

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

SENDA LA VERGE



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO SENNDA ABASTOS 2025

SENNDA

Vivienda con Apoyos para la Recuperación en Salud Mental



Versión 2025



Ubicación: Plaza de la Virgen, 1, puerta 4, 46001, Valencia, Comunidad Valenciana



Fecha de actualización: [Febrero, 2025]



Un modelo de recuperación basado en la autonomía, la comunidad y la participación activa.

- ♦ SENNDA es un espacio de vida, no un centro de internamiento.
- ♦ Aquí se promueve la convivencia real, sin artificios, con apoyos respetuosos.
- ♦ Cada persona es protagonista de su recuperación, en un entorno terapéutico y participativo.



Este documento regula la convivencia en SENNDA, integrando el enfoque terapéutico, la recuperación personal y la comunidad, en consonancia con la normativa vigente y el modelo de salud mental comunitario.

ÍNDICE

1. DISPOSICIONES GENERALES
 - 1.1. Denominación y titularidad
 - 1.2. Objetivo y fundamentación legal
 - 1.3. Ubicación y entorno
 - 1.4. Ámbito de aplicación
 - 1.5. Fundamentación: principios que rigen SENNDA
 - 1.6. Compromiso con la terapia y la convivencia
 - 1.7. Personas atendidas
2. MODELO TERAPÉUTICO Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES
 - 2.1. Filosofía del modelo SENNDA
 - 2.2. Principios básicos del modelo de SENNDA
 - 2.3. Espacios terapéuticos y dinámicas de recuperación
 - 2.4. Organización y temporalidad del proceso terapéutico
3. DERECHOS Y OBLIGACIONES
 - 3.1. Derechos de las personas a las que acompañamos
 - 3.2. Obligaciones de las personas a las que acompañamos
 - 3.3. Derechos y obligaciones de familiares y representantes legales.
 - 3.4. Derechos y obligaciones del personal profesional
4. NORMAS DE CONVIVENCIA
 - 4.1. Uso de los espacios comunes
 - 4.2. Normativa sobre entradas y salidas
 - 4.3. Régimen de visitas y contactos
 - 4.4. Normas sobre comunicación y privacidad
 - 4.5. Regulación del consumo de sustancias y hábitos de vida saludable
5. RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN
 - 5.1. Sistema de reuniones y asamblea
 - 5.2. Participación en la toma de decisiones
 - 5.3. Funcionamiento de los grupos multifamiliares
 - 5.4. Mecanismos de comunicación interna
6. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
 - 6.1. Canales de comunicación y gestión de incidencias
 - 6.2. Plazos y resolución de reclamaciones
7. COSTES Y GESTIÓN ECONÓMICA
 - 7.1. Cuotas y formas de pago
 - 7.2. Sistema de revisión de tarifas
 - 7.3. Fianzas y condiciones excepcionales para su solicitud
8. RÉGIMEN DISCIPLINARIO
 - 8.1. Niveles de conflicto y mecanismos de intervención
 - 8.2. Procedimiento terapéutico de resolución de conflictos
 - 8.3. Mecanismos de prevención y cuidado de la convivencia
9. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

- 9.1. Procedimiento de actualización del RRI
- 9.2. Difusión y acceso al reglamento

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. DENOMINACIÓN Y TITULARIDAD

SENNDA es una vivienda con apoyos para la recuperación en salud mental, gestionada por RED PSICOSOCIAL SL (CIF: B98830201) con número de autorización 3037.

SENNDA NO es...

- Un centro de internamiento: La permanencia es voluntaria y basada en la autodeterminación de la persona.
- Un recurso asistencialista: No está basado en la sobreprotección ni en la tutela pasiva de la persona.
- Un espacio con normas rígidas: La convivencia se rige por acuerdos colectivos, no por normas impuestas verticalmente.

SENNDA es...

- ✓ Un espacio de convivencia y crecimiento, donde cada persona es protagonista de su proceso de recuperación.
- ✓ Un entorno de aprendizaje, donde la autonomía, el compromiso y la participación activa son esenciales.
- ✓ Un modelo innovador en salud mental, que combina apoyo terapéutico, vida comunitaria y autodeterminación.

1.2. OBJETIVO Y FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente Reglamento de Régimen Interno (RRI) regula el funcionamiento de SENNDA, asegurando que su estructura, valores y dinámicas estén alineadas con el enfoque de recuperación en salud mental y derechos humanos.

Este documento es obligatorio para todas las personas que forman parte de la comunidad de SENNDA:

- Personas usuarias.
- Familias y/o referentes afectivos.
- Equipo profesional y de apoyo.

El marco normativo que rige el funcionamiento de SENNDA es el siguiente::

- Decreto 27/2023, de 10 de marzo, sobre viviendas con apoyo en salud mental.
- Ley 3/2019, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, garantizando la plena inclusión y participación.

SENNDA no es solo un recurso, sino una propuesta alternativa a los modelos tradicionales de atención en salud mental, promoviendo la desinstitucionalización y la inclusión.

1.3. UBICACIÓN Y ENTORNO

SENNDA está ubicada en Valencia, en un entorno plenamente integrado en la comunidad, con acceso a recursos de salud, ocio, empleo y participación ciudadana, un entorno que favorece la recuperación

La vivienda está en un barrio residencial, alejado de entornos hospitalarios o institucionalizados.

