



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

2018

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 2018 y las correspondientes memorias de cada de las líneas de trabajo del mismo.

2018 BERDINDU PERTSONAK

URTEKO TXOSTENA

	Kontsultak	%
GUZTIRA	2040	100,00
Pertsonak	1452	71,18
Erakundeak	588	28,82
	2040	100,00
Gizonak	626	30,69
Emakumeak	628	30,78
Gurasoak	90	4,41
Transgenero	108	5,29
	1452	71,18
Bizkaia	928	148,24
Gipuzkoa	433	69,17
Araba	517	82,59
Besteak	162	25,88
	2040	325,88
Aurrez-aurre	719	77,48
Telefonoa	938	101,08
Posta elektronikoa	242	26,08
Beste batzuk	141	15,19
	2040	219,83
< 16urte	31	2,13
16/25	375	25,83
26/35	390	26,86
36/45	305	21,01
46/55	252	17,36
>55	99	6,82
	1452	100,00

BERDINDU

PERTSONAK

2018

ARABA

URTEKO TXOSTENA

Konsultak %

GUZTIRA	377	100,00
Pertsonak	280	74,27
Entitateak	97	25,73
	377	100,00
Gizonak	146	52,14
Emakumeak	101	36,07
Gurasoak	14	5,00
Transgenero	19	6,79
	280	100,00
Bizkaia	2	0,53
Gipuzkoa	0	0,00
Araba	373	98,94
Besteak	2	0,53
	377	100,00
Aurrez aurretik	191	50,66
Telefonia	150	39,79
Posta elektronikoa	20	5,31
Beste batzuk	16	4,24
	377	100,00
< 16urte	5	1,79
16/25	51	18,21
26/35	71	25,36
36/45	68	24,29
46/55	45	16,07
>55	40	14,29
	280	100,00

BIZKAIA

URTEKO TXOSTENA

Konsultak %

GUZTIRA	994	100,00
Pertsonak	640	64,39
Entitateak	354	35,61
	994	100,00
Gizonak	241	37,66
Emakumeak	270	42,19
Gurasoak	46	7,19
Transgenero	83	12,97
	640	100,00
Bizkaia	769	77,36
Gipuzkoa	56	5,63
Araba	71	7,14
Besteak	98	9,86
	994	100,00
Aurrez aurretik	171	17,20
Telefonia	616	61,97
Posta elektronikoa	86	8,65
Beste batzuk	121	12,17
	994	100,00
< 16urte	14	2,19
16/25	132	20,63
26/35	176	27,50
36/45	145	22,66
46/55	136	21,25
>55	37	5,78
	640	100,00

GIPUZKOA

URTEKO TXOSTENA

Konsultak %

GUZTIRA	340	100,00
Pertsonak	246	72,35
Entitateak	94	27,65
	340	100,00
Gizonak	104	42,28
Emakumeak	106	43,09
Gurasoak	30	12,20
Transgenero	6	2,44
	246	100,00
Bizkaia	18	5,29
Gipuzkoa	273	80,29
Araba	13	3,82
Besteak	36	10,59
	340	100,00
Aurrez aurretik	130	38,24
Telefonia	81	23,82
Posta elektronikoa	129	37,94
Beste batzuk	0	0,00
	340	100,00
< 16urte	2	0,81
16/25	81	32,93
26/35	57	23,17
36/45	51	20,73
46/55	43	17,48
>55	12	4,88
	246	100,00

IBILTARIA

URTEKO TXOSTENA

Konsultak %

GUZTIRA	329	100,00
Pertsonak	286	86,93
Erakundeak	43	13,07
	329	100,00
Gizonak	135	47,20
Emakumeak	151	52,80
Gurasoak	0	0,00
Transgenero	0	0,00
	286	100,00
Bizkaia	139	42,25
Gipuzkoa	104	31,61
Araba	60	18,24
Besteak	26	7,90
	329	100,00
Aurrez-aurre	227	69,00
Telefonia	91	27,66
Posta elektronikoa	7	2,13
Beste batzuk	4	1,22
	329	100,00
< 16urte	10	3,50
16/25	111	38,81
26/35	86	30,07
36/45	41	14,34
46/55	28	9,79
>55	10	3,50
	286	100,00

BERDINDU ARABA

URTE OSOKO TXOSTENA INFORME ANUAL 2018



NABARMENTZEKO ASPEKTUAK

- Pasadan urtearekin alderatuta, aurten erabiltzaile kopurua handitu da. 2018 urte bitartean (377), 2017an (371) erabiltzaileekin alderatuta.
- Gizon eta emakumeei eskainitako arreta zerbitzua jaso dutenen artean, ez da parekidea: Emakumeak (101) eta Gizonak (146).
- BERDINDUREN eskutik zerbitzua jakinarazi duten pertsonen ehuneko kopurua asko handitu da 2017. urtean (%65) ezagutu zuten, aurten aldiz 2018an (%78 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, %25a 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 2018 (377) respecto al año 2017 (371).
- Se aprecia una diferencia significativa entre el número de mujeres atendidas (101) y el número de hombres atendidos (146).
- El porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es superior respecto del año 2017. El año 2017 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 65% para este año 2018 es de 78%.
- 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 25%
- 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.

2018 URTARRILA-ABENDUA

Konsultak	%
-----------	---

GUZTIRA	377	100,0
---------	-----	-------

Pertsonak	280	74
Entitateak	97	26

377	100,0
-----	-------

Gizonak	146	52
Emakumeak	101	36
Gurasoak	14	5
Transgenero	19	6

280	100,0
-----	-------

Bizkaia	2	0.5
Gipuzkoa		
Araba	373	99
Besteak	2	0.5

377	100,0
-----	-------

Aurrez aurretik	191	51
Telefonia	150	40
Posta elektronikoa	20	5
Beste batzuk	16	4

377	100,0
-----	-------

< 16urte	5	2
16/25	51	18
26/35	71	25
36/45	68	24
46/55	45	16
>55	40	14

280	100,0
-----	-------

ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

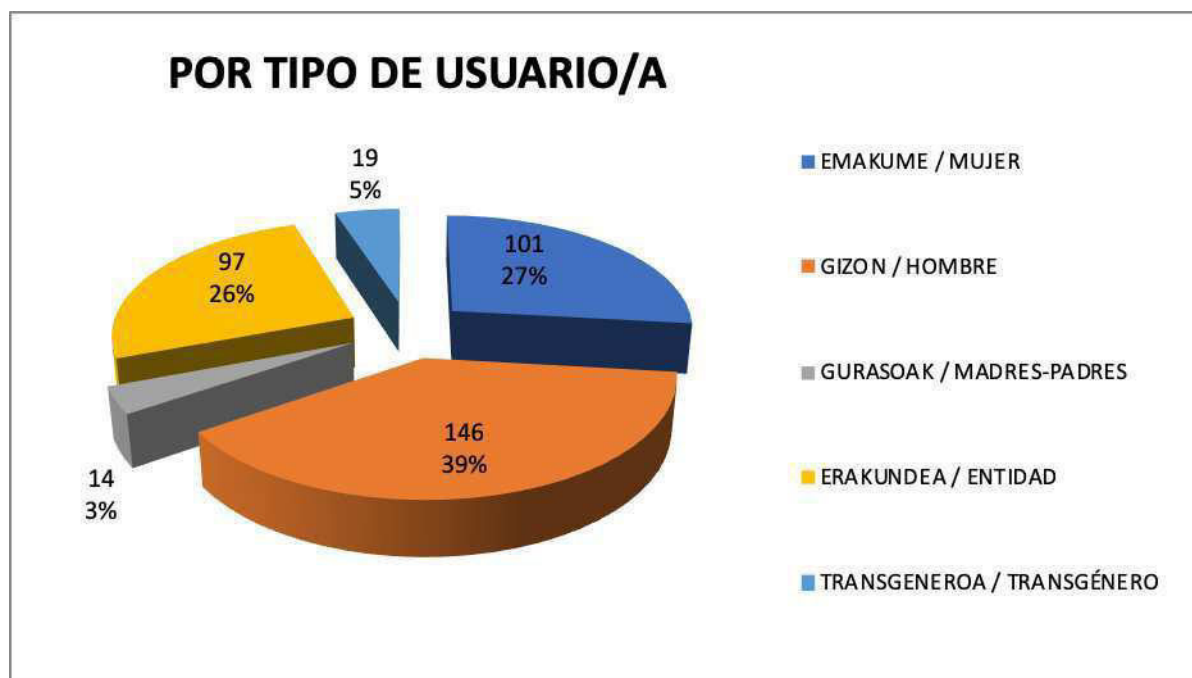
TOTAL DE ATENCIONES SEMESTRALES



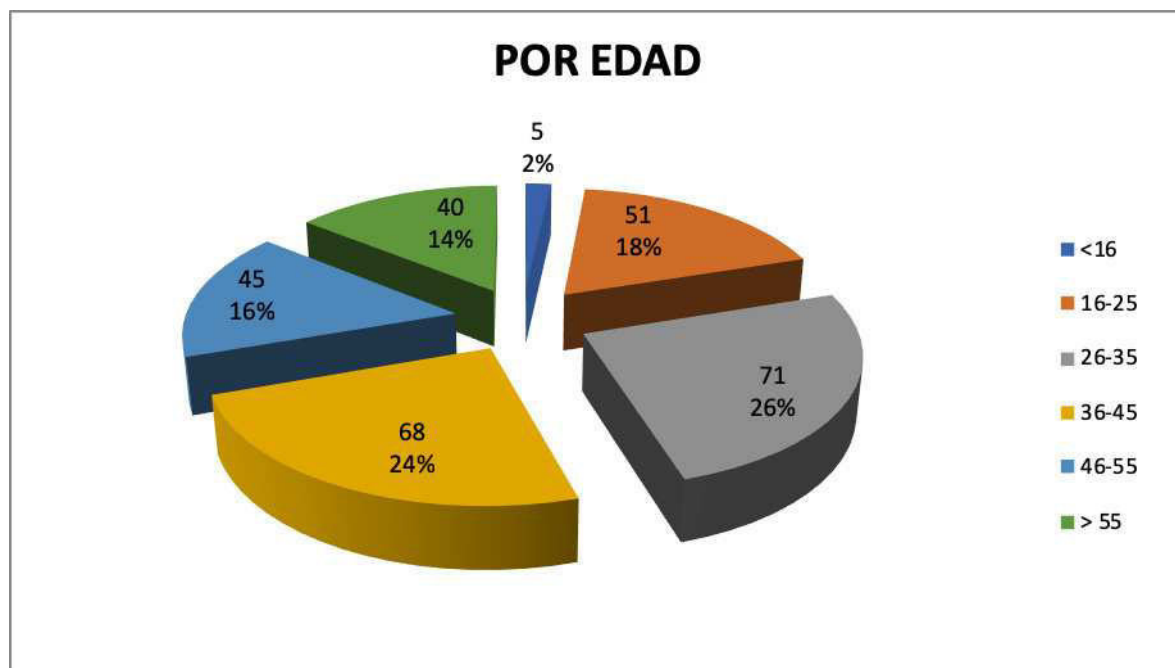
ATENCIONES TOTALES POR FORMA DE CONOCERNOS



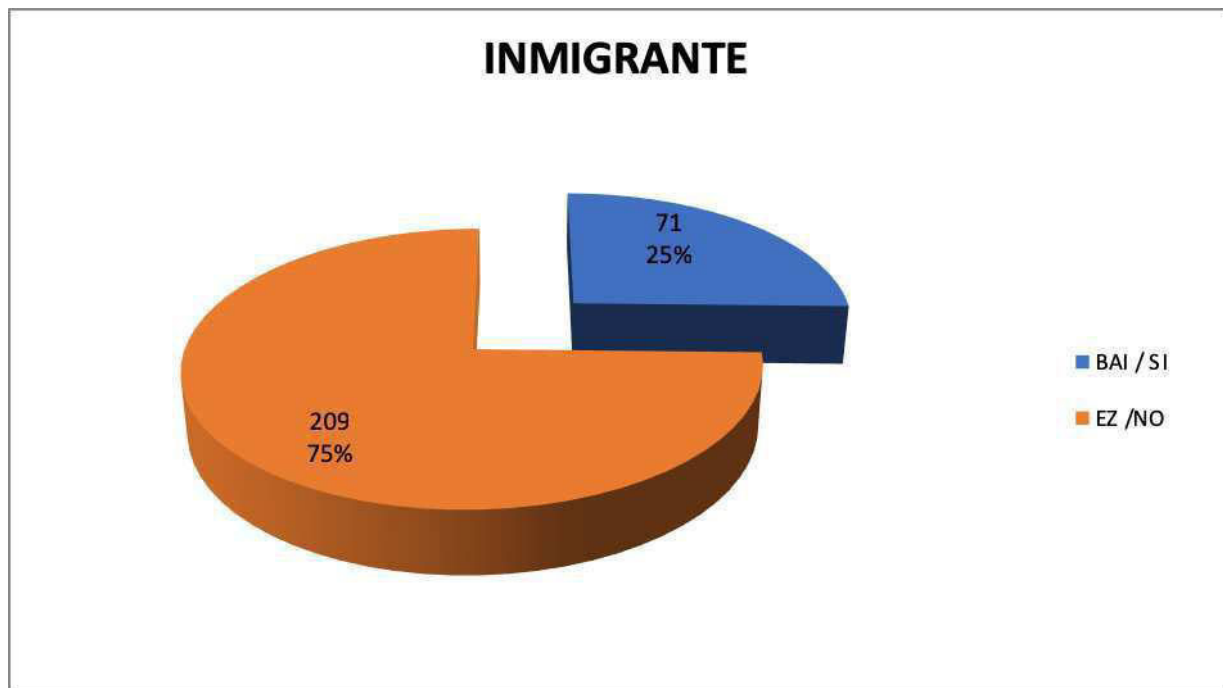
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



