



Carta de Servicios 2025

Servicio de Ayuda Domicilio

Un servicio fundamental para permanecer en casa

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 914 800 010 desde fuera de Madrid), atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065 y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



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

Carta de Servicios en www.madrid.es

Aprobada 28/04/2011 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 06/03/2025

92.388 personas atendidas

22.054 personas dada de alta

85.417 visitas de seguimiento

2.741 personas han realizado actividades de socialización

Valoración del servicio: 8,4

Datos 2024

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Atención personal:

- Apoyar en el aseo personal, vestido, calzado, alimentación, traslados y movilizaciones dentro del hogar.
- Acompañar ocasionalmente fuera del hogar a la persona usuaria para realizar diversos trámites y gestionar en su nombre documentos relacionados con la vida diaria, siempre que no existan otros apoyos.
- Observar la evolución de la situación de la persona usuaria.

> Atención doméstica:

- Limpiar o ayudar a la limpieza de la vivienda, lavar, planchar y organizar la ropa.
- Adquirir alimentos y otros productos básicos a cuenta de la persona usuaria y preparar comidas en el hogar.
- Realizar pequeñas tareas de mantenimiento de utensilios domésticos y de uso personal.

> Evaluación de necesidades, control y seguimiento del servicio:

- Realizar una valoración inicial y diseñar la intervención social específica.
- Elaborar la propuesta del servicio consensuada.
- Realizar el seguimiento del servicio, adecuando las prestaciones.
- Se podrá aportar pequeños productos de apoyo, como complemento a la atención personal en los casos que técnicamente se considere necesario.
- Acceso a prestaciones individualizadas, en los casos que determine el personal técnico de servicios sociales.

> **Informar** sobre el servicio de Ayuda a Domicilio y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#).

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

Horario: de lunes a domingo, de 7 a 22 horas.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa** a las personas usuarias. Valoración del 90% de las personas: igual o superior a 7.
2. Realizamos **visitas de seguimiento** a las personas usuarias del servicio, de manera que al menos el 97% de ellas reciba una al año. En ningún caso transcurrirán más de 18 meses entre las visitas.
3. Realizamos **visitas de seguimiento** a las personas usuarias con **alto riesgo social**. Al menos el 95% de ellas recibe una cada seis meses y nunca transcurrirán más de 12 meses entre las visitas.
4. **Informamos por escrito** a todas las personas usuarias, al ser dadas de alta, sobre las características generales del servicio y los detalles particulares de la prestación.
5. Garantizamos que todos los **profesionales** del servicio tengan la **formación inicial exigida** y que reciban un plan de **formación continua**. Valoración del 85% de las personas usuarias acerca de la profesionalidad: igual o superior a 7.
6. Realizamos actuaciones para la prevención y detección del **maltrato** disponiendo todas las entidades de un protocolo de detección. El 90% de los profesionales auxiliares domiciliarios están formados en esta materia.
7. Realizamos actuaciones para la detección situaciones de **soledad** disponiendo todas las entidades de un protocolo de detección. El 90% de los profesionales auxiliares domiciliarios están formados en esta materia y el 95% de las personas usuarias son valoradas con las escalas correspondientes.
8. Prestamos un **servicio de calidad**. Valoración del 85% de las personas usuarias: igual o superior a 7. Lo recomendarían a otras personas al menos el 95%.
9. Contestamos el **70% 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.
