



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



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

***EIX 2: ATENCIÓ A LES NECESSITATS DE LESBIANES, GAIS, TRANS*,
BISEXUALS I INTERSEXUALS (LGTBIQ+) I DE LES SEVES FAMÍLIES**

Memòria elaborada pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere de la Direcció General de Drets i Diversitat de la Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat del Govern de les Illes Balears

Tel.: 971 17 71 62

A/e: serveilgtbi@dgcg.caib.es

Web: <http://dretsidiversitat.caib.es>

Febrer de 2020

ÍNDEX

1. Contextualització	3
2. Dispositius posats en marxa per donar resposta a les demandes d'atenció directa del col·lectiu LGTBIQ+ a les Illes Balears	5
2.1. Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere	5
2.2. Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere	5
3. Cronologia de la implementació i la difusió del Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere	6
4. Circuit i metodologia de recepció de les demandes	7
5. Inici i evolució de les atencions socials, psicològiques i jurídiques	8
6. Anàlisi i descripció de les demandes rebudes en el període d'octubre de 2017 a desembre de 2019	9
6.1. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, per any	9
6.2. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, per iniciativa pròpia o per derivació	10
6.3. Naturalesa (jurídica, psicològica o social) de les demandes de les persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, segons l'orientació sexual i la identitat de gènere de qui les formula	11
6.4. Tipologia de demandes específiques de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, per any i illa de residència	13
6.5. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, segons el servei que les ha ateses en primera instància	16
6.6. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies rebudes directament pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere	16
6.7. Demandes rebudes directament per l'empresa adjudicatària del Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere	17
6.8. Perfil de les persones LGTBIQ+ que varen telefonar al Servei 24 Hores (empresa adjudicatària), segons la seva identitat de gènere	18



<i>6.9. Perfil de les persones LGTBIQ+ que varen telefonar al Servei 24 Hores (empresa adjudicatària), segons la seva orientació sexual</i>	18
<i>6.10. Tipologia de demandes rebudes directament per l'empresa adjudicatària del Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, per anys</i>	18
<i>6.11. Demandes referides a persones menors d'edat, segons la seva identitat de gènere</i>	19
<i>6.12. Tipologia de demandes específiques referides a persones menors d'edat</i>	19
<i>6.13. Demandes específiques rebudes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per anys</i>	20
<i>6.14. Tipologia de demandes específiques rebudes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per iniciativa pròpia o per derivació</i>	20
<i>6.15. Tipologia de demandes específiques rebudes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per perfil i illa</i>	20
<i>6.16. Tipologia de demandes específiques rebudes en relació amb situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica</i>	21
<i>6.17. Tipologia de demandes específiques rebudes en relació amb situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica, per àmbit o tipus i any</i>	21
<i>6.18. Tipologia de demandes específiques rebudes en relació amb situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica, per àmbit o tipus i per illes</i>	22
<i>6.19. Tipologia de demandes d'assessorament professional rebudes pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, per any i illa</i>	22
<i>6.20. Demandes d'assessorament adreçades al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, per professionals, entitats o activistes</i>	23
<i>6.21. Demandes d'assessorament adreçades al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, per tipus de centre o d'entitat</i>	25
7. Altres recursos i eines per atendre la diversitat sexual i de gènere a les Illes Balears	28
<i>7.1. Mapa de recursos LGTBI+</i>	28
<i>7.2. Guia de recomanacions per al bon tracte de les persones LGTBI en l'entorn laboral</i>	28

1. Contextualització

El Govern de les Illes Balears, per donar resposta a les necessitats específiques de les persones amb orientacions sexuals, identitats de gènere i expressions de gènere no normatives, així com a la diversitat familiar, el mes de juny de l'any 2017 va posar en marxa el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, el primer servei públic de l'Administració de la Comunitat Autònoma (i, de fet, de les Illes Balears) que té atribuïdes funcions de coordinació en aquesta matèria.

El Servei va elaborar el primer 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)*— per al període 2017-2019, que va ser aprovat en la segona sessió del Consell d'LGTBI de les Illes Balears, celebrada el 16 de novembre de 2017.

Dels cinc eixos del Pla Estratègic, el segon està enfocat a l'atenció de les necessitats de lesbianes, gais, trans*, bisexuals i intersexuals (LGTBI) i de les seves famílies, amb l'objectiu de recollir les demandes que formulin i donar-hi una resposta que s'ajusti tant a les necessitats de les persones LGTBIQ+ com a les necessitats d'informació i de suport del seu entorn familiar, donant prioritat als col·lectius més vulnerables o en situació de risc, a fi d'oferir suport i assessorament jurídic, psicològic i social a les persones LGTBIQ+ 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.

Inicialment el Servei es va plantejar l'establiment d'estratègies funcionals d'atenció per anar adaptant la resposta segons la tipologia i el perfil de les demandes que poguessin formular les persones i les famílies LGTBIQ+.

A continuació es recull la tasca que s'ha fet en aquesta matèria des de la creació orgànica del Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, i es descriuen el dispositiu d'atenció directa i la metodologia d'atenció implementats, així com el perfil de les persones que s'han adreçat a l'Administració pública i els recursos i les eines que s'han elaborat per facilitar l'abordatge de la diversitat sexual i de gènere (DSG) a les Illes Balears.

En les pàgines següents s'hi reflecteixen les demandes formulades directament tant per persones cis¹ o trans*, de totes les identitats, binàries o no, que s'autodefineixen

1. L'expressió *cis* fa referència a les persones cissexuals o cisgènere, que són les que no són trans*, és a dir, que estan conformes amb el gènere que els varen assignar en el moment de néixer, la qual cosa no vol dir que s'identifiquin necessàriament amb els rols i els mandats que imposa el sistema patriarcal.

com a lesbianes, gais, trans*, bisexuals, intersexuals o *queer+*, com per persones que, encara que no s'identifiquin amb aquestes categories, poden estar patint diverses formes d'opressió interseccional i vivint en els marges del que es considera *normatiu* pel fet de no complir els mandats de gènere, corporalitat i sexualitat que imposa el sistema hegemònic.

També s'hi inclouen les demandes efectuades per familiars o per persones de l'entorn, per activistes pels drets de les persones LGTBIQ+ i per professionals de qualsevol àmbit de les administracions públiques o d'altres sectors.

