

“4P”: para una organización centrada en la persona

“4P”: for a person-centered organization

Carolina Giménez, Fundación APROCOR, cjimenez@fundacionaprocor.com

M^a Jesús Rivas, Fundación APROCOR, mjrivas@fundacionaprocor.com

M^a Isabel Perucha, Fundación APROCOR, mperucha@fundacionaprocor.com

Berta González Antón, FEAPS, bertagonzalez@feaps.org

Resumen

La 4P es una herramienta para la gestión de los planes personales. Surge a raíz de la necesidad que se presenta en la Fundación Aprocor de unificar los diferentes planes de apoyo que las personas tenían en cada uno de los centros y servicios de los que participan. Es una base de datos Access en la que se contemplan las metas que se propone cada persona y que expresa en su grupo de apoyo. También recoge las acciones de las que cada uno de los miembros del círculo de apoyo se hace responsable para que esa meta se vea cumplida. Sirve para la indagación, planificación, seguimiento y evaluación de los planes personales. Vincula cada una de las metas y acciones de apoyo con las dimensiones de Calidad de Vida, lo que permite tener una imagen general de cuáles son las dimensiones en las que hay que incidir a la hora de prestar apoyos. Permite obtener datos tanto a nivel individual como a nivel organizativo, lo que la convierte en una herramienta clave para la gestión de los apoyos que se ofrecen en los diferentes servicios de la entidad y para orientar a la organización hacia una visión centrada en la persona.

Palabras clave: planes personales, apoyos, metas, calidad de vida, cambio organizacional

Abstract

4P is a tool for managing personal plans. Arises from the need to be presented in Aprocor Foundation to unify the different support schemes that people had in each of the centers and services involved. It is an Access database in which the goals that each person is proposed and expressed her support group are contemplated. It also includes the shares of each of the members of the support circle liable to see accomplished that goal. Serves for inquiry, planning, monitoring and evaluation of personal plans. Linking each of the goals and actions to support the dimensions of Quality of Life, which allows a general picture of what the dimensions in which we must insist when we provide supports are. Provides data both individually and organizationally, making it a key tool for managing the support offered in the different services of the institution and to guide the organization toward a vision centered on the person.

Keywords: personal plans, supports, goals, quality of life, organizational change

1. Introducción

La comunicación que se presenta es el resultado de un largo proceso de mejora continua que ha recorrido la Fundación Aprocor desde 2008 hasta hoy. Implica pasar de un modelo de organización tipo, con planes pensados desde los profesionales expertos para grupos de personas con discapacidad intelectual pero sin contar con ellas, a un modelo de organización que se empeña en hacer posible que las personas identifiquen, formulen y planifiquen sus planes de vida. Desde la metodología de

Planificación Centrada en la Persona (en adelante PCP), se han ido dando pasos para hacer posible que la opinión de las personas sea tenida en cuenta a la hora de ofrecerles apoyos. Agrupar muchos planes nos ha proporcionado información contundente acerca de cómo organizar los Servicios que ofrecemos.

Este nuevo sendero implica cierto nivel de complejidad. Cuando se multiplican los deseos y metas expresados es necesario gestionar cómo apoyar a cada persona, en su singularidad. En la puesta en marcha de este proceso fue necesario aceptar vivir en un cierto desorden organizativo, no siempre fácil de asumir. Ser honesto, exigiendo que lo que comprometido se consiga, requiere tener algún sistema de registro y seguimiento para ser capaces de evidenciar que sucede lo que hemos planificado.

En este contexto, era imprescindible compartir información con todos los servicios en los que participaba la persona lo que nos permitiría acumular conocimiento de sus experiencias vitales e indagar con mayor seguridad en sus resultados personales esperados. Por este motivo, contar con una herramienta de gestión de planes era un requisito ineludible.

2. El objetivo

Orientar la actividad principal de la organización al cumplimiento de los planes personales de personas con discapacidad intelectual.

3. Proceso

Tradicionalmente, las personas con discapacidad intelectual de la Fundación Aprocor tenían un Plan Individual de Acción en cada Centro o Servicio en los que recibían apoyos. Este plan recogía las acciones que desde cada uno de ellos se consideraba debía realizar la persona o sus profesionales de apoyo en ese servicio. Con frecuencia estos planes los diseñaba el profesional que conocía a la persona pero sin la participación de ésta.

En 2008 se empezaron a dar los primeros pasos hacia la elaboración de planes con alguna participación de la persona. Es entonces cuando, con el impulso de la Dirección Técnica, el Equipo de Psicología pasa a hacerse responsable del diseño para la elaboración de Planes Personales. Esto incluía la definición del contenido y formato que recogerían las planificaciones, el método de recopilación, indagación, seguimiento y evaluación.