Se fomenta el contacto con el entorno urbano y social como parte del proceso de recuperación.

Las personas tienen acceso a servicios sanitarios, culturales y recreativos dentro de la comunidad.

1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento de Régimen Interno (RRI) es de obligado cumplimiento para todas las personas vinculadas a SENNDA.

- ¿A quién aplica este reglamento?
 - A las personas que residen en SENNDA, garantizando un marco de convivencia basado en la corresponsabilidad y la participación activa.
 - Al equipo profesional, que actúa como facilitador de la vida en la vivienda, sin imponer jerarquías.
 - A las familias y referentes afectivos, en lo que respecta a su implicación en la recuperación de la persona y en los espacios multifamiliares.
- Un reglamento flexible y adaptado
 - No es un documento cerrado, sino vivo y en evolución, adaptándose a las necesidades y cambios de la comunidad de SENNDA.
 - Se revisará periódicamente en los grupos convivenciales y terapéuticos, asegurando que refleje la realidad de la convivencia.

1.5. FUNDAMENTACIÓN: PRINCIPIOS QUE RIGEN SENNDA

SENNDA funciona bajo una serie de principios esenciales, que garantizan que la vivienda sea un espacio de convivencia libre, responsable y seguro.

- ★ Principios Fundamentales
 - Inclusión Comunitaria
 - ◆ SENNDA es un espacio abierto, no una institución cerrada.
 - ◆ Se fomenta la interacción con el entorno, la participación en la vida social y el acceso a oportunidades formativas y laborales.
 - Autonomía y Recuperación Personal
 - ◆ Cada persona es protagonista de su proceso, con apoyos ajustados a sus necesidades.

- ◆ Se trabaja para que la estancia en SENNDA sea un paso hacia una vida independiente, no un destino final.
- Normalización y Vida Cotidiana
 - ◆ La vivienda no debe diferenciarse de cualquier hogar convencional.
 - ◆ No hay horarios artificiales ni imposiciones ajenas a la realidad cultural y social de Valencia.
- Terapia Integrada en la Vida Diaria
 - ◆ La terapia no ocurre solo en un despacho: se incorpora en la convivencia, en las reuniones grupales y en la vida cotidiana.
 - ◆ La recuperación es un proceso relacional, no un itinerario individualista.
- Participación y Autogestión.
 - ◆ Las personas a las que acompañamos participan en la toma de decisiones sobre la organización de la vivienda.
 - ◆ No hay normas impuestas unilateralmente: todo se construye desde el consenso en los grupos convivenciales y terapéuticos..
- Derechos y Dignidad
 - ◆ SENNDA se rige por un enfoque de derechos humanos, garantizando que ninguna persona sea infantilizada ni tratada como paciente pasivo.
 - ◆ Se protege la privacidad, la confidencialidad y el derecho a la autodeterminación.

1.6. COMPROMISO CON LA TERAPIA Y LA CONVIVENCIA

SENNDA es una vivienda terapéutica, lo que implica que cada persona asume un compromiso con su proceso de recuperación.

★ Entrevista de Ingreso y Período de Prueba

Antes de ingresar, cada persona participa en una entrevista de valoración, donde se define si SENNDA es el espacio adecuado para su proceso.

Se establece un período de prueba de 2 meses, durante el cual la persona evalúa su adaptación y su compromiso con la convivencia.

★ Criterios de Continuidad en la Vivienda

SENNDA no es un recurso de larga estancia: la permanencia está sujeta a la evolución en el proceso de recuperación, con un máximo de 2 años de permanencia.

Se espera que cada persona participe activamente en la terapia y la vida comunitaria.

Si se detecta una falta de compromiso reiterada, se valorará la permanencia de la persona en la vivienda.

1.7. PERSONAS ATENDIDAS

SENNDA está abierta a todas las personas con sufrimiento psíquico, independientemente de su diagnóstico, situación vital o grado de autonomía. No hay perfiles predefinidos ni exclusiones basadas en criterios clínicos rígidos.

→ SENNDA se basa en una mirada abierta y flexible:

- ◆ Atención sin etiquetas: No trabajamos con categorías diagnósticas fijas, sino con historias de vida y necesidades individuales.
- ◆ Acompañamiento sin condiciones previas: No exigimos niveles de autonomía específicos ni adherencia previa a tratamientos. El apoyo se adapta a cada persona y su momento vital.
- ◆ Recuperación como proceso único: Entendemos que cada persona tiene su propio ritmo, y SENNDA es un espacio donde pueden transitar su camino con el apoyo adecuado.
- ◆ Diversidad de experiencias y trayectorias: Acompañamos a personas que buscan autonomía, pero también a quienes necesitan un espacio de refugio y contención temporal.

→ Un recurso abierto a la diversidad: En SENNDA conviven personas con distintos procesos y necesidades, desde quienes buscan construir un proyecto de vida independiente hasta quienes necesitan un espacio donde sentirse seguras.

- ◆ Personas en procesos de recuperación personal..
- ◆ Personas que transitan experiencias de crisis.
- ◆ Personas con largos recorridos institucionales que buscan un entorno más humano.
- ◆ Personas jóvenes que necesitan apoyos flexibles para encontrar su camino.

