

# Centro de Día ADISA

Asociación de Ayuda a la Diversidad Funcional en Alfafar  
C/ Séquia Favara, 3 - 46910 Alfafar - VALENCIA  
www.aadisa.org - email: aadisa@aadisa.org  
Tel. 963 760 672



## CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DÍA ADISA

INDICE	Pg.
<b>1. PRESENTACIÓN CARTA SE SERVICIOS</b>	<b>2.</b>
<b>1.1. IDENTIFICACIÓN DEL RECURSO</b>	<b>2.</b>
<b>1.2. HISTORIA DE LA ASOCIACIÓN</b>	<b>2.</b>
<b>2. MISIÓN, VISIÓN, VALORES</b>	<b>3.</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>4.</b>
<b>4. AREAS DE TRABAJO Y PERSONAL</b>	<b>4.</b>
<b>5. SERVICIOS EXTERNOS</b>	<b>6.</b>
<b>6. COMPROMISOS E INDICADORES</b>	<b>7.</b>
<b>7. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	<b>8.</b>
<b>8. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>	<b>8.</b>
<b>9. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>8.</b>
<b>10. DATOS DE INTERÉS SOBRE EL CENTRO DE DÍA ADISA</b>	<b>9.</b>



## 1 – PRESENTACIÓN CARTA DE SERVICIOS

Desde el Centro de Día ADISA se apuesta por la calidad de los servicios ofrecidos a nuestras personas usuarias. Por ello, ponemos a disposición de las familias responsables de ellas, así como cualquier otra parte interesada de nuestro centro, la Carta de Servicios, un modo de adquirir un compromiso real, plasmado públicamente. Un documento vivo, que se adapta a las necesidades reales de nuestras personas usuarias y que, lejos de apagarse o diluirse en el tiempo, surge con una voluntad firme de estar en continuo crecimiento.

### 1.1. IDENTIFICACIÓN DEL RECURSO

**Denominación:** Servicio de Centro de Día ADISA para personas con diversidad funcional intelectual.

**Descripción del Servicio:** El Servicio de Centro de Día ADISA, ofrece asistencia básica diurna a las personas usuarias para lograr la cobertura de las necesidades elementales de subsistencia y bienestar, así como las necesidades terapéuticas, de fisioterapia y rehabilitación y de mantenimiento de aprendizajes, facilitando la permanencia en el entorno habitual y apoyando a las familias cuidadoras. El acceso a este Servicio se lleva a cabo a través los cauces establecidos por la Consellería que gestione el concierto social.

### 1.2. HISTORIA DE LA ASOCIACIÓN

El Centro de Día ADISA para personas con diversidad funcional es un centro perteneciente a la Asociación AADISA, **concertado** primeramente por la Consellería de Bienestar Social, luego de Igualdad y Políticas Inclusivas y actualmente de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

A las personas representantes legales o familiares de las personas usuarias del Centro de Día ADISA se les ofrecerá ser miembros de la Asociación AADISA, entidad gestora del Centro de Día ADISA.

AADISA es una entidad sin ánimo de lucro y con un fin público que fue constituida en Alfafar el 18 de abril de 1982. Fue creada con el objetivo principal de "promocionar toda clase de ayudas para la asistencia, recuperación, educación y protección de personas con discapacidad intelectual severa y profunda". En un principio, AADISA gestionaba un Centro de Educación Especial, que se cerró de forma progresiva.

En 1997, AADISA construye el actual edificio del Centro de Día, gracias al continuo esfuerzo por parte de todos los miembros de la Asociación y a la colaboración del Ayuntamiento de Alfafar.

## Centro de Día ADISA

Asociación de Ayuda a la Diversidad Funcional en Alfafar  
C/ Séquia Favara, 3 - 46910 Alfafar - VALENCIA  
www.aadisa.org - email: aadisa@aadisa.org  
Tel. 963 760 672



Actualmente, AADISA se ha convertido en una Asociación con un Centro de Día propio, ADISA, en el que se atienden a 40 personas usuarias con diversidad funcional intelectual.