Aquest document té dues finalitats complementàries: d'una banda, partint de l'experiència professional de l'atenció directa, aportar informació per compensar la mancança de dades oficials relacionades amb el perfil del col·lectiu LGTBIQ+ a les Illes Balears i amb les qüestions que l'afecten directament; de l'altra, proporcionar un punt de partida per poder acabar de dissenyar i afavorir la posada en marxa de serveis específics d'atenció al col·lectiu, territorialitzats per illes, segons el que preveu el Decret de traspàs de competències als consells insulars en matèria de polítiques LGTBI.²

2. Es tracta del 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, el qual fixa com a data d'efectivitat del traspàs l'1 de gener de 2019. Podeu consultar el Decret fent clic en aquest [enllaç](#).

2. Dispositius posats en marxa per donar resposta a les demandes d'atenció directa del col·lectiu LGTBIQ+ a les Illes Balears

2.1. Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere

L'1 de juny de 2017 es va crear el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, que va passar a dependre orgànicament de la Direcció General de Coordinació³ de la Conselleria de Presidència del Govern de les Illes Balears. Amb aquest Servei es dona resposta al mandat de la Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTBI-fòbia,⁴ que en l'article 8.2 estableix que l'òrgan coordinador de les polítiques LGTBI ha d'estar integrat per personal de la mateixa Administració.

L'equip humà del Servei està format per una cap, treballadora social, i per una auxiliar administrativa. Des de mitjan octubre de 2017, i arran d'un projecte d'inversió, es va incorporar a l'equip de feina una psicòloga que, entre altres funcions,⁵ oferia suport i assessorament psicològic a persones i famílies LGTBIQ+ i que complementava l'atenció social que la cap del Servei, a més a més de les seves funcions com a cap, també prestava. Aquesta professional de la psicologia va finalitzar la seva tasca al Servei a finals de juny de l'any 2018.⁶

2.2. Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere

El Servei 24 Hores es va posar en marxa a partir de l'any 2018 mitjançant una contractació externa licitada per l'Institut Balear de la Dona (IBDONA). Al Plec de condicions tècniques de la licitació s'hi va afegir l'atenció al col·lectiu LGTBIQ+, amb la finalitat de donar resposta immediata, durant les 24 hores del dia, cada dia de l'any, a les persones que pateixin discriminació o violència LGTBI-fòbiques. Aquesta contractació es va prorrogar amb l'objectiu de continuar prestant els mateixos serveis durant l'any 2019.

En l'apartat següent s'exposa de manera més detallada informació específica sobre la implementació i la metodologia d'aquest servei.

3. En la legislatura 2019-2023, el Servei va passar a dependre orgànicament de la Direcció General de Drets i Diversitat, de nova creació dins la que va passar a denominar-se Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat.

4. Podeu consultar el text de la Llei 8/2016 fent clic en aquest [enllaç](#).

5. Una de les tasques que va dur a terme va ser dissenyar un model de servei d'atenció integral per a persones LGTBI i les seves famílies, del qual va elaborar un primer esborrany.

6. Atès que ja s'havia iniciat el procés que havia de fer efectiu el traspàs de competències en polítiques LGTBI als consells insulars, es va decidir no prorrogar el projecte d'inversió més enllà del 31 de desembre de 2018.

3. Cronologia de la implementació i la difusió del Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere

El contracte per prestar aquest servei es va adjudicar el gener de 2018 a l'empresa Atenzia. Durant el mes de febrer de 2018 es varen dur a terme quatre sessions d'assessorament sobre atenció al col·lectiu LGTBI, en les quals es va tractar de conceptes bàsics i d'aspectes clau de la Llei 8/2016. Les sessions es varen adreçar al personal tècnic de l'empresa adjudicatària, que presta el servei a Mallorca, Menorca i Eivissa. El personal es va organitzar en dos grups, cadascun dels quals va assistir a dues sessions de cinc hores distribuïdes en dos dies diferents.

El mes de març es va encarregar a l'Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears (IDI) el disseny d'una imatge gràfica per al Servei 24 Hores, i a partir de la primera setmana d'abril es varen editar cartells en format DIN A3 i targetes amb la imatge gràfica i el número de telèfon 971 17 71 57. Així mateix, el mes d'abril també es va publicar a la web de la Direcció General de Coordinació una fitxa informativa del Servei, a la qual es pot accedir des d'aquest [enllaç](#).

D'altra banda, el Servei de Telecomunicacions de la Direcció General de Desenvolupament Tecnològic es va encarregar de fer gestions informàtiques per sistematitzar la recepció de les telefonades, per tal de garantir el servei les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

A partir del mes de maig de 2019, la tasca de difusió del Servei 24 Hores va continuar per àmbits. Per arribar a l'àmbit sanitari, es va trametre una carta al Servei de Salut de les Illes Balears (IBSALUT), que va assumir el compromís de distribuir cartells en format DIN A3 als centres de salut i als hospitals de les Illes Balears.

Quant a la difusió en l'àmbit educatiu, es va trametre una carta a la Conselleria d'Educació i Universitat per presentar el Servei 24 Hores i demanar que des de la Conselleria el donassin a conèixer a la comunitat educativa. Així mateix, per fer arribar la informació de manera directa als centres educatius, també es va adreçar un missatge electrònic a l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit), amb un enllaç per accedir a la imatge gràfica del Servei 24 Hores —disponible a la pàgina web del Servei de Coordinació—, i la petició que l'Institut la difongués entre els equips directius dels centres educatius de les Illes Balears, amb la finalitat que imprimissin el cartell informatiu i el penjassin als centres de manera visible. Convivèxit, a més, va penjar la imatge divulgativa del Servei 24 Hores en l'apartat «Diversitat sexual» de la seva pàgina web.

Fins al 31 de desembre de 2019 es varen repartir 1.946 targetes i 277 cartells aprofitant les xarxes de l'IBSALUT i de Convivèxit, a més a més de les activitats formatives, taules rodones, trobades i altres esdeveniments relacionats amb la diversitat sexual i de gènere (DSG) que es varen fer arreu de les illes, sobretot gràcies a la col·laboració de les entitats LGTBI que varen sol·licitar aquest material per poder-lo difondre en les accions de sensibilització o formació que varen organitzar durant aquest període.