→ El enfoque de SENNDA: más allá de los recursos clásicos

- ◆ No pedimos “autonomía previa”, trabajamos para que cada persona la desarrolle.
- ◆ No exigimos “estabilidad psiquiátrica”, acompañamos los momentos de inestabilidad.
- ◆ No aplicamos normas rígidas, sino acuerdos de convivencia negociados con cada persona.

2. MODELO TERAPÉUTICO Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

SENNDA no es un recurso asistencialista ni una residencia tradicional, sino una vivienda con apoyos diseñada para la recuperación psicosocial desde un enfoque comunitario. Su modelo se basa en la autonomía, la corresponsabilidad y el compromiso con el proceso terapéutico.

En este módulo se presentan los principios que guían la intervención en SENNDA, asegurando que cada persona pueda avanzar en su recuperación en un entorno de convivencia respetuosa y apoyo mutuo.

2.1. FILOSOFÍA DEL MODELO DE SENNDA

El modelo terapéutico de SENNDA se fundamenta en un enfoque de recuperación basado en la autodeterminación y la inclusión social. No se parte de una lógica asistencialista, sino de la premisa de que cada persona puede construir su propio proyecto de vida con el apoyo adecuado.

Los pilares fundamentales de este modelo son:

- ❖ Autodeterminación y Responsabilidad Personal.
 - La persona es protagonista de su proceso de recuperación.
 - Las decisiones sobre su vida y su tratamiento son tomadas con autonomía, respetando sus tiempos y necesidades.
 - La corresponsabilidad es clave: cada persona debe comprometerse activamente con su bienestar.
- ❖ Apoyo en Comunidad
 - SENNDA es un espacio de convivencia, no un centro institucional.
 - Se fomenta la ayuda mutua y la construcción de relaciones de confianza dentro del grupo.
 - Las dinámicas de convivencia se basan en la horizontalidad, evitando relaciones de poder desiguales.
- ❖ Modelo de Terapia Integrada
 - SENNDA combina espacios individuales, grupales y familiares en su enfoque de intervención.
 - Se incluyen metodologías terapéuticas que favorecen la inclusión y la estabilidad emocional.
 - El acompañamiento se adapta a la evolución de cada persona, sin imponer un modelo rígido.
- ❖ Enfoque Comunitario y No Segregador
 - La vivienda está integrada en el barrio, promoviendo la interacción con el entorno.
 - Se evita la reclusión y se facilita el acceso a recursos culturales, sociales y laborales.
 - Se trabaja en la recuperación de la identidad personal y social, ayudando a reconstruir la vida más allá del diagnóstico.

2.2. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO DE SENNDA

Enfoque de Recuperación

El concepto de recuperación en salud mental no se centra en la eliminación de los síntomas, sino en la construcción de una vida con sentido, en la que la persona pueda desenvolverse con autonomía y bienestar.

Los aspectos clave de este enfoque en SENNDA incluyen:

- Flexibilidad: Adaptación a los ritmos y necesidades individuales.
- Autogestión: Se promueve que las personas aprendan a gestionar su vida de manera independiente.
- Participación activa: Las personas toman decisiones sobre su tratamiento y su vida cotidiana.

No Reglas, Sino Acuerdos

- No se imponen normas rígidas, sino que se establecen acuerdos de convivencia contruidos de forma colectiva.
- Las decisiones se toman en los grupos convivenciales y terapéuticos, asegurando que todas las voces sean escuchadas.
- Se prioriza el diálogo ante los conflictos, buscando soluciones consensuadas.

Eliminación de la Relación Jerárquica

- No hay una distinción rígida entre profesionales y personas a las que acompañamos, sino que todos forman parte del mismo espacio de convivencia.
- Se favorecen relaciones basadas en la horizontalidad, sin dinámicas de control o infantilización.
- El equipo profesional actúa como facilitador, no como autoridad o vigilante.

2.3. ESPACIOS TERAPÉUTICOS Y DINÁMICAS DE RECUPERACIÓN

Grupo convivencial y terapéutico

El grupo convivencial y terapéutico semanal es el corazón de la convivencia en SENNDA. En ella se tratan aspectos clave como:

- Resolución de conflictos de convivencia.
- Organización de actividades y responsabilidades de la vivienda.
- Reflexión sobre el proceso de recuperación individual y colectivo.
- Evaluación de la adaptación y participación de cada persona en la dinámica del grupo.

Esta reunión no es un espacio meramente organizativo, sino una dinámica terapéutica en sí misma, donde se trabajan habilidades sociales, comunicación asertiva y toma de decisiones.

Terapia Multifamiliar

Uno de los ejes diferenciales del modelo de SENNDA es la inclusión de las familias y referentes afectivos en el proceso de recuperación.

Se realizan grupos multifamiliares periódicos donde se abordan los retos en la convivencia y la evolución de cada persona.

Las Camilas (figuras facilitadoras del proceso) median en estos encuentros, asegurando un espacio de escucha y aprendizaje mutuo.

Se trabaja en la construcción de nuevas dinámicas familiares y relacionales, alejadas de la sobreprotección o el abandono.

Espacios de Terapia Individual

Cada persona cuenta con espacios de acompañamiento terapéutico según su Plan Individual de Apoyo.