ATENCIONES TOTALES POR EDADES



ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



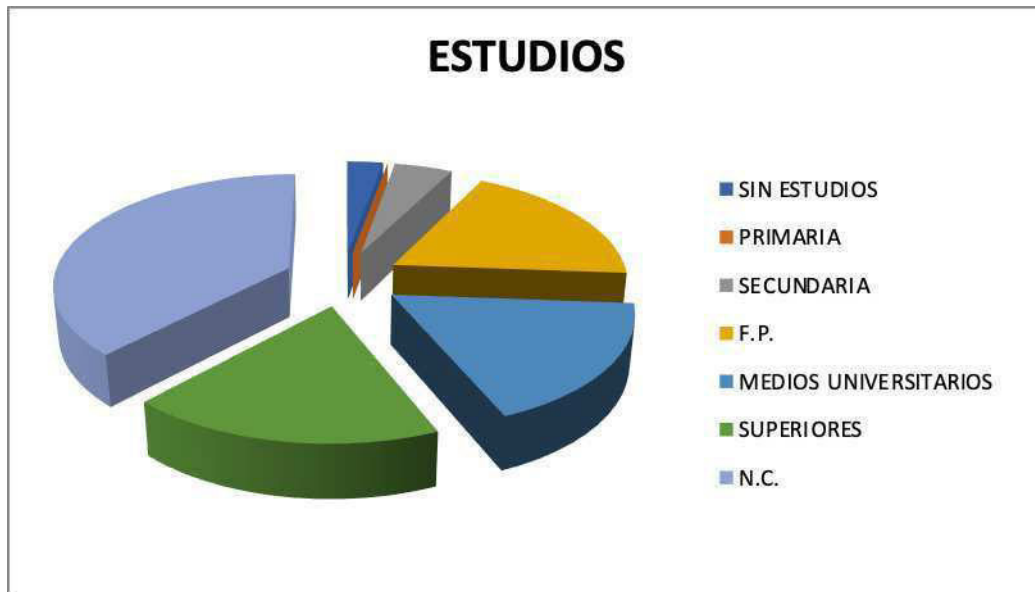
ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



ATENCIONES TOTALES POR MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

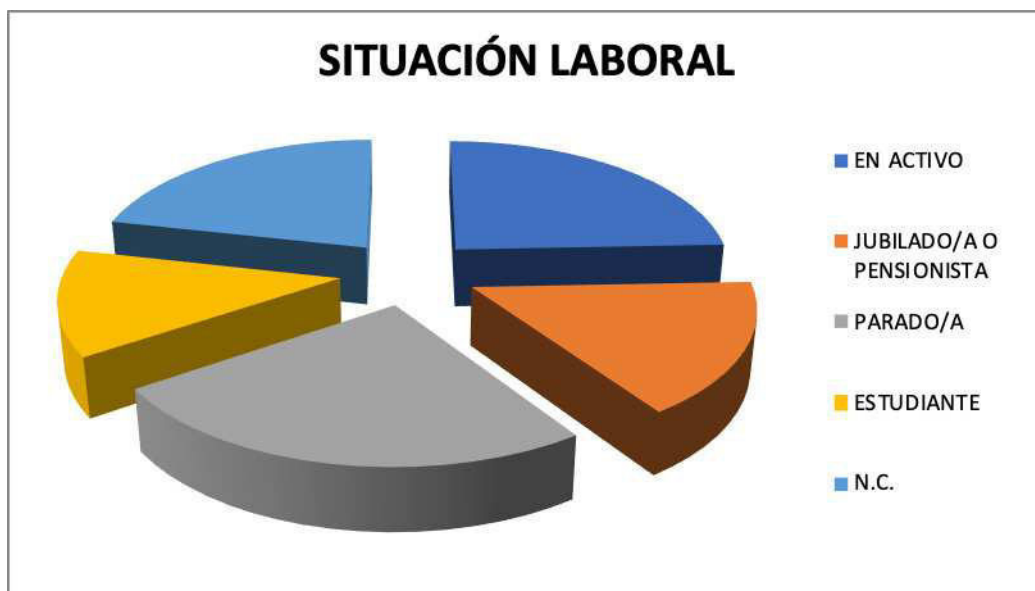


ATENCIONES TOTALES POR ESTUDIOS



		%
Sin estu.	8	3
Primaria	0	0
Secundaria	13	5
F.P	52	19
M. univers	49	17
Superiores	51	18
N.C	107	38

ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



		%
En activo	68	24
Jub/pens.	45	16
Parado/a	71	25
Estudiante	36	13
N.C	60	22

VALORACIONES FINALES

TOTAL DE ATENCIONES SEMESTRALES

Se aprecia un mayor número de usuarios/as del servicio durante el año 2018 (377) respecto al año 2017 (371). Una diferencia que, sin embargo, no es significativa. Estos datos reflejan que el servicio está siendo cada día más conocido y reconocido como recurso.

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A

Se aprecia una diferencia significativa entre el número de mujeres atendidas 54 y el número de hombres atendidos 72.

El número de entidades atendidas es importante llegando a un 24% del total de usuarios/as, similar al de año pasado (22%)

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 asciende a un 25% (en el año 2017 fue de 17%).

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 2017. El año 2017 el porcentaje de personas que conocen el servicio a través de Berdindu es de 65% para este año 2018 es de 78%. 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 38% 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 22% de usuarios/as.

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO BERDINDU ARABA AÑO 2019

- Implantar en Berdindu un servicio de atención psicológica disponiendo para ello 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 7-enero- 2019

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU ARABA

INFORME DE VALORACIONES ENERO-DICIEMBRE 2018



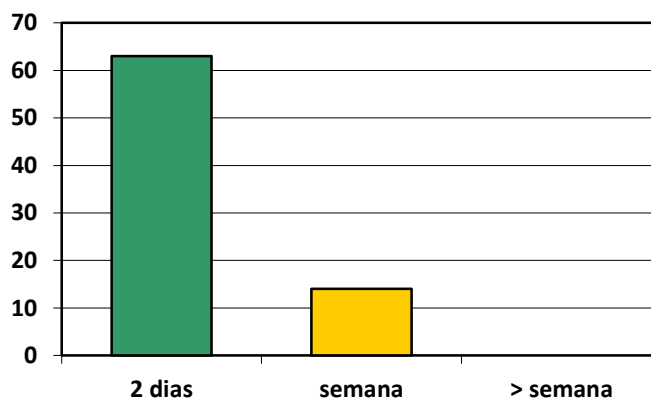
RESPUESTAS EMITIDAS

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** 164 personas han usado por vez primera el servicio, de las que 81 (44%) 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

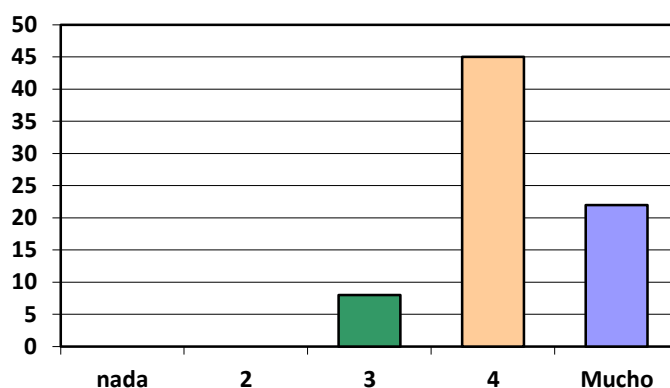


Dos días	63	81%
Una semana	18	19%
Más de una semana	0	0%

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, ágil y rápido en contestar las demandas de las personas que lo necesitan.

¿TE HA SIDO ÚTIL?

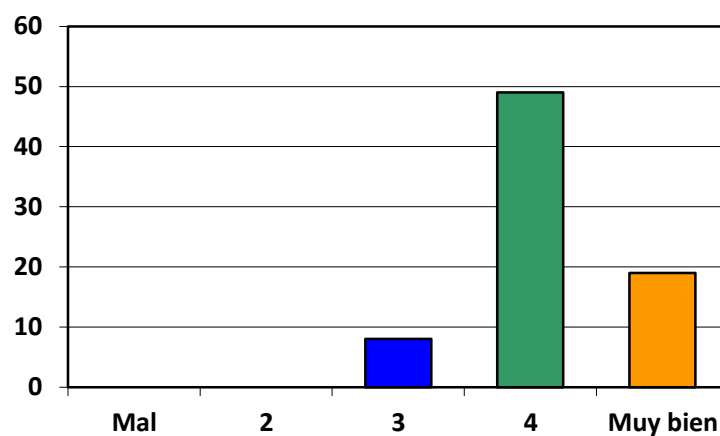


	Utilidad	
1	0	
2	0	0%
3	8	10%
4	45	65%
5	31	35%

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?

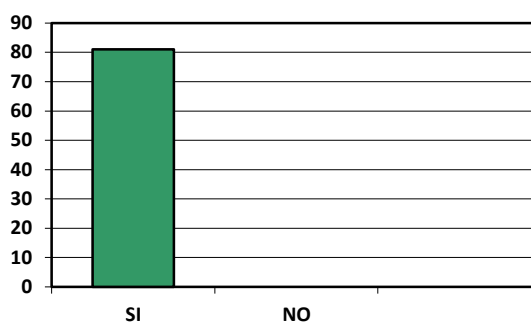


1		
2	0	
3	8	9%
4	49	63%
5	24	28%

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?



	octubre
--	---------

1	81	100%
2		

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
- es un servicio necesario que sigáis realizando actividades de asesoramiento y de sensibilización. mila esker
- zerbitzua oso egokia irudito zaigu, gure beharretara egokit da. eskerrak eman
- gracias por todo.
- me habéis resuelto un dilema que hace tiempo que tenía.
- estaba realmente preocupada por esta historia gracias a joseba
- costó un poco comunicarme con el servicio. pero una vez hecho el contacto todo estuvo muy bien. Habría que ampliar el horario de atención
- me hubiera gustado recibir atención psicológica

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU

INFORME ANUAL BIZKAIA AÑO 2018



NABARMETZEKOAK

- Aholku eskaeren %36 elkarte eta erakundeek egiten dute. Datu horrek Berdindu Zerbitzua hainbat udaletxe, gizarte zerbitzu, GKE eta erakunderentzat erreferente dela erakusten du, beraz, esanguratsua da.
- Pertsona transgeneroek egindako eskaerak nabarmenki areagotu dira. Batez beste, hilabetean, 7 kontsulta egiten dituzte.
- Pertsona LGTBiek sozializazio espazioak eskatzen jarraitzen dute (%24).

ZERBITZUA HOBETZEKO HURRENGO PROPOSAMENAK:

Zerbitzuaren publizitate handiagoa, Bizkaiko LGTB biztanleriaren artean zerbitzu honen existentziaz jabetzeko, zerbitzuaz identifikatzeko eta zerbitzua berea izango bazen moduan sentitzeko

ASPECTOS DESTACABLES:

- El 36% de las consultas son realizadas por entidades y organizaciones. Este dato es muy importante porque significa que el Servicio Berdindu es un referente para ayuntamientos, Servicios sociales, ongs y otras entidades.
- Han aumentado significativamente las demandas realizadas por personas transgénero, una media de 7 consultas mensuales.
- Las personas LGTBI siguen demandando (24%) espacios de socialización.

