

Carta de Servicios 2025

Servicio de Ayuda a Domicilio

Datos 2024

92.388 personas atendidas	22.054 personas dadas de alta	85.417 visitas de seguimiento	2.741 personas han realizado actividades de socialización	Valoración del servicio: 8,4
---------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	---	---------------------------------



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.

REQUISITOS para ser persona beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio

- Tener nacionalidad española o de cualquier Estado miembro de la Unión Europea o de otro país extracomunitario con residencia legal en España.
- Estar empadronado/a en Madrid. Para personas mayores que residan temporadas que no excedan de 6 meses con sus familiares, será suficiente con que la familia con la que reside esté empadronada.
- Todos aquellos requisitos que recoge la Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del Servicio de Ayuda a domicilio para Personas Mayores y Personas con Discapacidad y de los servicios de

Centros de Día, Residencias y Apartamentos para personas mayores y de los Centros Municipales de Atención Integral Neurocognitiva.

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, al menos el 97% de ellas reciben 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.
5. Garantizamos que todos los **profesionales** del servicio tengan la **formación inicial exigida**, y reciban **formación continua**. Valoración del 85% 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**. Todas las entidades tienen protocolo de detección. El 90% de los profesionales auxiliares domiciliarios están formados en esta materia y el 95% de las personas usuarias, de nueva alta, 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.

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