



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I CULTURA I IGUALTAT
B DIRECCIÓ GENERAL
/ DRETS I DIVERSITAT

DISSENY DELS PRINCIPIS I CRITERIS MÍNIMS D'ACTUACIÓ PER A LA IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI) PELS CONSELLS INSULARS AL SEU TERRITORI

**ARTICLE 9 DE LA LLEI 8/2016, DE 30 DE MAIG, PER
GARANTIR ELS DRETS DE LESBIANES, GAIS, TRANS,
BISEXUALS I INTERSEXUALS I PER ERRADICAR
L'LGTTBI-FÒBIA
(BOIB 69, 02/06/2016)**

Palma, juny de 2020

Document elaborat per:
Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere
Direcció General de Drets i Diversitat
Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat del Govern de les Illes Balears
Tel.: 971 17 71 62 a/e: serveilgtbi@dgcg.caib.es <http://dretsidiversitat.caib.es>
Versió inicial: 27/02/2020 Versió per a validació dels consells insulars: 28/04/2020
Document actual definitiu aprovat al Ple del Consell d'LGTTBI de les Illes Balears de dia 1/6/ 2020.

ÍNDEX

1. Antecedents normatius d'àmbit autonòmic	4
2. Instruments de planificació estratègica dins l'àmbit territorial de les Illes Balears	6
3. Diversitat de paradigmes i de models d'atenció	10
4. Principis generals d'atenció directa	12
5. Població diana del servei d'atenció integral (SAI)	12
6. Premissa bàsica de les intervencions	13
7. Finalitat del servei d'atenció integral (SAI)	13
8. Objectiu principal del servei d'atenció integral (SAI)	13
9. Fases per a la implementació del servei d'atenció integral (SAI)	13
10. Perfils professionals per a l'atenció del SAI i intensitat de l'atenció	15
11. Circuit d'atenció: forma d'accés i primera acollida	16
12. Coordinació amb la Direcció General de Drets i Diversitat	17
13. Planificació estratègica de les polítiques LGTBI en l'àmbit insular	17

1. ANTECEDENTS NORMATIUS D'ÀMBIT AUTONÒMIC

1. Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTBI-fòbia (BOIB 69, de 02/06/2016)

En vigor des del 3 de juny de 2016, entre d'altres mesures, en l'article 9 recull la necessitat d'oferir un servei d'atenció integral per atendre les persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

Aquest mateix article, en l'apartat 2 indica que, amb l'objectiu de garantir l'accés de la ciutadania a aquest servei, s'ha de procurar una atenció permanent amb personal que tenguí formació en matèria de conductes discriminatòries i en l'ús eficaç i eficient dels mitjans electrònics.

Així mateix, en l'apartat 3 estableix que els professionals adscrits a aquest servei hauran de rebre formació, en el cas que no la tinguin, en matèria d'igualtat, no-discriminació i drets civils.

Per la seva banda, l'article 21.4 preveu que el SAI a què fa referència l'article 9, en coordinació amb els governs locals, ha d'atendre les víctimes de discriminació en l'àmbit familiar i donar-los suport, especialment en els casos de violència masclista o en els casos en què es trobin implicats els grups LGTBI.

L'article 22.2 estableix que les administracions públiques de les Illes Balears han de vetlar, en qualsevol dels seus procediments, pel respecte a la confidencialitat de les dades relatives a la identitat de gènere de les persones beneficiàries d'aquesta llei, i perquè se les tracti en qualsevol àmbit públic pel nom que les representa i pel gènere amb el qual s'identifiquen [...].

I d'acord amb l'article 29, que parla del dret a l'atenció i a l'assessorament jurídic, les administracions públiques de les Illes Balears han d'establir, en l'àmbit de les seves competències, els mecanismes necessaris per garantir que les persones LGTBI tinguin dret a rebre tota la informació i l'assessorament jurídic especialitzat relacionat amb la discriminació i els diversos tipus de violències exercides contra aquestes persones.

