



Carta de Servicios 2021

Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid

Los Centros de Día dan calidad de vida

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 08/04/2010 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 29/03/2021

6.365 personas atendidas

4.700 plazas totales de Centros de Día

100 Centros de Día

58 centros para personas con deterioro cognitivo

Valoración del servicio: 8,58*

Datos 2020
*Dato 2019

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora: ▪ Acoger en el centro e informar de su funcionamiento ▪ Realizar una valoración integral de la situación personal y familiar y elaborar un Plan de Atención Personalizado, consensuado con la persona usuaria y/o con su familia ▪ Detectar situaciones de riesgo sociosanitario y realizar un seguimiento de patologías crónicas ▪ Realizar educación para la salud, fisioterapia grupal, entrenamiento para las actividades de la vida diaria y de las capacidades intelectuales ▪ Realizar actividades culturales, recreativas y de relación social ▪ Dar apoyo, información y asesoramiento sobre otros recursos ▪ Hacer seguimiento de la evolución de la persona usuaria.
- > Apoyo a la familia: ▪ Apoyar el proceso de cuidado y atención que presta la familia o la persona cuidadora ▪ Realizar actividades formativas e informativas sobre la atención que se presta en el Centro ▪ Ofrecer a la familia la posibilidad de participar en las actividades del Centro ▪ Promover la participación en los programas municipales de atención a la familia.
- > Aseo y cuidado personal: Ayudar en el aseo y cuidado personal siempre que lo necesite. Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos.
- > Alimentación y nutrición: Proporcionar desayuno, comida y merienda, adaptados a las necesidades nutricionales, con menú ordinario y, en caso necesario, dietas especiales. Todos los menús están supervisados por un profesional de medicina o nutricionista.
- > Transporte adaptado: Todos los vehículos destinados al traslado de las personas usuarias están adaptados para facilitar el acceso y garantizar su seguridad ▪ Realizar el traslado en vehículo desde el portal del domicilio de la persona usuaria hasta el Centro y viceversa, dentro del horario establecido ▪ Ayudar a subir, bajar y a situarse en el vehículo.
- > Control y seguridad: ▪ En aquellos casos en que puedan preverse situaciones de riesgo, se establecerán las medidas de control necesarias, informando de las mismas a sus familiares o personas cuidadoras principales ▪ Todos los Centros de Día especializados en personas con deterioro cognitivo cuentan con medidas de seguridad en las puertas de acceso.
- > Información: sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas.

En el siguiente vínculo [Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#) y en los propios Centros.

- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: con carácter general, de lunes a viernes de 8:15 a 18 horas. Las personas usuarias podrán entrar en los Centros entre las 8:15 y 11 horas y salir entre las 16:30 y 19 horas.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos a las personas usuarias acorde a sus necesidades y deseos, para lo cual elaboramos, para cada una de ellas, un **Plan de Atención Personalizado**. El objetivo es que el 100% lo tenga elaborado en los 45 días siguientes a su incorporación al Centro de Día y revisar el Plan al menos cada seis meses.
2. Ofrecemos unas **actividades y servicios adecuados a los deseos y capacidades** de las personas usuarias y cuidadoras. Valoración del 80% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
3. Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa**. Valoración del 90% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
4. Realizamos una **planificación anual de actividades** para las familias en los centros. Valoración del 90% de familiares: igual o superior a 7.
5. Contamos con **espacios adecuados y confortables**. Valoración del 90% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
6. Prestamos el servicio en un **horario amplio y adaptado a las necesidades** de las personas usuarias y cuidadoras. Valoración del 90% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7.
7. Prestamos un **servicio de calidad**. Valoración del 90% de las personas usuarias y cuidadoras: igual o superior a 7. Recomendación del 95%.
8. Contestamos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.