Se recopilaron todos los documentos que se tenían de las personas en los diferentes servicios y se establecieron los aspectos que se consideraba que era relevante que estuvieran contemplados en el futuro Plan Personal único.

En el año 2012, la Fundación Aprocor redefine su Misión y elabora su primer Plan Estratégico 2012-2014. En él se establece como primera Línea Estratégica la Calidad de Vida. El compromiso se precisa en la necesidad de elaborar un Plan de Apoyo único para cada persona, como base para planificar los apoyos desde todos los entornos en los que participa, dando cabida aquí a la colaboración de la Entidad con la familia y la comunidad.

Se realizó una revisión de la bibliografía sobre modelos de referencia en: Planificación Centrada en la Persona, Modelo de apoyos, Autodeterminación y Calidad de Vida. Basándonos en la metodología de la PCP promovimos que en los nuevos Planes fuera la persona la que identificara sus objetivos y los resultados que esperaba obtener, con la colaboración de su círculo de apoyo. Iniciamos el proceso de poner en marcha lo que llamamos Grupo de Apoyo, formado por personas relevantes en la vida de la persona con discapacidad (familia, amigos, profesionales) y dinamizados por un facilitador. El Grupo de Apoyo formula el Plan Personal que, entre todos, vamos a realizar.

Llevados de la reflexión del modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2013), se valoró la necesidad de, tal y como expresan los autores, “ver la tecnología de la información desde el contexto amplio de ayudar al cambio y redefinición organizacionales”. Este es el sentido de la creación de una herramienta para la gestión de los Planes Personales (4P).

En el diseño de esta herramienta para la gestión de los Planes Personales de Apoyo teníamos claro que debía permitir:

- Visualizar el Plan de cada persona en una sola hoja.
- Identificar metas, acciones de apoyo, responsables (profesionales y naturales) y tiempos de consecución.
- Plasmar otras acciones que, aunque no están vinculadas a las metas de la persona, son importantes para garantizar condiciones básicas de salud y seguridad y que impactan directamente en la calidad de vida de la persona.
- Identificar la repercusión de las acciones de apoyo en las 8 Dimensiones de Calidad de Vida propuestas por Schalock y Verdugo (2003).
- Proporcionar un soporte común para el registro de los Planes, seguimiento y evaluación de las acciones de apoyo para todos los profesionales.



Figura 1. Configuración planes

Esta herramienta se llamó **“4P”** (plural de planes personales).



Figura 2. Pantalla Principal de la Aplicación

Actualmente, nos permite gestionar Planes Personales de Apoyo de forma unificada en todos los Centros y Servicios, y utilizarlos como motor de cambio en la Organización para hacer de Aprocor una entidad Centrada en la Persona.

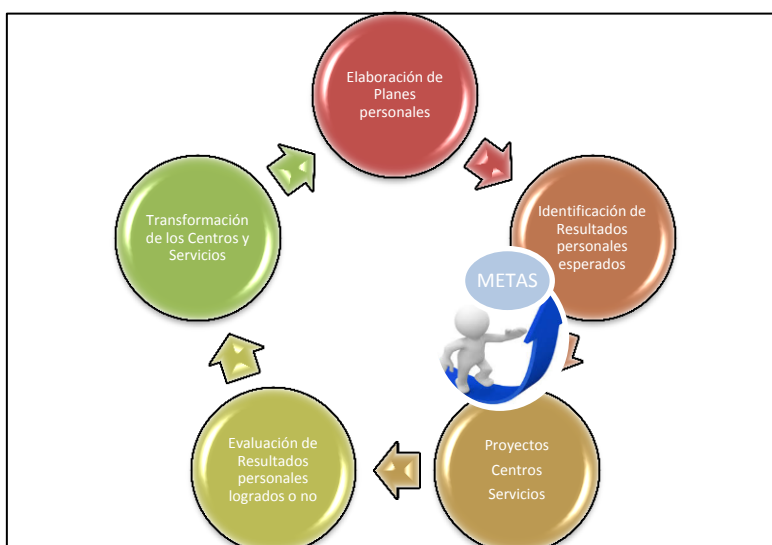


Figura 3. Impacto de los Planes Personales en la transformación de la Organización

Por otra parte, este proceso implicó un cambio en los roles profesionales. La estructura profesional definida por el convenio de los trabajadores del sector chirriaba por todas partes. El reto era conseguir que todos los profesionales se vieran como agentes de apoyo para los Planes de las Personas. Esto supuso:

- Organizar el plan de trabajo de cada profesional, según los Planes de las personas de las que era coordinador.
- Orientar a los Centros y Servicios, y toda la Organización, para planificar desde las metas de las personas y los Resultados Personales.

