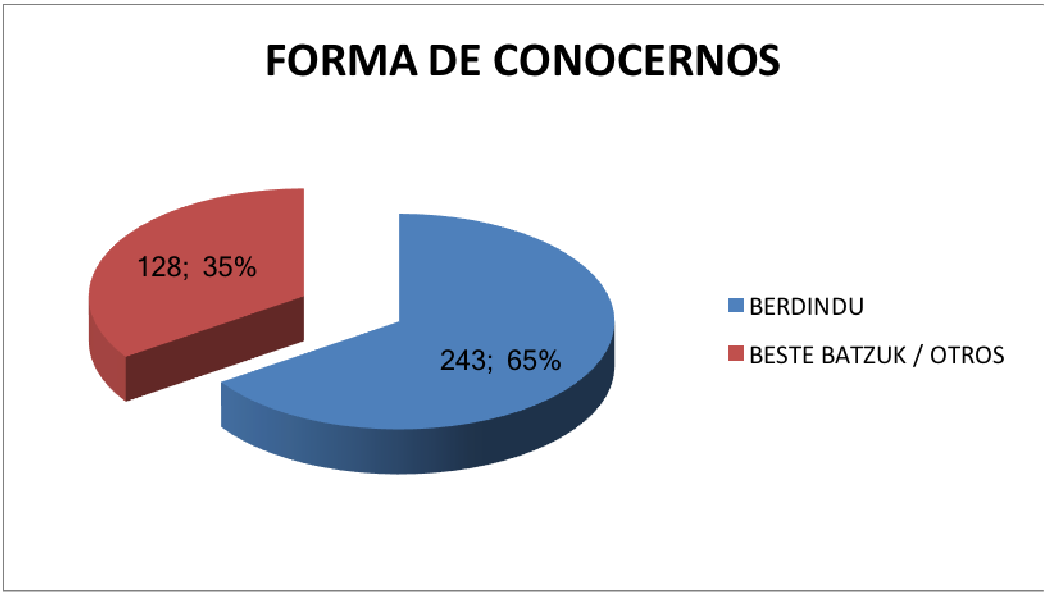
ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



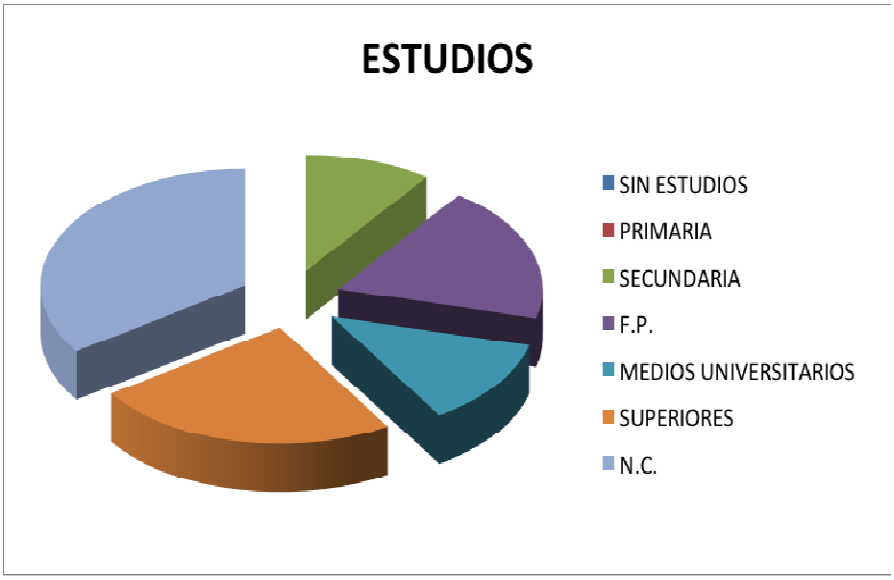
ATENCIONES TOTALES POR MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO



FORMA DE CONOCERNOS

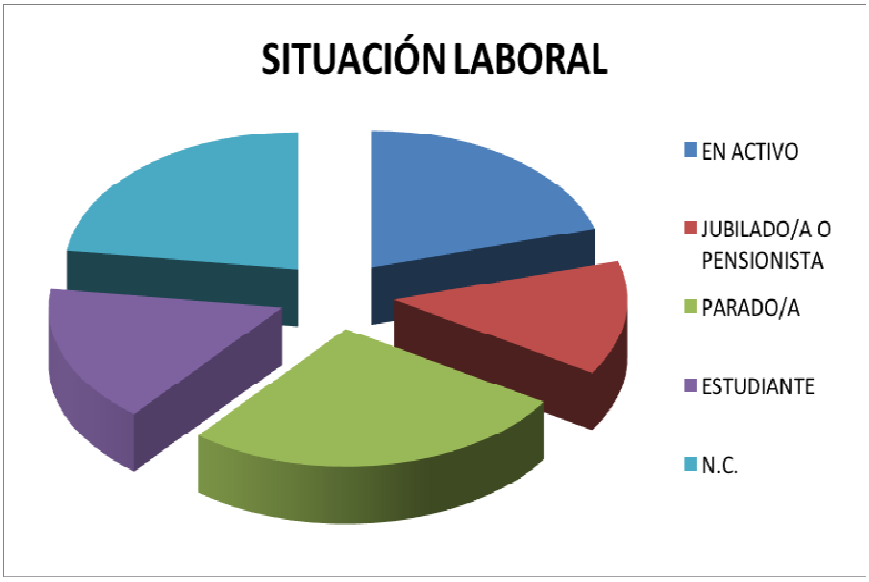


ATENCIONES TOTALES POR ESTUDIOS



		%
Sin estu.	**0**	**0**
Primaria	**0**	**0**
Secundaria	**29**	**10**
F.P	**55**	**19**
M. univers	**35**	**12**
superiores	**70**	**24**
N.C	**100**	**35**

ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



		%
En activo	**59**	**21**
Jub/pens.	**39**	**13**
Parado/a	**78**	**27**
estudiante	**47**	**16**
N.C	**66**	**23**

VALORACIONES FINALES

TOTAL DE ATENCIONES SEMESTRALES

Se aprecia un mayor número de usuarios/as del servicio durante el año 2017 (371) respecto al año 2016 (332). Una diferencia significativa de casi 40 personas usuarias más, que refleja que elservicio se está siendo cada día más conocido y reconocido como recurso.

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A

No se aprecia una diferencia significativa entre el número de mujeres atendidas (38%) y el número de hombres atendidos (37%).

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.

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN

El porcentaje de personas LGTB inmigrantes que han requerido el servicio desciende a un 8% (en el año 2016 fue de 12%).

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 99%) 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 2016. El año 2016 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 60% para este año 2017 es de 65%. 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 33% 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 23% de usuarios/as.

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO BERDINDU ARABA AÑO 2017

- Implantar en Berdindu un servicio de atención psicológica disponiendo para de un presupuesto específico.
- 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 8-enero- 2017
INMACULADA MUJIKA

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU ARABA

INFORME DE VALORACIONES ENERO-DICIEMBRE 2017

RESPUESTAS EMITIDAS

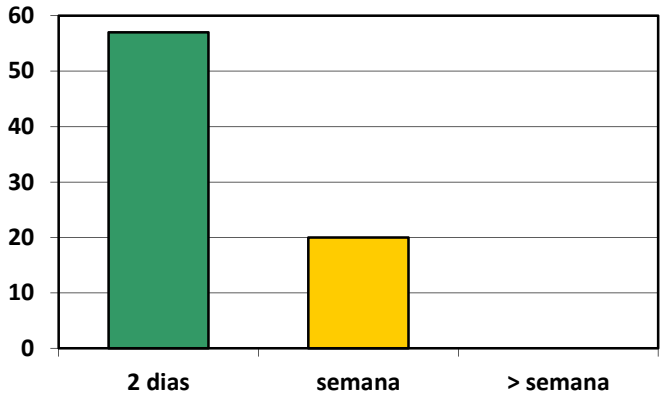
Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles.** En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ 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** 174 personas han usado por vez primera el servicio, de las que 71 (41%) 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

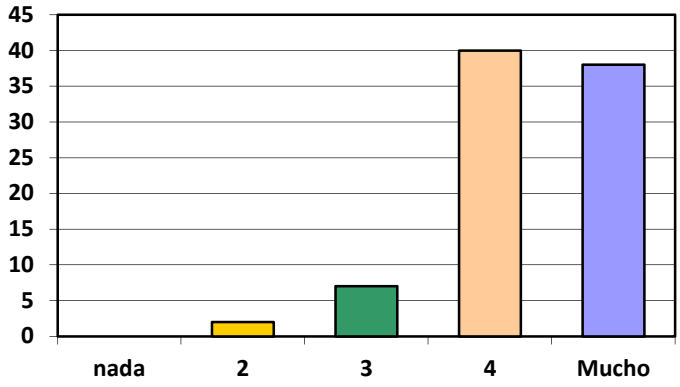


	octubre	
Dos días	**57**	80%
Una semana	**14**	20%
Más de una semana	**0**	

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 80 por ciento dicen haber esperado su respuesta dos días. Aunque este porcentaje es menor que el del año pasado se considera que sigue siendo un servicio cercano, agil y rápido en contestar las demandas de las personas que lo necesitan.

¿TE HA SIDO ÚTIL?

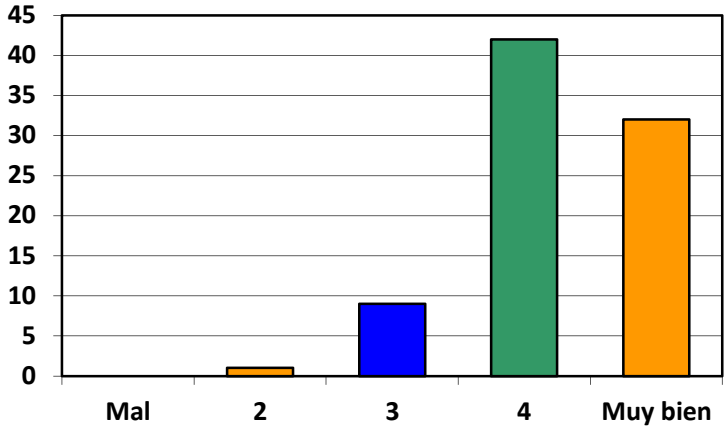


	Utilidad	
1	0	
2	**2**	3%
3	**7**	10%
4	**40**	56%
5	**22**	31%

Comentarios

Las respuestas a esta pregunta son todas positivas. La mayoría de las personas, un 87 %, considera útil la respuesta a la demanda, y entre éstas muchas consideran las respuestas más que útil. Este dato podría reflejar la adecuado de la atención a cada demanda que se hace al servicio.

¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?

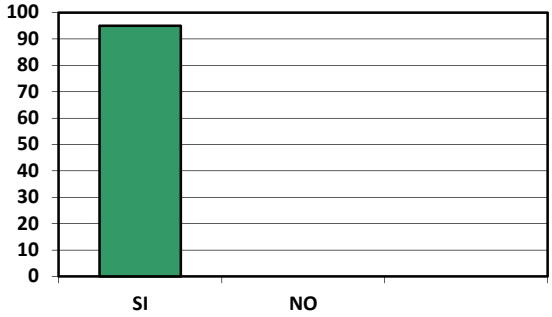


1		
2	**1**	1%
3	**9**	13%
4	**42**	59%
5	**19**	27%

Comentarios

En general usuarios/as se han sentido bien y muy bien atendidos/as. Este dato es muy positivo y refleja el interés con el que las personas son atendidas en el servicio.

¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



SI	**71**	100%
NO		

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

SI QUIERES COMENTARNOS ALGO

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

A continuación se reflejan las contestaciones a este espacio

- Gracias por todo.
- Me he sentido más acompañado en mi proceso
- me ha resultado muy útil el apoyo
- habéis tardado pero estoy contento con el apoyo recibido
- joseba me esta atendiendo muy bien. muy atento.
- necesito apoyo psicologico y berdindu no lo da.
- hace ya tiempo que me ayudasteis y estaba por contestar esta evaluación. daros las gracias porque me sirvió de mucho vuestra ayuda
- me han echado de casa y he encontrado en vuestro apoyo alguien con quien hablar, y eso es mucho.
- MILA ESKER!!! psikologiko laguntza beharko nuke
-
- Solicitaba un apoyo más psicológico y me han dicho que no hay
- me ha parecido muy útil la conversación mantenida con Lala sobre la experiencia trans de mi hija y la forma en como llevarlo

- Me dijeron que me iban a atender en mis necesidades de abogado por acoso continuado de mi expresa u no ha sido así. Al final tengo que seguir iendo solo al juzgado. Estoy muy descontento
- genial la orientación!
- MILA ESKER DENEGAITIK
- Mila esker

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU

INFORME ANUAL BIZKAIA
AÑO 2017

NABARMETZEKOAK

- Kontsulta berriak, %62 dira, BERDINDU geroz eta ezagunagoa da.

- Azpimarratu beharko litzateke, eskatzaileen % 18a, biztanleria etorkina dela, batez ere, sexu eta genero aniztasuna dela eta, babesa eskatzen dutenak.

-%50 kontsultak, 35 urte baino gazteago jendea egin ditu.

ZERBITZUA HOBETZEKO HURRENGO PROPOSAMENAK:

Sexu aniztasunari buruzko egunetan, geroz eta manifestó gehiago egitea.

ASPECTOS DESTACABLES:

- Las consultas nuevas son del 62% lo que significa que BERDINDU es cada vez más conocido.

- La población inmigrada es el 18%de las personas demandantes. Destacan las personas inmigradas solicitantes de asilo por orientación sexual y de género.