En el año 2005 AADISA fue Declarada de Utilidad Pública por el Ministerio del Interior. La Asociación se encuentra acogida al régimen fiscal especial contenido en el título II de la ley 49/2002 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo. AADISA está inscrita en diferentes organismos públicos destacando:

- La Sección Primera del Registro Autonómico con el número 2177.
- El Registro Municipal de Asociaciones Vecinales de Alfafar con el número 77.
- Voluntariado en la Sección Cuarta del Registro Autonómico de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el número CV-04-037728-V.
- En el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana con el número 04.46.0741.002-90
- Declarada de Utilidad Pública por el Ministerio del Interior. Orden 24/11/2005.
- Registro Sanitario de Establecimientos Alimentarios Menores (REM) nº EM-26.13741/V
- Certificado de inscripción en el registro autonómico de centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunitat Valenciana nº 25171, con fecha de inscripción en el registro de 01/08/2023

## 2 – MISIÓN, VISIÓN, VALORES

### MISIÓN:

El Centro de Día ADISA tiene por misión la atención de las necesidades personales básicas, terapéuticas, de fisioterapia y comunitarias de las personas con diversidad funcional que lo integran, facilitando su permanencia en su entorno familiar y apoyando a las familias cuidadoras.

### VISIÓN:

Queremos proporcionar los apoyos necesarios para que las personas con diversidad funcional y sus familias, disfruten de calidad de vida en condiciones de igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía.

### VALORES:

Algunos de los valores que priman en el servicio:

- Orientación centrada en la persona
- Respeto: partiendo de una buena comunicación
- Ética profesional en toda actuación: primando la profesionalidad



- Transparencia en la gestión
- Compromiso: adoptando la responsabilidad de nuestro trabajo como guía
- Colaboración, confianza en el trabajo en equipo y en los logros colectivos
- Innovación para lograr un servicio personalizado
- Pretensión de mejora continua: organización flexible y creativa
- Eficiencia: procurando cumplir los fines de la mejor manera posible, con prudencia en el uso de los medios

### 3 – OBJETIVOS

#### OBJETIVOS GENERALES:

- La asistencia básica a las personas usuarias para lograr la cobertura de las necesidades elementales de subsistencia y bienestar a través de cuidados y ayudas asistenciales para la realización de las tareas de la vida diaria: aseo, comida, desplazamiento, control de esfínteres, etc.
- Ofrecer actividades de mantenimiento de aprendizajes y rehabilitación para la persona usuaria
- Conseguir el máximo desarrollo posible del potencial individual en sus diferentes aspectos: físico, funcional, psíquico, relacional, ocupacional, etc.
- Favorecer la participación e integración social para ampliar la convivencia en su entorno y fomentar la normalización de su situación.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer un ambiente cómodo, personalizado y familiar, que cubra las necesidades de atención básicas biopsicosociales para mantener la mejor calidad de vida posible.
- Mantener el mayor grado de autonomía posible, a través de las AVD
- Prevenir y/o retardar el deterioro físico-psíquico-social mediante programas generales y específicos de tipo terapéutico, rehabilitadores, comunitarios y recreativos.
- Proporcionar a las familias cuidadoras un respiro y un soporte educativo respecto de sus familiares.

### 4 – AREAS DE TRABAJO Y PERSONAL

En la realización de las actividades diarias se seguirán los objetivos marcados en el **Programa de Atención individualizada (PAI)**.

Se podrán elaborar diferentes **Programas** según surja la necesidad o la oportunidad de su implantación.



En función del área, el centro llevará a cabo protocolos de actuación adaptándolos a las necesidades y las pautas de actuación marcadas en cada **Ficha individual** y en la **Ficha de comedor** de la persona usuaria.