Se prioriza la autoconciencia y la toma de decisiones informadas sobre el tratamiento.

No se imponen intervenciones, sino que se ofrecen herramientas para que la persona gestione su bienestar.

Intervenciones interdisciplinarias

Son espacios que dispone la persona a la que acompañamos junto al equipo interdisciplinar, para abordar y llevar un seguimiento de los objetivos que la persona se propuso en su PAI.

En este espacio se revisan los objetivos haciendo un recorrido por las diferentes dimensiones, se valora su grado de consecución y si las acciones que se plantearon están siendo útiles o por el contrario hay que plantear acciones nuevas.

Programas de recuperación personal

A través de los grupos convivenciales y terapéuticos también se abordan los programas de recuperación psicosocial que son el eje del modelo terapéutico.

1. Inserción laboral
2. Actividades de la vida diaria
3. Educación para la salud
4. Patología dual

5. Habilidades emocionales
6. Intervención con familias
7. Psicología positiva
8. Psicoeducativo
9. Rehabilitación cognitiva
10. Inclusión comunitaria
11. Habilidades sociales y asertividad
12. Significado vital y existencialismo
13. Educación integral en sexualidad

2.4. ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIDAD DEL PROCESO TERAPÉUTICO

- Periodo de Adaptación y Prueba

Cada persona inicia su estancia con un periodo de dos meses de adaptación, donde puede evaluar si SENNDA es el espacio adecuado para su proceso.

Durante este tiempo se observa su integración en la convivencia y su compromiso con la terapia.

Si se detectan dificultades, se realizan ajustes en el Plan Individual de Apoyo o se valora una derivación a otro recurso.

- Temporalidad Máxima de la Estancia

La duración de la estancia es máxima de 24 meses.

Antes de alcanzar este límite, se evalúa la evolución de la persona y se diseñan estrategias para su transición a una vida independiente.

- Sistema de Bajas

Las bajas se gestionan de forma individualizada, siempre siguiendo el sentido común y priorizando el bienestar de la persona y del grupo.

Causas de baja:

- Baja voluntaria: La persona decide dejar la vivienda y planifica su salida con el equipo.
- Falta de compromiso terapéutico: Si una persona no participa activamente en las dinámicas de recuperación, se inicia un proceso de revisión de su permanencia.
- Situaciones de riesgo para la convivencia: Si se producen situaciones de violencia, abuso o incumplimiento reiterado de los acuerdos, se revisa la continuidad en el recurso.

3. DERECHOS Y OBLIGACIONES

SENNDA es una vivienda con apoyos diseñada para la recuperación en salud mental desde un enfoque comunitario, no institucional, donde cada persona es protagonista de su proceso de recuperación. En este sentido, los derechos y obligaciones de las personas a las que acompañamos, sus familias y el equipo profesional se alinean con los principios de autonomía, corresponsabilidad y compromiso con el bienestar colectivo.

3.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS A LAS QUE ACOMPAÑAMOS

Cada persona en SENNDA tiene garantizados los siguientes derechos, en consonancia con la normativa vigente y los valores fundamentales del proyecto:

→ Derecho a la autonomía y autodeterminación

- ◆ A decidir sobre su propio proceso de recuperación, participando activamente en las decisiones que afectan su vida.
- ◆ A desarrollar su propio plan de vida en un entorno de apoyo sin ser infantilizada ni sobreprotegida.
- ◆ A que sus decisiones sean respetadas en la medida en que no generen perjuicio para sí misma o para el grupo.

→ Derecho a un entorno de convivencia seguro y digno

- ◆ A disfrutar de un espacio libre de violencia, coacción o maltrato, ya sea físico, verbal o emocional.
- ◆ A una convivencia respetuosa basada en el reconocimiento mutuo y el apoyo entre iguales.
- ◆ A que las normas de convivencia se apliquen de forma justa, equitativa y coherente con la filosofía del recurso.

→ Derecho a la privacidad y confidencialidad

- ◆ A que la información personal, social y clínica se mantenga bajo estricta confidencialidad.
- ◆ A que su vida privada y espacios personales sean respetados por el resto de personas usuarias y el equipo profesional.
- ◆ A decidir cómo y con quién compartir información sobre su estado de salud y su proceso de recuperación.

→ Derecho a la participación activa

- ◆ A formar parte de los grupos convivenciales y terapéuticos y espacios de convivencia, expresando sus opiniones libremente.
- ◆ A intervenir en la toma de decisiones sobre la organización de la vivienda y la planificación de actividades.
- ◆ A proponer iniciativas, cambios o mejoras en el funcionamiento de la vivienda.

→ Derecho a recibir apoyos terapéuticos

- ◆ A recibir acompañamiento profesional que potencie su recuperación desde un enfoque respetuoso, empático y centrado en la persona.
- ◆ A participar en los espacios terapéuticos individuales y grupales diseñados para su bienestar emocional y su inclusión en la comunidad.