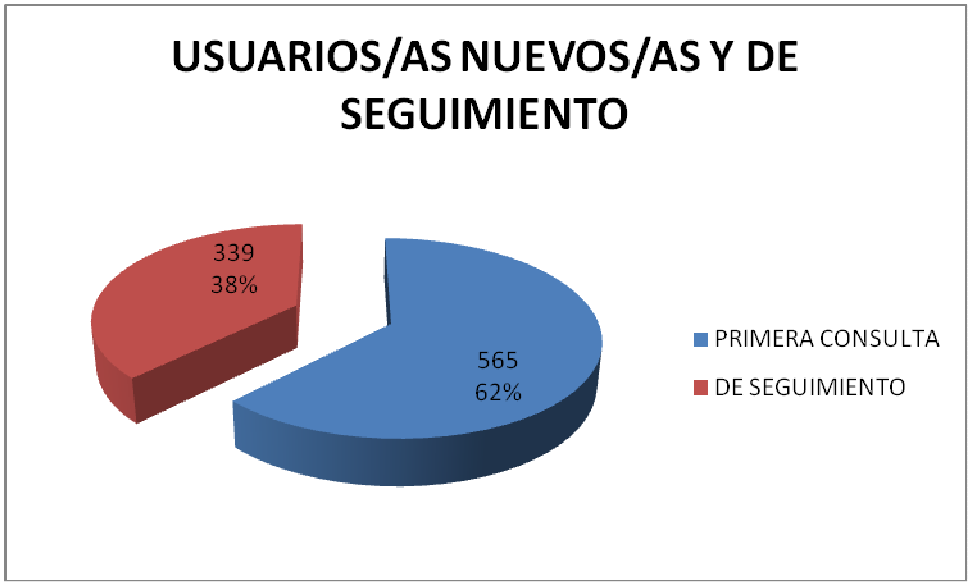
-El 50% de las consultas son de personas menores de 35 años.

RECOMENDACIONES Y MEJORAS PARA EL SERVICIO BERDINDU BIZKAIA:

Aumentar las fechas concretas en tema de diversidad sexual y de género en las que se publican manifiestos.

	Konsultak	%
GUZTIRA	904	100,0
Pertsonak	618	68
Entitateak	286	32
	904	100,0
Gizonak	258	41,7
Emakumeak	241	39
Gurasoak	53	9
Transgenero	66	10,3
	618	100,0
Bizkaia	701	77,5
Gipuzkoa	36	4
Araba	60	6,5
Besteak	107	12
	904	100,0
Aurrez aurretik	133	14,5
Telefonoa	567	63
Posta elektronikoa	90	10
Beste batzuk	114	12,5
	904	100,0
< 16urte	12	2
16/25	140	22,5
26/35	148	24
36/45	152	24,5
46/55	130	21
>55	36	6
	618	**100,0**

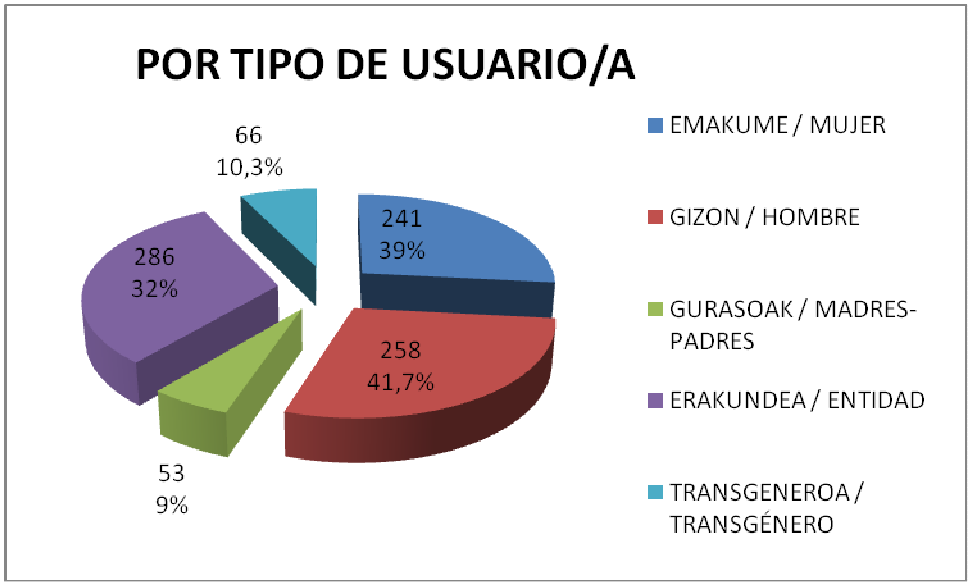
ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS



Las consultas recibidas durante el año 2017, han aumentado por segundo año consecutivo, respecto del año 2016 en más de 56 demandas. En la actualidad, la media mensual de demandas asciende a las 75 mensuales, lo que consideramos un volumen muy importante y que refleja la importancia del Servicio.

Es destacable que el 62% de las demandas son demandas "nuevas", 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.

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO

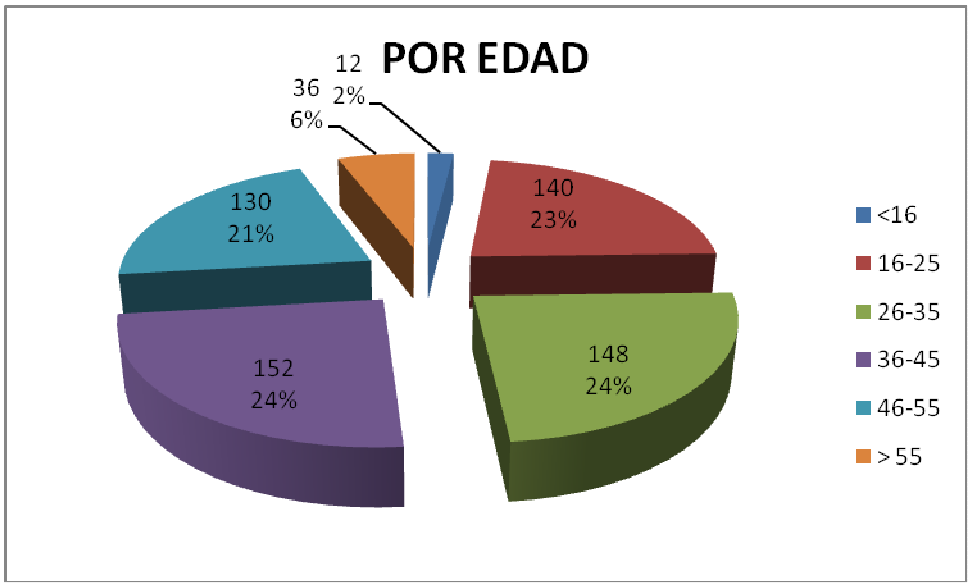


Cabe destacar:

El aumento de las demandas realizadas por padres/madres que han aumentado en más de 20 demandas(aumentando en un 3% respecto del año 2016).
Así mismo, se mantiene el porcentaje de demandas de entidades respecto de años anteriores, lo que significa que el Servicio Berdindu es un referente además de para las personas, para las instituciones y entidades, tanto del ámbito privado como público, habiendo aumentado así el conocimiento del servicio entre un sector al que en épocas anteriores resultaba más difícil llegar.

Han aumentado así mismo las demandas realizadas por personas transgénero respecto del año 2016, siendo un 10,3% de las demandas.

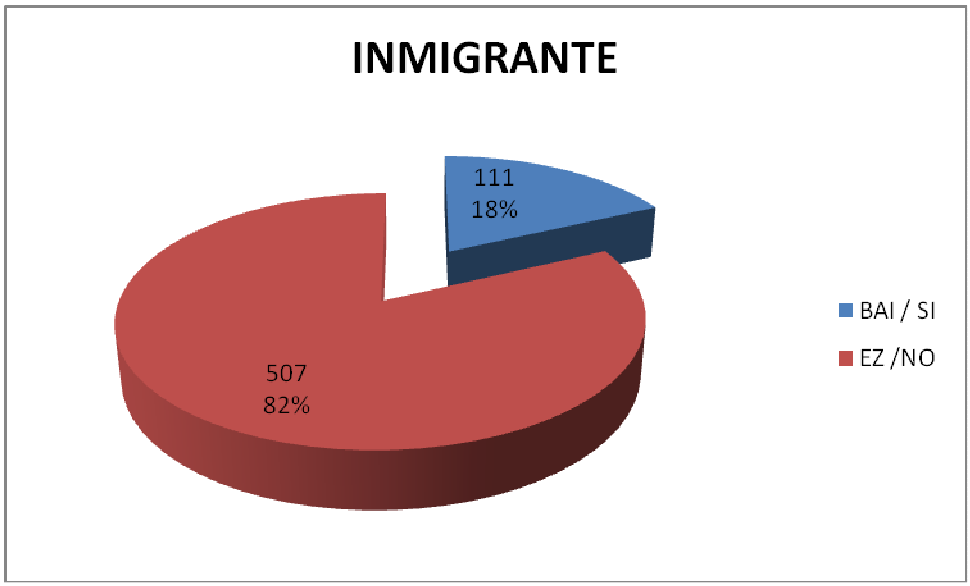
ATENCIONES TOTALES POR EDADES



La mitad de las demandas, en cuanto a franja de edades, se sitúa en menores de 35 años, y entre ellos, un 2% son menores de 16 años. Entre éstos destacan lxs adolescentes y menores con comportamiento de género no normativo. Estos datos son muy importantes, ya que la difusión del Servicio entre la población joven ha sido muy bien acogida.

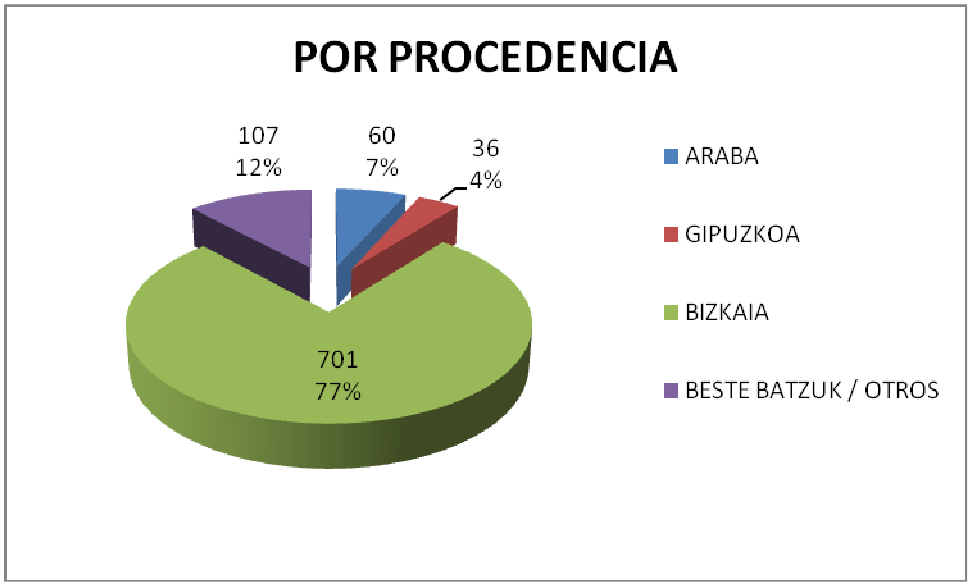
Se mantiene el número de personas mayores de 55 años.

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



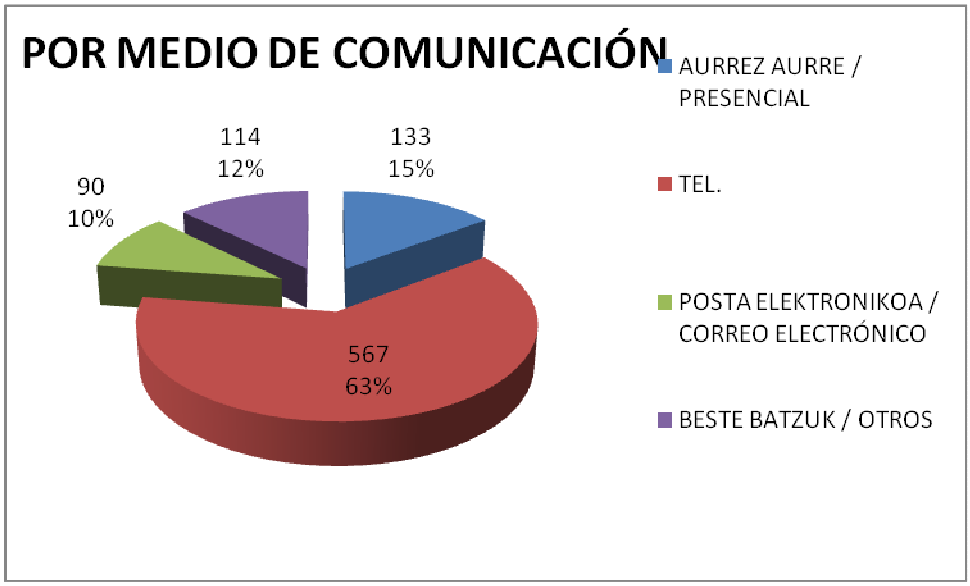
El porcentaje de población inmigrada usuaria del servicio Berdindu en Bizkaia, un 18% consideramos que es un porcentaje muy importante, que se mantiene respecto del año 2016. El Servicio sigue siendo un referente para un número muy importante de personas inmigradas, entre las que destacamos en este año 2017 aunque no aparece en la estadística, las personas inmigradas solicitantes de asilo por orientación sexual y de género. Se trata de un sector de la población muy vulnerable y que requiere una atención integral y especializada.