## 1. ÁREA DE AUTONOMÍA PERSONAL Y ASISTENCIAL

Se controlarán y vigilarán aspectos asistenciales y de autonomía personal a través de los siguientes protocolos de actuación:

- Protocolo de aseo personal
- Protocolo de alimentación
- Protocolo de actividades básicas de la vida diaria

## 2. VIGILANCIA DE ASPECTOS SANITARIOS

Se controlarán y vigilarán aspectos sanitarios a través de los siguientes protocolos de actuación:

- Protocolo de gestión de accidentes
- Protocolo de gestión de medicación
- Protocolo de actuación ante crisis epilépticas
- Protocolo de diabetes
- Protocolo de control de peso
- Protocolo de Higiene bucodental
- Protocolo de caídas
- Protocolo de administración de paracetamol
- Protocolo para favorecer el envejecimiento activo

## 3. FISIOTERAPIA

La actuación de fisioterapia se fundamenta en:

- Tratamiento individual y grupal
- Entrenamiento aeróbico pautas mensuales
- Entrenamiento aeróbico asistencia anual
- Psicomotricidad
- Paseos
- Control de pesos
- Control de estreñimiento

Además, se disponen de varios protocolos específicos:

- Protocolo de valoración fisioterapéutica
- Protocolo de control de la marcha
- Protocolo de mantenimiento de posturales

## 4. AREA PSICOLOGICA

Las intervenciones fundamentales en esta área son en las áreas de Cognición y lenguaje, afectivo emocional y conductual, con los siguientes protocolos:

- Protocolo de valoración integral



- Protocolo de valoración funcional
- Protocolo de valoración psicológica
- Protocolo de actuación terapéutica global
- Protocolo de actuación ante conductas problemáticas
- Protocolo de actuación ante conflictos
- Protocolo de atención psicológica individual
- Protocolo de no coerción
- Protocolo contra el acoso sexual hacia las personas usuarias

### 5. SOCIAL Y FAMILIAR

Se trabajarán los aspectos de Ocio y tiempo libre, Interrelación social y familiar, Vida en la comunidad y Atención familias disponiendo de los siguientes protocolos:

- Atención familias.
- Protocolo de salidas externas

### PERSONAL

El personal de atención directa del Centro de Día ADISA es el siguiente:

- Una psicóloga/directora
- Una psicóloga
- Dos fisioterapeutas
- 12 plazas de personas cuidadoras

Además, se cuenta con dos personas en administración.

## 5 – SERVICIOS EXTERNOS

El Centro de Día ADISA tiene contratadas dos empresas externas que prestan los siguientes servicios:

■ El **servicio de transporte** lo realiza la empresa TOR (CIF: B 46.897.476). Cuenta con tres rutas que realizan tres autobuses diferentes. Los vehículos están adaptados con rampa elevadora. En cada ruta, hay una persona acompañante, a cargo de la empresa de transporte.

■ El **servicio de comedor** está realizado por la empresa IRCO – Industria Restauración Colectiva, S.L. (CIF B – 46.630.752). Realiza la elaboración de la comida en el propio centro, suministrando también la materia prima y los demás servicios especificados en el contrato. Mensualmente hay dos menús diferentes, uno de ellos hipocalórico. Cada uno de los menús se hace también en la modalidad de triturado, según necesidades de las personas usuarias. En general, los diferentes platos se hacen en varias modalidades (1º y 2º juntos, 2º plato y ensalada triturado, 1º y 2º plato triturado, etc.) adaptándose a las peculiaridades de cada persona usuaria.



## 6 – COMPROMISOS E INDICADORES

COMPROMISOS	INDICADORES
Iniciar la prestación del servicio, siempre que existan plazas vacantes, en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la resolución de la concesión y su aceptación, salvo que lo impidan causas ajenas al centro.	Porcentaje de personas usuarias a las que, existiendo plazas vacantes, ha comenzado a prestárseles el servicio en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la resolución de la concesión y su aceptación, salvo que lo hayan impedido causas ajenas al centro.
Revisar el programa de atención individual cada año para el 100 % de las personas usuarias y ante cambios significativos en su evolución.	Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual con la periodicidad prevista.
Asignar a las personas usuarias un profesional y un grupo de referencia y en el plazo máximo de un mes desde su ingreso en el centro.	Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha asignado un profesional de referencia antes del transcurso de un mes desde su ingreso en el centro.
Contestar las quejas, reclamaciones o sugerencias presentadas en el centro en el plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de los quince días hábiles desde su recepción.
Proporcionar a las familias un cuestionario de opinión sobre los servicios del Centro de Día.	Porcentaje de cuestionarios analizados y contestados en el plazo de un mes después de la recepción del conjunto de los mismos.
Fomentar la participación activa de las familias en la vida del Centro de Día.	Número de contactos a través de reuniones o telefónicos al año por persona usuaria. Porcentaje de participación familiar.





