




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 voluntariospomadrid.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](#).

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

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

Aprobada 28/04/2011 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 29/03/2021

Carta de Servicios 2021

Servicio de Ayuda Domicilio

Un servicio
fundamental para
permanecer en casa

83.308 Personas atendidas

10.507 Personas dada de alta

41.717 Visitas de seguimiento

371 Personas han realizado actividades de socialización

Valoración del servicio: **8,27**

Datos 2020

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 95% 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**, de manera que al menos el 90% de ellas reciba una cada seis meses. En ningún caso 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, en cuanto a horarios, número de horas asignadas, tareas que se incluyen, personal auxiliar y coordinador de referencia y teléfonos de contacto.
5. Garantizamos que todos los **profesionales** del servicio tengan la **formación adecuada**. Valoración del 85% de las personas usuarias acerca de la profesionalidad: igual o superior a 7.
6. 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%.
7. 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.