2. Decret 47/2018, de 21 de desembre, de traspàs als consells insulars de les funcions i els serveis inherents a les competències pròpies d'aquests consells insulars que actualment exerceix l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de polítiques LGTBI (BOIB 160, de 22/12/2018)

3. Aspectes més rellevants:

a) Funcions i serveis en matèria de diversitat sexual i de gènere que es reserva l'Administració de la Comunitat Autònoma i que ha de continuar duent a terme:

El disseny d'un SAI per atendre les persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere (article 9 de la Llei 8/2016).

b) Funcions i serveis de l'Administració de la Comunitat Autònoma que han d'assumir els consells insulars de Mallorca, de Menorca, d'Eivissa i de Formentera:

– Pel que fa a les mesures per promoure la igualtat en diferents àrees d'intervenció administrativa:

- L'atenció, la informació i l'orientació de les persones LGTBI sobre programes i recursos per facilitar l'exercici efectiu dels seus drets.
- La prevenció, la gestió positiva i l'abordatge de situacions de conflicte i vinculades a comportaments i actituds d'LGTBI-fòbia.

– Pel que fa a la inclusió social de les persones LGTBI:

L'establiment, en l'àmbit competencial propi, de programes de cohesió social i d'inclusió específics per als col·lectius LGTBI més desafavorits o subjectes a situacions de discriminació o a desigualtats que afectin o vulnerin el ple exercici de les persones LGTBI com a ciutadanes.

c) Instruments i formes institucionals de col·laboració i cooperació de les administracions autonòmica i insulars en l'àmbit de les polítiques LGTBI:

En el marc de l'ordenament jurídic vigent, l'Administració de la Comunitat Autònoma pot subscriure amb les institucions insulars, i aquestes entre si, en els àmbits de les seves competències respectives, protocols generals i convenis de col·laboració i fer ús dels instruments i les mesures de col·laboració que consideri adequats per acomplir assumptes d'interès comú.

D'altra banda i atès que el servei ha de prestar atenció directa a la ciutadania, s'haurà de tenir en compte la resta de normativa autonòmica i insular que tenguin relació amb la prestació de serveis socials, així com la normativa de caràcter organitzatiu o sectorial amb la qual aquest servei pugui tenir relació directa (protecció de menors, infància i adolescència, etc.).

En el moment en què el servei estigui en funcionament i estigui validat/consolidat, s'haurà d'incorporar a la Cartera de Serveis Socials dels Consells Insulars, seguint allò que estableix el [Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals](#)¹.

2. INSTRUMENTS DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA DINS L'ÀMBIT TERRITORIAL DE LES ILLES BALEARS

El Pla Estratègic de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere a les Illes Balears —*Cap a la igualtat de tracte i no-discriminació de lesbianes, gais, trans*, bisexuals i intersexuals (LGTBI)*— 2017-2019², estableix uns principis inspiradors que s'han de tenir en compte en qualsevol iniciativa que s'hagi d'implementar en el territori de les Illes Balears en relació amb els recursos i serveis destinats a l'atenció de la diversitat sexual i de gènere.

1. Els principis són:

- Potenciació de la cooperació i la col·laboració entre les administracions i la societat civil com a mitjà més eficaç per emprendre actuacions des de la corresponsabilitat que siguin sostenibles en el temps.
- Valorització de la trajectòria de les entitats que defensen el col·lectiu LGTBI com un bagatge imprescindible i de reconeixement a la pluralitat.
- Establiment de sinèrgies entre institucions per optimitzar recursos adreçats a una formació i una sensibilització de la ciutadania per aconseguir una convivència lliure d'LGTBI-fòbia.
- Perspectiva crítica sobre la construcció social del gènere i de la sexualitat, entenent com un dret l'autodeterminació de les persones envers l'orientació sexual pròpia, la identitat de gènere i l'expressió de gènere.
- Visió holística de les polítiques de diversitat sexual i identitat de gènere, que han de ser tractades des d'una perspectiva transversal.

¹ "L'article 24 de la Llei 4/2009 estableix que la Cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques i que cada administració competent ha de redactar la seva cartera de serveis socials en el marc de la distribució de competències vigent, que s'han de coordinar en el marc de la Conferència Sectorial. Així doncs, l'objecte de la Cartera bàsica de serveis socials és recollir totes les prestacions que presta o finança la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. **Aquestes prestacions poden ser garantides o no, classificació d'especial transcendència, atès que el caràcter garantit d'una prestació o un servei l'eleva a la categoria de dret subjectiu per part de la ciutadania**" (...) "Paral·lelament a la Cartera bàsica de serveis socials aprovada pel Govern de les Illes Balears, d'acord amb l'article 27 de la Llei 4/2009, els consells insulars, en el marc de les seves competències estatutàries atribuïdes per l'article 70 de l'Estatut d'autonomia, han d'establir les seves carteres de serveis socials, el contingut de les quals ha de ser complementari i addicional al de la Cartera bàsica".