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



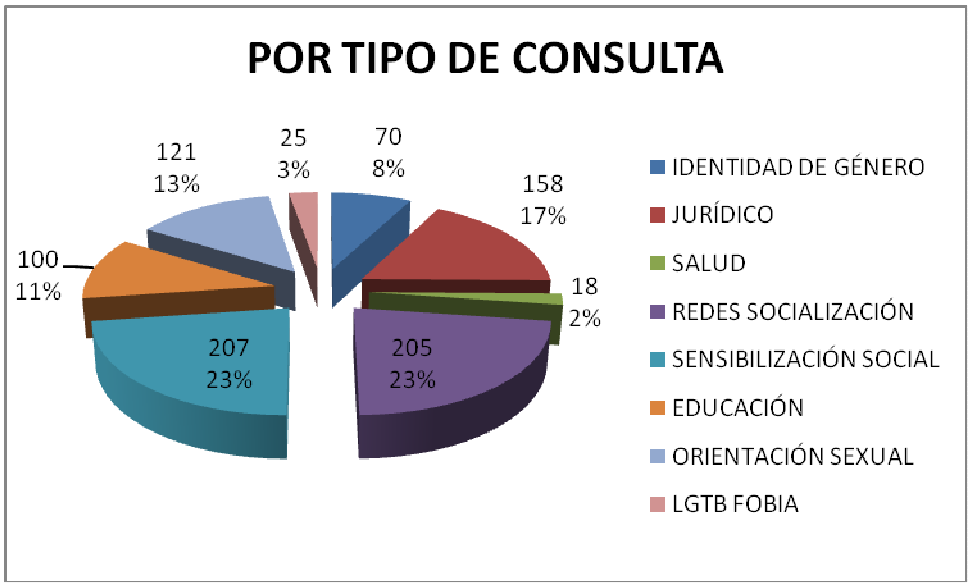
Los datos anuales se mantienen los datos similares a los del año 2016,siendo las demandas mayoritariamente correspondientes a Bizkaia.

MEDIO DE COMUNICACIÓN



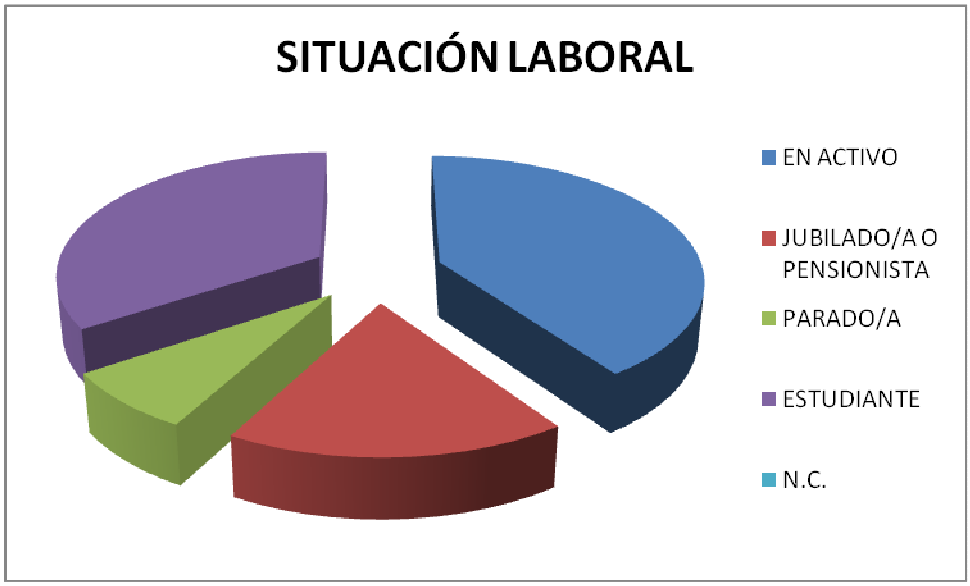
El teléfono sigue siendo el medio más utilizado, si sigue siendo importante por tema de cercanía, las demandas presenciales, que suponen un 13% de las demandas.

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



Destacan las consultas de "sensibilización social" (charlas, talleres, jornadas, manifiestos…) lo que supone que el Servicio Berdindu además de la atención directa, tiene un ámbito muy importante como es el de la sensibilización hacia la sociedad.
Las demandas de socialización se han mantenido respecto del año 2016, siendo una necesidad clave de las personas LGTBI que se acercan, y que se uniría con las personas inmigradas que requieren también de espacios propios de socialización.
Las demandas jurídicas se han mantenido prácticamente igual que en el año 2017.

ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



En Bilbao a 9 de enero de 2018.

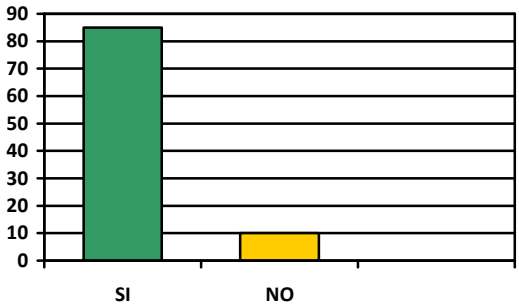
ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU BIZKAIA

INFORME DE VALORACIONES ANUAL 2017

RESPUESTAS EMITIDAS

Los datos que se han recogido en este informe semestral 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 2017. En la línea del informe anterior, relativo al primer semestre del año, los datos obtenidos en el segundo semestre han sido a través de las valoraciones realizadas por las personas que han acudido de forma presencial y que se refieren o acuden por primera vez, contabilizándose también las personas que no han querido hacer valoración alguna.

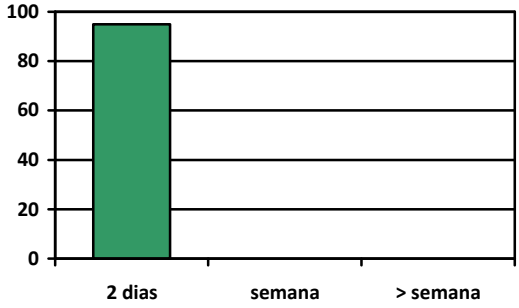


Sí	85
No	10
Total	95

Como se observa en el gráfico, el porcentaje de respuestas obtenidas es prácticamente del 100% ya que las personas que acuden de forma presencial y a las que se les pregunta sobre la valoración del servicio tienen muy buena disposición. Las respuestas negativas (10) se consideran testimoniales y tienen más que ver con cuestiones personales que de negativa a realizarla.

¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?

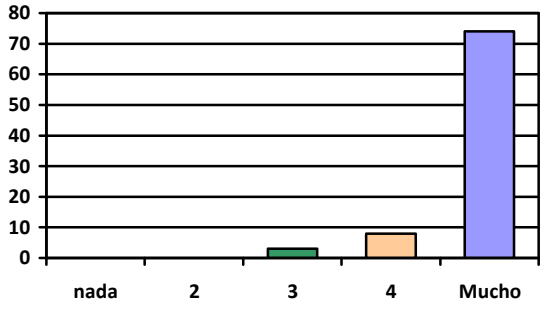
Tiempo de respuesta



Dos días	**85**
Una semana	**0**
Más de una semana	**0**

La atención que se presta desde el Servicio Berdindu Bizkaia se hace de forma lo más inmediata posible por considerar que es necesaria una pronta respuesta y una disponibilidad del Servicio. Así ha sido valorado por las personas que han contestado. Como se puede observar, el tiempo de respuesta a su consulta o demanda es de dos días.

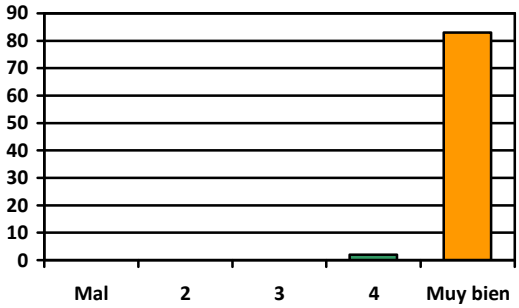
TE HA SIDO ÚTIL?



1	**0**	0%
2	**0**	0%
3	**4**	5%
4	**7**	8%
5	**74**	87%

La práctica totalidad de las personas han considerado muy útil en función de sus expectativas, la información recibida, lo que se considera muy positivo y refleja la especialización del servicio Berdindu y su buena valoración por las personas atendidas.

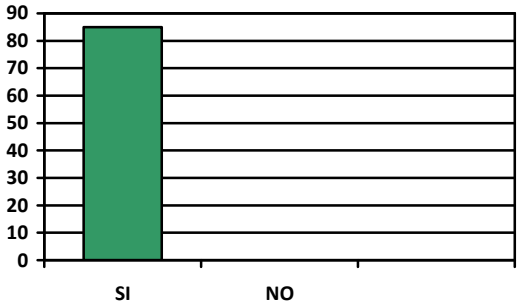
¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?



1	**0**	0%
2	**0**	0%
3	**0**	0%
4	**2**	2%
5	**83**	98%

El 100% de las personas han percibido la atención como buena o muy buena (98%). La calidad en la atención y que las personas se sientan atendidas en sus demandas y necesidades es uno de los objetivos primeros del servicio Berdindu, además de la información y asesoramiento especializado. Esta atención es es valorada muy positivamente por la persona que acude al Servicio, ya que facilita una mayor empatía y cercanía que hace que todas las personas se hayan sentido muy bien atendidas.

¿RECOMENDARÍAS EL SERVICIO BERDINDU A OTRA PERSONA?



1	**85**	100%
2	**0**	0%

El dato del apartado anterior en el que la práctica totalidad considera útil la información recibida, supone a su vez que el 100% recomienden el servicio. El servicio es altamente

valorado por la totalidad de las personas que han contestado a la encuesta. Es muy destacable que la totalidad de las personas usuarias recomendaría el servicio como respuesta a la atención recibida y como recomendable para otras personas.

Bilbo, 9 de enero de 2018.

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU GIPUZKOA

INFORME ANUAL
ENERO A DICIEMBRE DE 2017

ASPECTOS DESTACABLES
ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

2016ean erregistratutako datuekin alderatuz, hurrengoa erreparatzen da:
En relación a los datos registrados el pasado 2016, se observa:

- ✓ Eskaeren kopuru orokorra antzekoa da (342-336)
- ✓ Antzekotasun handia kategoria guztietan.
- ✓ Emakume eta gizonen arteko eskaera kopurua berdintzeko joera dago. Iaz iada datu honetaz erreparatu zen.
- ✓ 16-25 eta 26-35 adin-tarteetan ere antzekotasun handia ikus daiteke, %30aren inguruko ehunekoekin, 36-45 adin-tarteaz jarraituak (%20). Iazkoarekin alderatzen badugu, nahiz eta aldaketa txikiak ikus daitezken, ez dira esanguratsuak.
- ✓ Gipuzkoa (%82) eta pertsona ez-etorkinak (% 79) datu azpimarragarriak dira, eskaeren jatorria kontuan hartzen baldin badugu. Gehikuntza arin bat ikus daiteke etorkinen eskaeren kopuruan (%16-%21), neurri handi batean asilo-eskaerekin lotutakoak.
- ✓ *Hezkuntza* da eskaera gehieneko kategoria (%22-%27), eta *Genero-identitatea*k (%12-%19) jarraitzen dio. Nabaria da biek pairatzen dutela hazkundea iazko datuekiko.
- ✓ Beheraka pairatzen duen *Gizarteratze-sareak* ezik (%22-%15), gainerako kategoriek oso kopuru antzekoak dituzte iazko datuekin alderatuta.
- ✓ Berdintasuna nabaria da Zerbitzura iristeko bideen araberako sailkapenean (aurrez-aurrekoa, telefonoz edo postaz) arlo bakoitzean portzentaia %30aren inguruan dagoelarik.
- ✓ Erabiltzaileek Berdindu Zerbitzuari buruz informazio maila handiagoa dutela ikus daiteke (%10-%12).

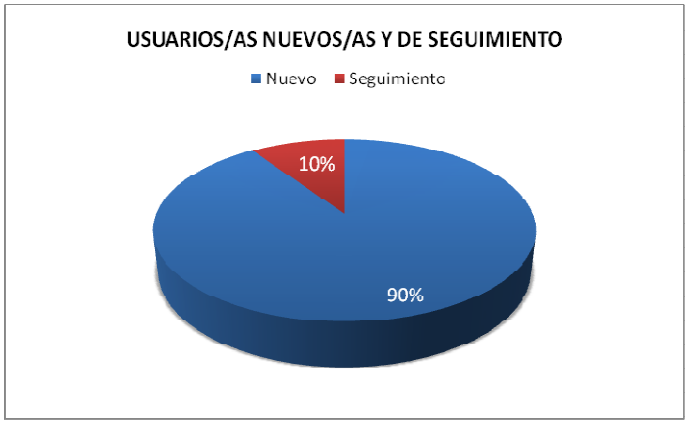
- ✓ Paralelismo en el número global de demandas (342-336)
- ✓ Gran paralelismo en la mayoría de las categorías.
- ✓ Se confirma la tendencia al equilibrio entre demandas formuladas por H y M, dato éste ya observado el pasado año.
- ✓ Gran paralelismo entre las franjas de edad de 16-25 y 26-35, con porcentajes cercanos al 30%, situándose a continuación la franja de 36-45 años (20%). Comparativamente, aunque se observan pequeñas fluctuaciones, éstas no resultan especialmente significativas.
- ✓ Gipuzkoa (82%) y personas no inmigrantes (79%) 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 (16%-21%) correspondiente en gran medida a personas demandantes de asilo.
- ✓ *Educación* es la categoría mayoritaria (22%-27%), seguida de *Identidad de género*, (12%-19%). Como se observa, ambas experimentan un incremento en relación al pasado año.
- ✓ A excepción de *Redes de socialización*, que experimenta un descenso (22%-15%), el resto de categorías presentan cifras muy homogéneas y similares a las del pasado año.
- ✓ Se observa un paralelismo total entre las distintas vías de acceso al Servicio (presencial, teléfono y correo), con porcentajes, en todos los casos, cercanos al 30%
- ✓ Se observa un mayor grado de información por parte de los/as usuarios/as referida al servicio Berdindu (10%-12%)