RECOMENDACIONES Y MEJORAS PARA EL SERVICIO BERDINDU BIZKAIA:

Mayor publicidad del Servicio para que la población LGTB de Bizkaia conozca la existencia del mismo y lo sienta como propio

2018

Konsultak	%
-----------	---

GUZTIRA	994	100,0
----------------	-----	-------

Pertsonak	640	64
Entitateak	354	36

994	100,0
-----	-------

Gizonak	241	37
Emakumeak	270	42
Gurasoak	46	7
Transgenero	83	17

640	100,0
-----	-------

Bizkaia	769	77
Gipuzkoa	56	5.5
Araba	71	7
Besteak	98	10.5

994	100,0
-----	-------

Aurrez aurretik	171	17
Telefonia	616	70
Posta elektronikoa	86	8.5
Beste batzuk	121	4.5

994	100,0
-----	-------

< 16urte	14	2
16/25	132	20.5
26/35	176	27.5
36/45	145	22
46/55	136	21
>55	37	7

640	100,0
-----	-------

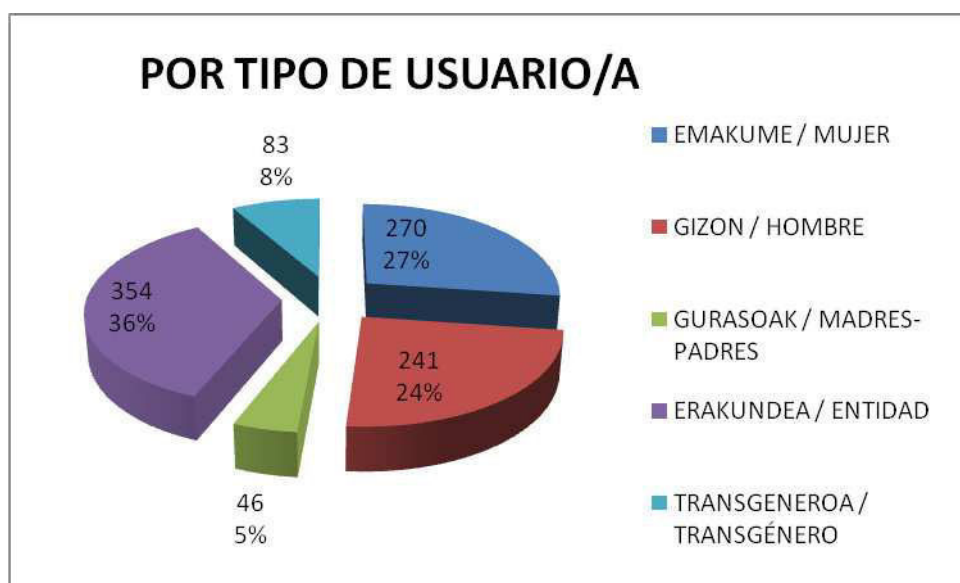
ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS



Siguiendo la línea ascendente de los últimos años, las demandas recibidas durante el año 2018 han aumentado respecto a las recibidas el año 2017, aumentando en 90 anuales. Esto supone un aumento de más de 7 consultas cada mes, ascendiendo la media mensual a más de 82 consultas, lo que supone unos números muy elevados de demandas.

El 59% de las consultas recibidas son demandas “nuevas”. Esto supone que el Servicio Berdindu sigue aumentando su implantación en Bizkaia, siendo un recurso público de referencia para las personas LGTBI de Bizkaia.

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO

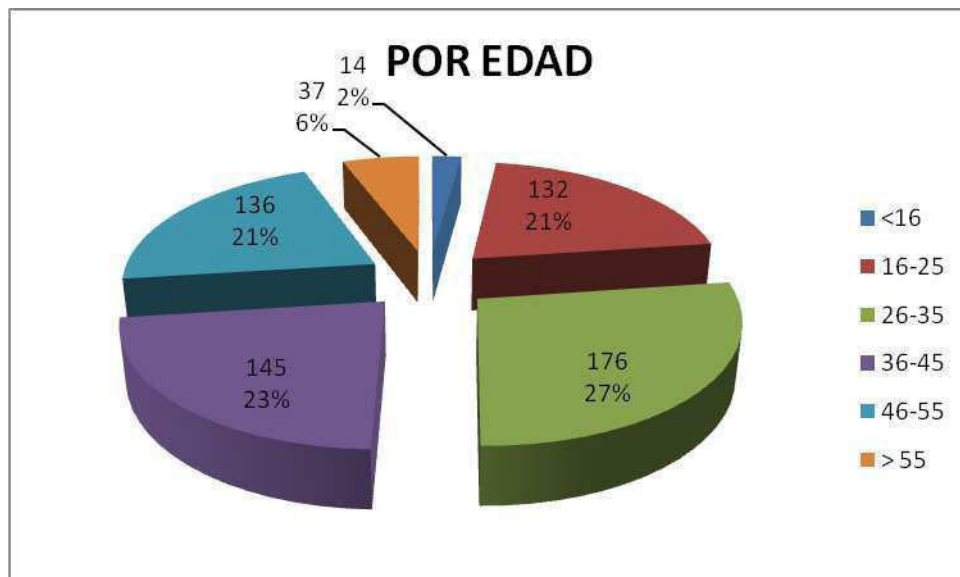


Cabe destacar:

El aumento de las demandas realizadas por personas transgénero ha sido de un 4% respecto al año 2017, pasando a ser de 83 consultas, lo que significa que se producen más de 7 consultas mensuales por personas transgénero, lo que supone un dato muy destacable.

Se considera también destacable el porcentaje de entidades que demandan algún tipo de información o servicio. La diversidad de entidades que quedan incluidas en este apartado es cada año mayor: Servicios sociales de Base, asociaciones del Tercer sector, ayuntamientos... Berdindu sigue siendo un referente 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. Este año cabe destacar la demanda expresa de varios ayuntamientos en fechas señaladas (17 de mayo-28 junio) del manifiesto de Berdindu con motivo de esos días para publicitarlo.

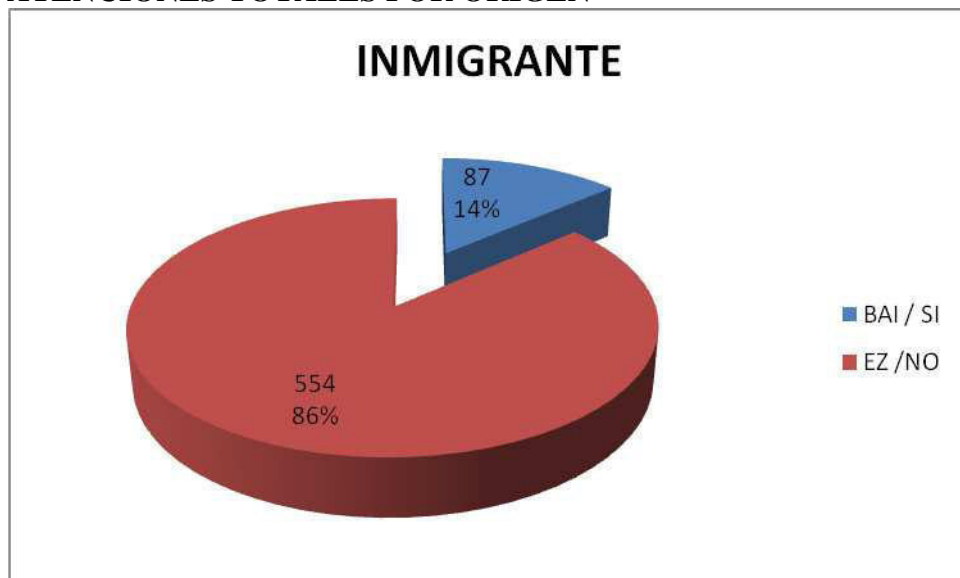
ATENCIONES TOTALES POR EDADES



La franja mayoritaria en edad, con un 48%, es la que va desde los 16 años hasta los 35 años. Si bien, dentro de estos datos nos parece muy destacable que el 21% se sean personas de entre 16 y 25 años. Berdindu es un referente para las personas más jóvenes.

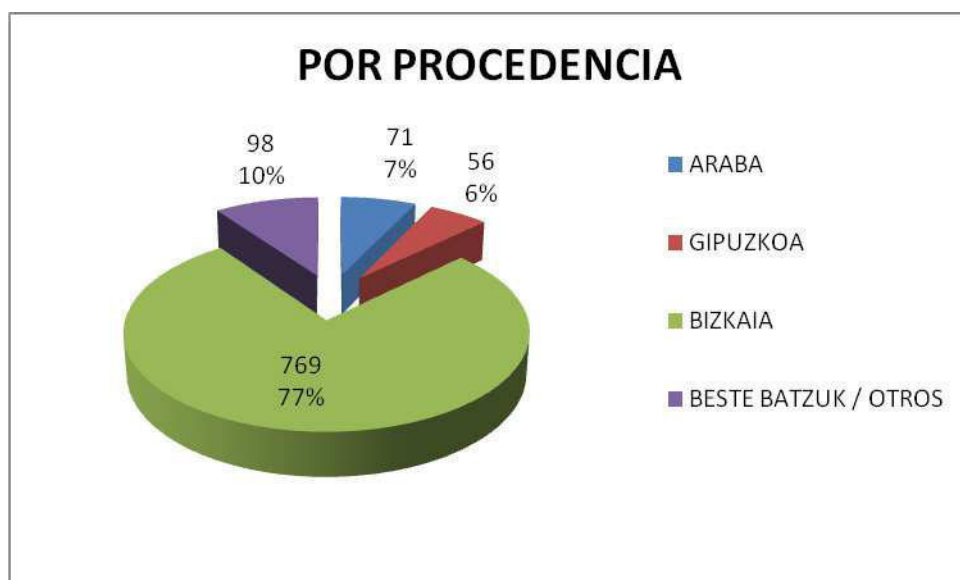
El número de personas mayores se mantiene en las cifras del año anterior.

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



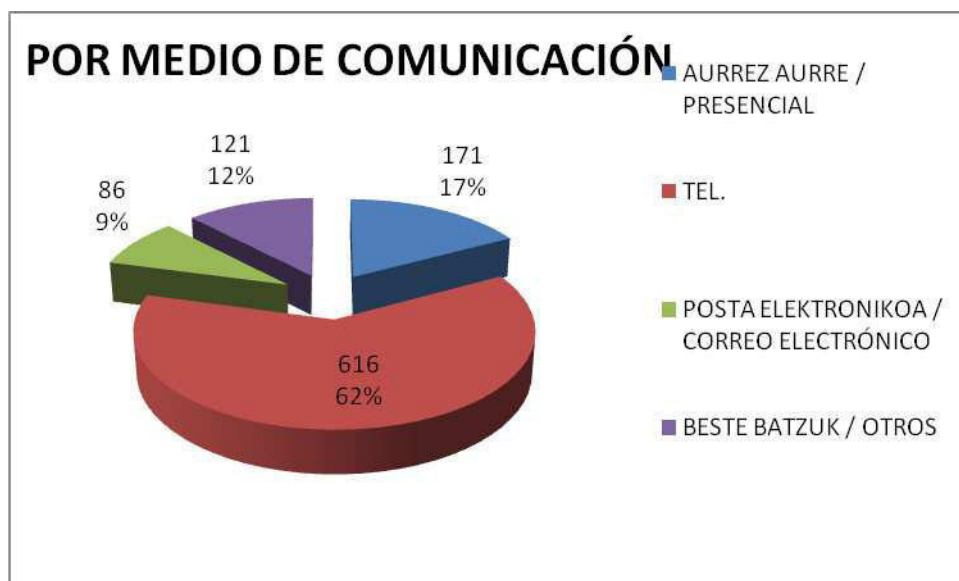
Si bien es cierto que durante el año 2018 el porcentaje de personas inmigradas, un 14% es inferior al del año anterior, creemos que sigue siendo un porcentaje muy importante sobre todo por el perfil de las personas migradas que demandan el Servicio, que sigue siendo un referente para un número muy importante de personas inmigradas, entre las que destacamos, 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



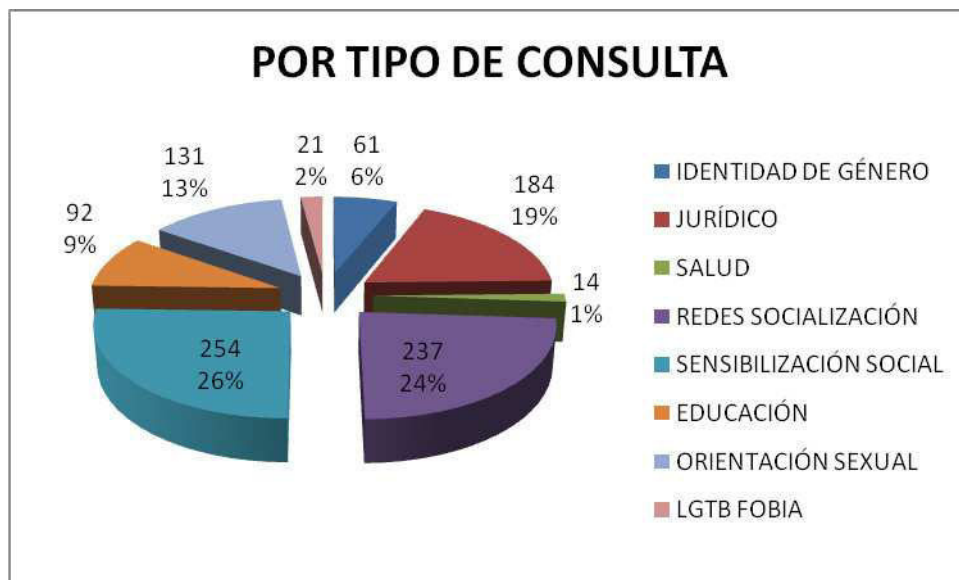
Bizkaia aglutina el mayor porcentaje de demandas, si bien existe un 10% que se ponen en contacto desde fuera de la CAPV lo que significa que Berdindu también se conoce fuera.