² Quan en aquest document s'utilitzi el terme *trans** (amb un asterisc) es fa referència a un *concepte paraigua* que pot incloure diferents expressions i identitats de gènere com són trans, transsexual, transgènere, etc.

2. El Pla Estratègic també determina quines són les fortaleses pròpies de les administracions competents com a estratègia per impulsar polítiques públiques. Les que estan més relacionades amb l'impuls d'un SAI, són:
- **Autoritat i legitimitat:** les mesures d'aquest Pla estan elaborades amb un referent normatiu important, la Llei 8/2016, que és una eina que serveix com a punt de partida per planificar i assolir els objectius.
 - **Visió global de les intervencions:** des de l'àmbit autonòmic cal una visió que tengui en compte les diferències de punt de partida que hi pugui haver entre cada una de les illes i cal donar una resposta adequada a cada realitat social.
 - **Polítiques d'equilibri per raons d'insularitat i ruralia:** amb l'objectiu de desenvolupar estratègies per apropar els serveis a totes les illes i al món rural.
 - **Cooperació interinstitucional** i sinèrgies entre els diferents àmbits de les administracions competents, les entitats i els agents socials.
 - **Apropament de les administracions locals a la realitat:** mesures que hauran d'executar les administracions més properes a la ciutadania, com són els consells insulars i els ajuntaments, dins el seu àmbit competencial.
3. Els principals punts del marc teòric de referència són:
- Reconeixement de l'autodeterminació envers l'expressió i la identitat de gènere, fent valer l'heterogeneïtat a l'hora de concebre el cos, la identitat i les vivències més enllà de les normes socials binàries imposades.
 - Concepció de la transsexualitat com una expressió més de gènere divers. No es pot diagnosticar un fet que no és considerat malaltia; per tant, s'ha de garantir la despatologització de la transsexualitat³ adoptant un model d'atenció biosicosocial inclusiu, basat en el foment de l'autonomia de les persones i en el respecte i l'acompanyament en les seves decisions.
 - Aportacions del transfeminisme: reconeixement d'identitats multifacètiques i transformatives i consideració de l'LGTBI-fòbia com una manifestació de les violències masclistes dins un sistema cisheteropatriarcal opressor.
 - Incorporació de la perspectiva interseccional com una visió que ens permet reflexionar sobre el fet que les discriminacions poden ser múltiples i estan entrecruades, com poden ser la situació de dependència, l'edat, la procedència ètnica, la diversitat funcional, la classe social, etc.

³ Article 22.4 de la Llei 8/2016: «Les persones transsexuals s'han de poder acollir al que estableix aquesta Llei sense que calgui cap diagnòstic de disfòria de gènere ni cap tractament mèdic».

- Perspectiva de gènere com a mesura transversal, per evitar impulsar actuacions que de manera directa o indirecta puguin afectar negativament les dones, així com per prendre mesures d'acció positiva per equilibrar situacions que són de desigualtat en el punt de partida, sobretot per a dones lesbianes, bisexuals i transsexuals.
4. L'objectiu estratègic 3 del Pla és implicar les administracions amb competències en la matèria en un TREBALL EN XARXA QUE ABASTI TOTS ELS ÀMBITS D'ACTUACIÓ SENSIBLES amb criteris d'eficiència, corresponsabilitat i optimització de recursos, tenint en compte les diferències interilles.
 5. Les mesures de l'eix 2, d'atenció a les necessitats de les lesbianes, gais, trans*, bisexuals i intersexuals (LGTBI) i de les seves famílies⁴, tenen per objecte desenvolupar les accions necessàries per donar resposta a les demandes específiques de lesbianes, gais, trans*, bisexuals i intersexuals de les Illes Balears de manera integral, atenent situacions de necessitat que puguin sorgir en àmbits tan diversos com poden ser el familiar, l'educatiu, el de la salut, el laboral, el de l'oci i el temps lliure o el de l'esport, en qualsevol dels cicles de la vida i en qualsevol situació convivencial.

El fet de no disposar de dades estadístiques oficials sobre el nombre de persones que pertanyen a aquest col·lectiu fa difícil establir a priori l'estimació de la demanda que poden tenir les accions que es posin a disposició d'aquest col·lectiu.

El que sí és previsible i està constatat per les entitats LGTBI és que les demandes creixen en el moment en què els recursos d'atenció són coneguts per la població a la qual van destinats; per això, cal posar esment en el fet que les estratègies que s'han de desenvolupar siguin suficientment flexibles per poder reestructurar-se i potencialment progressives per poder adaptar-se al possible creixement en funció de la demanda.