- ◆ A recibir apoyos adaptados a su situación particular, respetando su ritmo y necesidades.
- Derecho a la inclusión y participación comunitaria
 - ◆ A vivir en un entorno lo más normalizado posible, con acceso a los recursos comunitarios como cualquier otra persona.
 - ◆ A participar en actividades culturales, recreativas, formativas y laborales fuera de la vivienda.
 - ◆ A contar con apoyos para gestionar su autonomía en la comunidad.
- Derecho a la salud y bienestar
 - ◆ A recibir orientación y apoyo para el autocuidado y la promoción de la salud.
 - ◆ A acceder a una alimentación equilibrada y hábitos de vida saludables.
 - ◆ A contar con un entorno que favorezca el descanso y la estabilidad emocional.
- Derecho a las relaciones personales y la vida afectiva
 - ◆ A mantener contacto con familiares, amistades y personas significativas, respetando su propia voluntad.
 - ◆ A recibir visitas conforme a las normas establecidas y de acuerdo con la convivencia en la vivienda.
 - ◆ A desarrollar relaciones de pareja y afectivas sin interferencias externas, siempre que se respeten los límites de la convivencia.

3.2. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS A LAS QUE ACOMPAÑAMOS

El modelo de SENNDA enfatiza la corresponsabilidad como eje fundamental de la convivencia. Cada persona que forma parte de la vivienda tiene una serie de obligaciones orientadas a la construcción de un entorno saludable, colaborativo y respetuoso.

- Obligación de compromiso con el proceso terapéutico
 - ◆ Participar en la terapia individual y en los grupos convivenciales y terapéuticos como parte de su proceso de recuperación.
 - ◆ Asistir y comprometerse con los espacios de terapia multifamiliar cuando corresponda.
 - ◆ Mantener una actitud abierta y activa en su proceso, expresando dificultades y buscando apoyo cuando sea necesario.
- Obligación de respeto a la convivencia
 - ◆ Relacionarse con el resto de personas desde el respeto, evitando cualquier tipo de violencia o discriminación.
 - ◆ Respetar los espacios personales y la intimidad de los demás.
 - ◆ No interferir en la recuperación de otras personas ni generar dinámicas negativas dentro del grupo.
- Obligación de participación en la vida comunitaria
 - ◆ Tomar parte en los grupos convivenciales y terapéuticos y reuniones de convivencia, contribuyendo a la toma de decisiones colectivas.
 - ◆ Cumplir con las responsabilidades de organización y mantenimiento del hogar, garantizando la higiene y el orden en los espacios compartidos.

- ◆ Colaborar en la planificación y desarrollo de actividades que beneficien a la comunidad de la vivienda.
- Obligación de cumplimiento de normas básicas
 - ◆ Respetar los horarios y acuerdos de funcionamiento de la vivienda.
 - ◆ No realizar actividades que pongan en riesgo la seguridad del grupo o el buen uso de los espacios comunes.
 - ◆ Comunicar con antelación cualquier ausencia prolongada.
- Obligación de cuidar su bienestar y el de los demás
 - ◆ Respetar las normas de higiene y salud, manteniendo hábitos adecuados de autocuidado.
 - ◆ No generar dinámicas de dependencia emocional dentro del grupo.
 - ◆ Respetar la normativa de SENNDA respecto al consumo de sustancias dentro de la vivienda.

3.3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE FAMILIARES Y REPRESENTANTES LEGALES

- Derechos de familiares y representantes legales
 - A recibir información sobre la evolución de la persona, siempre con su consentimiento.
 - A participar en los grupos multifamiliares como apoyo a la convivencia y la recuperación.
 - A contar con un canal de comunicación abierto con el equipo profesional.
- Obligaciones de familiares y representantes legales
 - Respetar los tiempos y procesos de la persona, evitando dinámicas de sobreprotección.
 - Facilitar la documentación y trámites administrativos necesarios para el buen desarrollo del plan de apoyo.
 - Colaborar en la planificación de salidas, visitas y apoyo en la comunidad.

3.4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL PROFESIONAL

- Derechos del equipo profesional
 - A ejercer su labor en un ambiente de respeto y seguridad.
 - A contar con herramientas de supervisión y formación continua.
 - A establecer límites en su función profesional para evitar dinámicas de sobrecarga o dependencia emocional.
- Obligaciones del equipo profesional
 - Respetar la autonomía y decisiones de las personas usuarias.
 - Actuar con confidencialidad y ética en la gestión de la información.
 - Facilitar un entorno terapéutico basado en la escucha, el respeto y la corresponsabilidad.
 - Coordinarse con otros recursos comunitarios para garantizar el mejor apoyo posible.

4. NORMAS DE CONVIVENCIA

La convivencia en SENNDA se basa en el respeto mutuo, la corresponsabilidad y la participación activa en la vida comunitaria. Se fomenta un entorno de autonomía con apoyos, donde las personas residentes asumen un papel protagonista en la gestión de la vivienda y su propio proceso de recuperación.

Este módulo regula el uso de los espacios, las interacciones entre las personas y las dinámicas de convivencia, asegurando un ambiente que favorezca la recuperación y el bienestar común.

4.1. USO DE LOS ESPACIOS COMUNES

Los espacios de SENNDA están diseñados para favorecer la interacción, el descanso y la privacidad, respetando los diferentes ritmos y necesidades de cada persona. La gestión de estos espacios se basa en la autogestión con apoyos, promoviendo la responsabilidad compartida.