4. Circuit i metodologia de recepció de les demandes

Anomenam *demandes* les sol·licituds d'informació, de suport i d'assessorament formulades per persones LGTBIQ+, per les seves famílies o per professionals i activistes. Es poden tramitar mitjançant l'adreça electrònica serveilgtbi@dgcg.caib.es i telefònicament al número directe del Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere (971 17 71 62), dins l'horari d'atenció del Servei (de dilluns a divendres de 8.30 h a 15.00 h), o al número creat ad hoc per al Servei 24 Hores (971 17 71 57). El circuit amb els trams horaris de recepció i atenció de les telefonades és el següent:

- De dilluns a divendres, en horari de 8.30 h a 15.00 h, el telèfon és atès pel personal del Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere. Si no es pot contestar, la telefonada es desvia a l'Institut Balear de la Dona.
- Fora d'aquest horari, de dilluns a divendres, i les 24 hores del dia els caps de setmana i els dies festius, el telèfon és atès pel personal tècnic de l'empresa adjudicatària.

Quan les telefonades les respon en primera instància l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària, aquest proporciona una primera atenció telefònica, d'escolta activa i, si cal, de contenció, valora la situació i du a terme les gestions que pertocuin de manera personalitzada segons cada cas concret. Posteriorment, en una segona fase de la intervenció, els casos es deriven al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, al qual fan arribar per correu electrònic, en un arxiu protegit amb contrasenya, una fitxa tècnica elaborada específicament per a aquests casos. La fitxa conté dades relatives a la persona que ha telefonat i informació sobre el tipus de demanda formulada, l'actuació que s'ha duit a terme i si resten gestions pendents de fer pel Servei de Coordinació. Queda a criteri d'aquest Servei valorar tècnicament cada cas per determinar quin tipus d'intervenció cal efectuar, o, si escau, fer-ne un seguiment.

D'altra banda, les demandes no sempre són formulades per iniciativa pròpia de les persones LGTBI o dels seus familiars, sinó que també en poden arribar de derivades per altres serveis o per entitats.

5. Inici i evolució de les atencions socials, psicològiques i jurídiques

Les primeres demandes derivades varen arribar a partir d'octubre de 2017, que és quan el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere va iniciar l'atenció social arran de dues derivacions efectuades per una entitat LGTBI, les quals varen ser ateses per la cap del Servei en qualitat de treballadora social. No va ser fins a la segona quinzena d'octubre, quan la psicòloga es va incorporar al Servei de Coordinació, que aquest va estar en disposició d'oferir assessorament i suport psicològic. N'oferiria durant els vuit mesos posteriors, fins que la psicòloga va deixar de formar part de l'equip a finals de juny de l'any 2018.

Les demandes d'assessorament jurídic que varen arribar al Servei de Coordinació es varen poder atendre gràcies al suport del Servei d'Assessoria Jurídica de la Conselleria i del personal amb formació jurídica (concretament, dos caps de servei) del Departament de Coordinació, els quals varen ajudar a respondre algunes qüestions concretes relacionades amb aspectes legals.

En alguns dels casos relacionats amb informacions molt especialitzades,⁷ es va optar per contactar telefònicament o mitjançant correu electrònic amb una professional externa, Charo Alises, advocada experta en drets humans i en delictes d'odi, que va contribuir de manera desinteressada a respondre els dubtes que li va exposar la cap del Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, la qual posteriorment va transmetre la resposta a les persones que havien formulat les consultes.

7. Concretament els relacionats amb la filiació de parelles lesbianes o amb delictes d'odi.

6. Anàlisi i descripció de les demandes rebudes en el període d'octubre de 2017 a desembre de 2019

En els apartats següents es descriuen i s'analitzen les demandes rebudes i ateses pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, de naturalesa social, psicològica o jurídica, formulades tant per persones LGTBIQ+ i les seves famílies com per professionals de l'Administració pública o activistes que treballen en la defensa dels drets del col·lectiu LGTBIQ+ arreu de les Illes Balears.

Se n'han volgut destacar els aspectes més rellevants i les variables més significatives per poder disposar d'una primera aproximació a les demandes formulades durant aquest període de gairebé dos anys i tres mesos (d'octubre de 2017 a desembre de 2019), tot i ser conscients que només és una petita part de la realitat de les persones i de les famílies LGTBIQ+ a les nostres illes, que s'ha visibilitzat gràcies al fet que, com s'ha dit abans, per primera vegada a l'Administració autonòmica —i a la comunitat autònoma—, hi ha un servei públic específic d'atenció a l'abast del col·lectiu LGTBIQ+ que, juntament amb els esforços i les sinergies de les entitats LGTBI i d'altres serveis i persones compromeses amb la diversitat sexual i de gènere, contribueix a oferir a cada cas una resposta tan adequada i personalitzada com és possible.

6.1. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, per any

<i>Demandes per any</i>	2017	2018	2019	<i>Total</i>
Nombre de demandes rebudes	2	49	50	101

6.2. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, per iniciativa pròpia o per derivació

La taula següent reflecteix com varen arribar les demandes al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere. Destaca que, per iniciativa pròpia de les persones LGTBIQ+ o les seves famílies, hi va arribar el mateix nombre de demandes que el de demandes derivades per l'empresa adjudicatària del Servei 24 Hores.

<i>Demandes per iniciativa pròpia o per derivació</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Total</i>
Per iniciativa pròpia	0	18	20	38
Derivades des d'una entitat LGTBI	2	12	5	19
Derivades des del Servei 24 Hores	0	13	25	38
Derivades des d'altres serveis	0	5	0	5
Altres ⁸	0	1	0	1
TOTAL	2	49	50	101

Cal destacar, així mateix, que un 18,8 % del total de les demandes rebudes varen ser derivades per alguna de les entitats LGTBI de les Illes Balears, les quals, sobretot a l'inici de la posada en marxa del Servei, varen ser la principal font de derivació, atès que són les més conegudes pel col·lectiu i les que reben més demandes directes de persones LGTBIQ+ i de les seves famílies.