- Evaluar el grado de cumplimiento de la Misión y los objetivos propuestos en el Plan Estratégico.

El cambio de rol no podía venir impuesto. Requería que todos y cada uno entendiesen que era necesario para poder desarrollar su trabajo. Pronto vieron que era imposible adaptarnos a los planes de cada una de las personas si no modificábamos la forma de organizar los apoyos que les dabábamos.

Se invitó a todos a participar de este proceso. Se hizo formación. Se crearon diferentes grupos de participación. Iniciativas como “Reinventarse” o la “Depuradora” generaron el contexto para que fuera posible.

Desaparecieron los talleres fijos y estancos y aparecieron los proyectos. Estos proyectos se generaban partiendo de la agupación de metas coincidentes y frecuentes.

4. Resultados

La 4P nos permite *gestionar los planes de apoyo individuales* de todas las personas de todos los Centros y Servicios, que son un total de 302. A Diciembre de 2014, el 69,81% de personas con discapacidad que utilizan los servicios de Aprocor dispone de su plan personal.

A nivel organizativo, está permitiendo una cierta *anticipación*: desde las metas personales agrupadas, planteamos *qué hay que desarrollar en la organización* para que se hagan realidad. También estar atentos a las oportunidades del entorno que las pueda facilitar y establecer alianzas y sinergias que las hagan posibles (Schalock, R., y cols. (2006).

Cada uno de los directores de los Centros y Servicios tiene como entrada necesaria para la elaboración de su Plan de Acción de Centro los *datos agrupados de los Planes Personales*. Con ellos se inician proyectos nuevos o se eliminan algunos anteriores dando respuesta a lo que indican los planes y orientándose a Resultados Personales. “Esta identificación y priorización de los resultados personales define la calidad de vida personal, orienta el conjunto de metas organizacionales y la asignación de recursos y, en última instancia, moviliza familias, amigos y comunidades en beneficio de las personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades del desarrollo” (Schalock, R.(2006), pág. 115.

Los profesionales de todos y cada uno de los centros o servicios que utiliza la persona cuentan, a través de la herramienta, 4P con un Plan de Acción propio, que recoge las acciones de apoyo a las que se ha comprometido, y fecha de cumplimiento, lo que permitirá realizar el seguimiento de su logro. Las familias tienen igualmente su documento, en el que se refleja de qué forma van a apoyar la consecución de las metas identificadas por su familiar.

Los profesionales de apoyo obtienen a través de la herramienta el *calendario de las acciones que deben realizar*. Les permite modular sus acciones de apoyo al servicio de las metas expresadas por la persona, ser riguroso en la temporalización y evaluación para evidenciar si los apoyos han sido los adecuados.

Consulta general de datos de planes personales de apoyo			
Meta	Acción	F. Prev. Acción	Apoyo/Responsable
Ir en transporte público entre Las Tablas y Las Fuentes	Proponerlo al PAT	17/06/2015	Maribel
Hacer prácticas en McDonalds	Informar a todos: Tamara tiene que estar en su puesto	11/10/2015	Maribel
Otras acciones que mejoran la calidad de vida de TAMARA	Explicar la necesidad de asegurarnos que nos entiende	11/10/2015	Maribel
Otras acciones que mejoran la calidad de vida de TAMARA	Insistir en actividades puntuales SOI y viajes	11/10/2015	Maribel
Otras acciones que mejoran la calidad de vida de MÓNICA	Hacer seguimiento U.Síndrome Down Princesa	02/10/2015	Maribel
Otras acciones que mejoran la calidad de vida de MÓNICA	Coordinarme con M.Jesús (psico Omar)	02/10/2015	Maribel
Otras acciones que mejoran la calidad de vida de NOELIA	Apoyar a Noe cuando necesite relajarse	12/02/2015	Maribel
Otras acciones que mejoran la calidad de vida de MIGUEL ÁNGEL	Estar atentos a detectar sueños y metas de Miguel	29/01/2015	Maribel
Hacer cosas nuevas con mi familia	Hablar de estos temas con Silvia	21/01/2015	Maribel
Otras acciones que mejoran la calidad de vida de JESÚS	Proponer a Jesús para formarse en sexualidad	30/09/2015	Maribel
Elegir actividades y proyectos que me gusten	Hacer, con Mery, un horario para Nuria	30/04/2014	Maribel
Mejorar mi ocio	Apoyar a Nuria para quedar con amigos del CO	30/06/2014	Maribel

Tabla 1: Acciones profesional de apoyo

A través de este sistema, Aprocor ha podido “vincular las descripciones de los puestos, las evaluaciones del rendimiento de los empleados y las asignaciones de tareas con el logro de resultados personales” reflejados en los planes personales individuales, como sugieren Schallock, R., y cols. (2006), pag. 113.