★ Principios generales

- Libertad de uso: Todas las personas residentes tienen derecho a utilizar los espacios comunes en igualdad de condiciones.
- Respeto mutuo: Se fomenta un ambiente de convivencia basado en el respeto a los tiempos, necesidades y límites de cada persona.
- Participación en la gestión de los espacios: La limpieza, el orden y el mantenimiento de las zonas comunes son responsabilidad de todas las personas que conviven en SENNDA.
- Flexibilidad y sentido común: No hay normas rígidas; las decisiones se toman en las reuniones de convivencia, garantizando un equilibrio entre autonomía y respeto colectivo.

Normativa de uso

❖ Cocina y comedor:

- Cada persona es responsable de gestionar su alimentación dentro del modelo de convivencia y del reparto de responsabilidades acordado en la reunión semanal.
- Se fomenta la alimentación saludable y la cocina compartida como una actividad comunitaria que refuerza la autonomía.
- Se debe respetar la limpieza y organización después de cada uso.

❖ Salón y espacios de descanso:

- Son zonas compartidas de uso libre, destinadas a la convivencia, el descanso y el ocio.
- Se respeta el derecho a la tranquilidad de todas las personas, evitando ruidos molestos en horarios de descanso.

- ❖ Baños y espacios de higiene:
 - Se fomenta una gestión responsable del agua y los productos de higiene, dentro de un modelo de consumo consciente y sostenible.
 - Se respeta el uso individual y la privacidad de cada persona en los espacios de aseo.
- ❖ Zonas exteriores y terrazas:
 - Son espacios de uso comunitario para el descanso, la socialización y actividades al aire libre.
 - En caso de fumar, se permite únicamente en las zonas habilitadas, respetando el bienestar del grupo.
- ❖ Habitaciones privadas:
 - Cada persona tiene derecho a su propio espacio, que deberá mantener en condiciones de orden e higiene básicas.
 - Se garantiza el respeto a la privacidad, no pudiendo entrar en la habitación de otra persona sin su consentimiento.

4.2. NORMATIVA SOBRE ENTRADAS Y SALIDAS

Principios fundamentales

- ✓ SENNDA no es un centro cerrado. Cada persona tiene plena libertad para gestionar su tiempo y sus movimientos.
- ✓ El acceso a la vivienda es flexible y adaptado a la vida cotidiana. No se establecen horarios restrictivos, sino acuerdos basados en el sentido común.
- ✓ Las ausencias prolongadas deben ser informadas, especialmente si afectan a la convivencia o a la participación en el proceso terapéutico.

Regulación del acceso

- Entrada y salida libre:
 - ◆ No existen restricciones de horario, salvo aquellas acordadas en función del bienestar del grupo.
 - ◆ Se fomenta una autonomía responsable, donde cada persona gestiona sus tiempos de manera coherente con su proceso de recuperación.

● **AUSENCIAS PROLONGADAS:**

- Las salidas de varios días deben ser comunicadas con antelación.
- Se acuerdan en las reuniones de convivencia las normas de organización en caso de ausencias prolongadas.

Casos especiales:

- Si una persona atraviesa un momento de desestabilización o crisis, se valorará con ella y el equipo de apoyo la conveniencia de gestionar los tiempos de manera más estructurada.

4.3. RÉGIMEN DE VISITAS Y CONTACTOS

SENDA reconoce el derecho a la vida social y afectiva, garantizando que cada persona pueda recibir visitas y mantener relaciones fuera de la vivienda sin restricciones innecesarias.

Principios generales

- ✓ Las visitas son bienvenidas siempre que respeten la convivencia y los acuerdos del grupo.
- ✓ Cada persona decide sobre sus visitas. Nadie puede recibir visitas sin su consentimiento.
- ✓ Las visitas forman parte del proceso de inclusión. Se fomenta el contacto con familiares y amistades dentro del marco del respeto y el bienestar del grupo.

Normativa de visitas

Visitas en la vivienda:

- Se pueden recibir visitas en los espacios comunes, comunicándose previamente al grupo en la reunión semanal.
- Si una visita se queda a comer, la persona anfitriona se hace responsable de gestionar los recursos necesarios.
- Se prioriza el bienestar de todas las personas en la vivienda, evitando situaciones que puedan generar incomodidad o tensión.

Salidas y encuentros fuera de la vivienda:

- Se fomenta que las personas mantengan su red social fuera del recurso.
- No es necesario comunicar salidas ocasionales, pero se recomienda informar de ausencias prolongadas por motivos organizativos.

● **REUNIONES DE CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN FAMILIAR:**

Se organizan encuentros periódicos con familiares y personas de referencia, a través de grupos multifamiliares, donde las personas pueden compartir experiencias y mejorar su comunicación.

4.4. NORMAS SOBRE COMUNICACIÓN Y PRIVACIDAD

SENND A promueve una convivencia basada en la confianza, la transparencia y el respeto a la privacidad.

→ RESPETO A LA INTIMIDAD:

- ◆ Nadie está obligado a compartir información personal si no lo desea.
- ◆ La historia de cada persona es confidencial y debe ser tratada con respeto.

→ USO DEL TELÉFONO Y REDES SOCIALES:

- ◆ Se garantiza el derecho a la comunicación libre, sin restricciones.
- ◆ Se fomenta un uso responsable de las redes sociales, evitando compartir información personal de otras personas sin su consentimiento.