8. Es tracta d'un cas reportat a la cap del Servei de Coordinació de manera presencial en un espai informal no laboral.



6.3. Naturalesa (jurídica, psicològica o social) de les demandes de les persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, segons l'orientació sexual i la identitat de gènere de qui les formula

Naturalesa de la demanda	Orientació sexual	Identitat de gènere	Total
Jurídica	Gai	Home cis	8
	Heterosexual	Dona trans*	2
		Home trans*	1
	Lesbiana	Dona cis	6
		Dona trans*	1
	NS/NC	Dona trans*	3
		Home trans*	6
Persona no binària		2	
Total demandes de naturalesa jurídica			29
Psicològica	Gai	Home cis	5
	Heterosexual	Dona cis	3
		Home trans*	1
	Lesbiana	Dona cis	6
	NS/NC	Dona cis	1
		Home trans*	1
NS/NC		2	
Total demandes de naturalesa psicològica			19
Social	Bisexual	Home trans*	1
	Gai	Home cis	11
	Heterosexual	Dona trans*	10
		Home trans*	1
		Persona no binària	1
	Lesbiana	Dona cis	6
		Dona trans*	1
	NS/NC	Dona cis	1
		Dona trans*	4
		Home cis	1
		Home trans*	7
		NS/NC	3
		Persona no binària	3
Pansexual	Dona cis	1	
	Home cis	1	
	NS/NC	1	
Total demandes de naturalesa social			53
TOTAL DEMANDES			101

Demandes d'atenció social

Les demandes de naturalesa social, les més nombroses, són molt heterogènies quant a les situacions concretes de cada cas. Aquestes demandes poden tenir relació no només amb l'àmbit específic dels serveis socials, sinó també amb situacions que no tenen motivació jurídica o psicològica expressa i que procedeixen d'àmbits diversos del món social en un sentit més ampli, com, per exemple, l'àmbit de la salut, l'àmbit esportiu, l'àmbit laboral o l'àmbit familiar, entre d'altres.

Com a principals demandants de necessitats socials, destaquen les dones trans*, concretament quinze, de les quals deu s'autodefineixen com a heterossexuals i una com a lesbiana; hi ha quatre dones trans* de les quals no coneixem l'orientació sexual.

Les demandes de naturalesa social constitueixen l'apartat en què es registren peticions de persones amb orientacions sexuals diferents de les gais o lèsbiques, com és el cas d'un home trans* que s'autodefineix com a bisexual⁹ i de tres persones pansexuals (una dona cis, un home cis i una persona de qui no es coneix la identitat de gènere).

Del total de persones cis que varen formular demandes de naturalesa social (21), els homes gais (onze) són els que més en varen presentar, seguits de les dones lesbianes (sis).

Els homes trans* varen formular nou demandes de naturalesa social, de les quals sis estaven relacionades amb situacions d'LGTTBI-fòbia, quatre de les quals es varen produir en l'àmbit institucional.

Demandes d'atenció psicològica

Les demandes d'atenció psicològica que varen arribar al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere en més quantitat varen ser les efectuades per persones cisgènere, amb predomini de les dones: en total són deu dones cis, de les quals sis s'autoidentifiquen com a lesbianes. En aquest apartat cal destacar que tres d'aquestes deu dones s'autoidentifiquen com a heterossexuals: es tracta de tres mares que han sol·licitat suport psicològic (una en relació amb la identitat de gènere del seu fill trans* i les altres dues en relació amb els seus fills gais menors d'edat).

Al Servei de Coordinació no hi va arribar cap demanda de suport psicològic efectuada directament per una dona trans*, encara que hi va haver una sol·licitud de suport psicològic relacionada amb una dona trans* formulada per una professional d'una entitat associativa.

9. Hi ha la possibilitat que s'hagi produït un biaix en la recollida de dades, perquè hi ha persones que fan sol·licituds relacionades amb la seva parella del mateix gènere i poden haver estat comptades com a lesbianes o com a gais, sense tenir en compte que pot ser que en el fons s'autodefineixin com a bisexuals, pansexuals, etc. Només tenim la certesa sobre l'orientació sexual d'aquestes persones en els casos en què l'han manifestada de manera explícita durant la intervenció.



Demandes d'atenció jurídica

Del total de 29 demandes d'atenció jurídica que varen arribar al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, destaca que més de la meitat (quinze en total) són de persones que s'allunyen del sexe assignat quan varen néixer (set homes trans*, sis dones trans* i dos casos d'identitat no binària). De les persones cis, el col·lectiu que més demandes d'atenció jurídica varen formular són els homes gais. S'ha de destacar que els dos casos d'identitat no binària corresponen a dues demandes formulades pel mateix jove menor d'edat, totes dues relacionades amb un conflicte intrafamiliar. Així mateix, cal assenyalar que no totes les demandes que inicialment tenen un component jurídic han estat resoltes exclusivament en termes jurídics; de fet, hi ha situacions que han requerit una resposta social.

6.4. Tipologia de demandes específiques de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, per any i illa de residència

Demandes específiques registrades l'any 2017	Mallorca
Recursos socials per a situacions d'exclusió social	1
Sol·licitud d'asil per orientació sexual o identitat de gènere	1
TOTAL	2

Cal destacar que són les dues primeres demandes ateses pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere des que aquest va començar a oferir atenció directa, l'octubre de 2017. Varen arribar al Servei derivades des d'una entitat LGTBI.

Demandes específiques registrades l'any 2018	Mallorca	Menorca	Eivissa	Fora de les Balears	NS/NC	Total
Assessorament jurídic			3			3
Assessorament en el procés de transició	3				1	4
Conflicte intrafamiliar	2				1	3
No relacionades amb la DSG	2					2
Dubtes sobre la pròpia orientació sexual	1			1		2
Filiació d'infants de parella de lesbianes	1					1
Informació sobre tractament hormonal	1					1
LGTBI-fòbia	12		1			13
Orientació a un familiar d'una persona LGTBIQ+	3				1	4
Orientació laboral	3					3
Protocol trans* en l'àmbit educatiu	1					1
Recursos socials en situació d'exclusió social	1					1
Reproducció humana assistida	1	1				2

<i>Demandes específiques registrades l'any 2018</i>	<i>Mallorca</i>	<i>Menorca</i>	<i>Eivissa</i>	<i>Fora de les Balears</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Total</i>
Suport psicològic	2				1	3
Violència en les relacions sexoafectives ¹⁰ LGTBIQ+	4		2			6
TOTAL	37	1	6	1	4	49

De les 49 demandes específiques totals rebudes l'any 2018, una procedia de fora de les Illes Balears (concretament de Catalunya) i en quatre casos no se sap el lloc de residència de les persones demandants (tres perquè es varen adreçar al Servei per correu electrònic sense indicar on residien i una perquè, quan s'hi va establir contacte, la situació ja s'havia resolt i no va ser necessària cap intervenció).