2017
URTARRILA - ABENDUA

	Konsultak	%
GUZTIRA	336	100
Pertsonak	243	72
Entitateak	93	28
	336	100
Gizonak	117	48
Emakumeak	105	43
Gurasoak	21	9
Transgenero	0	0
	243	100
Bizkaia	13	4
Gipuzkoa	277	82
Araba	13	4
Besteak	33	10
	336	100
Aurrez aurretik	114	34
Telefonoa	113	34
Posta elektronikoa	109	32
Beste batzuk	0	0
	336	100
< 16urte	3	1
16/25	82	34
26/35	73	30
36/45	49	20
46/55	28	12
>55	8	3
	243	100

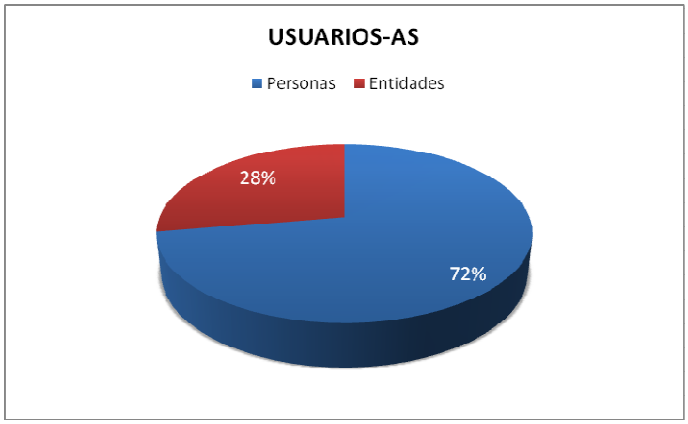
ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

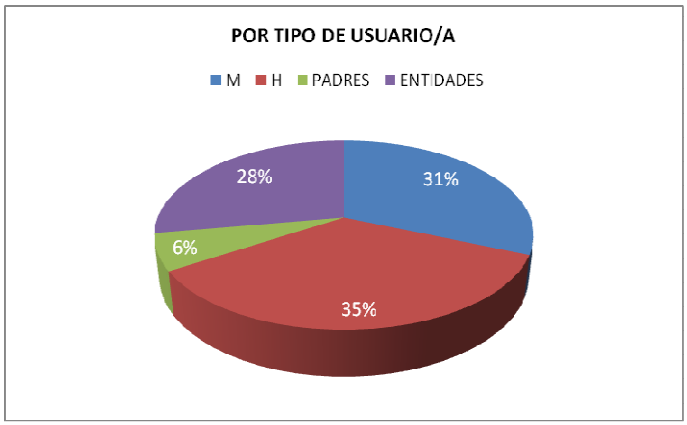
TOTAL DE ATENCIONES ANUALES



NUEVO	304
SEGUIMIENTO	32

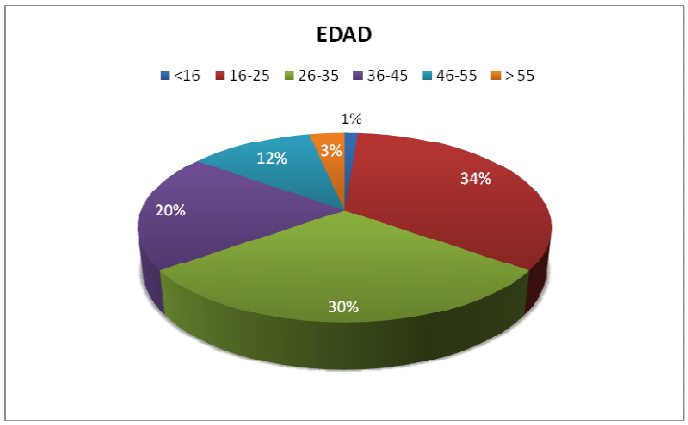
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A





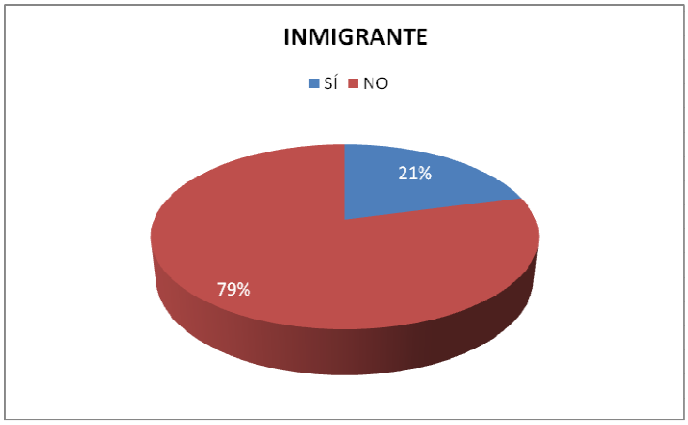
M	105	ENTIDADES	93
H	117	TRANSGÉNERO	0
PADRES	21		

ATENCIONES TOTALES POR EDADES



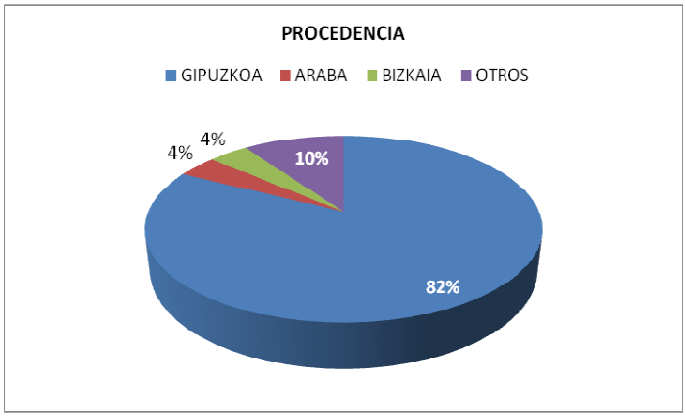
<16	3	46-55	28
16-25	82	> 55	8
26-35	73	SR	93
36-45	49		

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



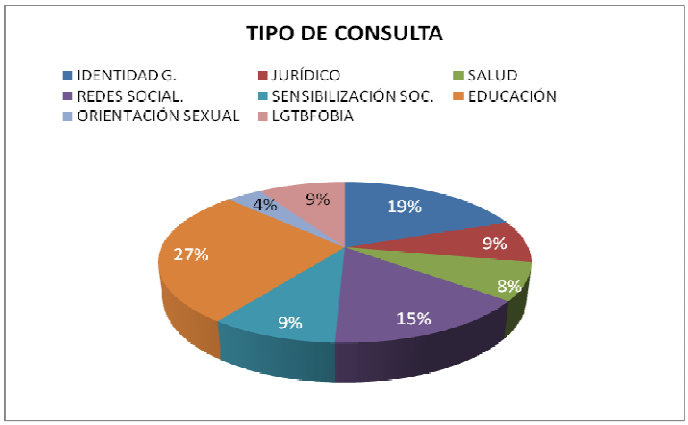
SÍ	51
NO	192

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



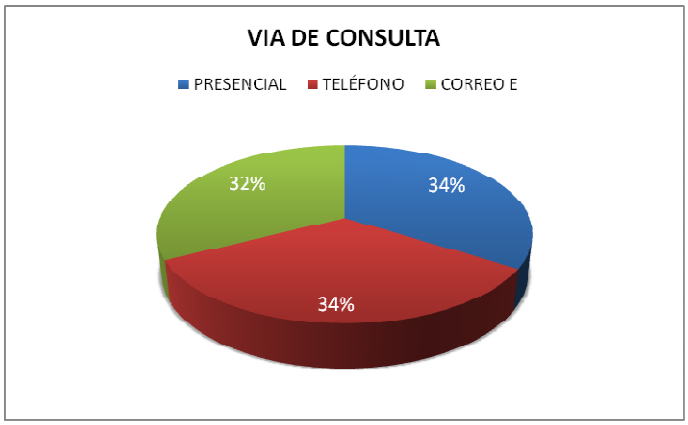
GIPUZKOA	277	ARABA	13
BIZKAIA	13	OTROS	33

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



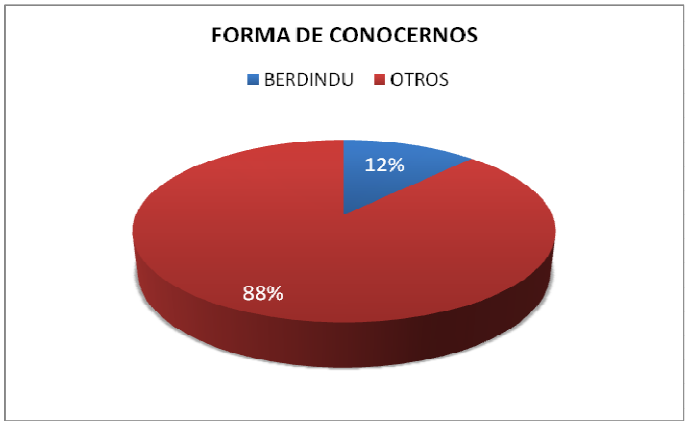
IDENTIDAD G.	69	SENSIBILIZACIÓN SOC.	33
JURÍDICO	30	EDUCACIÓN	97
SALUD	27	ORIENTACIÓN SEXUAL	13
REDES SOCIAL.	54	LGTBFOBIA	32

ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA



PRESENCIAL	114	CORREO E	109
TELÉFONO	113	OTROS	0

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 (342-336).

TIPO DE USUARIO/A

- ✓ La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 72%, siendo un 28 % las correspondientes a entidades. Estas últimas se han reducido ligeramente en relación al pasado año (35%-28%).
- ✓ Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 35% y 31%, respectivamente, del global. Pequeños porcentajes correspondientes a *Padres/madres* (6%) completan el diagrama. En todos los casos, las cifras son muy similares a las registradas en 2016.

FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- ✓ Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 16-25, 26-35 con porcentajes cercanos al 30% en ambos casos. Si bien se da en la primera un ligero incremento en relación al pasado año (27%-34%), la segunda no experimenta variación. 36-45, con un 20% y ligero descenso en relación al pasado año (26%-20%), se sitúa a continuación. 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 edades comprendidas entre 46-55 (12%). Como resulta habitual, existe un colectivo de personas de edad superior a 55 años cuyo acceso al servicio es muy reducido (3%). Las variaciones respecto a 2016 no 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 incremento en el número de demandas de estas últimas (16%-21%), demandas correspondientes en gran medida a personas demandantes de asilo.

PROCEDENCIA

- ✓ Como es habitual, la gran mayoría de demandas se corresponde con personas procedentes de la provincia de Gipuzkoa (82%). Se observan pequeños porcentajes correspondientes a Bizkaia y Araba, 4% 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 un despunte de la categoría *Educación*, con un 27%, y ligero incremento en relacíón al pasado año (22%-27%). Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes a este nivel.

- ✓ *Identidad de género* (19%), que experimenta un crecimiento (12%-19%), es la segunda de las categorías, situándose a continuación *Redes de socialización,* con un 15% y descenso en relación a los datos del pasado año (22%-15%)

- ✓ El resto de porcentajes se distribuye de forma bastante homogénea entre las restantes categorías:

  - *LGTB-fobia* 9%
  - *Sensibilización social* 9%
  - *Jurídico 9%*
  - *Salud* 8%
  - *Orientación sexual 4%*

  Estos últimos porcentajes son, en todos los casos, muy similares a los del pasado año.

MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- ✓ Se observa un paralelismo total entre las distintas vías de acceso al Servicio (presencial, teléfono y correo) con porcentajes, en todos los casos, cercanos al 30%.

FORMA DE CONOCER EL SERVICIO

- ✓ Para la mayoría de usuarios (casi 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 (10%-12%).

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.

- 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 (10%-12%) 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.

- Las demandas vinculadas a *LGTB-fobia* son muy similares a las del pasado año. Destacar que gran parte de éstas están vinculadas a solicitudes de asilo y, por tanto, actitudes LGTB-.fóbicas en otros países.

- En lo que a la organización interna del Servicio Berdindu se refiere, se han materializadas muy pocas iniciativas. Sería deseable incidir a este nivel.

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU

INFORME DE VALORACIONES ENERO-DICIEMBRE 2017

RESPUESTAS EMITIDAS

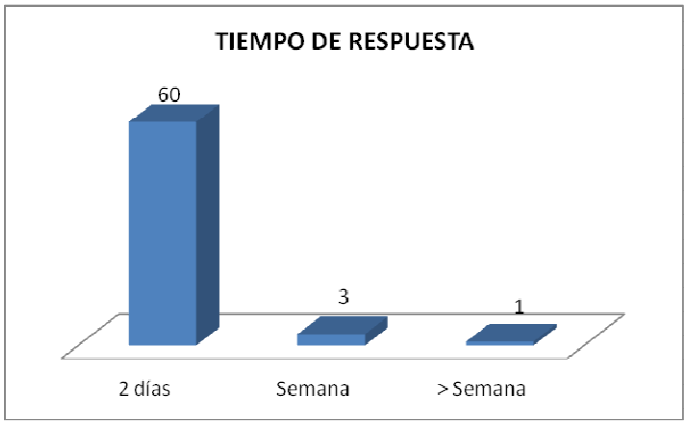
Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles.** En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ 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	64
No	127
Total	191

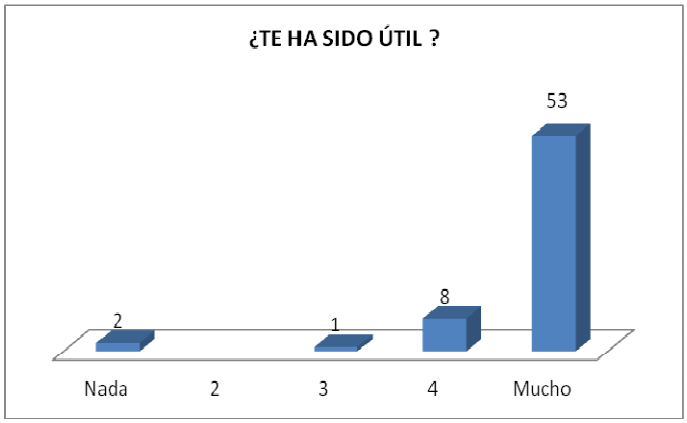
Como se observa en el gráfico, el porcentaje de respuestas obtenidas supone un 34% de las respuestas posibles.

¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?



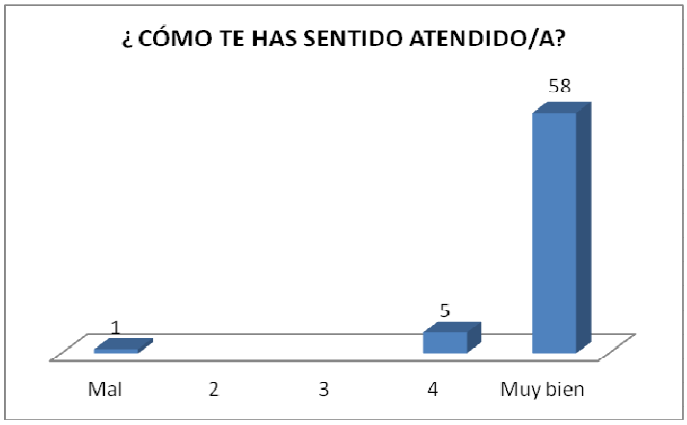
La presente gráfica recoge el período transcurrido desde el momento en que el/la usuario/a formuló su demanda y la recepción de la respuesta correspondiente. Como se observa, son un 94% quienes afirman haber recibido la misma en un plazo no superior a dos días. Mencionar, en cualquier caso que, envíos 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?



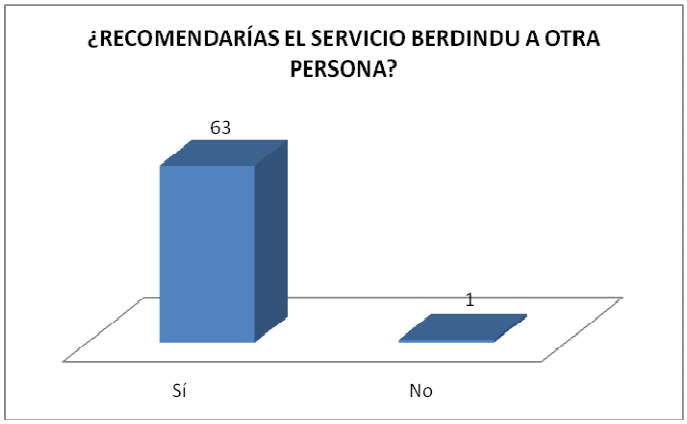
"En qué medida te ha sido útil la respuesta recibida" es la cuestión a la que se refieren los datos que recoge el gráfico adjunto. Como puede apreciarse, son una amplia mayoría (95%) quienes consideran que la respuesta les ha sido de gran utilidad (apartados 4-5)

¿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 (98% 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

Ojalá todo en este país funcionase así. Un saludo a Ander.

que es un servicio necesario y que sigais realizando actividades de asesoramiento y de sensibilización. mila esker

He ido a por informaciones para un proyecto artístico sobre transexualidad y hacer las pruebas de HIV, hepatitis C y sífilis. Aunque en Gehitu me aclararan sobre la cuestión psíquica de la sexualidad, yo necesitaba también tener contacto con personas trans. Y ahí me di cuenta que el servicio está fragmentado. Sea quizá porque el espacio de Gehitu es muy pequeño o porque falta una estructura que permita tener concentradas en la asociación todas las categorias LGBTI para que el intercambio de informaciones, de convivio, de apoyo y visibilidad sean más efectivos, me encontré que hay distancias geograficas importantes si necesitas buscar a un grupo de apoyo a niños trans, por ejemplo. Creo que urge que cada ciudad tenga un centro completo de atención a la comunidad LGBTI, es una cuestión de salud pública, salud mental, bienestar y cualidad de vida y derechos humanos. Además, estaria bien que en el centro no se hicieron unicamente las pruebas de enfermedades sexualmente transmisibles, sino que también se aplicaran vacunas. Me informaron ellos que en algunos paises de Europa hay una epidemia de Hepatitis A entre la comunidad gay y que estaria bien vacunarme. Fui al Centro de Salud de Amara, el que me toca, y mi medico me informó que falta esta vacuna y solo pacientes de riesgo la están recibiendo, pero que no soy grupo de riesgo por ser gay. Como es posible? La prevención es más barato al sistema de salud que después tener que tratar a pacientes enfermos!

Agradecer el servicio y la atención de jesus recibida me a sido muy útil y necesario

Erantzuna berehalakoa izan da, eta laguntza eskeini digute inolako pegarik jarri gabe. Jasotako informazioa eta zerbitzua asko eskertzen da.

Barkamena eskatu nahi nuke galdetegi honi lehenago ez erantzuteagatik , batez ere zuen erantzuna eta arreta hain azkarra eta bikaina izanik. Eskerrik asko benetan!!!

Zerbitzua oso egokia iruditu zaigu, gure beharretara egokitu da. Azken momentuan sortutako behar bat izan da eta Gehitukoek ondo erantzun dute. Eskerrak eman.

Beraiek ez zutrn guk behar genuen informazioa baina bilatu zuten eta bideratu gintuen informazioa eman ziguten beste batzuengana. Beti gainean egon dira.

Arratsalde on, Generoari buruzko zalantza bat neukan eta Gipuzkoako Berdindura (Gehitura) idatzi baino lehen, Berdindu@euskadi.eus zerbitzura idatzi nuen eta beraien erantzuna ikusi ostean eta ezertarako balio ez zidala ikusita, zuekin jarri nintzen harremanetan. infasis@gehitu.org-ren erantzuna oso egokia iruditu zitzaidan eta eskertzekoa da. Berdindu@euskadi.eus zerbitzuaren erantzuna, aldiz, ez dakit zer esan, harrigarria eta lotsagarria artean kokatuko nuke. Ez dakit pertsona edo robot automatizatu batek erantzuten zidan. Euskaraz galdetu eta erantzun bera bi hizkuntzatan idatzita jaso nuen (zertarako bietan?) eta edukiari buruz, zer esan, beren erantzuna..."Egia esanda, ez dakit zer planteatu nahi duzun". Eta ondoren plantilla batetik kopiatutako Berdinduren webgune,...informazio guztia...Hori al da zalantzak dituen herritarrari erantzuteko era? Zuek epaitu! Hemen uzten dizuet jasotako erantzuna:

*********** "Egia esanda, ez dakit zer planteatu nahi duzun. Berdindu! zerbitzu publikoa da, Eusko Jaurlaritzak sustaturikoa. Hau da gure web orria interneten aurkitzeko dagokion esteka. http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-berdserv/eu/contenidos/informacion/servicio_berdindu/eu_servicio/el_servicio_berdindu.html Web orri horretan aurkitu ahal izango duzu Berdindu! zerbitzuari dagokion informazio guztia, eta zuzenean jarri ahal izango duzu zerbitzuko helbideekin. Agur bat

**********Buenos días, En realidad no entendemos tu pregunta. Berdindu! Es un servicio público promovido por el Gobierno vasco. Este es el enlace para localizar nuestra página web en internet http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-berdserv/es/contenidos/informacion/servicio_berdindu/es_servicio/el_servicio_berdindu.htm En esa dirección podrás encontrar toda la información referente al servicio Berdindu! y contactar directamente con las distintas direcciones de dicho servicio. Saludos"
****

Horrela ezin da tratatu erantzun bila ari den herritarra. Beste zalantzarik edukiko banu, argi daukat berriz ez nukeela email honetara (Berdindu@euskadi.eus) idatziko. Zalantzarik gabe infasis@gehitu.org-ra idatziko nuke. Besterik gabe, ea denon artean zerbitzua hobetzeko moduan gauden. Ondo izan.

La atención de Jesús a sido fuera de lo común una persona cercana con toda disponibilidad de resolver mis dudas me ayudo mucho y las dos persona transexuales q vinieron con el para yo poder entender a mi hijo fueron de una gran ayuda no tengo mas que gratitud hacia ellos

Agradecer a todo el grupo la atención y el trabajo que hacen por el colectivo.

La respuesta fue inmediata, y la amabilidad también cuenta. Un saludo y gracias.

Soy yoana una chica transexual quiero agradecer que exista gente como ustedes pero me encantaría que poder materializar amistad con chicas transexuales como yo me encantaría poder encontrar amistad en estos medios ya que quisiera saber como les va a otras como yo con las hormonas y crecimiento mamario que tanto me preocupa desearía saber que hay chicas como yo y son tan humanas y no tan lejanas de la vida real.

Solo tengo palabras de agradecimiento. Es un lugar donde encuentro personas que entienden mi situación y que resuelven dudas con un gran cariño y una disposición excelente. Por favor seguid ahí mucho tiempo. Muchísimas gracias.

Agradezco enormemente el apoyo, comprension y atencion recibida por parte de Jesus. Eskerrik asko

Asuntoa nik konpondu eta abisatu nuen hurrengo egunean, beraz ez zen behar izan inolako aktuaziorik.

Nota: transcripción literal de los comentarios realizados

BERDINDU

URTEKO TXOSTENA 2017

INFORME ANUAL 2017

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: Gizona / 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.

ASPECTOS DESTACABLES

Gran estabilidad general

Categorías mayoritarias: Hombre / 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.

BALORAZIO ALDERATUA

Aurreko urtean, garai berean eskainiriko arreten zenbateko nahiko antzekoa (321).

Elkarteek eginiko eskakizunen gorakada esanguratsua.

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

Eskakizunaren tipologia: 2016ko adierazle orokorrekiko paralelotasun handia.

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

VALORACIÓN COMPARADA

Número de atenciones ligeramente superior con respecto al mismo periodo del año pasado. (321).

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 2016.

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.

2017
URTEKOA

	Kontsultak	%
GUZTIRA	342	100,0

Pertsonak	255	75
Entitateak	87	25
	321	100,0

Gizonak	115	34
Emakumeak	107	31
Gurasoak	33	10
Transgenero	0	0
Erakundea	87	25
	342	100,0

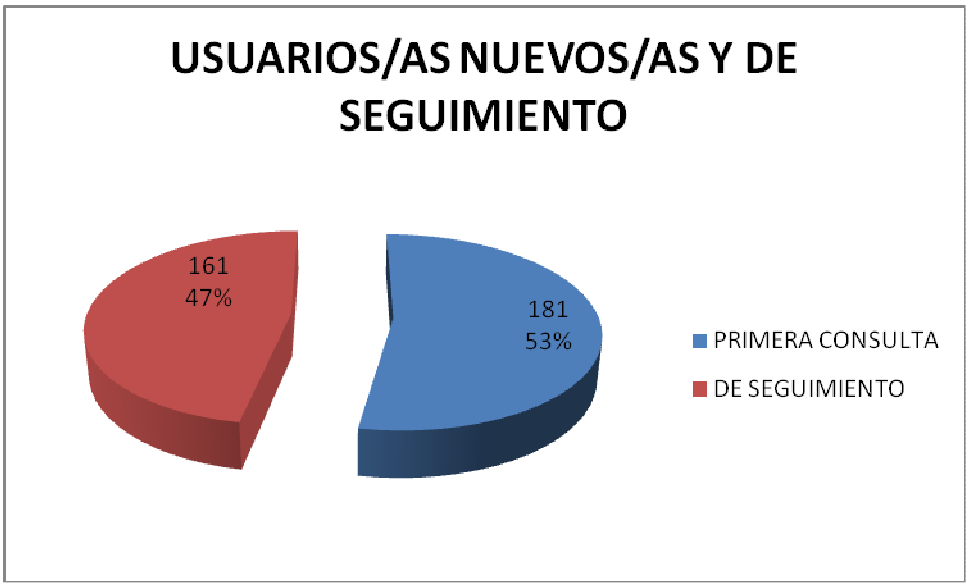
Bizkaia	133	39
Gipuzkoa	109	32
Araba	55	16
Besteak	45	13
	342	100,0

Aurrez aurretik	189	55
Telefonoa	138	40
Posta elektronikoa	15	5
Beste batzuk	0	0
	342	100

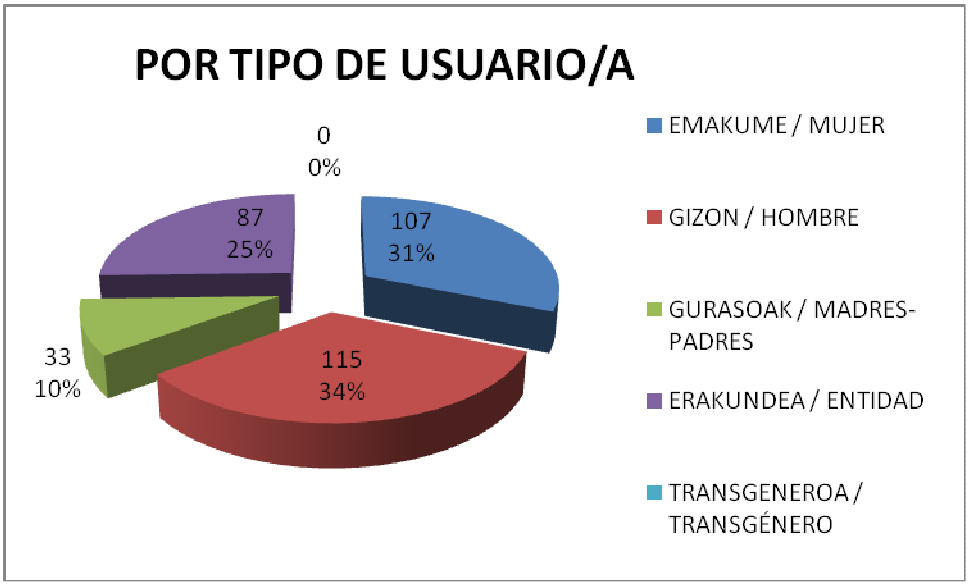
< 16urte	6	3
16/25	81	31
26/35	73	29
36/45	56	22
46/55	36	14
>55	3	1
	255	100

ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

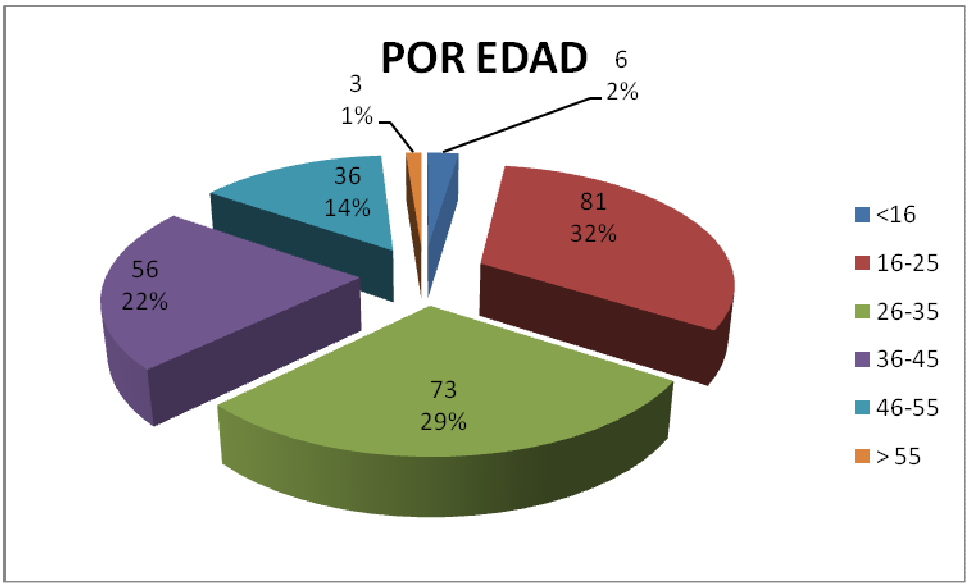
TOTAL DE ATENCIONES ANUALES / URTEKO ARRETEN ERABATEKOA



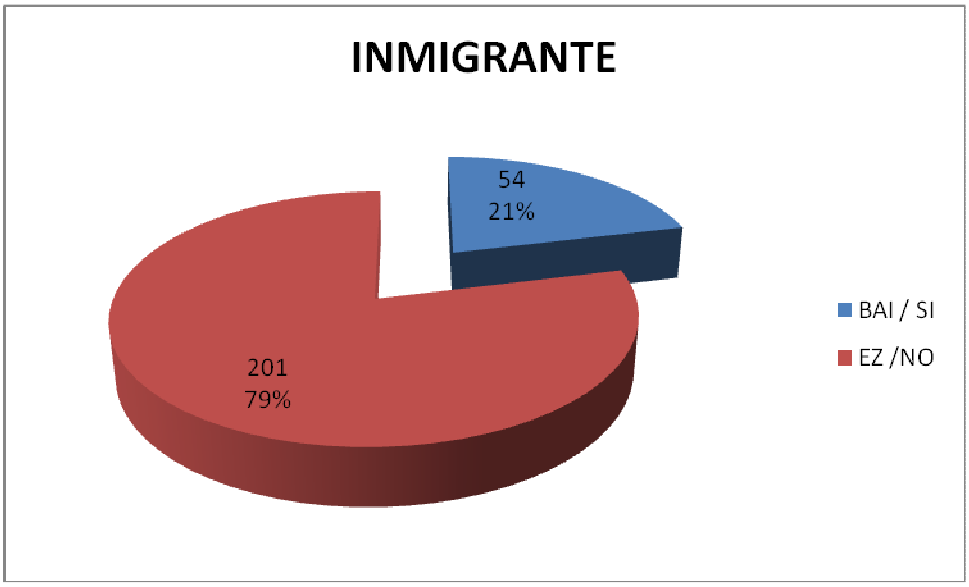
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A / ARRETEN ERABATEKOAK ERABILTZAILE MOTAREN ARABERA



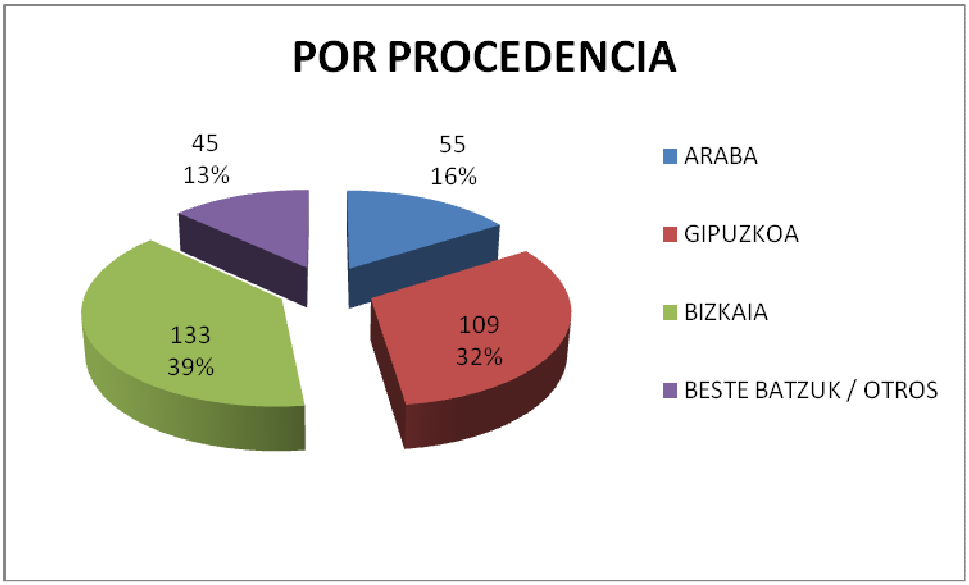
ATENCIONES TOTALES POR EDADES / ARRETEN ERABATEKOAK ADINEN ARABERA



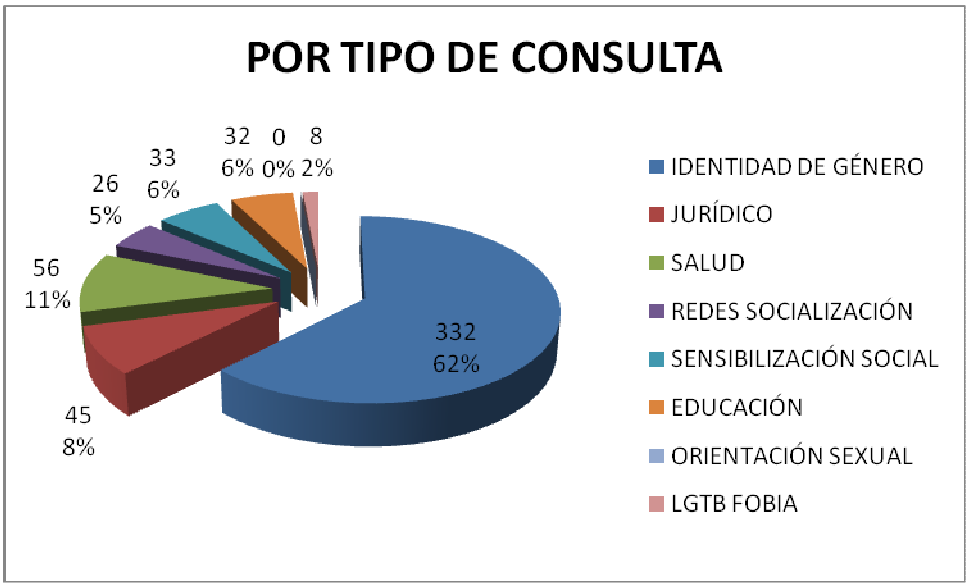
ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN / ARRETEN ERABATEKOA JATORRIAREN ARABERA



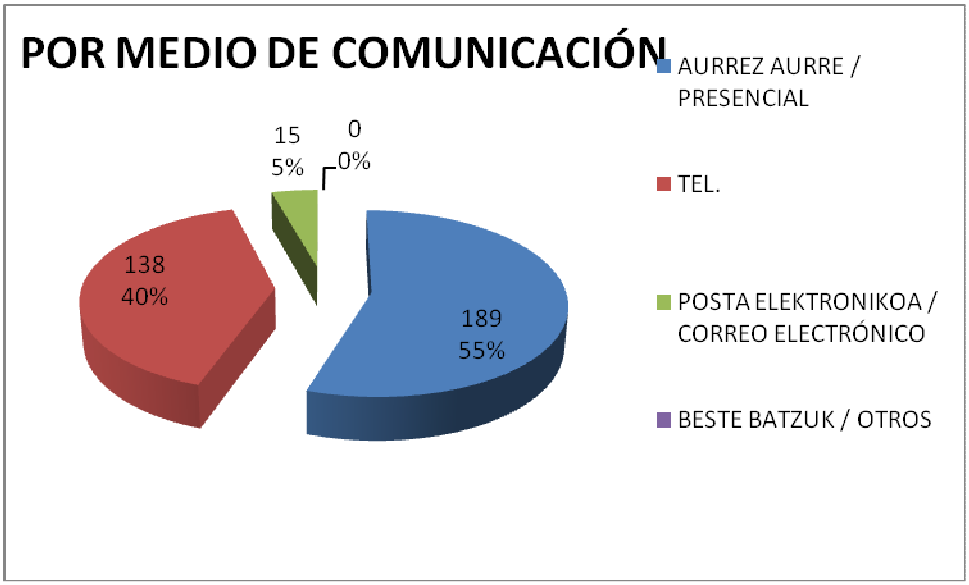
ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA / ARRETEN ERABATEKOAK PROBINTZIAREN ARABERA



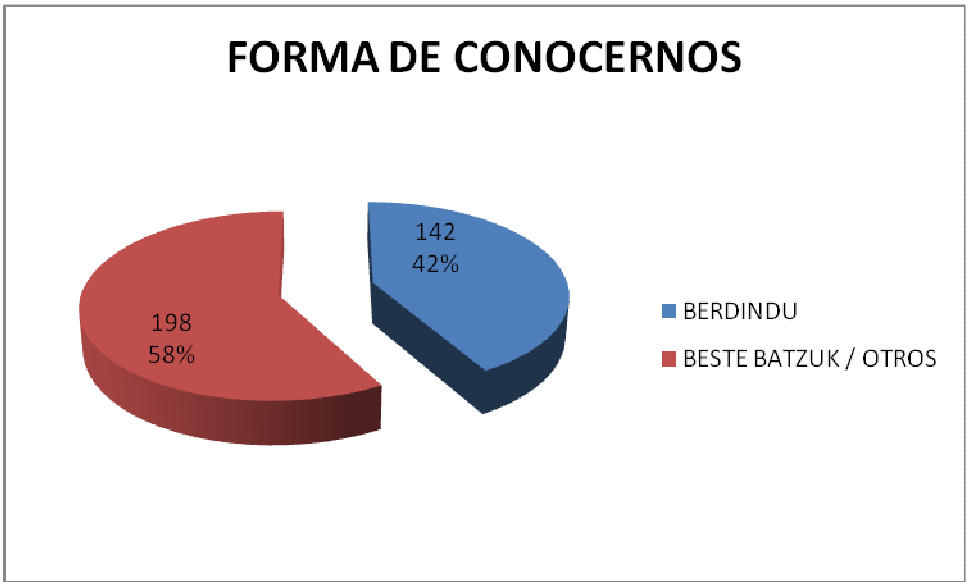
ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA / ARRETEN ERABATEKOAK GALDETUTAKOAREN ARABERA



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, 75%, siendo un 25% 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, %75, erakundeei dagokizkienak %25 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 - 2017

BALORAZIO TXOSTENA
GAZTELERA ETA EUSKERA
URTEKOA - 2017

RESPUESTAS EMITIDAS:

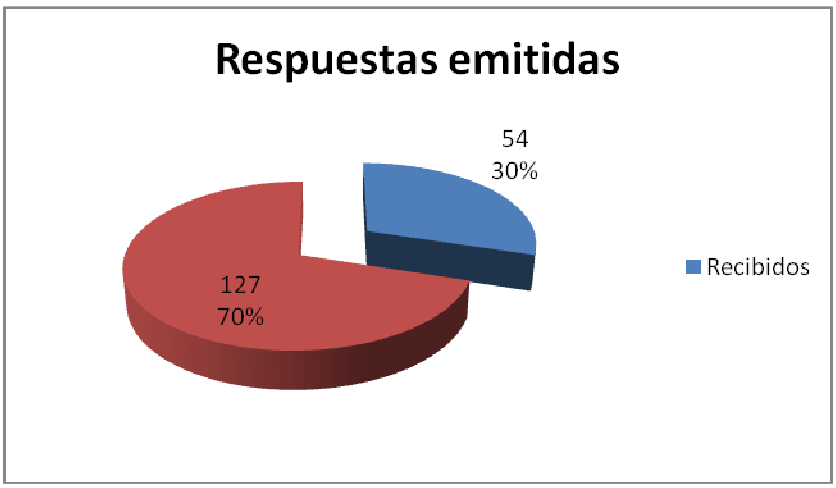
Los datos que aparecen a continuación muestran el porcentaje de **respuestas emitidas** en relación al conjunto de **respuestas posibles.** En este sentido, hemos de tener en cuenta:

- ✓ El cómputo es anual y se inicia con fecha **enero 2017.**
- ✓ 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 2017ko 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.

