

ABSTRACT

Entitats orientades a l'atenció centrada en la persona

Ana Carratalá
Directora del Centre San Rafael
Fundació San Francisco de Borja

Una organización centrada en la persona es una realidad compleja, conformada por un conjunto de intangibles, que hace difícil poder definir claramente todos sus elementos.

En líneas generales podemos decir que una organización centrada en la persona es aquella que da una respuesta eficaz, no solo a las necesidades de las personas a las que apoya, sino a sus aspiraciones, generando oportunidades para que cada persona pueda desarrollar su propio proyecto de felicidad, contando con la participación de sus redes de apoyo naturales y profesionales e implicando recursos específicos y comunitarios, personales y familiares.

La atención centrada en la persona no es una realidad estática ni un resultado a alcanzar en un momento dado. Constituye más bien un proceso dinámico, abierto, en permanente desarrollo y cambio, que interpreta las necesidades y aspiraciones de cada persona y busca las mejores respuestas en cada contexto concreto.

Por tanto no hay una respuesta única a la pregunta que nos formulamos sobre cómo construir una organización centrada en la persona. Sin embargo, sí existen algunos elementos clave que, al menos desde nuestra experiencia, han tenido un gran impacto en esta orientación:

- En primer lugar, construir una cultura organizacional, que genere cohesión en torno a unos valores éticos compartidos, que sitúan como centro de la organización a la persona con discapacidad intelectual, reconocida como **sujeto de dignidad**, con necesidades específicas, pero con aspiraciones de vida plena como las de cualquier otra persona.
- Desarrollar un dirección por valores, para construir organizaciones basadas en la confianza más que en el control.
- Propiciar, a todos los niveles, un liderazgo participativo, inspirador, impulsor y facilitador del cambio, que confíe en sus equipos y los empodere y que remuevan obstáculos y se abran a la creatividad.

- Asegurar una orientación de los procesos que generen valor para las personas.
- Introducir la planificación centrada en la persona para diseñar los planes de apoyo.
- Crear una estructura organizativa en función de las necesidades personales de los usuarios.
- Asegurar la participación, introduciendo la transversalidad como criterio en la gestión de la misma, contando con las opiniones y participación de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.
- Incorporar a las familias de una manera más activa.
- Favorecer el desarrollo profesional técnico, relacional y ético.
- Política de personas orientada por las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Generar diversidad de opciones en actividades, programas y servicios que se adapten a las personas con discapacidad y sus familias.
- Favorecer la mejora y la innovación en la organización.

Estas son algunas claves que pueden aproximarnos al sueño de conseguir organizaciones centradas en las personas, en las que la individualización sea el valor principal de los servicios, respetando y potenciando el derecho de cada persona a decidir su propio proyecto de calidad de vida y generando oportunidades para disfrutar de una vida buena, que se construye en comunidad, rodeado de personas significativas, con las que poder compartir y desarrollar esta aspiración.