La finalitat és donar una resposta des de les administracions competents que sigui ajustada, operativa i sostenible en el temps, i amb capacitat de reestructurar el sistema d'atenció i d'adaptar-lo a les necessitats i situacions de cada illa.

Els criteris d'atenció al col·lectiu LGTBI són:

- Incorporació de la perspectiva de gènere per detectar les desigualtats o discriminacions que poden patir les lesbianes, les bisexuals o les transsexuals pel fet de ser dones.

⁴ Per aprofundir en la implementació d'aquest eix, es pot consultar el document *Memòria de procés i resultats en l'abordatge de l'eix 2 del Pla Estratègic de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere 2017-2019* en aquest [enllaç](#).

- Especial esment i atenció personalitzada en situacions en què hi hagi interseccionalitat (persones LGTBI amb diversitat funcional o cognitiva, o persones especialment vulnerables per raó d'edat, ètnia, situació de salut, tradició o fet cultural que puguin tenir un risc de discriminació més elevat).
- Treball amb grups per afavorir l'apoderament de les identitats LGTBI, prioritzant les persones trans* amb perspectiva de gènere i els menors i les menors LGTBI en situació de vulnerabilitat.
- Atenció al fet de la insularitat i del món rural, amb el desplegament de metodologies d'atenció que donin cobertura a les persones indistintament de l'illa i del municipi on resideixin.
- Utilització de les TIC, tecnologies de la informació i la comunicació, per diversificar els mitjans d'atenció, i agilitzar i personalitzar la resposta a les demandes.
- Consideració de les situacions d'especial atenció dels casos de menors, adolescents i joves LGTBI que es trobin en les situacions següents:
 - Sota la tutela de l'Administració, col·laborant amb els consells insulars, que són els organismes competents per posar al seu abast les eines necessàries per a la correcta atenció.
 - Que hagin estat expulsats o expulsades de casa o n'hagin marxat voluntàriament a causa de situacions de maltractament o pressió psicològica arran de la seva orientació sexual, identitat o expressió de gènere.
- Consideració de les situacions d'especial atenció dels casos de persones grans LGTBI que es trobin en residències o altres equipaments.
- Especial atenció a les particularitats de les persones trans*, atesa la seva vulnerabilitat i estigmatització més gran, tot vetlant per fer efectius els protocols⁵ que preveu la Llei 8/2016 per a aquest col·lectiu, tant en l'àmbit educatiu com en l'àmbit de la salut. Cal destacar un dels grans avanços de la Llei 8/2016 quan estableix que les persones transsexuals s'han de poder acollir al que disposa aquesta mateixa Llei sense que calgui cap diagnòstic de disfòria de gènere ni cap tractament mèdic.
- Establiment de grups de treball específics amb les entitats per poder atendre les necessitats dels col·lectius LGTBI que puguin estar en situació d'exclusió social, afavorint un treball en xarxa participatiu.

⁵ El *Protocol educatiu per a l'alumnat trans*, publicat el novembre de 2016, actualment està en procés de revisió i actualització amb un treball participatiu coordinat des de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit) de la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca. Des del març de 2019 està publicat el *Protocol integral d'atenció sanitària de persones trans a les Illes Balears*, disponible a l'àrea «Cuidar la salut» del portal del Servei de Salut de les Illes Balears.

Descripció de la Mesura 2.1.1 del Pla Estratègic, de creació d'un SAI a persones LGTBI, que doni resposta i cobertura a les necessitats específiques del col·lectiu:

- Recollida de les demandes que arribin al servei per donar una resposta ajustada a les necessitats de lesbianes, gais, trans*, bisexuals i intersexuals i a les necessitats d'informació i de suport del seu entorn familiar, prioritzant els col·lectius i les situacions més vulnerables.
- Establiment d'estratègies funcionals d'atenció per anar adaptant la resposta segons la tipologia i el perfil de la demanda que puguin fer les persones i famílies LGTBI.
- Suport i assessorament jurídic, psicològic i social a les persones LGTBI que hagin patit, pateixin o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

3. DIVERSITAT DE PARADIGMES I DE MODELS D'ATENCIÓ

Les reflexions i propostes que es faran en aquest apartat per escometre el disseny d'un model de servei d'atenció integral (SAI) que pugui ser implementat a cada territori insular són fruit d'un treball de recerca documental especialitzada i de l'experiència acumulada en el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere pel contacte directe amb persones que han passat pel Servei, amb organitzacions anàlogues d'altres comunitats autònomes, amb espais professionals, i amb activistes de reflexió sobre el marc d'intervenció, els paradigmes d'atenció a les necessitats del col·lectiu LGTBIQ+ i les propostes metodològiques d'atenció.