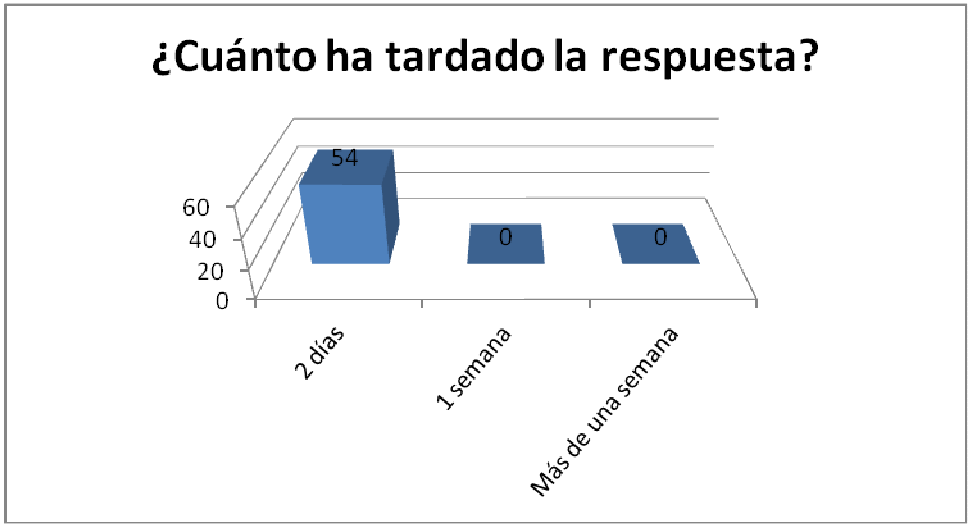


Recibidos	43
No recibidos	28
Total	71

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.

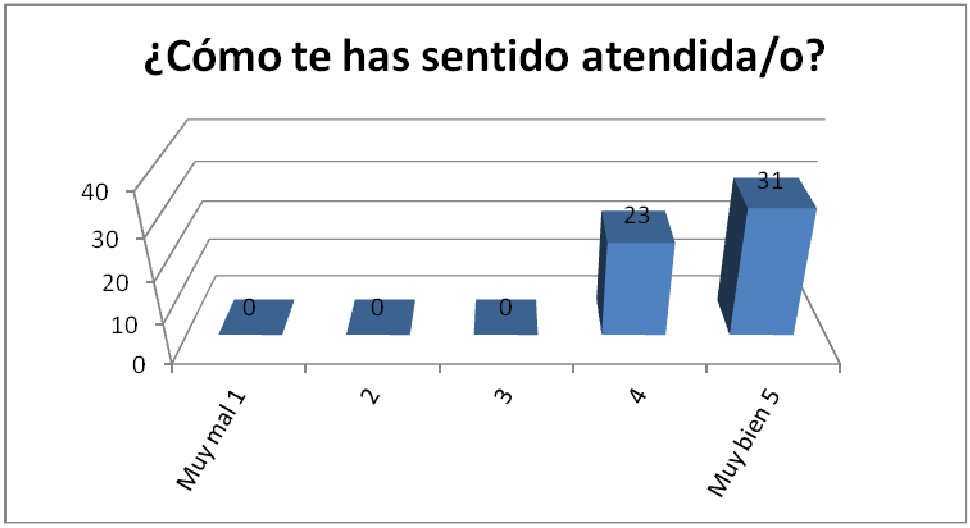
Grafiko honek zerbitzuaren pertsona erabiltzaileak eskakizuna igorri eta arreta jaso harte igarotako denbora adierazten du. Ikus daiteke ia pertsona erabiltzaile guztiei bi egun edo gutxiagoko denboran egin izan zaiela jaramon.

¿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.

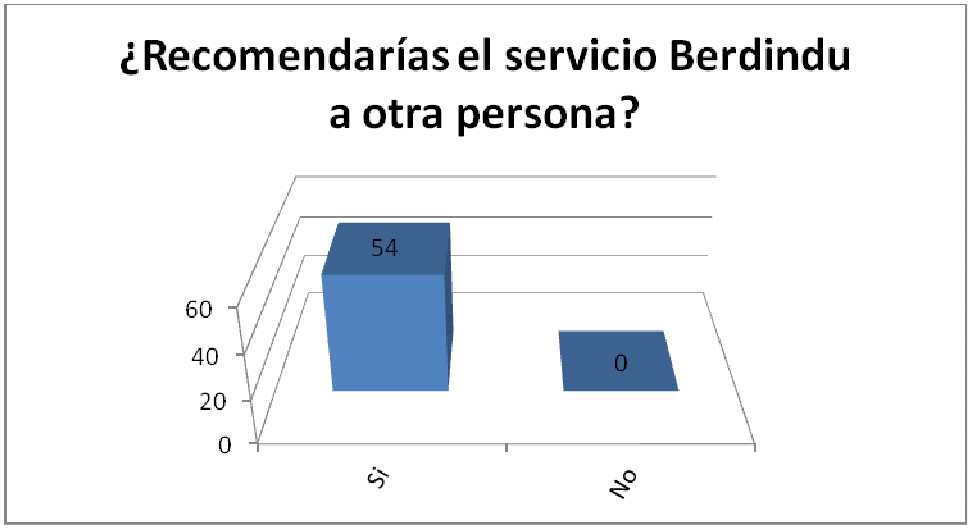
¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?
NOLA SENTITU ZARA ERANTZUNDA?



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

Ha sido de gran ayuda
Muchas gracias
Me he sentido muy bien, gracias por vuestra ayuda y compañia
Gracias por estar ahí
Un abrazo enorme
Muchas gracias por la atención
La verdad es un alivio saber que se puede contar con personas como vosotros, muchísimas gracias
Un grupo humano increible. Muchas gracias
Gracias por todo
Sois los mejores. Gracias
Muchas gracias
Un abrazo
Gracias
Muy útil y necesario el servicio
Muchas gracias por la atención
Muchas gracias por todo, por venir hasta mi pueblo, y hacerme sentir tan bien
Gracias equipo. Un beso enorme
Muchas gracias
Me he sentido muy bien y me ha servido de mucha ayuda
Muchas gracias
Eskerrik Asko
Mila esker
Besarkada Bat
Mila esker harretagatik. Musu handi bat!!
Musu
Besarkada handi bat
Pasada bat izan da nire moduko jendea esagutzea
Mila esker

BERDINDU ESKOLAK

URTEKO MEMORIA

(URTARRILA- ABENDUA 2017)

berdindu!

ZERBITZUAREN LABURPENA (URTARRILA 2017- ABENDUA 2017)

- Gaur egun, **Berdindu Eskolak** zerbitzua EAE-n **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 hau da, hain zuzen ere, Berdindu Eskolak defentzen duen ekimena. Oro har **ikastetxeen inplikazioa** helburu honetan **nabarmentzekoa** da, izan ere, jada hedatuta dagoen jakinminak **izaera proaktiboa** dauka eta egoera zehatzei arreta jartzeaz gain, eguneroko heziketan ikasleei aberastasun hori helarazteko laguntza eskatu digute.

- Aurten, aurreko urtean bezala, Berdindu Eskolak zerbitzuaren **eskaera gehienak Bizkaian** izan dira, bertan 27 ikastetxek parte hartu dutelarik. Hala ere, Gipuzkoan inplikazio maila altua izaten jarraitzen du, 18 ikastetxek prestakuntza edo aholkularitza jaso dute eta. Bestalde, Araban aurten 7 ikastetxek prestakuntza eta aholkularitza jaso dute. Bertan jaso diren balorazioak oso baikorrak izan direnez, ahoz-ahoko publizitateak ikastetxe berrien interesa sortu du, beraz, gutxinaka **Berdinu Eskolak zerbitzua Araban** ere **ezaguna bilakatzen** ari da.

- Irakasleek gero eta gehiago ezagutzen dute, izan ere, Berdinduri buruzko ahoz-ahoko informazioa eta hedabideek errealitate honi ematen dioten ikusgarritasunari esker, esku-hartzeen sakontasuna ahalbidetzen da.

- Prestakuntzak **4 eta 6 orduko formatuetan** mantentzen ditu; **eduki teorikoa, ikus-entzunezko materialen lanketa** eta **kasu edo egoera praktikoen azterketa**, betiere ikastetxeen beharretara moldatuz egiten da. Bestalde, irakasleei aholkularitza zerbitzua emateaz gain, **beharrezkoa izan den egoera zehatzetan** eta **ikastetxeak** horrela **eskatu** duenean, **ikaslearen familiarekin aholkularitza** burutu da.

- Aholkularitzen helburuak izan dira sexu identitatea, genero adierazpena eta desira orientazioaren arteko ezberdintasunak argitzea, irakaslearekin jarraipen egokia egiteko informazioa partekatzea eta familiari baliabide ezberdinak jakinaraztea, bestetak beste.

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

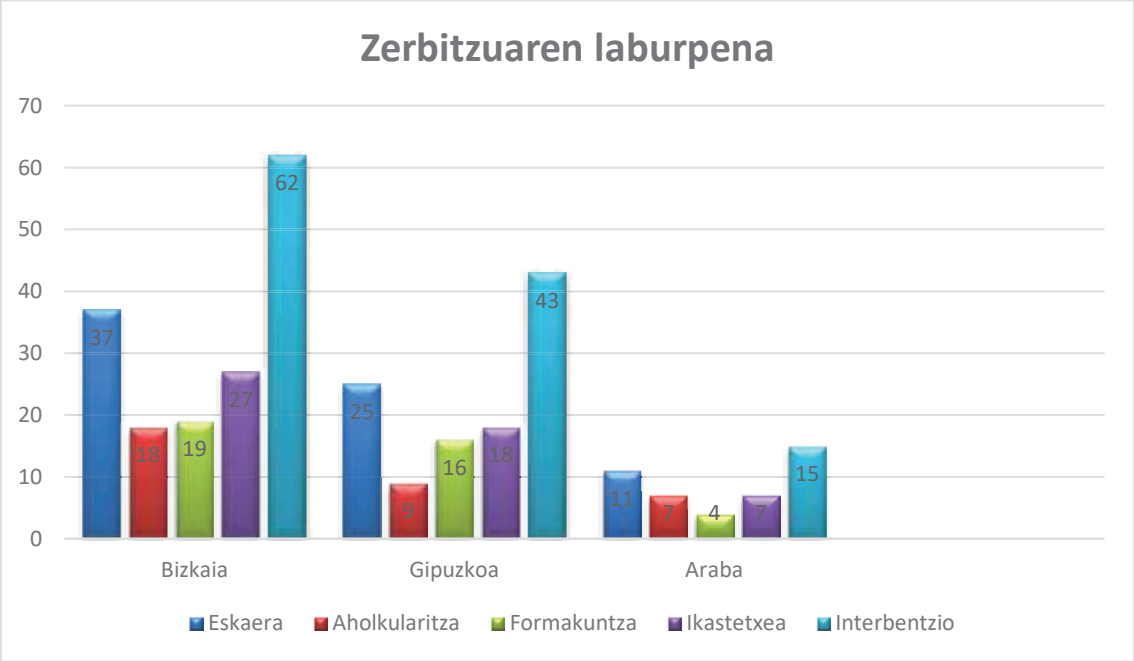
- Berdinu Eskolak zerbitzuak egoera zehatzetan emandako aholkularitza eta jarraipena asko eskertu dute ikastetxeek. Horrez gain, preskuntzan jaso dituzten **tresnak eta gaiarekiko ikuspegi zabalaren aberastasuna baloratu** dituzte bereziki. Ikus-entzunezko materialen lanketa egiteaz gain, egunerokotasunean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

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

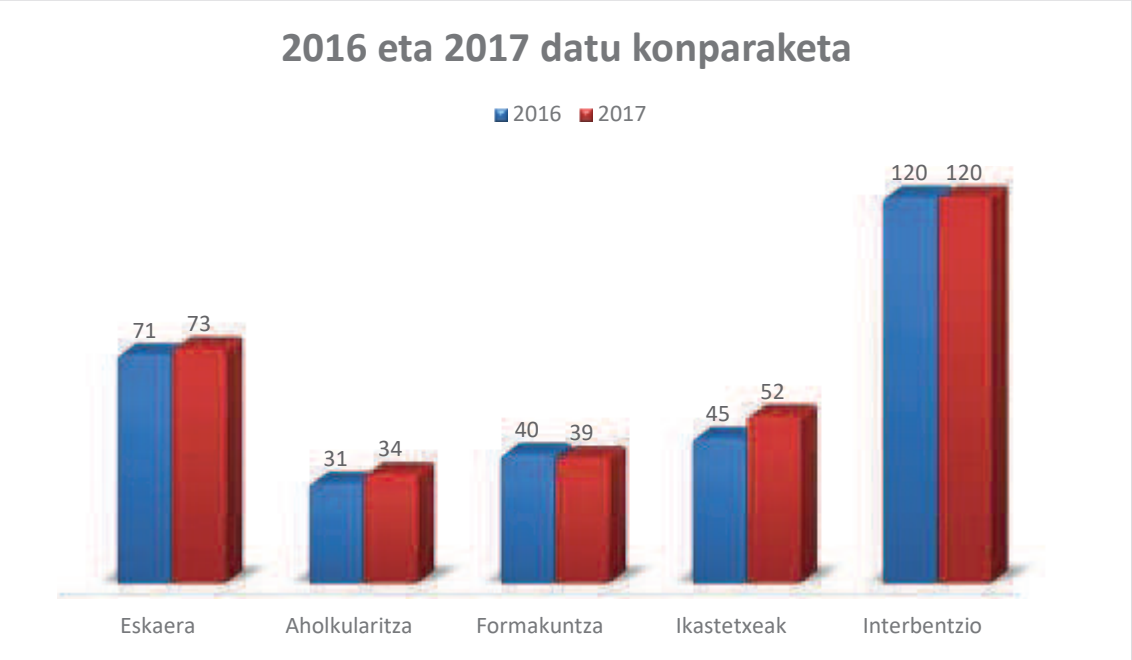
- 2013ko irailean zerbitzua martxan jarri zenetik, 2017ko abendura arte **4566 lagunek** jaso dute **Berdinu Eskolak! aholkularitza edo prestakuntza zerbitzua**, gehienak irakasleak izan direlarik.