<i>Demandes específiques registrades l'any 2019</i>	<i>Mallorca</i>	<i>Menorca</i>	<i>Eivissa</i>	<i>Formentera</i>	<i>Fora de les Balears</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Total</i>
Assessorament jurídic	4						4
Conflicte intrafamiliar	1	1					2
No relacionades amb la DSG	2						2
Dubtes sobre la pròpia orientació sexual					1		1
Filiació d'infants de parella de lesbianes	1						1
Informació sobre ajuts fiscals a dues mares treballadores	1						1
Informació relacionada amb la infecció per VIH	1						1
LGTBI-fòbia	16	2	1	1		1	21
Oferta de feina a persones LGTBIQ+	1						1
Orientació a un familiar d'una persona LGTBIQ+	1						1
Protocol trans* en l'àmbit educatiu	1						1
Queixa per la llista d'espera per a una vaginoplàstia	2						2
Recursos socials per a situacions d'exclusió social	2						2
Sol·licitud d'asil per orientació sexual o identitat de gènere	2						2
Suport psicològic	3						3
Violència en les relacions sexoafectives LGTBIQ+	5						5
TOTAL	43	3	1	1	1	1	50

10. S'ha escollit aquesta definició per fer referència a les violències en les relacions de parella, però també en altres formes de relació, siguin estables o no, de les persones LGBTI, seguint les recomanacions de la guia *Ampliar la mirada sobre les violències de gènere. Cap a un model d'atenció a persones LGTBI*, editada per la Fundació Surt.

De les cinquanta demandes específiques totals rebudes l'any 2019, una va arribar de fora de les Illes Balears (concretament d'Andalusia), i en un cas no se sap el lloc de residència de la persona demandant (la telefonada va ser atesa per l'empresa adjudicatària i la comunicació es va tallar abans que la persona demandant pogués indicar el seu lloc de residència).

Moltes demandes es varen atendre de manera conjunta des del Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere i des de les entitats LGTBI, amb la participació d'altres agents socials o institucionals, sobretot en els casos que requerien una intervenció més especialitzada i coordinada amb serveis sociolaborals o sanitaris, com poden ser els casos d'LGTBI-fòbia institucional, assessorament laboral o recerca de recursos socials per a persones en situació d'exclusió social.

6.5. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies, segons el servei que les ha ateses en primera instància

Demandes	2017	2018	2019	Total
Ateses directament pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere	2	36	25	63
Ateses directament per l'empresa adjudicatària del Servei 24 Hores	0	13 ¹¹	25	38
TOTAL	2	49	50	101

Cal destacar que fins a finals de juny de l'any 2018 no es va rebre la primera telefonada al Servei 24 Hores, entre les 15.00 h i les 8.30 h, mentre que des d'octubre del 2017 ja s'atenien demandes que arribaven directament al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, el qual, durant el període considerat, va atendre directament sis de cada deu demandes.

6.6. Demandes de persones LGTBIQ+ o de les seves famílies rebudes directament pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere

Demandes rebudes directament pel Servei de Coordinació i Atenció a la DSG	2017	2018	2019	Total
Rebudes telefònicament	0	22	19	41
Rebudes per correu electrònic	2	14	6	22
TOTAL	2	36	25	63

De les 63 sol·licituds d'informació, suport i assessorament adreçades per persones LGTBIQ+ i les seves famílies directament al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, 41 varen arribar al Servei per via telefònica i 22 ho varen fer per mitjà del correu electrònic a l'adreça específica serveilgtbi@dgcg.caib.es. Es veu, per tant, que les demandes telefòniques pràcticament dupliquen les rebudes per correu electrònic.

11. L'any 2018 l'empresa va rebre una trucada d'un professional dels serveis socials que no s'ha comptabilitzat en aquest apartat perquè no la va fer directament una persona LGTBIQ+ o un familiar, encara que sí que s'ha tingut en compte en l'apartat 6.7.

6.7. Demandes rebudes directament per l'empresa adjudicatària del Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere

Intervals horaris en què l'empresa adjudicatària del Servei 24 Hores ofereix atenció telefònica	2018	2019	Total
Horabaixa (entre les 15.00 h i les 22.00 h)	7	19	26
Vespre (entre les 22.01 h i les 00.00 h)	3	5	8
Matinada (entre les 00.01 h i les 8.30 h)	4	1	5
TOTAL	14	25	39

L'empresa Atenzia, adjudicatària del Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, va derivar el primer cas al Servei de Coordinació el 26 de juny de 2018.

Durant l'any 2018, l'empresa adjudicatària va rebre catorze telefonades dins el seu horari d'atenció, una de les quals la va fer un educador social. De les tretze telefonades restants, set les varen fer directament persones usuàries, cinc varen ser derivades des del servei d'emergències 112, i una la va fer una activista trans* d'una entitat LGTBI.

Entre els mesos de gener i desembre de 2019, l'empresa adjudicatària va rebre 25 telefonades, que suposen 21 derivacions de trucades directes de persones usuàries LGTBIQ+, una del servei d'emergències 112, una del 016 (Guàrdia Civil) i dues d'una activista trans* d'una entitat LGTBI.

Cal assenyalar que les 25 telefonades de 2019 corresponen a demandes efectuades per 21 persones diferents, perquè hi ha quatre persones que varen telefonar en més d'una ocasió, per tractar de situacions diferents o per tractar de nova informació referida a una mateixa situació.

L'horari d'horabaixa (entre les 15.00 h i les 22.00 h) va ser la franja en què l'empresa adjudicatària va rebre més telefonades, 26 en total, que suposen un 66,66 % del conjunt. D'aquestes, només tres es varen produir en cap de setmana (dues l'any 2018 i una l'any 2019). Per tant, va ser en dia feiner, d'horabaixa, quan es varen rebre més telefonades.