S'ha de partir del principi bàsic que no hi ha una manera correcta o incorrecta d'atenció, sinó que hi pot haver molts de models per donar resposta totalment o parcialment a les necessitats diverses i heterogènies que presenta el col·lectiu LGTBIQ+.

Majoritàriament, els models més propers responen a dos paradigmes d'atenció: l'un centrat en els motius de discriminació per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, i l'altre centrat en l'acompanyament a persones que pateixen violències LGTBI-fòbiques. Es poden enquadrar en polítiques de gènere/igualtat, en polítiques de diversitat o en polítiques socials, segons l'estructura i la voluntat política per dur endavant aquest nou recurs.

Hi ha models que han escollit un perfil relacionat amb l'atenció des de la sexologia, juntament amb altres perfils socials; altres models tenen una orientació més psicològica i jurídica i, fins i tot, hi ha models que combinen una atenció professional amb un model d'atenció d'igual a igual (*peer-to-peer*), en què persones del mateix col·lectiu són les que acompanyen aquests processos d'atenció com a subjectes

polítics. Aquest apropament pot aportar un plus de confiança i empatia en la relació, així com de validació de la competència (atès que han pogut passar per la mateixa experiència vital).

Els paradigmes no són excloents, sinó que poden ser complementaris, depenent tant del tipus com del grau d'intensitat d'atenció que es vulgui donar.

Dins el tipus d'atenció, els mínims han de ser la informació i l'assessorament, que es poden complementar amb l'acompanyament de processos o amb una intervenció de casos multidisciplinària o amb atenció grupal. Això podrà dependre tant de la capacitat i dels recursos de cada consell insular com del moment en què arriben les demandes al servei. També hi poden influir factors com el grau d'interiorització subjectiva que cada persona té en relació amb els seus drets i la vulneració d'aquests drets en major o menor mesura, que requereix un tipus d'atenció o una altra. Els factors que s'han de tenir en compte per decidir la tipologia i la intensitat de l'atenció poden ser multidimensionals i requereixen un abordatge integral, que valori en la primera acollida quin ha de ser l'itinerari d'intervenció per a cada cas en concret.

Hi ha, com a mínim, dos fets inqüestionables en qualsevol plantejament per dissenyar un servei d'aquestes característiques: L'HETEROGENEÏTAT DE LA POBLACIÓ QUE POT ARRIBAR A ATENDRE I LA VARIETAT DE SITUACIONS VITALS A LES QUALS HA DE RESPONDRE. En l'acrònim LGTBIQ+ estan incloses persones amb orientacions i identitats diverses, que es poden trobar amb condicionants personals, com les seves habilitats o dificultats, o amb condicionants socials, com poden ser els graus de discriminació o estigmatització que influeixen en el seu nivell de benestar o en la situació de vulnerabilitat tant individual com col·lectiva.

Per escometre qualsevol atenció a persones d'aquest col·lectiu cal recordar que cada persona és única i la vivència sobre la situació que l'empeny a demanar ajuda a un dispositiu d'atenció específic per a persones LGTBIQ+ no és homogènia i, en conseqüència, la resposta que haurà de rebre no pot ser estandarditzada.

Aquest document no obliga a incorporar cap paradigma en concret, sinó a posar en valor i destacar que la discriminació i la violència són factors de desigualtats estructurals, per molt que l'abordatge es faci de manera individual. Per això, no en determina un model en concret, sinó UNS PRINCIPIS I CRITERIS MÍNIMS D'ACTUACIÓ QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE PER A IMPLEMENTAR-LO.

Alhora, de forma complementària, totes les administracions han de continuar fent un esforç comú per aconseguir que les polítiques públiques, enteses en la seva amplitud i de manera transversal, s'activin de manera eficaç i sumin sinèrgies per fer incidència en la violència estructural que la cisheteronormativitat i els mandats segons el gènere imposen, per tal de minvar les desigualtats i millorar la vida de totes les persones, més enllà de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