ZERBITZUAREN LABURPENA LURRALDEAREN ARABERA

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	GUZTIRA
ESKAERAK	37	25	11	73
AHOLKULARITZA	18	9	7	34
FORMAKUNTZA	19	16	4	39
IKASTEXEAK	27	18	7	52
INTERBENTZIO	62	43	15	120



ZERBITZUAREN ESKAERAK. AURREKO URTEKO KONPARAKETA



INTERBENTZIOAK ZIKLO ETA LURRALDEAREN ARABERA – URTARRILA 2017 - ABENDUA 2017

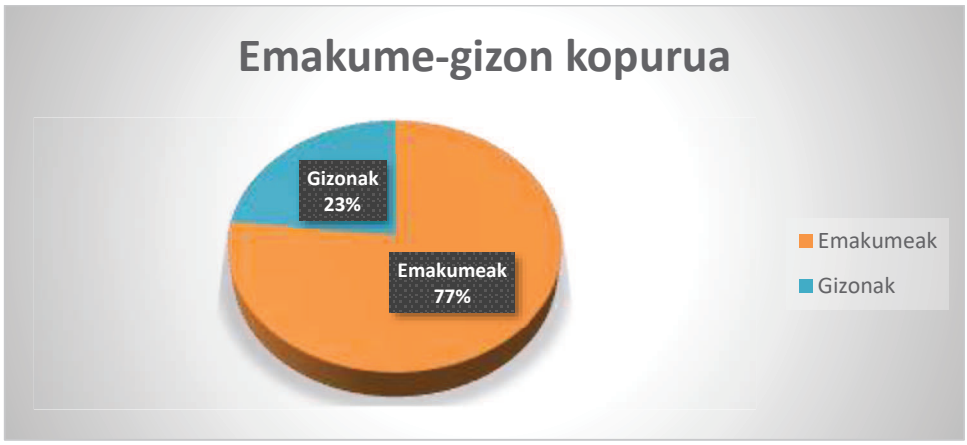
2017 urtean, Berdindu Eskolak 120 interbentzio egin ditu, hauetatik 65 Haur eta Lehen Hezkuntzan eta 53 Bigarren Hezkuntzan eta Batxillergoan. Beste 2 PCPI edo Lanbide heziketa ikastetxeetan izan dira.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Haur Hezkunza + Lehen Hezkuntza	29	7	21	57
Lehen Hezkuntza	4	2	2	8
Bigarren Hezkuntza	27	6	20	53
Beste Ikastetxe Mota	2	0	0	2

FORMAKUNTZA ETA AHOLKULARITZA BURUTU DUEN IRASKASLE KOPURUA LURRALDEAREN ARABERA – URTARRILA 2017-ABENDUA 2017

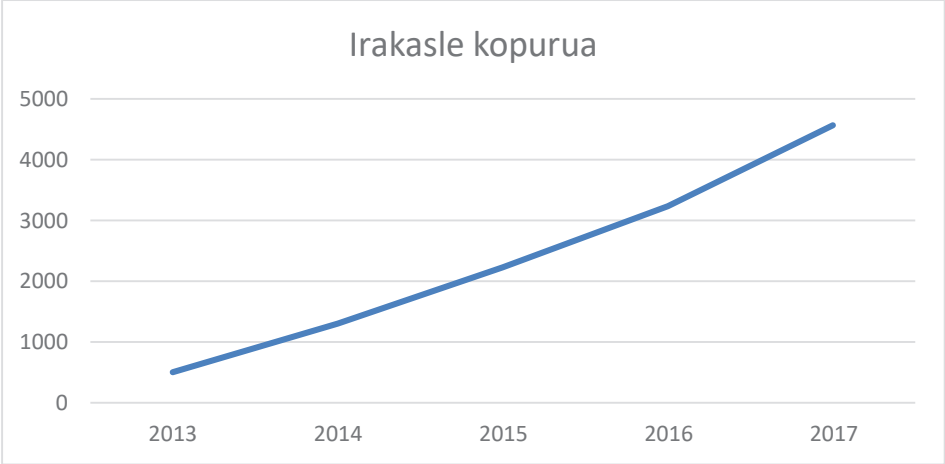
2017 urtean, guztira 1.330 irakasleek jaso dute gure zerbitzua.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Emakumeak	522	97	400	**1019**
Gizonak	167	49	95	**311**
Irakasleak guztira	689	146	495	**1330**



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

2013. urtetik, **4566 irakaslek eta familiek** jaso dute **Berdinu Eskolak!** aholkularitza edo prestakuntza zerbitzua.



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	4.72
Ulergarritasuna	4.89
Metodologia	4.63
Aplikagarritasuna	4.69
Igurikapenak	4.57
NOTA OROKORRA	4.75
Tailerraren iraupena	Laburra:%24; Egokia: %73 Luzea: %3
Formakuntza gomendatuko zenuke?	BAI:% 98.6; EZ: %0.4; ?: % 1.0
Nola sentitu zara?	Ondo: %94,5, Erdizka:%5,5 ; Gaizki:% 0.001

BERDINDU ESKOLAK

INFORME ANUAL

(ENERO-DICIEMBRE 2017)

berdindu!

RESUMEN DEL SERVICIO (ENERO- DICIEMBRE 2017)

- 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, al igual que el anterior, la **mayoría de demandas** del servicio Berdindu Eskolak se han situado en **Bizkaia**, donde han participado 27 centros escolares, aun así, en Gipuzkoa continúa habiendo una gran implicación, ya que han sido 18 los centros escolares que han solicitado formación y asesoramiento. Por otro lado, en Araba 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 de publicidad 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 Araba**.

- El profesorado cada vez tiene más conocimientos sobre el tema, ciertamente gracias a la información que se transmite de Berdindu Eskolak, a través del boca a boca y a 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 audiovisuales 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, aclarar 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.

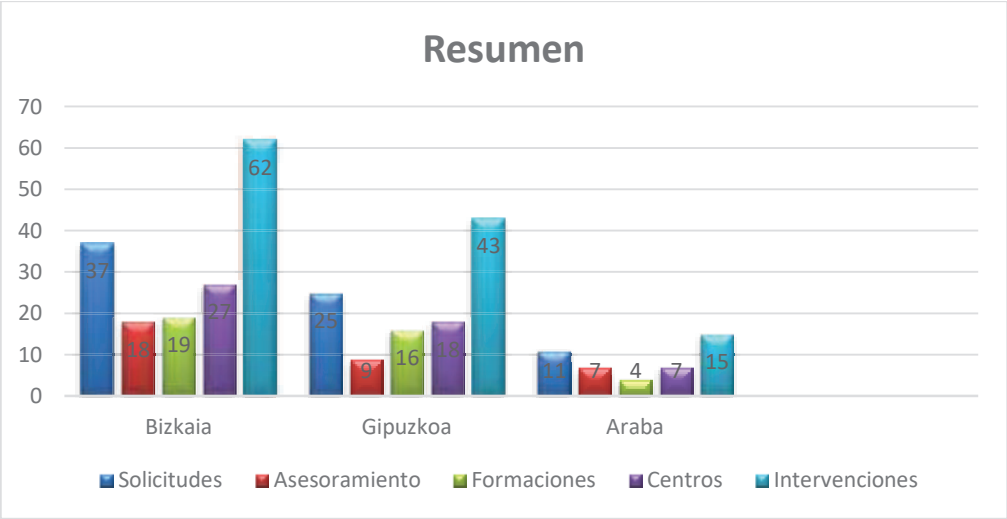
- El profesorado **ha valorado de forma muy positiva** la existencia de los dos formatos (asesoramiento y formación) e incluso han expresado que las formaciones de 4 horas deberían de ampliarse para poder recibir una **segunda fase de Berdindu Eskolak.**

- 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.

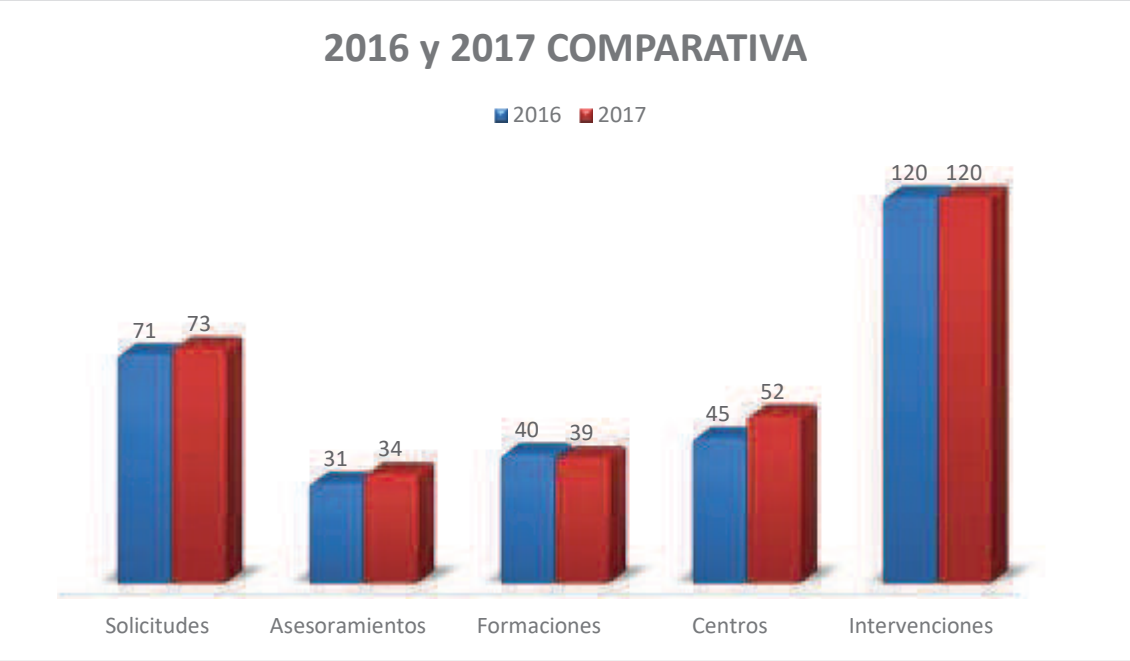
- Desde septiembre del 2013 que el servicio inició su puesta en marcha hasta diciembre del 2017, se han **formado y/o han recibido asesoramiento** de **Berdindu Eskolak! 4.566 personas**, siendo en su mayoría profesorado.

RESUMEN DEL SERVICIO POR TERRITORIO

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	TOTAL
PETICIONES	37	25	11	73
ASESORAMIENTOS	18	9	7	34
FORMACION	19	16	4	39
CENTROS	27	18	7	52
INTERVENCIONES	62	43	15	120



COMPARACIÓN DE DATOS AÑOS 2016 y 2017



CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO – ENERO - DICIEMBRE 2017

El número de **centros educativos** en el que ha intervenido Berdindu Eskolak en el año **2017** es de **120**, de los cuales, 65 centros han sido de educación infantil y primaria, 53 de educación secundaria y bachillerato. Los otros 2 centros ha sido un PCPI y un centro de formación profesional.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
Infantil + Primaria	29	7	21	57
Primaria	4	2	2	8
Secundaria	27	6	20	53
Otro tipo de centros	2	0	0	2

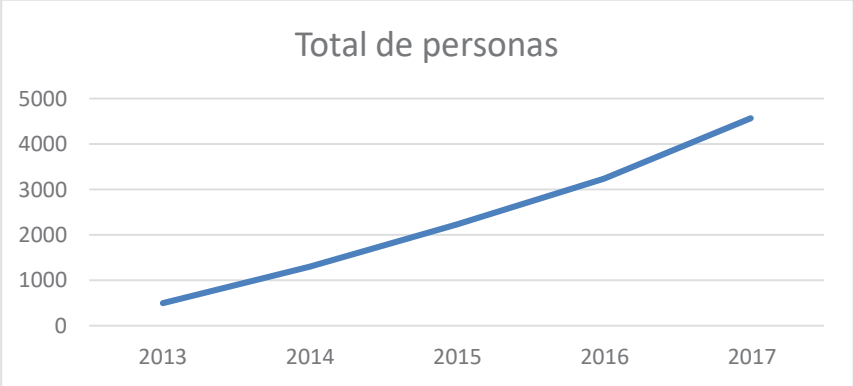
CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO – ENERO - DICIEMBRE 2017

En 2017, un total de **1.330 profesoras/es** han recibido formación o asesoramientos.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
Mujeres	522	97	400	**1.019**
Hombres	167	49	95	**311**
Profesorado TOTAL	689	146	495	**1330**

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

Desde el 2013, **4.566 personas** han recibido asesoramiento o formación desde el servicio de **Berdinu Eskolak!**



INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LAS FORMACIONES EN CENTROS EDUCATIVOS

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	4.72
Comprensibilidad	4.89
Metodología	4.63
Aplicabilidad	4.69
Expectativas	4.57
NOTA GENERAL	4.75
Duración del taller	Corto: 24%; Adecuado: 73% Largo: 3%
¿Recomendarías la formación?	SÍ: 98.6%; NO: 0.4%; ¿?: 1.0%
¿Cómo te has sentido?	Bien: 94,5%, Regular: 5,5 %; Mal: 0.001%