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 17% de las demandas, cifra que cada año va en aumento.

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA

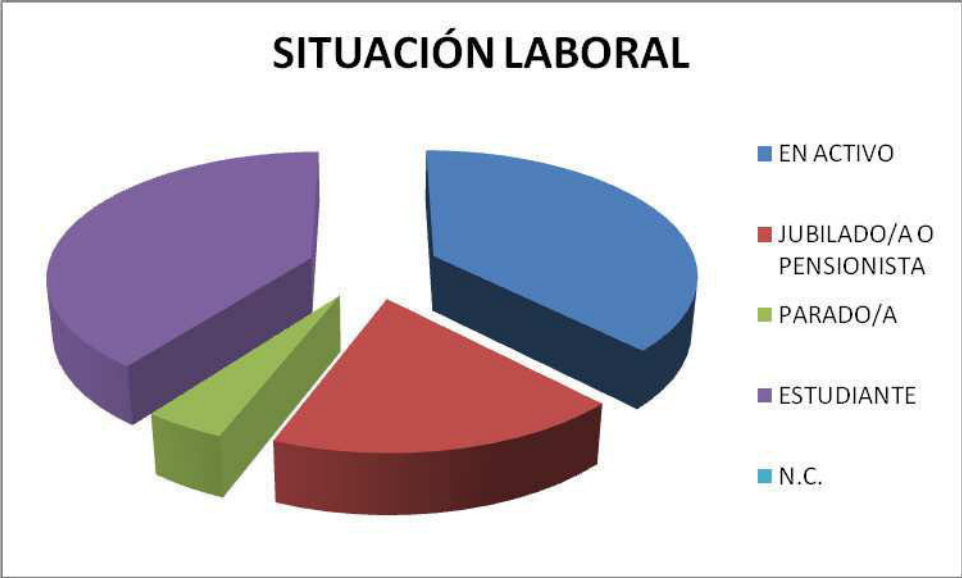


El mayor porcentaje de demandas se centran en las “redes de socialización”: esto significa que las personas LGTBI siguen demandando espacios propios de encuentro, espacios de seguridad donde poder expresarse libremente y con seguridad.

En la línea del año anterior, es muy importante el número de demandas de sensibilización ya que acercan el Servicio a un mayor número de personas cada año.

Las demandas jurídicas han aumentado ligeramente, hasta llegar al 19% de las consultas.

ATENCIONES TOTALES POR SITUACION LABORAL



En Bilbao a 10 de enero de 2019.

ATENCIÓNES DEL SERVICIO BERDINDU BIZKAIA

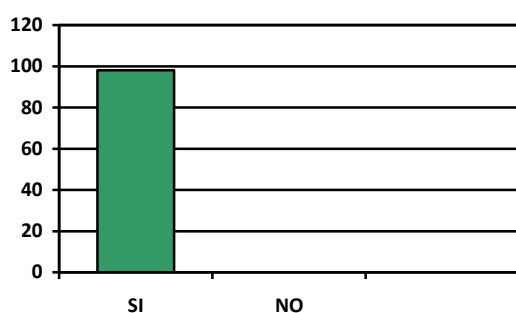
INFORME DE VALORACIONES ANUAL 2018



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 – junio de 2018. En la línea del informe anterior, señalar que se llevan a cabo las valoraciones del servicio entre las asistencias presenciales y de entre éstas, las que son por primera vez. Se ha descartado la realización de las valoraciones por otro método (email) dada la falta de respuesta.

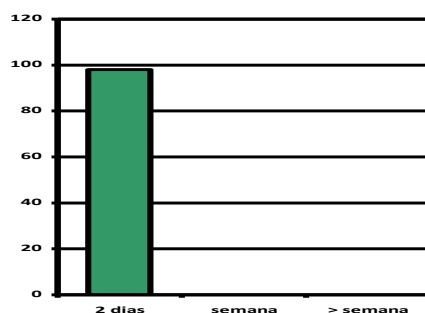


Sí	98
No	0
Total	98

Como se observa en el gráfico, el porcentaje de respuestas obtenidas es 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. No ha habido ninguna respuesta negativa o negativa a realizar la valoración del servicio.

¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA?

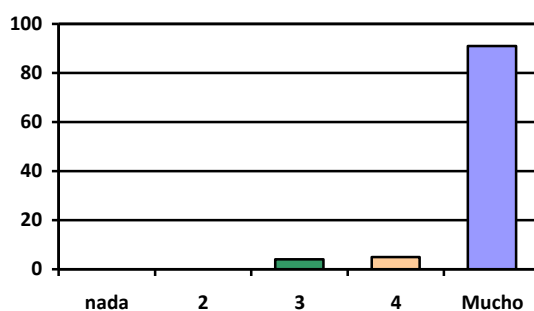
Tiempo de respuesta



Dos días	98
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.

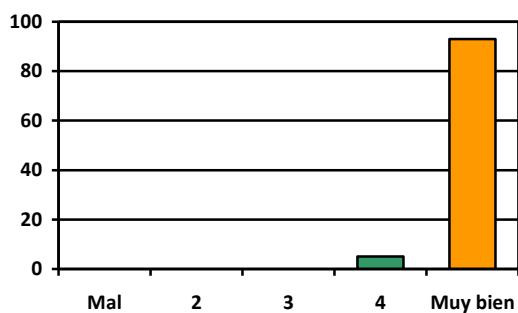
TE HA SIDO ÚTIL?



1	0	0%
2	0	0%
3	4	4%
4	5	5%
5	91	91%

La práctica totalidad de las personas han valorado con la máxima puntuación la utilidad del servicio, lo que se relaciona con la especialización del mismo y con que cumple con las expectativas de las personas LGTBI cuando acuden a realizar una consulta. Se valora por tanto como muy positivo este dato.

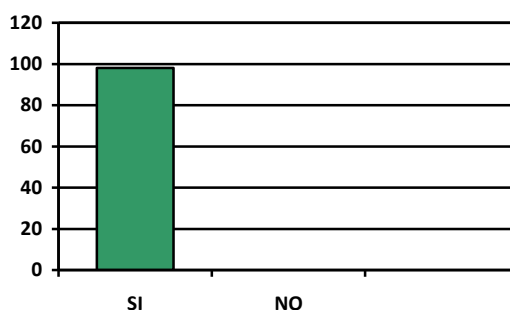
¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A?



1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	5	5%
5	93	95%

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 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	98	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.

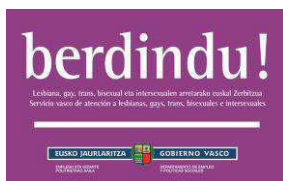
COMENTARIOS:

- . *“Prestáis un servicio muy necesario todavía, eskerrik asko”.*
- . *“Mila esker zuen laguntzagatik, oso urduri nengoen eta askoz hobeto Joan naiz”.*
- . *No conocía el Servicio y la impresión ha sido muy buena.*

Bilbo, 10 de enero de 2019.

ATENCIÓNES DEL SERVICIO BERDINDU GIPUZKOA

INFORME ANUAL ENERO A DICIEMBRE DE 2018



ASPECTOS DESTACABLES ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

2017ean erregistratutako datuekin alderatuz, hurrengoa erreparatzen da:
En relación a los datos registrados el pasado 2017, se observa:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eskaren kopuru orokorra antzekoa da (336-340) ✓ Antzekotasun handia kategoria guztietan. ✓ Emakume eta gizonen arteko eskaera kopurua berdintzeko joera dago. ✓ 16-25 urtekoena sailkatzen da tarte nagusia bezala, aurreko urteko datu antzekoekin (%34-%33). 26-35 eta 36-45 adin-taldean arteko paralelismo handia ikus daiteke, bietan %20tik gertu dauden ehuneekin. Azken kategoria honetan ehuneak ez du aldaketarik jasaten, 26-35 adin tartean jaitsiera bat nabaritu daitekeelarik aurreko urtekoarekin alderatuz (%30-%23). ✓ Gipuzkoa (%80) eta pertsona ez-etorkinak (% 76) datu azpimarragarriak dira, eskaren jatorria kontuan hartzen baldin badugu. Zehaztu beharra dago atzerritarrek eginiko eskaerak, ein handi batean, asiloa eskatzen duten pertsonekin bat egiten duela. ✓ <i>Genero Identitatea</i> da kategoria nagusia (%24), aurreko urtekoarekin alderatuz hazi egin delarik. Hezkuntzak, %18arekin bigarren postua mantentzen du, jaitsiera izanik aurreko urtekoarekin alderatuz (%27-%18). ✓ “<i>Sozializazio sareak</i>” (%16) eta “<i>Sentsibilizazio soziala</i>” (%12) doaz jarraian. Gainontzeko portzentaiak modu homogeneoan banatzen dira gainontzeko kategorien artean. Guztietan datuak aurreko urtekoaren oso antzekoak dira. ✓ Paralelismo bat ikus daiteke “<i>Presentziala</i>” eta “<i>Posta elektronikoa</i>” kategorien artean zerbitzuko sarbide gisara (%38). Pixka bat beherago kokatzen dira telefono bidez eginiko eskaerak (%24). ✓ Berdindu zerbitzuaren bidez iristen diren pertsonen kopuruaren jaitsiera bat ikus daiteke (%12-%7). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Paralelismo en el número global de demandas (336-340) ✓ Gran paralelismo en la mayoría de las categorías. ✓ Se confirma la tendencia al equilibrio entre demandas formuladas por H y M. ✓ 16-25 años se constituye en categoría mayoritaria con datos muy similares a los del pasado año (34%-33%). Se observa gran paralelismo entre las franjas de edad 26-35, 36-45, con porcentajes cercanos al 20% en ambos casos. El porcentaje en esta última categoría no experimenta variación observándose un ligero descenso en la franja 26-35 en relación al pasado año (30%-23%) ✓ Gipuzkoa (80%) y personas no inmigrantes (76%) son datos destacables en lo que al origen de las demandas se refiere. Puntuar que las demandas formuladas por personas inmigrantes corresponden en gran medida a personas demandantes de asilo. ✓ <i>Identidad de Género</i> es la categoría mayoritaria (24%) con un incremento en relación al pasado año. <i>Educación</i>, con un 18%, y descenso en relación al pasado año (27%-18%) ocupa el segundo lugar. ✓ “<i>Redes de socialización</i>” (16%) y “<i>Sensibilización social</i>” (12%) se sitúan a continuación. El resto de porcentajes se distribuye de forma homogénea entre las restantes categorías. Los datos en todas ellas son muy similares a los del pasado año. ✓ Se observa un paralelismo total entre las categorías “<i>Presencial</i>” y “<i>Correo electrónico</i>” como vías de acceso al servicio (38%). Ligeramente por debajo se sitúan las demandas formuladas por teléfono (24%) ✓ Se observa un descenso en el número de personas que acceden a través del servicio Berdindu (12%-7%). |
|---|---|

2018

-

Konsultak	%
-----------	---

GUZTIRA	340	100
----------------	------------	------------

Pertsonak	246	72
Entitateak	94	28

340	100
------------	------------

Gizonak	104	43
Emakumeak	106	43
Gurasoak	30	12
Transgenero	6	2

246	100
------------	------------

Bizkaia	18	5
Gipuzkoa	273	80
Araba	13	4
Besteak	36	11

340	100
------------	------------

Aurrez aurretik	130	38
Telefonia	81	24
Posta elektronikoa	129	38
Beste batzuk	0	0

340	100
------------	------------

< 16urte	2	1
16/25	81	33
26/35	57	23
36/45	51	21
46/55	43	17
>55	12	5

246	100
------------	------------

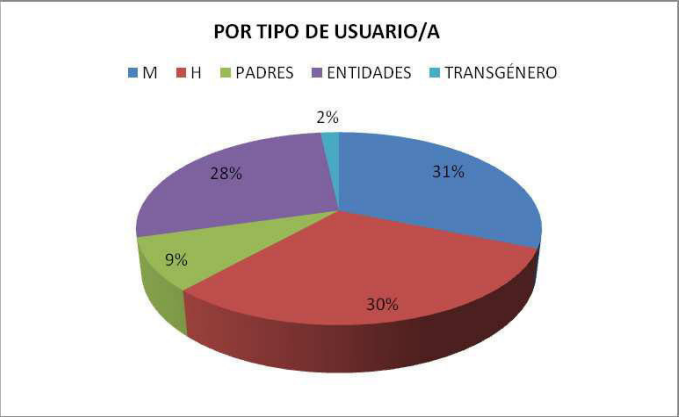
ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