→ PARTICIPACIÓN EN REUNIONES TERAPÉUTICAS:

- ◆ La comunicación en SENND A se trabaja a través de los grupos convivenciales y terapéuticos, donde se fomenta el diálogo abierto y la gestión emocional saludable.

4.5. REGULACIÓN DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS Y HáBITOS DE VIDA SALUDABLES

SENND A promueve un estilo de vida basado en el cuidado personal y la reducción de daños.

→ CONSUMO DE TABACO Y ALCOHOL:

- ◆ Se permite el consumo de tabaco únicamente en las zonas habilitadas.
- ◆ No se podrá permanecer en la vivienda bajo los efectos de consumo de sustancias que afecten a la convivencia.

→ SUSTANCIAS PSICOACTIVAS:

- ◆ SENND A no es un recurso de desintoxicación, pero sí un espacio donde se fomenta el uso responsable y la toma de decisiones conscientes.
- ◆ Si una persona atraviesa dificultades con el consumo de sustancias, se le ofrecerán apoyos específicos dentro de su proceso de recuperación.

→ HáBITOS DE VIDA SALUDABLE:

- ◆ Se fomenta la actividad física, la alimentación equilibrada y el autocuidado como parte del proceso de recuperación.
- ◆ Se abordan programas de recuperación que promuevan el bienestar emocional y físico.

5. RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN

La participación es un pilar fundamental en SENNDA, donde cada persona es protagonista de su propio proceso de recuperación. En lugar de imponer normas rígidas, fomentamos la construcción de acuerdos colectivos a través de la autogestión con apoyos, permitiendo que las personas tomen un papel activo en la organización de la convivencia, la planificación de actividades y la toma de decisiones.

Este módulo regula los espacios y mecanismos de participación, garantizando que todas las personas tengan voz y voto en la vida de la vivienda y en su propio proceso terapéutico.

5.1. SISTEMA DE REUNIONES Y ASAMBLEAS

En SENNDA, los grupos convivenciales y terapéuticos son el espacio central de la vida comunitaria, donde se toman decisiones colectivas, se resuelven conflictos y se planifican las actividades. Estas reuniones no son meros trámites administrativos, sino espacios de diálogo, construcción colectiva y gestión emocional, favoreciendo una convivencia basada en la corresponsabilidad y la expresión libre de opiniones.

Principios generales

- ✓ **Participación activa:** Todas las personas que forman parte de SENNDA tienen derecho a expresar sus ideas y participar en la toma de decisiones.
- ✓ **Horizontalidad:** No hay jerarquías fijas en las reuniones; cada persona tiene el mismo derecho a hablar y ser escuchada.
- ✓ **Escucha y respeto:** Se fomentan habilidades de comunicación asertiva y resolución de conflictos para crear un ambiente de respeto mutuo.
- ✓ **Sentido común y flexibilidad:** Se prioriza el bienestar colectivo sobre la rigidez normativa, ajustando los acuerdos a las necesidades de cada momento.

Tipos de reuniones

Reunión de convivencia (semanal)

- Se celebra una vez a la semana con la participación de todas las personas de la vivienda.
- Se abordan temas relacionados con la organización del espacio, normas de convivencia, planificación de actividades y resolución de conflictos.
- Se trabaja la gestión emocional y las relaciones interpersonales en un entorno seguro.
- Se recogen las propuestas de mejora y se construyen acuerdos colectivos.

Grupo convivencial y terapéutico (semanal)

- Espacio donde cada persona puede compartir sus emociones, avances y dificultades en su proceso de recuperación.

- Se utilizan dinámicas de grupo para favorecer la reflexión, la autoexpresión y la validación emocional.
- Se establecen objetivos terapéuticos colectivos e individuales de forma consensuada.

Reunión de equipo profesional (mensual)

- Espacio de coordinación entre los profesionales de SENNDA para evaluar el funcionamiento de la vivienda, el estado de los procesos individuales y la planificación de nuevas estrategias de apoyo.
- No sustituye a las reuniones de convivencia, sino que complementa el trabajo de participación comunitaria.

Reuniones extraordinarias

- Se convocan en caso de situaciones urgentes o temas que requieren atención inmediata.

5.2. PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES

En SENNDA, todas las decisiones que afectan a la convivencia y al funcionamiento de la vivienda se toman de manera colectiva. La participación no es solo un derecho, sino también una responsabilidad compartida.

Principios de la toma de decisiones

- ✓ Decisión participativa: Las decisiones se toman mediante el consenso, asegurando que todas las personas tengan voz en los temas importantes.
- ✓ Autonomía con apoyos: Se respeta el derecho de cada persona a decidir sobre su vida, dentro de un marco de convivencia saludable.
- ✓ Flexibilidad y adaptación: No hay normas rígidas; se busca el equilibrio entre necesidades individuales y colectivas.

Ámbitos de decisión colectiva

Organización de la vivienda:

- Distribución de responsabilidades domésticas y responsabilidades.
- Normas de convivencia y gestión de espacios comunes.
- Gestión del tiempo libre y actividades comunitarias.

Toma de decisiones terapéuticas:

- Diseño de objetivos individuales y grupales dentro del proceso de recuperación.
- Participación en las estrategias de acompañamiento y apoyo.