La función de Consulta nos está permitiendo *valorar regularmente el grado de logro de resultados personales*, así como el análisis agregado, para el conjunto de toda la organización.

Según el modelo de Calidad de Vida es imprescindible contar con indicadores que nos informen del índice de calidad de vida de cada persona y de los resultados en cada una de las dimensiones. Esto nos permitirá obtener información sobre el *impacto de la consecución de resultados personales en cada una de esas dimensiones*. Por eso, la herramienta vincula cada acción de apoyo a la dimensión de calidad de vida más relevante para la persona respecto a cada acción.

Es de tal calibre la repercusión que está suponiendo escuchar las metas y deseos de las personas, y agruparlos que:

- La Organización ha desplegado nuevos Servicios para hacerlos posibles: Servicio de Apoyo a la Vida Independiente (SAVI), Servicio de Adultos en Comunidad (ENCO) y el Servicio de Ocio Inclusivo (SOI), relacionados con la alta demanda de oportunidades de inclusión en estos dos ámbitos.
- Los Centros han puesto en marcha nuevos proyectos relacionados con los intereses y preferencias de las personas y han dejado de lado la organización tradicional por talleres.
- Los Servicios han cambiado su organización aumentando la participación de las personas en la toma de decisiones relacionadas con la gestión.

El impacto ha sido de tal magnitud, que nos ha obligado a modificar nuestro Diseño Organizativo que fundamentamos en cinco principios:

- Personalización
- Compromiso Social
- Coherencia
- Liderazgo Inspirador y Diverso

- Aprendizaje Personal y Organizacional
- Mejora Continua e Innovación.

5. Conclusiones

La “4P” está permitiendo que quienes participan en el apoyo a la persona para llegar a la elaboración del Plan, cuenten con un documento que recoge los compromisos que ha adquirido con ella, expresado en acciones, dimensión de calidad de vida en la que impacta, fecha de consecución y estado en el que se encuentra dicha acción. De la misma manera, la persona también cuenta con un documento en el que se expresan sus metas y las acciones que tiene que poner de su parte para conseguirlas.

También nos permite que se recojan, en un único documento, todas las metas y acciones realizadas, en proceso, e incluso desestimadas enunciadas por la persona. Esto nos proporciona un histórico sobre qué ha conseguido anteriormente la persona y cómo la hemos apoyado para que obtenga su logro. De igual forma podemos conocer cuáles han sido los apoyos que no han funcionado o no han sido útiles para determinadas metas.

Somos optimistas por el logro que ha supuesto esta herramienta para contar con inputs para la organización que provienen de la persona. Alinear los recursos personales y técnicos de la organización con estas metas es lo que nos permite caminar hacia una organización que piensa de derecha a izquierda, para lograr ser “una organización centrada en la persona”.