6.8. Perfil de les persones LGTBIQ+ que varen telefonar al Servei 24 Hores (empresa adjudicatària), segons la seva identitat de gènere

<i>Demandes segons la identitat de gènere de qui les formula</i>	2018	2019
Dones cis	6	5
Dones trans*	2	5
Homes cis	2	7
Homes trans*	0	4
Persones no binàries	2	2
NS/NC	1	2
TOTAL	13	25

6.9. Perfil de les persones LGTBIQ+ que varen telefonar al Servei 24 Hores (empresa adjudicatària), segons la seva orientació sexual

<i>Demandes segons l'orientació sexual de qui les formula</i>	2018	2019
Lesbianes	5	5
Gais	2	7
Heterosexuals	2	4
Pansexuals	1	
NS/NC	3	9
TOTAL	13	25

6.10. Tipologia de demandes rebudes directament per l'empresa adjudicatària del Servei 24 Hores, d'atenció telefònica i acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, per anys

<i>Demandes registrades l'any 2018¹²</i>	2018	Observacions
Violència en les relacions sexoafectives LGTBIQ+	5	4 parelles de lesbianes i 1 parella de gais
Situacions d'LGTBI-fòbia	4	3 en l'àmbit social i 1 en l'àmbit laboral
Conflicte intrafamiliar	2	
Dubtes sobre la pròpia orientació sexual	1	
Recursos socials per a situacions d'exclusió social	1	
Assessorament professional a serveis socials	1	
TOTAL	14	6 casos varen necessitar el seguiment del SCADSG i 1 telefonada va ser anònima

12. Com ja s'ha indicat, la primera demanda va arribar a finals de juny de 2018.

<i>Demandes registrades l'any 2019</i>	<i>2019</i>	<i>Observacions</i>
Violència en les relacions sexoafectives LGTBIQ+	3	2 parelles de lesbianes i 1 parella de gais
Situacions d'LGTBI-fòbia	12	7 en l'àmbit social, 2 en l'àmbit institucional, 2 agressions LGTBI-fòbiques, 1 en l'àmbit familiar
Dubtes sobre la pròpia orientació sexual	1	
Assessorament jurídic	3	
Suport psicològic	3	
Informació relacionada amb la infecció per VIH	1	
Protocol trans* en l'àmbit educatiu	1	
Demandes no relacionades amb la DSG	1	
TOTAL	25	22 casos varen necessitar el seguiment del SCADSG i 1 telefonada va ser anònima

6.11. Demandes referides a persones menors d'edat, segons la seva identitat de gènere

<i>Demandes referides a menors d'edat segons la seva identitat de gènere</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Total</i>
Menors cisgènere	0	5	1	6
Menors trans* o amb identitat no binària	0	8	5	13
TOTAL	0	13	6	19

Les demandes referides a menors d'edat començaren a arribar l'any 2018. Destaca que el 2019 es varen registrar la meitat de casos que hi va haver el 2018, encara que durant l'any 2019 es varen continuar atenent alguns dels casos iniciats l'any anterior.

Quant als tretze infants trans* o amb identitat no binària, presenten el perfil següent: vuit nins trans*, dues nines trans* i tres menors d'edat amb identitat no binària.

6.12. Tipologia de demandes específiques referides a menors d'edat

<i>Demandes específiques relacionades amb menors d'edat</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
Assessorament jurídic	2	
Assessorament sobre el procés de transició	1	
Conflicte intrafamiliar	3	
Demandes no relacionades amb la DSG	1	1
Informació sobre el tractament hormonal	1	
LGTBI-fòbia	2	3
Orientació a un familiar d'una persona LGTBIQ+	2	1
Protocol trans* en l'àmbit educatiu	1	1
TOTAL	13	6

6.13. Demandes específiques rebudes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per anys

En total es varen rebre onze consultes motivades per situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, sis l'any 2018 i cinc l'any 2019.

<i>Demandes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per any</i>	2018	2019	Total
Nombre de demandes rebudes	6	5	11

6.14. Tipologia de demandes específiques rebudes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per iniciativa pròpia o per derivació

<i>Demandes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per iniciativa pròpia o per derivació</i>		
Per iniciativa pròpia		2
Per derivació	D'una persona amiga de la parella	1
	De la Guàrdia Civil	2
	De l'Oficina d'Atenció a Víctimes del Delicte	1
	De l'112	5
TOTAL		11

Cal destacar que només dos dels onze casos varen arribar al Servei per iniciativa de la víctima de la situació de violència (un 18 % del total), i tots dos corresponen a dues dones cis lesbianes que patien la violència exercida contra elles per la seva parella. El cas comunicat telefònicament per una persona amiga afecta un membre d'una parella d'homes cis gais.

6.15. Tipologia de demandes específiques rebudes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per perfil i illa

La majoria de demandes rebudes corresponen a l'illa de Mallorca (un 81,8 %). Destaca el fet que no s'ha rebut cap demanda de Menorca ni de Formentera relativa a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+.

<i>Demandes rebudes relatives a situacions de violència en les relacions sexoafectives de persones LGTBIQ+, per perfil i illa</i>	<i>Eivissa</i>	<i>Mallorca</i>	<i>Total</i>
Parella de lesbianes	2	2	4
Parella de gais	0	2	2
Total 2018	2	4	6
Parella de lesbianes	0	3	3
Parella de gais	0	2	2
Total 2019	0	5	5
TOTAL 2018 I 2019	2	9	11

6.16. Tipologia de demandes específiques rebudes en relació amb situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica

Pel que fa a les demandes rebudes relatives a situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica, destaca que l'any 2019 es va registrar un augment de demandes d'aquest tipus, augment que pot estar relacionat amb el fet que l'any 2019 el Servei 24 Hores, d'atenció telefònica, era més conegut dins el col·lectiu LGTBIQ+.

<i>Demandes rebudes en relació amb situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica, per anys</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Total</i>
Nombre de demandes rebudes	13	21	34

6.17. Tipologia de demandes específiques rebudes en relació amb situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica, per àmbit o tipus i any

<i>Demandes relatives a situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica, per àmbit o tipus i any</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Total</i>
LGTBI-fòbia en l'àmbit social	4	9	13
LGTBI-fòbia en l'àmbit institucional	2	7	9
LGTBI-fòbia en l'àmbit laboral	3	1	4
LGTBI-fòbia en l'àmbit familiar	2	1	3
LGTBI-fòbia interioritzada	1	0	1
Agressió LGTBI-fòbica	1	3	4
TOTAL	13	21	34

6.18. Tipologia de demandes específiques rebudes en relació amb situacions de discriminació o agressió de naturalesa LGTBI-fòbica, per àmbit o tipus i per illes

Àmbit o tipus de situació d'LGTBI-fòbia, per illes	Mallorca	Menorca	Eivissa	Formentera	NS/NC	Total per àmbit o tipus
LGTBI-fòbia en l'àmbit social	10	1	1	0	1	13
LGTBI-fòbia en l'àmbit institucional	8	1	0	0	0	9
LGTBI-fòbia en l'àmbit laboral	3	0	0	1	0	4
LGTBI-fòbia en l'àmbit familiar	3	0	0	0	0	3
LGTBI-fòbia interioritzada	1	0	0	0	0	1
Agressió LGTBI-fòbica	3	0	1	0	0	4
TOTAL PER ILLES	28	2	2	1	1	34

El nombre més elevat de demandes relacionades amb situacions percebudes com a LGTBI-fòbiques correspon a l'àmbit social, seguit de l'àmbit institucional. De les tretze situacions produïdes en l'àmbit social, deu es varen registrar a Mallorca, una a Eivissa i una a Menorca. En una ocasió la informació relativa a l'illa no es va poder registrar, perquè la telefonada al Servei 24 Hores va finalitzar abans d'obtenir aquesta dada.