### 7 – DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

El centro se obliga a respetar los derechos de los usuarios y las usuarias, de acuerdo con lo que establecen los artículos 40 y 41 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad (DOGV núm. 4.479, de 11.04.2003) y el Reglamento de Régimen Interior autorizado.

En cuanto a los deberes y obligaciones de los/as representantes legales/tutores/as, deberán cumplir lo dispuesto en las citadas normas, así como observar y cumplir el reglamento de régimen interno o las normas generales de convivencia y de respeto a los derechos del resto de personas atendidas en el centro, conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, y la normativa de aplicación.

### 8- COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

1. Las familias de las personas usuarias pueden participar en la mejora de los servicios del Centro de Día mediante:
  - Asamblea de familiares
  - Consejo de Centro
  - Presentación de comentarios, quejas, reclamaciones y sugerencias (Ver punto 6)
  - Cuestionarios de satisfacción presentados anualmente
  - Solicitando entrevistas personales
  - Participando en las reuniones grupales de familias
  - Participación en las Juntas Directivas de AADISA
  - Asambleas generales de la Asociación AADISA
2. El colectivo de profesionales implicados en el Centro de Día ADISA podrán colaborar y participar en la mejora de los servicios a través de:
  - Consejo de Centro
  - Reuniones específicas de profesionales de Centro de Día
  - Propuestas presentadas a la Junta Directiva de la Asociación
  - Reuniones con Dirección
  - Utilización del buzón de quejas y sugerencias

### 9- PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Las personas responsables, tutores/as o familiares de las personas usuarias del Centro de Día ADISA tienen a su disposición un formulario de presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias o cualquier otra forma de manifestación respecto al funcionamiento del Centro de Día.



## Centro de Día ADISA

Asociación de Ayuda a la Diversidad Funcional en Alfafar  
C/ Séquia Favara, 3 - 46910 Alfafar - VALENCIA  
www.aadisa.org - email: aadisa@aadisa.org  
Tel. 963 760 672



Una vez cumplimentado y firmado el formulario, podrá enviarse de diferentes maneras:

- Presencialmente, entregándolo a la Directora del Centro
- Depositándolo en el buzón de quejas y sugerencias habilitado a tal efecto
- Enviándolo por correo postal a la dirección del centro:
  - Centro de Día ADISA  
C/ Sequia Favara, 3  
46910 ALFAFAR (Valencia)
- Correo electrónico:
  - [aadisa@aadisa.org](mailto:aadisa@aadisa.org)

El remitente de las quejas o reclamaciones recibirá una respuesta, siempre que se identifique, en el plazo de quince días, indicando las aclaraciones pertinentes o las actuaciones realizadas.

Es posible que antes de dar una respuesta, desde el centro se requiera que la persona interesada formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja, reclamación o sugerencia.

### 10 - DATOS DE INTERÉS SOBRE EL CENTRO DE DÍA ADISA

Dirección postal:	C/ Sequia Favara, 3 46910 ALFAFAR
Página Web:	<a href="http://www.aadisa.org">www.aadisa.org</a>
Dirección electrónica:	<a href="mailto:aadisa@aadisa.org">aadisa@aadisa.org</a>
Teléfonos:	Fijo: 963 760 672 Móvil: 655 836 840
Horario preferible de atención telefónica:	De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 h.
Transporte público para llegar al centro:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cercanías Renfe, Estación Alfafar-Benetusser (y 10 minutos caminando)</li><li>• Autobuses de Catarroja (Camí Nou de Alfafar y 10 minutos caminando)</li><li>• EMT, línea 27, final de trayecto y caminando unos 20 minutos.</li></ul>