4. PRINCIPIS GENERALS D'ATENCIÓ DIRECTA

- Personal dotat amb formació específica en matèria de diversitat sexual i de gènere, no-discriminació i drets civils.
- Universalitat de l'atenció per facilitar l'accés a la informació de tota la ciutadania.
- Atenció inclusiva amb perspectiva interseccional, per no deixar fora les persones amb major risc de vulnerabilitat.
- Intervencions personalitzades segons les necessitats de cada cas.
- Capacitació del personal en relació amb habilitats de comunicació com l'empatia i el bon tracte.
- Respecte a la confidencialitat en relació amb l'orientació sexual i la identitat de gènere de les persones ateses.
- Fer conscients les nostres actituds i comportaments per tal d'evitar l'LGTBI-fòbia institucional i la revictimització.
- Les persones ateses han de poder prendre decisions des de l'assistència informada.
- Respectar l'autoidentificació de cada persona i l'autodeterminació de gènere.
- Tenir clar que la identitat de gènere i l'orientació sexual no tenen perquè estar interconnectades.
- Incorporar en el nostre imaginari tot el ventall d'identitats de gènere que van més enllà del binarisme de gènere (dona/home).
- Despatologitzar les identitats i realitats trans* i vetlar perquè en les actuacions d'arreu del territori no es faci una intervenció patologitzant.
- Optimitzar la intervenció des d'una coordinació efectiva amb la resta de recursos del territori que puguin afectar les intervencions per millorar l'atenció integral de les persones i famílies ateses.

5. POBLACIÓ DIANA DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI)

Persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere en l'àmbit territorial de les Illes Balears, s'autoidentifiquin o no amb lesbianes, gais, trans*, bisexuals, intersexuals o *queer* (o qualsevol altra autoidentificació), com també les seves famílies, independentment que les demandes siguin formulades per la mateixa persona, la seva família o per ambdues.

Atès l'apartat 3 de l'article 9 de la Llei 8/2016, s'ha de garantir l'accés de la ciutadania a aquest servei; per tant, la població que pot tenir-hi accés s'ha d'entendre de manera àmplia i en poden ser objecte d'atenció els professionals que atenen aquest col·lectiu, així com la resta de ciutadania en general.

En el cas de menors d'edat, si la sol·licitud va més enllà de la simple informació, s'ha de valorar si és escaient, depenent de l'edat i del grau de maduresa, i si cal requerir

el consentiment previ dels progenitors o tutors legals per iniciar una intervenció més concreta i especialitzada, ajustant-se a la normativa per a aquests casos com es fa en qualsevol altre tipus d'atenció.

6. PREMISSA BÀSICA DE LES INTERVENCIONS

S'ha de posar en relleu que la motivació bàsica de les intervencions és contribuir a combatre les desigualtats que genera la violència estructural del sistema cisheteronormatiu a qualsevol persona o grup dissident en relació amb l'orientació sexual, la sexualitat, la identitat o expressió de gènere, la corporalitat o el model familiar.

Per tant, el SAI és un mitjà per aconseguir-ho.

7. FINALITAT DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI)

Convertir-se en un dispositiu de referència d'àmbit insular que pugui donar resposta a qualsevol demanda d'informació o assessorament sobre diversitat sexual i de gènere que pugui fer la població del seu territori i d'acord amb les seves competències.

8. OBJECTIU PRINCIPAL DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI)

L'objectiu és proporcionar informació i assessorament social, psicològic i jurídic especialitzat de forma adequada, àgil, propera i coordinada a les persones que acudeixin al servei per tal de millorar la seva situació.

ELS OBJECTIUS ESPECÍFICS QUEDEN A CRITERI D'ALLÒ QUE DETERMINI CADA CONSELL INSULAR ateses les necessitats específiques que hagi detectat al seu territori, sempre que no vagin en contra de cap principi orientador dels que preveu el Pla Estratègic o de la resta de criteris mínims que queden recollits en aquest document.

9. FASES PER A LA IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (SAI)

La implementació definitiva del (SAI) pot arribar a ser una tasca complexa, que pot fer-se de manera progressiva, en funció de les prioritats i els recursos de cada consell insular, responent a fases que poden tenir major o menor durada segons cada territori insular i que s'han d'entendre com a complementàries i conduents a la posada en marxa del dispositiu de manera integral. Aquestes fases segueixen un fil lògic, encara que n'hi ha que poden iniciar-se de manera simultània⁶:

⁶ Les fases 1 i 2 poden ser simultànies.

Les fases que proposam són les següents:

0. Decisió política d'activació de les polítiques LGTBI i dotació de recursos econòmics i personals per al SAI

- Requisit bàsic per poder escometre la resta de fases.
- Elecció de l'àrea o departament de què dependrà el SAI i de les persones responsables.