Els entorns socials en què es varen produir més situacions percebudes com a LGTBI-fòbiques són el carrer (es varen reportar quatre casos d'insults en aquest espai), l'entorn veïnal (tres casos), els espais d'oci, com bars i discoteques (tres casos), les instal·lacions esportives, com gimnasos o poliesportius (dos casos), i l'àmbit educatiu (un cas).

Quant als casos d'LGTBI-fòbia en l'àmbit institucional, cal destacar que tots tenen relació amb situacions patides per persones trans*, concretament per set homes trans* (un d'ells menor d'edat) i dues dones trans*. Dels nou casos, vuit són de Mallorca i un de Menorca. Quatre varen succeir en serveis públics de l'àmbit de la salut, un en l'àmbit policial, un en l'àmbit esportiu, un en l'àmbit del reconeixement de la discapacitat, un en l'àmbit dels serveis d'empadronament i un en l'àmbit de la protecció de menors.

6.19. Tipologia de demandes d'assessorament professional rebudes pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, per any i illa

En aquest apartat i en els que el segueixen s'exposen les dades relatives a les demandes d'assessorament de caràcter professional formulades per persones que, des del seu àmbit de feina o des d'entitats d'activisme LGTBI, es varen posar en contacte amb el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere per informar-se de

temes relacionats amb aspectes legals, procedimentals o referits al deure d'intervenció¹³ (en casos de personal de l'Administració pública) i a altres situacions específiques, amb l'objectiu de poder atendre millor els casos que els havien arribat o de respondre consultes relacionades amb la diversitat sexual i de gènere que els havien adreçades des de diversos àmbits i sectors de les Illes Balears.

Pel que fa a les 72 demandes d'assessorament professional rebudes pel Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, destaquen tant l'augment de les demandes de naturalesa social efectuades durant l'any 2019 en relació amb els anys anteriors com el fet que les demandes de naturalesa jurídica són gairebé quatre vegades més que les de naturalesa psicològica. La minva del nombre de consultes psicològiques s'explica perquè a partir de juliol de 2018 el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere va deixar d'oferir aquest tipus d'atenció, que havia proporcionat des de mitjan octubre de 2017.

Per illes, les demandes provenen majoritàriament de persones residents a Mallorca (49), seguides de les que resideixen a Menorca (dotze), a Eivissa (cinc) i a Formentera (una).

6.20. Demandes d'assessorament adreçades al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, per professionals, entitats o activistes

Les taules d'aquest apartat proporcionen informació sobre les demandes de professionals, entitats o activistes classificades segons el perfil de qui les formula, l'illa de procedència i la matèria de la consulta (social, psicològica o jurídica).

Demandes per procedència i perfil de qui les formula		Naturalesa de la demanda			Total
Procedència	Professional, entitat o activista	Social	Psicològica	Jurídica	
Eivissa	Coordinador/a escolar	1			1
	Entitat LGTBI			1	1
	Orientador/a escolar			1	1
	Persona amb un càrrec polític			1	1
	Psicòleg/psicòloga	1			1
Formentera	Sindicalista			1	1
Total Pitiüses					6
Menorca	Entitat LGTBI	1		1	2
	Investigadora (estudi sobre consum de drogues)	1			1
	Educador/a social	1			1
	Personal de la CAIB	2	1	1	4

13. El deure d'intervenció està recollit en l'article 11 de la Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTBI-fòbia, que podeu consultar en aquest [enllaç](#).

	Personal del Consell Insular	3		1	4
Total Menorca					12

<i>Demandes per procedència i perfil de qui les formula</i>		<i>Naturalesa de la demanda</i>			<i>Total</i>
<i>Procedència</i>	<i>Professional, entitat o activista</i>	<i>Social</i>	<i>Psicològica</i>	<i>Jurídica</i>	

Mallorca	Coordinador/a escolar		1		1
	Entitat LGTBI	2	2	4	8
	Orientador/a escolar	2			2
	Activista trans*	1		1	2
	Estudiant	3			3
	Empresa respectuosa amb el fet LGTBIQ+	1			1
	Associació	1			1
	Educador/a social	2			2
	Mestre/a	1			1
	Metgessa de família	1			1
	Persona amb càrrec polític	1			1
	Personal de l'Ajuntament de Palma	1		3	4
	Personal de l'Ajuntament Felanitx	1			1
	Personal de la CAIB	5		5	10
	Personal del Consell Insular	1			1
	Personal d'una entitat associativa			1	1
	Professor/a	1			1
	Psicòleg/psicòloga	1	1	1	3
	Treballador/a social	4			4
Membre de la Federació d'Associacions de Pares i Mares	1			1	
Total Mallorca					49

Fora de les Illes Balears	Entitat LGTBI	1			1
	Activista trans*			1	1
	Professora coeducadora LGTBI	1			1
	Antropòloga	1			1
NS/NC	Professor/a		1		1
Total altres					5

TOTAL ILLES BALEARS		43	6	23	72
----------------------------	--	-----------	----------	-----------	-----------



6.21. Demandes d'assessorament adreçades al Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, per tipus de centre o d'entitat

Les taules d'aquest apartat complementen les de l'apartat anterior amb una informació més concreta sobre els organismes (institucions públiques, centres educatius...) o les entitats que es varen posar en contacte amb el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere entre el mes d'octubre de 2017 i el mes de desembre de 2019 per formular demandes d'assessorament de caràcter professional.