TOTAL DE ATENCIONES ANUALES



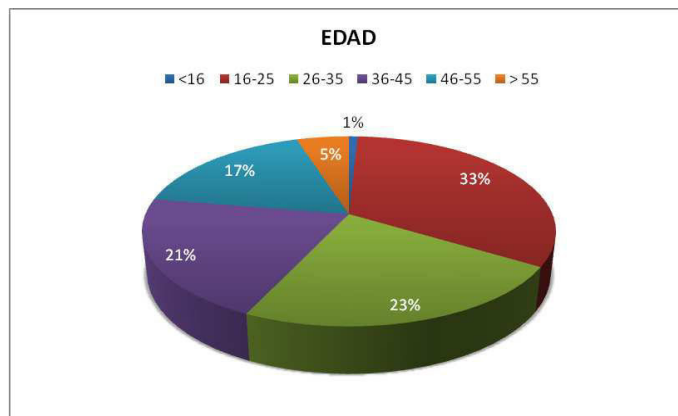
NUEVO	308
SEGUIMIENTO	32

ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A



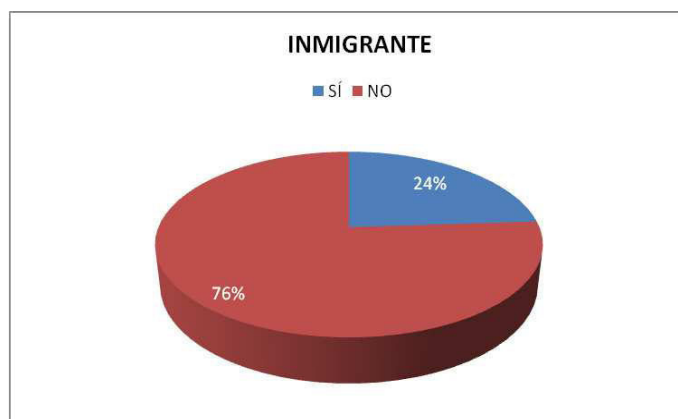
M	106	ENTIDADES	94
H	104	TRANSGÉNERO	6
PADRES	30		

ATENCIONES TOTALES POR EDADES



<16	2	46-55	43
16-25	81	> 55	12
26-35	57	SR	94
36-45	51		

ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN



SÍ	59
NO	187

ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA



GIPUZKOA	273	ARABA	13
BIZKAIA	18	OTROS	36

ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA



IDENTIDAD G.	89	SENSIBILIZACIÓN SOC.	44
JURÍDICO	35	EDUCACIÓN	65
SALUD	16	ORIENTACIÓN SEXUAL	18
REDES SOCIAL.	57	LGBTFOBIA	39

ATENCIONES TOTALES POR VÍA DE LA CONSULTA



PRESENCIAL	130	CORREO E	129
TELÉFONO	81	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 (336-340).

TIPO DE USUARIO/A

- ✓ La gran mayoría de consultas son realizadas a título personal, 72%, siendo un 28 % las correspondientes a entidades. Los datos son idénticos a los del pasado año.
- ✓ Las consultas realizadas por hombres-mujeres suponen un 30% y 31%, respectivamente, del global. Pequeños porcentajes correspondientes a *Padres/madres* (9%) y personas transgénero (2%) completan el diagrama. En todos los casos, las cifras son similares a las registradas en 2017.

FRANJAS DE EDAD ATENDIDAS

- ✓ 16-25 años se constituye en categoría mayoritaria con datos muy similares a las del pasado año (34%-33%). Se observa un gran paralelismo entre las franjas de edad 26-35, 36-45, con porcentajes ligeramente superiores al 20% en ambos casos. El porcentaje en esta última categoría no experimenta variación mientras que en la franja 26-35 se observa un ligero descenso en relación al pasado año (30%-23%) Mencionar que las demandas realizadas por menores de 25 años son formuladas, en gran medida, 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 (17%). Como resulta habitual, existe un colectivo de personas de edad superior a 55 años cuyo acceso al servicio es muy reducido (5%). Se observa un ligero incremento en ambas.

INMIGRACION

- ✓ El número de personas inmigrantes que han accedido al Servicio es muy similar al del pasado año (21%-24%). Tales demandas corresponden, 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 (80%). Se observan pequeños porcentajes correspondientes a Bizkaia (5%) y Araba (4%), y un 11% 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 “*Identidad de género*” que se incrementa ligeramente en relación a 2017 (19%-24%).
- ✓ *Educación*, con un 18%, y ligero descenso en relación al pasado año (27%-18%) se sitúa a continuación. Demandas formuladas por jóvenes estudiantes de cara a trabajos escolares y solicitud de talleres por parte de centros escolares son relevantes a este nivel.
- ✓ “*Redes de socialización*” (16%) y “*Sensibilización social*”, (12%) se sitúan a continuación. Los datos son muy similares a los del pasado año.
- ✓ El resto de porcentajes se distribuye de forma bastante homogénea entre las restantes categorías:
 - *LGTB-fobia* 11%
 - *Jurídico* 10%
 - *Salud* 4%
 - *Orientación sexual* 5%

Salvo un ligero descenso en el apartado de “*Salud*” (8%-4%) el resto de categorías ofrecen variaciones mínimas

MEDIO DE COMUNICACIÓN USADO

- ✓ Se observa un paralelismo total entre las categorías “*Presencial*” y “*Correo electrónico*” como vías de acceso al servicio (38%). Ligeramente por debajo se sitúan las demandas formuladas por teléfono (24%)

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... Se observa un descenso en el número de personas que acceden a través del servicio Berdindu (12%-7%).

RECOMENDACIONES Y MEJORA PARA EL SERVICIO (GIPUZKOA)

- Se considera positivo el paralelismo en el montante global de demandas en relación al año precedente así como el equilibrio en la mayoría 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 entre consultas formuladas por H-M, tendencia positiva observada en los últimos años y que parece asentarse.
- El número creciente de demandas formuladas por personas solicitantes de asilo debe ser tenida en cuenta a nivel estratégico a fin de estructurar líneas de actuación específicas dirigidas a dicho colectivo.

- 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.
- Las demandas vinculadas a *LGTB-fobia* son 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. Por otro lado, las demandas vinculadas a la identidad de género van incrementándose paulatinamente en el tiempo
- En lo que a la organización interna del Servicio Berdindu se refiere, en la última reunión habida se concretó la voluntad realizar reuniones periódicas del Servicio. Se trata, consideramos, de una buena decisión. Sería conveniente que dichas reuniones fueran preparadas y su contenido consensuado con la suficiente antelación al objeto de que las mismas resulten operativas.
- El descenso del acceso directo al Servicio Berdindu como tal es un dato que hace pensar en una necesaria labor de difusión del mismo.

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU

INFORME DE VALORACIONES ENERO-DICIEMBRE 2018



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.



Como se observa en el gráfico, el porcentaje de respuestas obtenidas supone un 31% 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 83% 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?



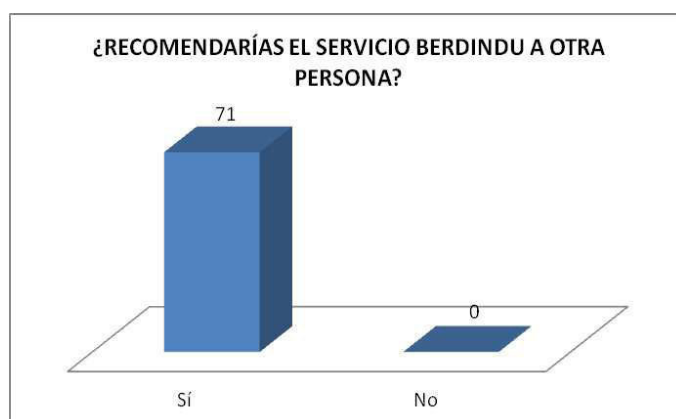
“En qué medida te ha sido útil la respuesta recibida” es la cuestión a la que se refieren los datos que recoge el gráfico adjunto. Como puede apreciarse, son una amplia mayoría (93%) quienes consideran que la respuesta les ha sido de gran utilidad (apartados 4-5)

¿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

Oso gustura egon ginen, eta Gaizkari esker lana egiteko behar genituen hainbat argibide jaso genituen. Eskerrik asko

Me atendieron estupendamente, tanto por mail como en persona. Especial agradecimiento a Jesús Estomba por dedicarme parte de su tiempo y por su amabilidad. Eskerrik asko

Jon Hernández, -

Inmejorable atención, gran conocimiento de la materia y un trato muy, muy humano

Además de un gran conocimiento en la materia, el trato humano es excepcional.

La entrevista fue de gran ayuda, nos sentimos muy cómodos y fue muy interesante. Estamos muy agradecidos/as.

*oso ondo sentitu naiz harrerakin
Mila esker*

Saludos Cordiales...

Mas que un comentario es una recomendación, en cuanto a la organización de actividades como talleres informativos, cine foro, grupos didácticos, entre otros, y no solo centrarse en el área de orientación para en publico, ya que hay personas que quisiéramos tener mas participación en la institución, de esta manera se incentiva a la comunidad LGBT a insertarse, haciendo crecer la familia GEHITU. Gracias

Ez du uzten jartzea erantzuna berehala eman zidatela eta arreta oso ona izan zela

Agradecer la buena disposición para informarnos sobre sus actividades y problemáticas.

Este servicio de utilidad publica es indispensable à las comunidades que attende.

gracias por la rapidez y la implicación

El servicios for fundamental em um momentomto muy delicad . Lo considero exencial para las comunidades que atende. Saludos...

Buenas me gustaria contactarme con alguien a fin de entablar un dialogo y tocar temas importantes segun creo yo, con el cual podriamos entendernos mejor

Muy agradecida y muy útil para mi persona, felicidades por el servicio que me han brindado.

Genial atención con explicación clara y orientativa.

Nota: transcripción literal de los comentarios realizados



BERDINDU IBILTARIA

URTEKO TXOSTENA 2018
INFORME ANUAL 2018

berdindu!

Lesbiana, gay, bisexual eta
transsexualen arreta emateko zerbitzua

Servicio de atención a lesbianas,
gays, bisexuales y transsexuales

ALDERDI AZPIMARRAGARRIAK

Orokorrean egonkortasun handia

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

Adindun pertsonen (>55) indize hutsala.

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

BALORAZIO ALDERATUA

Aurreko urtearekin konparatuz, garai berean eskainiriko arreten zenbatekoa piskat baxuagoa. (342).

Elkarteek eginiko eskakizunen beherakada esanguratsua, egun ikasketa zentruen eta gurasoen eskakizunak Berdindu Familien bidez zenbatzen direla-eta.

Eskaera pertsonalen kopuruaren gorakada kategoria guztietan, emakumeak, gizonak eta gurasoak. Ez dago persona transgeneroen eskakizunik.

Eskakizunaren tipologia: 2017ko adierazle orokorrekiko paralelotasun handia.

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

ASPECTOS DESTACABLES

Gran estabilidad general

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

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.

VALORACIÓN COMPARADA

Número de atenciones ligeramente inferior con respecto al mismo periodo del año pasado. (342).

Considerable descenso de demandas formuladas por entidades. Debido a que ahora las demandas de centros educativos y las de padres-madres se contabilizan a través de Berdindu Familias.

Ascenso de demandas personales en todas las categorías, mujeres y hombres. Las demandas de personas transgénero no existen.

Tipología de la demanda: gran paralelismo con los índices generales del año 2017.

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.

**2018
URTEKOA**

	Kontsultak	%
GUZTIRA	329	100,00

Pertsonak	286	86,93
Entitateak	43	13,07
	329	100,00

Gizonak	135	41,03
Emakumeak	151	45,90
Gurasoak	0	0,00
Transgenero	0	0,00
Erakundea	43	13,07
	329	100,00

Bizkaia	139	42,25
Gipuzkoa	104	31,61
Araba	60	18,24
Besteak	26	7,90
	329	100

Aurrez aurretik	227	69,00
Telefonia	91	27,66
Posta elektronikoa	7	2,13
Beste batzuk	4	1,22
	329	100,00

<16 urte	10	3,50
16/25	111	38,81
26/35	86	30,07
36/45	41	14,34
46/55	28	9,79
>55	10	3,50
	286	100,00

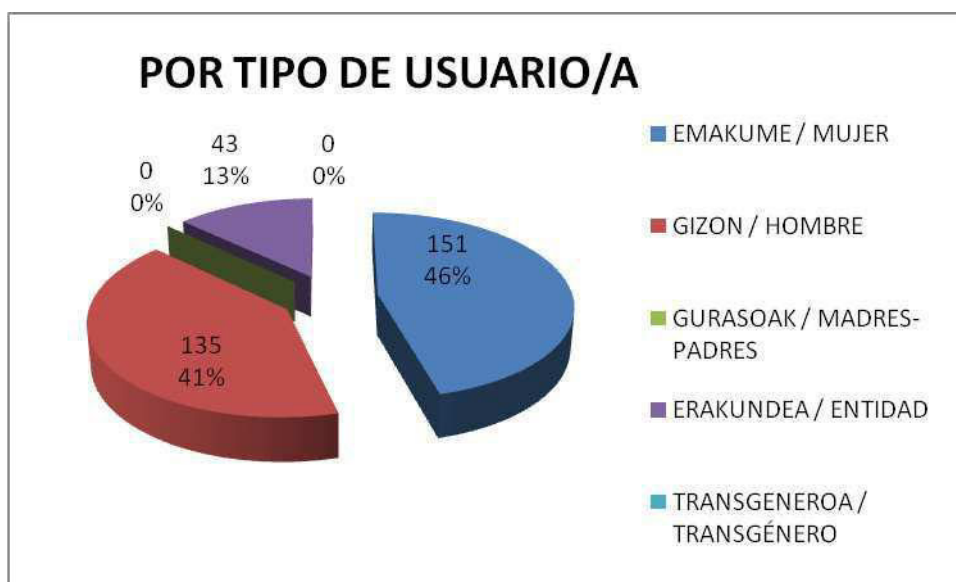
Este último total es inferior al resto debido a que las entidades no contabilizan en el apartado edad.