1. Fase de recerca, formació i elaboració de documentació

- Lectura de documentació específica relacionada amb diversitat sexual i de gènere.
- Formació específica⁷ en temes que afecten directament els drets de les persones LGTBI i les seves necessitats concretes.
- Elaboració d'instruments de recollida de dades en format paper i en format digital que compleixin la Llei de protecció de dades.
- Elaboració de materials propis de registre, avaluació i difusió del servei.
- Elaboració dels protocols interns d'actuació del SAI i del circuit d'atenció segons sigui la demanda (social, psicològica o jurídica).

2. Fase de coneixement de la realitat insular

- Reunions amb les principals entitats LGTBIQ+ del seu territori.
- Recopilació de recursos socials existents al seu territori.

3. Activació del SAI

- Acte institucional per donar a conèixer l'inici del SAI.
- Recepció de les primeres demandes, classificació i registre.
- Reunions internes i articulacions externes del SAI amb la resta de recursos.

4. Avaluació del SAI

- Establiment d'indicadors⁸ i estàndards d'atenció específics per a cada territori insular.
- Tramesa de dades periòdiques a la Direcció General de Drets i Diversitat.

A mitjà o a llarg termini es podran afegir més fases relacionades amb la validació del tipus d'atenció i la consolidació del SAI, sobretot per posar els recursos que siguin

⁷ Formació especialitzada en atenció social i psicològica relativa a la realitat LGTBI, en drets civils, igualtat, bon tracte i no-discriminació, etc.

⁸ La Direcció General de Drets i Diversitat posarà a disposició dels consells insulars els indicadors mínims que han de recollir perquè es pugui fer una memòria global de l'atenció a tot el territori de les Illes Balears. Per a la resta d'indicadors, es recomana llegir *Indicant el camí. Guia d'indicadors clau per a les polítiques públiques LGTBI als ens locals*, que ha publicat el juliol de 2019 la Generalitat de Catalunya en la col·lecció «Indicadors», 10, i amb l'autoria de Montse Pineda Lorenzo, de Creació Positiva.

necessaris per aconseguir que aquest Servei es mantengui i creixi en funció de les demandes o necessitats que s'hagin de cobrir.

10. PERFILS PROFESSIONALS PER A L'ATENCIÓ DEL SAI I INTENSITAT DE L'ATENCIÓ

Per oferir una bona atenció directa en cadascun dels tres àmbits d'intervenció: social, psicològic i jurídic, caldrà disposar de professionals amb els perfils, les competències i les habilitats necessàries per dur a terme la seva tasca de manera adequada, així com determinar quines actituds o quina sensibilització cal assolir per poder iniciar les intervencions directes, atès que és un col·lectiu històricament perseguit i estigmatitzat que necessita una atenció específica.

1. Els perfils acadèmics per a cada àmbit d'intervenció que consideram més adequats, són:

- Per a l'atenció social, qualsevol d'aquestes tres opcions:
 - Professionals amb diplomatura o grau en Treball Social.
 - Professionals amb diplomatura o grau en Educació Social.
 - Professionals amb llicenciatura o grau en Antropologia Social i Cultural.
- Per a l'atenció psicològica: professionals amb llicenciatura o grau en Psicologia.
- Per a l'atenció jurídica: professionals amb llicenciatura o grau en Dret.

2. La formació complementària que consideram més adequada és la que impliqui un MÍNIM DE 120 HORES de formació relacionada amb:

- Polítiques de gènere i igualtat (tant igualtat d'oportunitats com igualtat de tracte i no-discriminació).
- Polítiques públiques LGTBI.
- Diversitat sexual i de gènere (atenció social i psicològica especialitzada per atendre les persones LGTBIQ+ i les seves realitats).
- Drets civils, atenció i acompanyament davant situacions de discriminació o d'LGTBI-fòbia.
- Aspectes jurídics específics del col·lectiu LGTBIQ+.

Si la persona escollida compleix el perfil professional i disposa de les habilitats i les actituds idònies per a aquest tipus d'atenció específica, però inicialment no arriba a sumar les 120 hores de formació complementària mínima, cada consell insular haurà de posar els mecanismes interns per facilitar que aquesta persona accedeixi a la formació que calgui per complementar les seves capacitats inicials mentre està prestant el servei. Això permetrà que pugui arribar a assolir progressivament els coneixements sobre les eines teòriques i metodològiques especialitzades, al mateix

temps que està començant a conèixer i a donar resposta a les necessitats pròpies del col·lectiu LGTBIQ+ des del seu lloc de feina.