Demandes per procedència i tipus de centre o entitat		Naturalesa de la demanda			Total	
Procedència	Centre o entitat	Social	Psicològica	Jurídica		
Eivissa	Direcció Insular d'Igualtat del Consell			1	1	
	Fundació IRES	1			1	
	IES Quartó del Rei			1	1	
	IES Xarc	1			1	
	Sa Clau de s'Armari			1	1	
Formentera	Sindicat CGT d'Eivissa i Formentera			1	1	
Total Pitiüses					6	
Menorca	Ben Amics	1		1	2	
	Càritas	1			1	
	Consell Insular (personal responsable d'un estudi sobre el consum de drogues)	1			1	
	Centre de Salut Canal Salat	1			1	
	SOIB			1	1	2
	Polítiques públiques LGTBI del Consell Insular	3			1	4
	Pacte Social contra les Violències Masclistes	1				1
Total Menorca					12	
Mallorca	ALAS		1		1	
	Associació Mundo sin Guerras	1			1	
	Associació Ideari			1	1	
	Balears Diversa			1	1	
	Ben Amics	2	2	3	7	
	Casal Petit	1			1	
	Centre de menors des Pil·larí	1			1	
	Centre de salut	1			1	
	CFIB Son Llebre (dos estudiants de Promoció de la Igualtat de Gènere)	1			1	

<i>Demandes per procedència i tipus de centre o entitat</i>		<i>Naturalesa de la demanda</i>			<i>Total</i>	
<i>Procedència</i>	<i>Centre o entitat</i>	<i>Social</i>	<i>Psicològica</i>	<i>Jurídica</i>		
Mallorca	Chrysallis Illes Balears			1	1	
	Col·lectiu Trans* Balear	1			1	
	Convivèxit	2		1	3	
	CEIP Punta de n'Amer		1		1	
	Ajuntament de Felanitx	1			1	
	FAPA Mallorca	1			1	
	Funció Pública (II Pla d'Igualtat de la CAIB)			1	1	
	Oficina d'Administració Electrònica del GOIB			1	1	
	Fundació Diagrama	1			1	
	Fundació IRES			1	1	
	GREC (Programa d'Emancipació)	1			1	
	Hansen & Partner	1			1	
	IBSALUT	1			1	
	IES Aurora Picornell	1			1	
	IES Joan Alcover	1			1	
	IES Llorenç Garcias i Font	1			1	
	Coordinació de Sida i Sexualitat de la DG de Salut Pública i Participació	1			1	
	IME (Ajuntament de Palma)			2	2	
	Col·legi Santa Teresa	1			1	
	IES Santa Maria	1			1	
	Protecció de Menors del Consell Insular (IMAS)	1			1	
	Servei de Família (DG de Menors i Família)	1			1	
	Servei de Foment de l'Ús del Català (DG de Política Lingüística)	2			2	
	Àrea d'Igualtat (Ajuntament de Palma)	1		1	2	
	SOIB			2	2	
	Treballadora social (CV)	1			1	
	UIB (estudiants de 4t d'Educació Social)	1			1	
	Col·legi Oficial de Psicologia (COPIB)	1			1	
	Total Mallorca					49

<i>Demandes per procedència i tipus de centre o entitat</i>		<i>Naturalesa de la demanda</i>			<i>Total</i>
<i>Procedència</i>	<i>Centre o entitat</i>	<i>Social</i>	<i>Psicològica</i>	<i>Jurídica</i>	
Fora de les Illes Balears	Direcció del documental <i>En Femme</i> (Barcelona)	1			1
	Investigador i activista trans*			1	1
	Fundación Triángulo (entitat LGTBI i de cooperació d'Extremadura)	1			1
	Projecte de formació del Ministeri «Abrazar la diversidad»	1			1
NS/NC	Centre educatiu		1		1
Total altres					5
TOTAL ILLES BALEARS		43	6	23	72

7. Altres recursos i eines per atendre la diversitat sexual i de gènere a les Illes Balears

Des del Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere s'ha impulsat i coordinat la creació de recursos i eines específicament relacionats amb la diversitat sexual i de gènere (DSG), i també se n'han elaborat de propis. Aquests recursos s'han posat a l'abast de tota la població per donar a conèixer els serveis, les estratègies i les bones pràctiques que contribueixen a abordar millor les necessitats socials del col·lectiu LGTBIQ+, especialment les relacionades amb l'entorn laboral.

7.1. Mapa de recursos LGTBI+

El primer semestre de 2018, el Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere va elaborar el *Mapa de recursos LGTBI+*,¹⁴ una eina imprescindible que recull, en un mateix document que es va actualitzant de manera periòdica, tots els recursos relacionats amb la diversitat sexual i de gènere disponibles al territori de les Illes Balears, i contribueix a donar suport i visibilitat a les entitats, els serveis i altres instruments que volen sumar sinergies per afavorir la coordinació de les actuacions adreçades a fomentar el respecte per la diversitat sexual i de gènere, i a donar resposta a les necessitats del col·lectiu.

7.2. Guia de recomanacions per al bon tracte de les persones LGTBI en l'entorn laboral

La *Guia de recomanacions per al bon tracte de les persones LGTBI en l'entorn laboral* és una eina didàctica i de sensibilització que va sorgir per iniciativa de la Comissió Laboral del Consell d'LGTBI de les Illes Balears, coordinada i finançada des del Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere, i elaborada per Miriam Solá García, de la Fundació Surt, amb maquetació i disseny gràfic de Leticia Zapata Marquina. La versió final en format PDF va estar disponible a finals de febrer de 2019.

La guia consta de diversos apartats interconnectats:

1. Presentació.
2. Introducció.
3. La perspectiva de la diversitat sexual i de gènere.
4. La situació de les persones LGTBI en l'àmbit laboral.
5. De què parlem quan parlem de discriminació?
6. Estratègies per fomentar la diversitat sexual i de gènere a la feina.

14. Podeu accedir al document des de la web de la Direcció General de Drets i Diversitat (<http://dretsidiversitat.caib.es>) o, directament, fent clic en aquest [enllaç](#).

7. Per saber-ne més.
8. Glossari.
9. Informació i adreces d'interès.

La guia es pot consultar des de la pàgina web de la Direcció General de Drets i Diversitat.¹⁵ Se'n recomana la lectura en línia, atès que el document, en format PDF, conté enllaços que permeten accedir a recursos interessants, sobretot estudis i recerques.

De la guia també se'n va publicar una edició impresa, de la qual, fins al 31 de desembre de 2019, se n'havien repartit 245 exemplars (166 en català i 79 en castellà).

15. El document està disponible en llengua catalana (accessible des d'aquest [enllaç](#)) i en llengua castellana (accessible des d'aquest [enllaç](#)).