ATENCIONES A LA SUMA TOTAL DE USUARIOS/AS

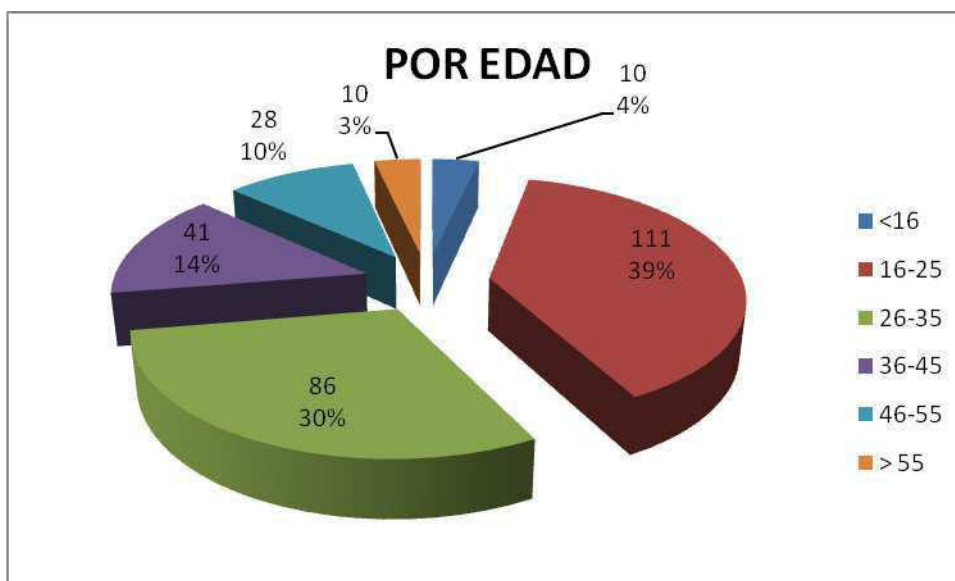
TOTAL DE ATENCIONES ANUALES / URTEKO ARRETEN ERABATEKOA



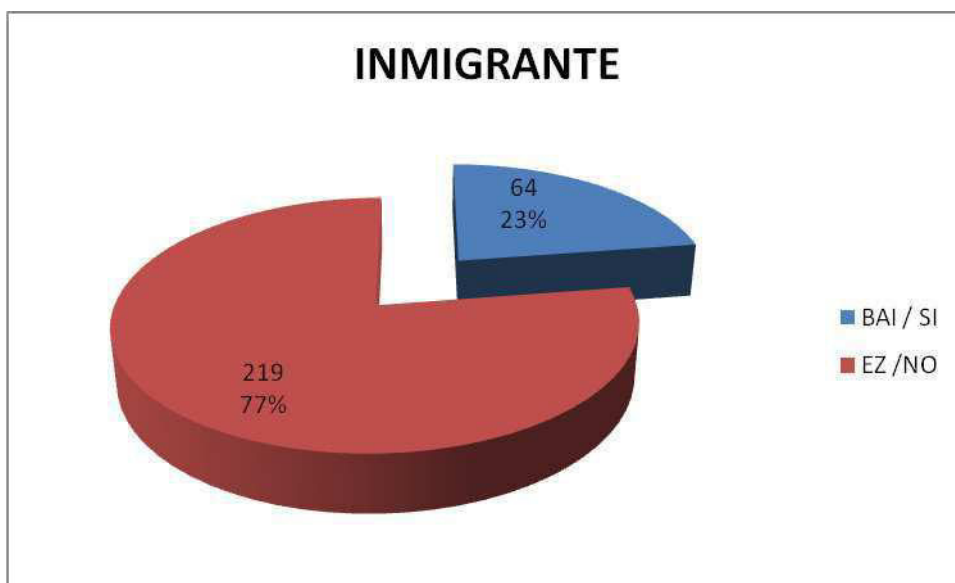
ATENCIONES TOTALES POR TIPO DE USUARIO/A / ARRETEN ERABATEKOAK ERABILTZAILE MOTAREN ARABERA



ATENCIONES TOTALES POR EDADES / ARRETEN ERABATEKOAK ADINEN ARABERA



ATENCIONES TOTALES POR ORIGEN / ARRETEN ERABATEKOAK JATORRIAREN ARABERA



ATENCIONES TOTALES POR PROVINCIA / ARRETen ERABATEKOAK PROBINTZIAREN ARABERA



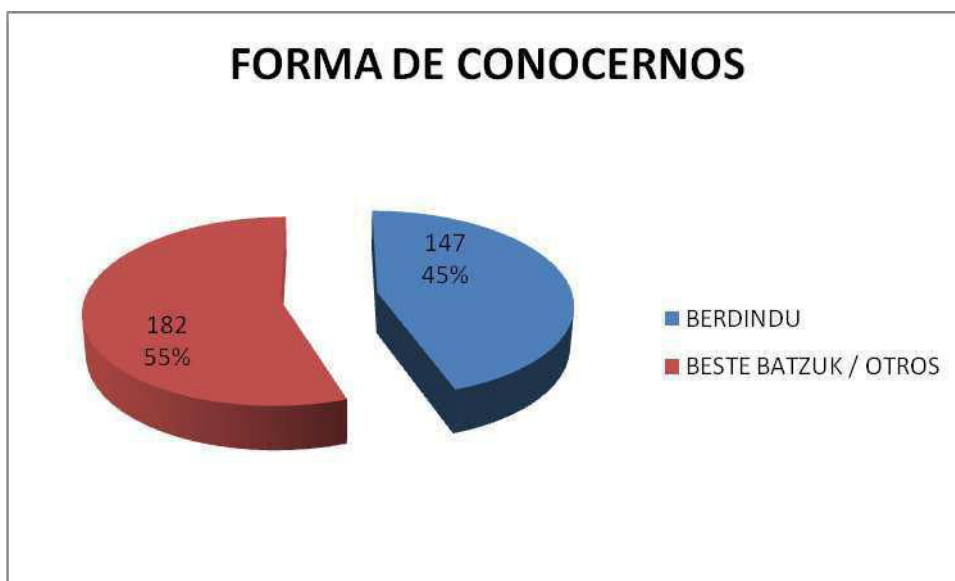
ATENCIONES TOTALES POR CONSULTA REALIZADA / ARRETen ERABATEKOAK GALDETUTAKOAREN ARABERA



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, 86,93%, siendo un 13,07% las correspondientes a entidades.
- **Personas:** Se observa un aumento de atenciones 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, %86,93, erakundeei dagokizkienak %13,07 izanik.
- **Pertsonak:** Arreta kopuruaren gorakada antzematen da bai emakume bai 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 gehienek, elkartearen aurrezko esagutzarekin, bere jarduera eskaintzarekin, Web orriarekin... aldeztu zituzten erreferentziekin heldu dira zerbitzura. Edonola ere, nabari da Berdindu Zerbitzuari erreferentzia handiagoa egiten dioten eskakizun kopuruaren handiagotze bat.

BERDINDU ZERBITZUARENTZAT GOMENDIOAK ETA HOBETUNTZA

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

ATENCIONES DEL SERVICIO BERDINDU IBILTARIA BERDINDU IBILTARIA ZERBITZUAREN ARRETAK

INFORME DE VALORACIONES
CASTELLANO Y EUSKERA
ANUAL - 2018

BALORAZIO TXOSTENA
GAZTELERA ETA EUSKERA
URTEKOA - 2018



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 2018**.
- ✓ 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 2018ko 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.

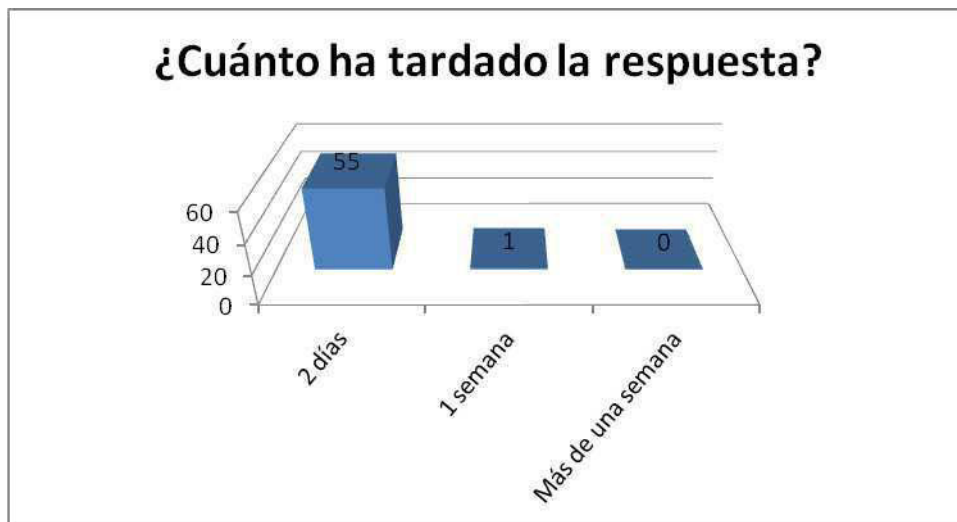


Recibidos	56
No recibidos	72
Total	128

Como se observa en el gráfico el porcentaje de las respuestas obtenidas supone más del 56% de las respuestas posibles.

Grafikoan ikus daitekeen moduan, jasotako erantzunen ehunekoa jaso zitezkeen erantzunen %56a baino gehiagokoa da.

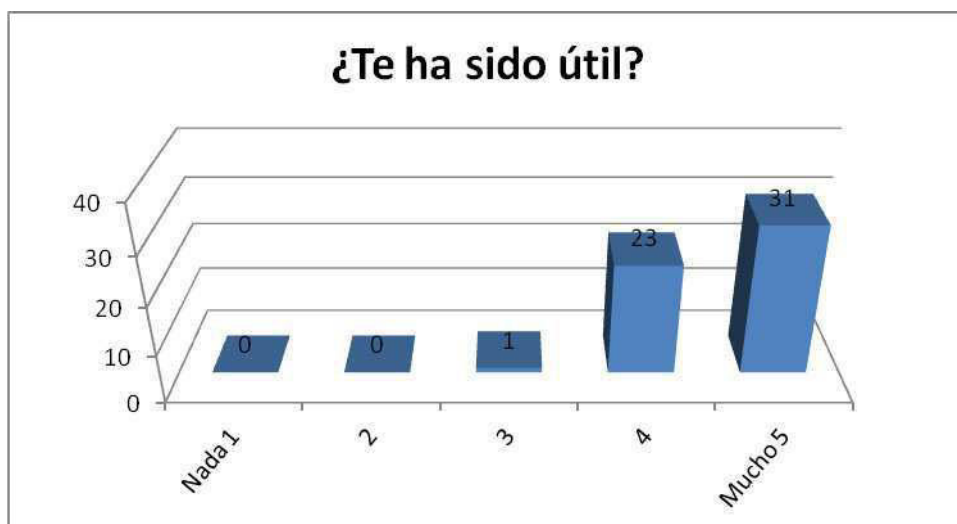
¿CUÁNTO HA TARDADO LA RESPUESTA? ZENBAT LUZATU DA ERANTZUNA?



Esta gráfica refleja el tiempo transcurrido 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.