Inicialment, atès que desconeixem el volum de feina que es pugui produir, es pot valorar que no dediquin el 100 % de la jornada laboral a l'atenció directa. Segons l'evolució de les demandes, el personal dedicat al SAI pot anar augmentant el percentatge de temps que hi dediqui.

El model de prestació del servei també podrà ser escollit per cada consell insular, atesa la seva disponibilitat de recursos propis o el sistema que prefereixi per donar resposta de manera específica a les demandes d'atenció social, psicològica i jurídica, sempre que es respectin els principis orientadors i els criteris mínims, així com els perfils professionals i la formació complementària que estableix aquest document.

Per tal de no sobrecarregar els serveis comunitaris es dona l'opció de signar convenis amb els col·legis de psicologia o d'advocacia per donar resposta a determinades demandes, en concret, quan sigui necessari iniciar un procediment jurídic o una intervenció terapèutica de caràcter psicològic per a la qual no hi hagi un recurs específic o no es disposi de personal propi format al consell insular.

11. CIRCUIT D'ATENCIÓ: FORMA D'ACCÉS I PRIMERA ACOLLIDA

1. Forma d'accés al SAI

S'haurà de facilitar a les persones interessades a accedir al SAI un sistema àgil que pot ser telefònic o telemàtic (correu electrònic, pàgina web...) i que s'ha de donar a conèixer a la ciutadania indicant de manera clara quin és el procediment (cita prèvia, derivació d'altres professionals, etc.)

El procediment concret per a l'accés queda a la lliure determinació de cada consell insular, sempre que sigui àgil. Es valorarà que tenguem en compte que hi puguin accedir persones amb diversitat funcional; per tant, ha de ser un sistema compatible amb criteris d'accessibilitat universal.

2. Primera acollida

El primer contacte presencial amb el SAI té com a finalitat que la persona se senti còmoda per exposar les seves necessitats. Se li farà una entrevista breu d'acolliment per crear un itinerari d'intervenció que doni resposta de forma eficaç a les dificultats que experimenta. En aquesta primera entrevista es recolliran les seves dades personals, el motiu de la demanda i els recursos sociofamiliars de què disposa. A més, se li proporcionarà informació sobre el SAI i els serveis que ofereix. El tractament de les dades es farà sempre segons la normativa de protecció de dades personals en vigor.

Queda a criteri de cada professional del SAI l'itinerari d'intervenció que ha de seguir cada cas sempre que es compleixin els principis i criteris mínims que recull aquest document.

12. COORDINACIÓ AMB LA DIRECCIÓ GENERAL DE DRETS I DIVERSITAT

El Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere té la responsabilitat d'agregar la informació aportada pels consells amb la finalitat d'elaborar una memòria anual en què es reculli tota l'activitat del SAI duita a terme en el conjunt de les Illes Balears de manera unificada.

En el cas que en un futur s'hi adhereixi algun ajuntament o mancomunitat, també hauran de complir els requisits d'avaluació i disposaran d'un apartat específic en la memòria.

A aquest efecte, des de cada SAI s'han de reportar, de manera periòdica, les dades referents al nombre i la tipologia de les demandes rebudes.

S'han de tenir en compte, com a mínim, els indicadors següents:

- El nombre de demandes rebudes i el perfil de les persones ateses.
- La classificació de les demandes: de naturalesa psicològica, social o jurídica.
- El tipus d'intervenció: acollida, orientació psicoeducativa o jurídica, intervenció psicològica o social i seguiment.
- Les dades demogràfiques: edat, població, nivell educatiu, professió.

El Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere ha d'elaborar un formulari en suport informàtic amb els indicadors, i l'ha de posar a l'abast de tots els consells insulars.

13. PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA DE LES POLÍTIQUES LGTBI EN L'ÀMBIT INSULAR

Cada consell insular, dins la planificació estratègica que elabori, ha d'incorporar el SAI, i ha d'especificar els criteris que ha escollit per implementar-lo, com també qualsevol altre criteri que consideri estratègic en relació amb el seu àmbit competencial.

D'altra banda, seguint criteris de descentralització i apropament dels serveis d'atenció a la ciutadania, cada consell insular podrà valorar la idoneïtat d'impulsar que els ajuntaments amb més població i amb voluntat d'establir polítiques públiques LGTBI d'àmbit local, puguin crear el seu propi SAI municipal.

Aquesta possibilitat és opcional i es deixa a criteri del que pugui decidir internament cada consell insular en cas de voler plantejar-s'ho en un futur.