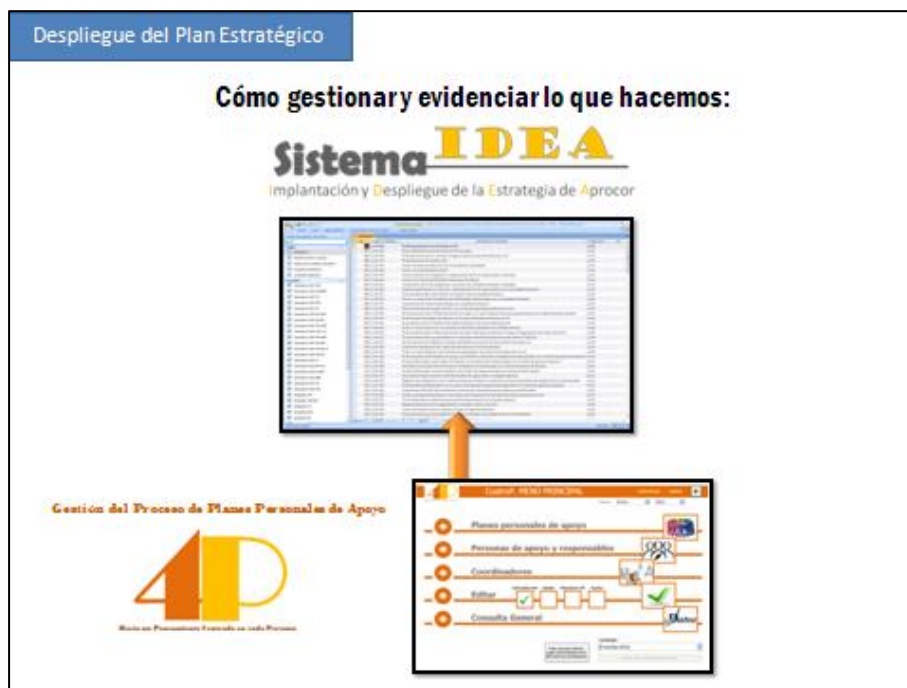


Figura 4. Conexión “4P” con el despliegue del plan estratégico

Además, nos permite tener una visión general de las dimensiones de calidad de vida en las que se está incidiendo y en las que no, lo que permite reflexionar y elaborar planes de mejora basados en estos datos que impacten en la organización.

La “4P” y los resultados obtenidos, nos alientan a continuar esta línea de trabajo, planteándonos como objetivo de mejora, un nuevo diseño en una versión que permita su acceso a la persona y a su círculo de apoyo. Con ello creemos que se irán descubriendo nuevas estrategias para la mejora de la CDV de las personas con las que nos hemos comprometido.

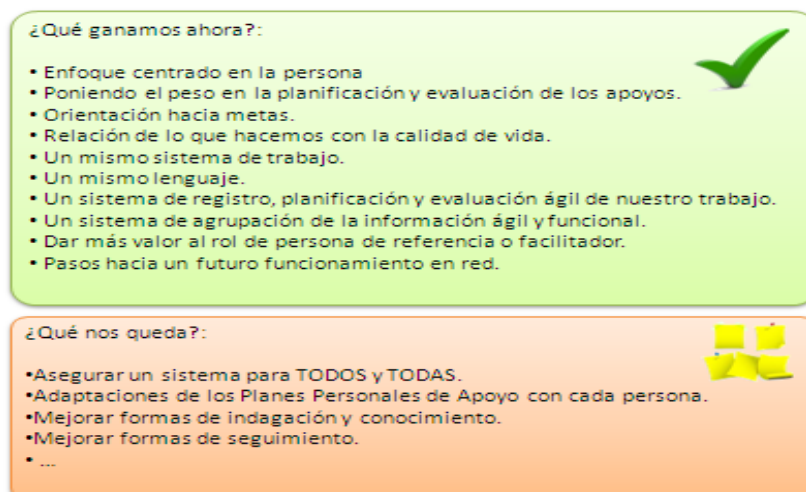


Figura 5. Resultados y nuevos retos “4P”

6. Referencias

- Mata, G. y Carratalá, A. (2007). Planificación Centrada en la Persona. Experiencia de la Fundación San Francisco de Borja para Personas con Discapacidad Intelectual. Cuadernos Feaps.
- O’Brien, J. (2003). La planificación centrada en la persona como factor de contribución en el cambio organizacional y social. *Siglo Cero* 208, 65-69.
- Schalock, R., Verdugo, M.A. (2003). Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Alianza editorial.
- (Schalock, R., Gardner, J., Bradley, V. (2006). Calidad de Vida para personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades del desarrollo. Aplicaciones para personas, organizaciones, comunidades y sistemas. Colección Feaps. pag. 291.
- Schalock, R., Verdugo, M.A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero* 38 (4) 21-36.
- Schalock, R., Verdugo, M.A. (2013). El cambio en las organizaciones de Discapacidad. Estrategias para superar sus retos y hacerlos realidad. Madrid. Alianza Editorial. 39-41.

- Van Loon , J. (2009).Un Sistema de apoyos centrados en la persona, mejoras en la calidad de vida a través de los apoyos. *Revista Española de discapacidad intelectual* 40 (1).pp 40-53. Departamento d de Educación de la Universidad de Gante.
- Verdugo, M.A (2011). Discapacidad Intelectual. Definición, clasificación y sistemas de apoyo. Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo AAIDD. Madrid: Alianza.
- Verdugo, M.A., Nieto, T., Crespo, M. y Jordán de Urríes, B. (2012). Cambio organizacional y apoyo a las graves afectaciones. Dos prioridades. VIII Jornadas Científicas de investigación sobre personas con discapacidad. Amarú Ediciones. Colección Psicología.