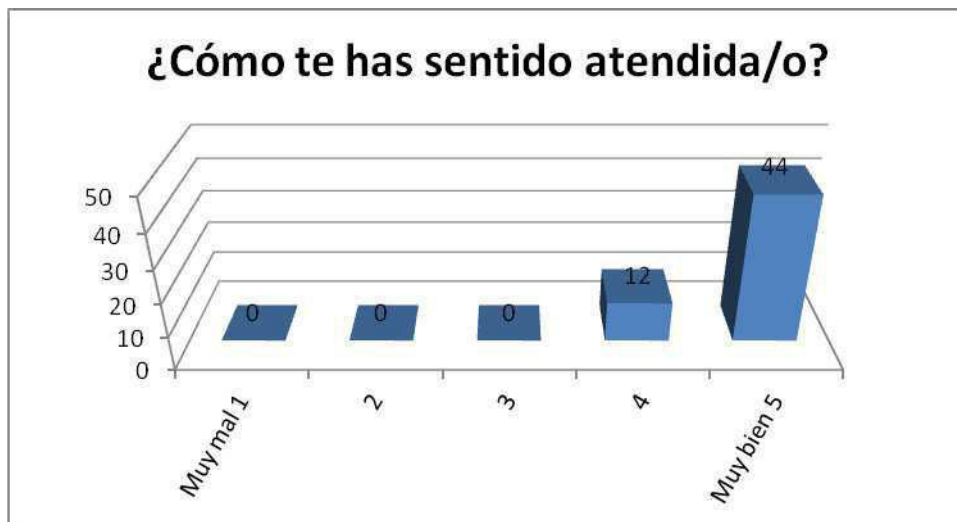
¿TE HA SIDO ÚTIL? ERABILGARRIA GERTATU AL ZAIZU?



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.

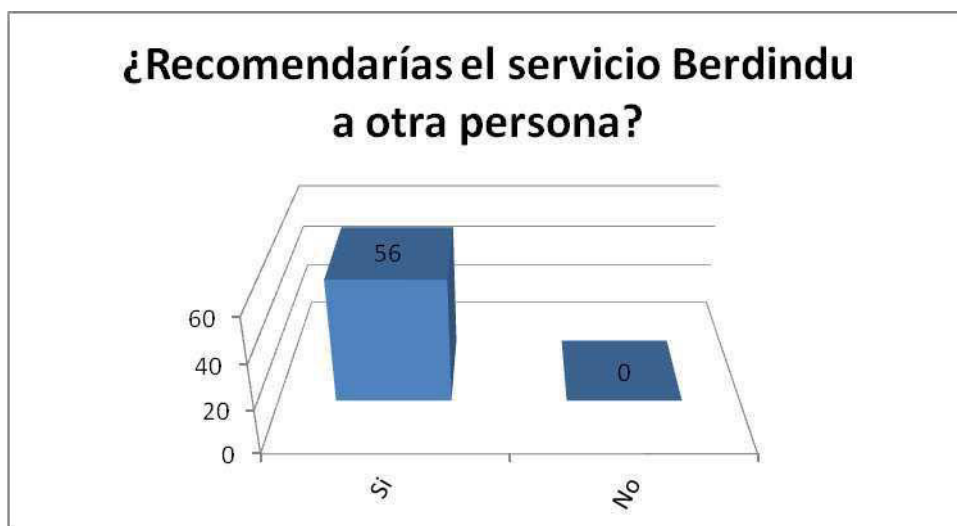
¿CÓMO TE HAS SENTIDO ATENDIDO/A? NOLA SENTITU ZARA ERANTZUNDA?



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

Una gran ayuda
Muchas gracias
Una suerte encontrar gente como vosotros
Gracias
Muchas gracias
Gracias equipo. Un beso enorme
Muy útil y necesario el servicio
Gracias por la atención, un super beso para los dos
Gracias Sarai por la atención, ha sido un alivio tener una igual con quien hablar
Un abrazo y muchas gracias
Muchisimas gracias
Una Gran ayuda
Muchisimas gracias, Me ha servido mucho de ayuda
Gracias
Una gran ayuda
Muchas gracias
Una suerte encontrar gente como vosotros
Gracias
Muchas gracias
Mila esker
Besarkada handi bat
Eskerrik Asko
Eskerrik Asko
Musu
Eskerrik Asko
Mila esker
Besarkada handi bat
Eskerrik Asko
Eskerrik Asko
Musu

BERDINDU ESKOLAK

URTEKO MEMORIA

(URTARRILA- ABENDUA 2018)



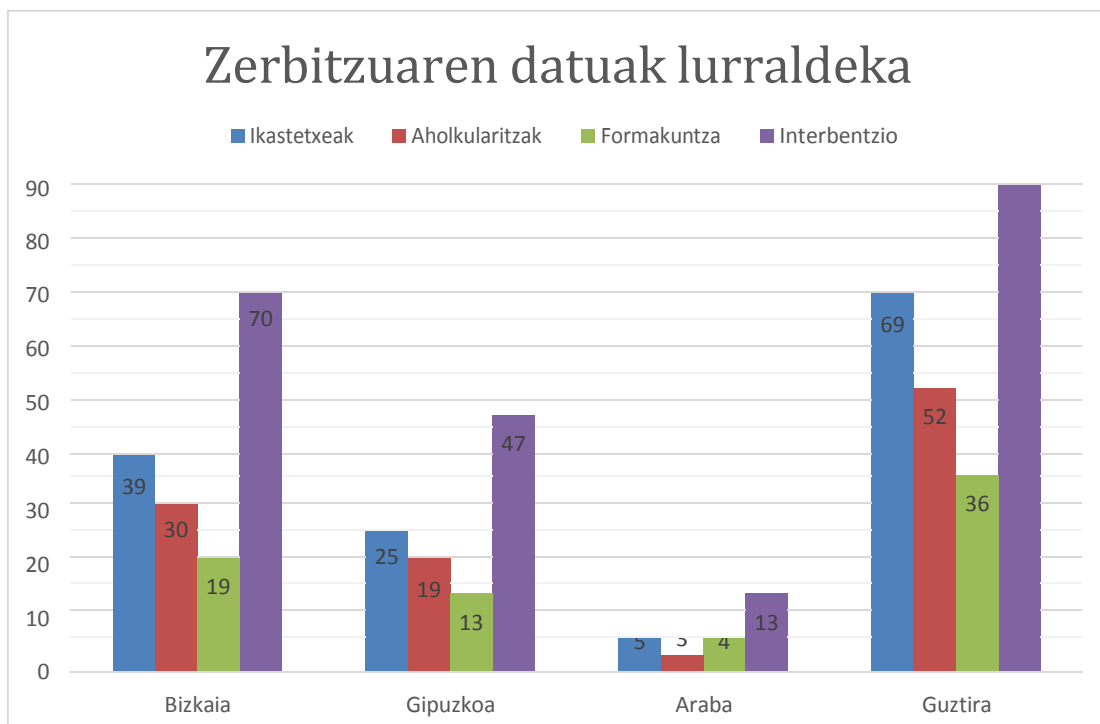
ZERBITZUAREN LABURPENA (URTARRILA 2018- ABENDUA 2018)

- ♦ Aurten, aurreko urtean bezala, Berdindu Eskolak zerbitzuaren **eskaera gehienak Bizkaian** izan dira, bertan 39 ikastetxek parte hartu dutelarik (%59a). Hala ere, Gipuzkoak inplikazio maila altua izaten jarraitzen du (%36a), 25 ikastetxek prestakuntza edo aholkularitza jaso dute. Bestalde, Araban aurten 5 izan dira.
- ♦ Eskaerak gora egiten jarraitzen dute, **gero eta adintxikigoetan detektatzen direlako**. Izan ere, lehen hezkuntzako lehengo zikloetan eta haur hezkuntzan ere hainbat ezagutu dira. Honen aurrean, irakasleek ezin dute sexu aniztasunaren errealitatea baztertu eta **aholkularitza zein formakuntza beharra** azaltzen dute. Horrez gain, geletan sexu aniztasuna dagoela hautemateko gaitasuna duen irakasleak gero eta ugariagoak dira, sentsibilizazio prozesu honen bilakaera nabarmena delarik.
- ♦ Irakasleek gero eta gehiago ezagutzen dute Berdindu Eskolak zerbitzua, izan ere, Berdinduri buruzko ahoz-ahoko informazioa eta hedabideek errealitate honi ematen dioten ikusgarritasunari esker, **esku-hartzeen sakontasuna** ahalbidetzen da.
- ♦ **Berdindu Eskolak** zerbitzua EAE-n **erreferentea** da **sexu, genero eta familia aniztasunari** arreta ematen. Badira gero eta ikastetxe gehiago **hezkidetzaren ikuspegia** sexu eta genero aniztasunarekin batera ulertzen dutenak eta hau da, hain zuzen ere, Berdindu Eskolak defendatzen duen ekimena. Maiz, intsegritatea antzematen dugu irakasleek ikasgelan sexu eta genero aniztasuna lantzerako orduan, horregatik, asko eskertzen dute kanpoko eragileek lanketa hau egiten dugunean.
- ♦ Prestakuntzak **4 eta 6 orduko formatuetan** mantentzen ditugu; **eduki teorikoa, ikus-entzunezko materialen lanketa** eta **kasu edo egoera praktikoen azterketa**, betiere ikastetxeen beharretara moldatuz egiten da. Irakasleek **bi formatuak oso positiboki baloratu** dituzte, **prestakuntza luzatzeko eta sakontzeko gogo**a adierazi dutelarik.
- ♦ Berdindu Eskolak zerbitzuak egoera zehatzetan emandako aholkularitza eta jarraipena asko eskertu dute ikastetxeek. Horrez gain, prestakuntzan jaso dituzten **tresnak eta gaiarekiko ikuspegi zabalaren aberastasuna baloratu** dituzte bereziki. Ikus-entzunezko materialen lanketa egiteaz gain, egunerokotasunean ikuspegia txertatzeko irizpideak martxan jarri dira eta kasu edo egoera zehatzak bizi dituzten ikasleei ahalik eta akonpainamendurik egokiena egiteko urratsak landu dira.

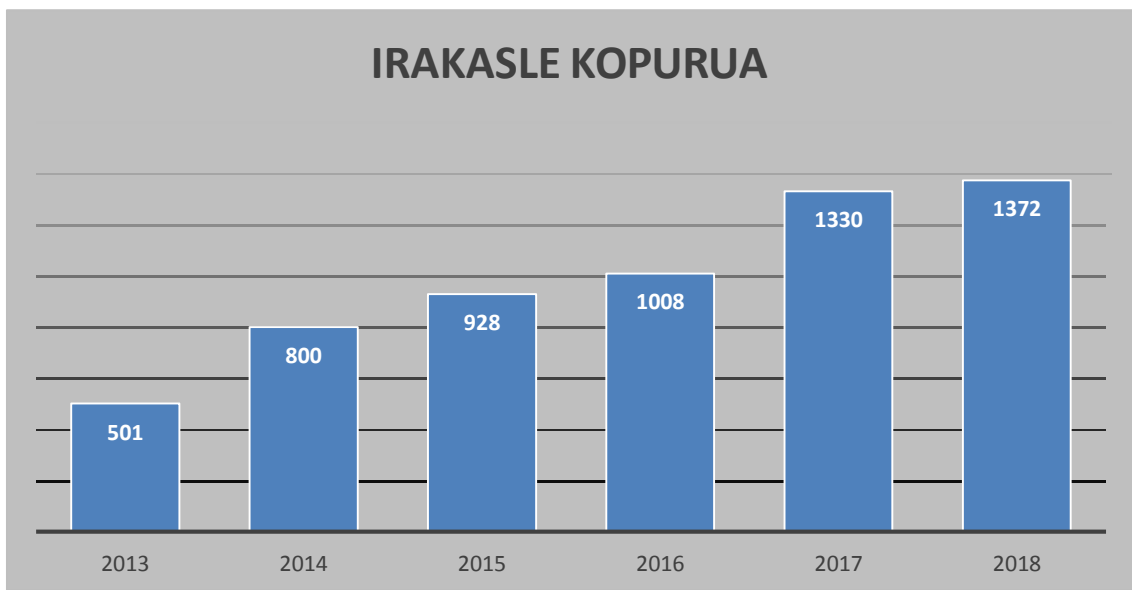
- ◆ Aholkularitzen helburuak izan dira sexu identitatea, genero adierazpena eta desira orientazioaren arteko ezberdintasunak argitzea, irakaslearekin jarraipen egokia egiteko informazioa partekatzea eta familiari baliabide ezberdinak jakinaraztea, besteak beste.
- ◆ 2013ko irailean zerbitzua martxan jarri zenetik, 2018ko abendura arte **5.938 lagunek** jaso dute **Berdinu Eskolak! aholkularitza edo prestakuntza zerbitzua**, gehienak irakasleak izan direlarik.

ZERBITZUAREN LABURPENA LURRALDEAREN ARABERA

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	GUZTIRA
ESKAERAK	49	32	7	88
AHOLKULARITZA	30	19	3	52
FORMAKUNTZA	19	13	4	36
IKASTEAEK	39	25	5	69
INTERBENTZIO	70	47	13	130



AURREKO URTEETAKO KONPARAKETA ZERBITZUAREN ERABILERAN



INTERBENTZIOAK ZIKLO ETA LURRALDEAREN ARABERA – URTARRILA 2018 - ABENDUA 2018

2018 urtean, Berdindu Eskolak **130 interbentzio** egin ditu, hauetatik 80 Haur eta Lehen Hezkuntzan eta 47 Bigarren Hezkuntzan eta Batxillergoan. Beste 3 PCPI edo Lanbide heziketa ikastetxeetan izan dira.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Haur Hezkuntza+Lehen Hezkuntza	35	13	32	80
Bigarren Hezkuntza	29	0	18	47
Beste Ikastetxe mota (PCPI, FP...)	3	0	0	3

FORMAKUNTZA ETA AHOLKULARITZA BURUTU DUEN IRASKASLE KOPURUA LURRALDEAREN ARABERA – URTARRILA 2018-ABENDUA 2018

2018 urtean, guztira **1.372 irakasleek** jaso dute gure zerbitzua.

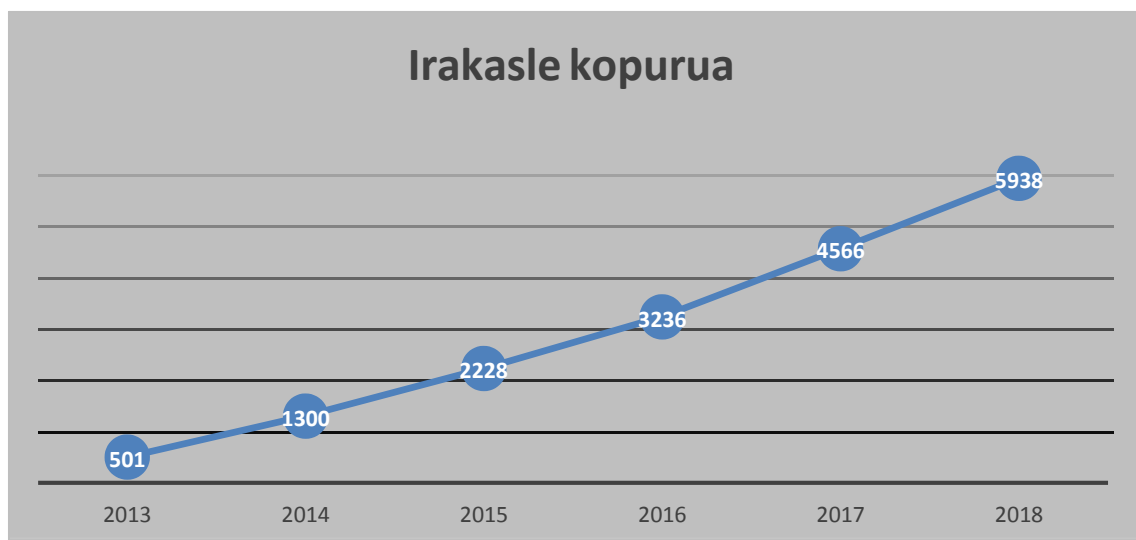
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Emakumeak	574	84	366	1024
Gizonak	184	29	125	338

Irakasleak guztira	758	123	491	1372
--------------------	-----	-----	-----	------



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

2013. urtetik, 5938 irakaslek eta familiek jaso dute **Berdindu Eskolak!** aholkularitza edo prestakuntza zerbitzua.



IKASTETXEETAN EGINDAKO FORMAKUNTZEN EBALUAZIORAKO ADIERAZLEAK

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

Batzbesteko Puntuazioa	
Edukiak	4.72
Ulergarritasuna	4.71
Metodologia	4.67
Aplikagarritasuna	4.48
Igurikapenak	4.44
NOTA OROKORRA	4.69
Tailerraren iraupena	Laburra:%23; Egokia: %71 Luzea: %6
Formakuntza gomendatuko zenuke?	BAI:% 99.6; EZ: %0; ?: % 0.4
Nola sentitu zara?	Ondo: %96, Erdizka:%3,5 ; Gaizki:% 0.5

BERDINDU ESKOLAK

INFORME ANUAL

(ENERO-DICIEMBRE 2018)



RESUMEN DEL SERVICIO (ENERO- DICIEMBRE 2018)

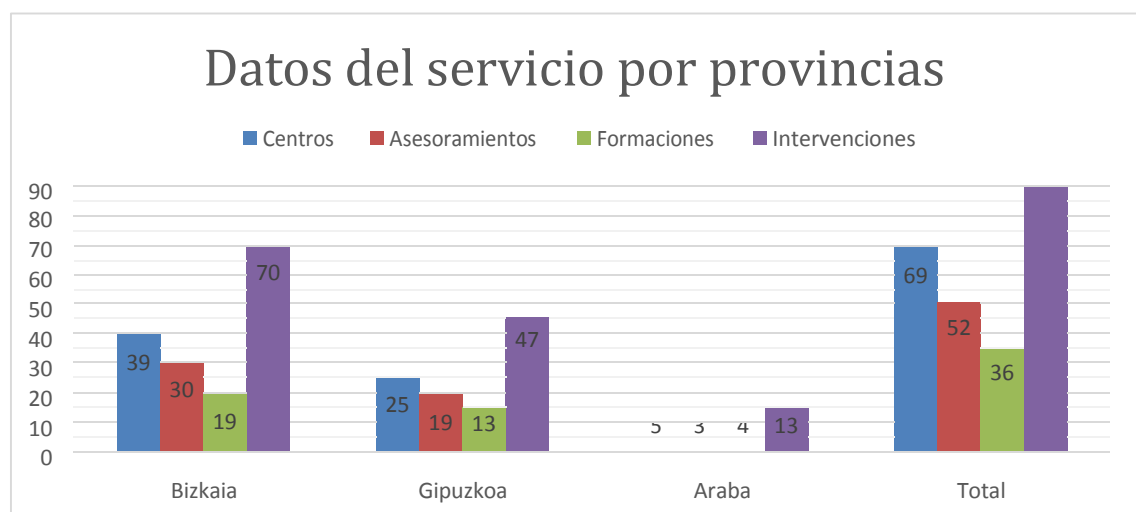
- ◆ Este último año, al igual que el anterior, la **mayoría de demandas** del servicio Berdindu Eskolak se han situado en **Bizkaia**, donde han participado 39 centros escolares (59%), aun así, en Gipuzkoa continúa habiendo una gran implicación, ya que han sido 25 los centros escolares (36%) que han solicitado formación y asesoramiento. Por otro lado, en Araba son 5 centros los que han recibido nuestro servicio.
- ◆ Seguimos constatando que 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 peticiones un año más siguen en aumento y esto responde a todos aquellos casos que **se detectan cada vez a edades más tempranas**, ciertamente por todos/as son conocidos casos detectados en los primeros ciclos de educación primaria y en educación infantil. El profesorado no puede eludir una realidad así y muestra **la necesidad de formación y asesoramiento**. Además, cada vez son más las y los profesoras/es que tienen la capacidad de percibir esta diversidad sexual y de género en las aulas, siendo evidente una evolución en este proceso de sensibilización.
- ◆ Berdindu Eskolak es 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. Aunque se perciben inseguridades por parte del profesorado a la hora de trabajar la diversidad sexual y de género en las aulas, agradecen que sea un agente externo quien realice esta tarea educativa.
- ◆ 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. El profesorado **ha valorado de forma muy positiva** la existencia de los dos formatos (asesoramiento y formación) e incluso han expresado que las formaciones 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.

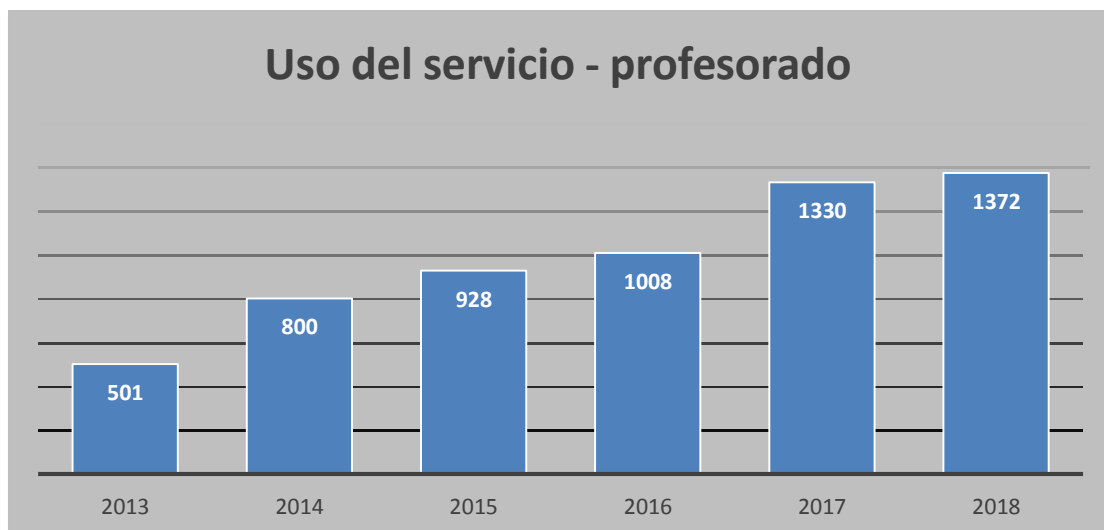
- ♦ Los objetivos de este asesoramiento han sido, *aclarar las diferencias* entre identidad sexual, expresión de género y orientación de los deseos; compartir información para realizar un seguimiento adecuado del/la alumno/a e informar sobre los diferentes recursos existentes a la familia.
- ♦ Desde septiembre del 2013 que el servicio inició su puesta en marcha hasta diciembre del 2018, se han **formado y/o han recibido asesoramiento** de **Berdindu Eskolak! 5.938 personas**, siendo en su mayoría profesorado.

RESUMEN DEL SERVICIO POR TERRITORIO

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA	TOTAL
PETICIONES	49	32	7	88
ASESORAMIENTOS	30	19	3	52
FORMACIONES	19	13	4	36
CENTROS	39	25	5	69
INTERVENCIONES	70	47	13	130



COMPARATIVA ANUAL DEL USO DEL SERVICIO DE BERDINDU ESKOLAK



CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO – ENERO - DICIEMBRE 2018

El número de **centros educativos** en el que ha intervenido Berdindu Eskolak en el año **2018** es de **130**, de los cuales, 80 centros han sido de educación infantil y primaria, 47 de educación secundaria y bachillerato. Los otros 2 centros ha sido un PCPI y un centro de formación profesional.

	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
Educación Infantil y Primaria	35	13	32	80
Educación Secundaria	29	0	18	47
Otro tipo de centros (PCPI, FP...)	3	0	0	3

CIFRAS DE GRUPOS FORMADOS POR TERRITORIO – ENERO - DICIEMBRE 2018

En 2018, un total de **1.372 profesoras/es** han recibido formación o asesoramientos.

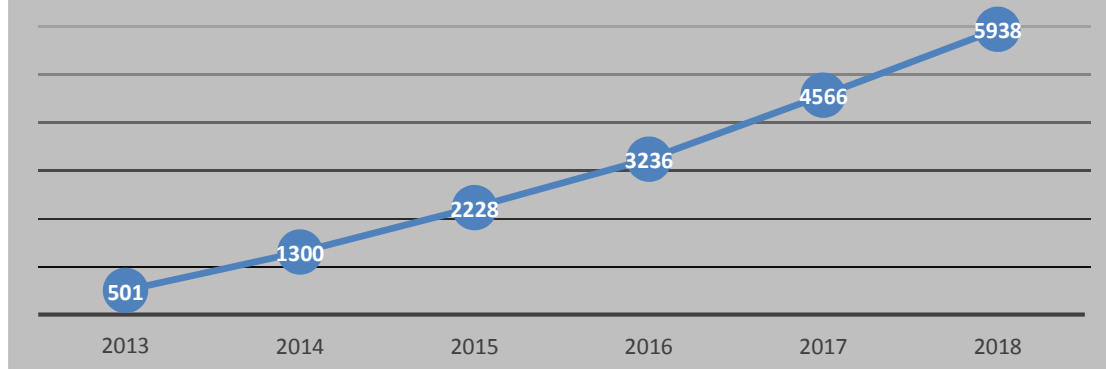
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
Mujeres	574	84	366	1024
Hombres	184	29	125	338
Profesorado total	758	123	491	1372



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

Desde el 2013, **5.938 personas** han recibido asesoramiento o formación desde el servicio de Berdinu Eskolak!

Evolución del profesorado



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	4.71
Metodología	4.67
Aplicabilidad	4.48
Expectativas	4.44
NOTA GENERAL	4.69
Duración del taller	Corto: 23%; Adecuado: 71% Largo: 6%
¿Recomendarías la formación?	Sí: 99.6%; NO: 0%; ¿?: 0.4%
¿Cómo te has sentido?	Bien: 96%, Regular: 3,5 %; Mal: 0.5%