Gestión de conflictos:

- Se promueve la mediación y el diálogo como herramientas clave para resolver diferencias.
- Las decisiones sobre convivencia se toman de manera justa y respetuosa.

Relación con el entorno y la comunidad:

- Participación en actividades externas y redes comunitarias.
- Planificación de acciones conjuntas con otros recursos y entidades.

● **EXCEPCIONES AL CONSENSO:**

En situaciones que puedan comprometer la seguridad de las personas, el equipo de apoyo podrá intervenir para garantizar un entorno estable y seguro.

5.3. FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS MULTIFAMILIARES

Los grupos multifamiliares son un espacio clave en SENNDA, donde se fortalecen los lazos con familiares, amistades y figuras de referencia. Se entiende que la recuperación no es un proceso aislado, sino que se da en relación con las redes de apoyo de cada persona.

Objetivos de los grupos multifamiliares

-  Mejorar la comunicación entre las personas y sus familiares o referentes afectivos.
-  Ofrecer herramientas para la resolución de conflictos y el entendimiento mutuo.
-  Favorecer el apoyo emocional y la comprensión del proceso de recuperación.
-  Construir una red de apoyo más sólida y estable.

Funcionamiento

Encuentros periódicos:

- Se organizan reuniones semanales facilitadas por el equipo profesional.
- Se utilizan técnicas de mediación y terapia familiar para favorecer la comunicación.

Rol de las Camilas:

- Las Camilas (profesionales especializadas en mediación) tienen un papel clave en la facilitación de estos encuentros.
- Ayudan a canalizar emociones, aclarar malentendidos y promover la empatía.

Temáticas abordadas:

- Apoyo en la recuperación y autonomía.
- Gestión de expectativas y emociones.
- Comunicación asertiva y resolución de conflictos.

- Dinámicas familiares y adaptación al proceso de cambio.

5.4. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Para garantizar una convivencia armoniosa y una participación efectiva, SENNDA cuenta con distintos canales de comunicación interna que permiten la expresión libre y el acceso a información relevante.

Principios de la comunicación interna

 **Transparencia:** Todas las decisiones y acuerdos deben ser comunicados de manera clara.

 **Accesibilidad:** La información debe ser comprensible para todas las personas.

 **Espacio de expresión:** Se fomenta la comunicación abierta y la retroalimentación.

 **Confidencialidad:** Se respeta la privacidad de cada persona en los temas personales.

Canales de comunicación

- GRUPOS CONVIVENCIALES Y TERAPÉUTICOS

Principal espacio de comunicación, donde se dialoga sobre la vida en la vivienda.

- TABLÓN DE ANUNCIOS Y NOTAS INFORMATIVAS

Se usa para compartir información importante de manera visible y accesible.

- GRUPOS DE MENSAJERÍA INTERNA

Herramienta complementaria para la organización de actividades y recordatorios.

- DIÁLOGO ABIERTO CON EL EQUIPO PROFESIONAL

El equipo de apoyo está disponible para atender consultas y preocupaciones individuales.

6. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En SENNDA, la convivencia y el modelo de recuperación están basados en la participación, el diálogo y el respeto mutuo. Para garantizar un entorno de confianza y mejora continua, es fundamental contar con un sistema claro, accesible y transparente para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Este módulo establece los canales, procedimientos y tiempos de respuesta para que cualquier persona a la que acompañamos pueda expresar sus inquietudes de manera segura, sin temor a represalias y con la certeza de que serán atendidas con el rigor y la sensibilidad adecuados.

6.1. CANALES DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

SENNDA proporciona diferentes vías para que las personas a las que atendemos y sus familiares puedan expresar cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el funcionamiento de la vivienda, la convivencia, los servicios ofrecidos o el acompañamiento terapéutico.

Principios del sistema de gestión de quejas y reclamaciones

- ✓ **Accesibilidad:** Todos los mecanismos están diseñados para que cualquier persona pueda utilizarlos de manera sencilla, sin barreras de comunicación ni burocracia innecesaria.
- ✓ **Confidencialidad:** Se protege la identidad de la persona que realiza la queja o reclamación, garantizando su privacidad en el proceso.
- ✓ **Transparencia:** Cada queja recibida es registrada y gestionada con un protocolo claro, asegurando un seguimiento adecuado.
- ✓ **Escucha activa:** Las reclamaciones no se perciben como un problema, sino como una oportunidad de mejora y aprendizaje.
- ✓ **Resolución justa y ágil:** SENNDA se compromete a dar respuesta a todas las quejas en un plazo determinado, evitando dilaciones innecesarias.
- ✓ **Participación en la mejora:** Las decisiones tomadas tras una queja pueden generar cambios en la vivienda y en el modelo de atención.

Canales de comunicación habilitados

1. Grupo convivencial y terapéutico (Órgano de participación asambleario) (vía informal y colectiva)

- En las reuniones semanales de convivencia, cualquier persona puede exponer una queja o sugerencia en un entorno de diálogo abierto.
- Se prioriza la resolución colectiva, siempre que sea posible, fomentando la construcción de acuerdos y la corresponsabilidad.

2. Comunicación directa con el equipo profesional (vía semi-formal)

- Si la queja es sobre un tema más sensible o personal, la persona puede comunicarse directamente con un profesional de referencia.
- El equipo de SENNDA ofrece un espacio de escucha y apoyo para encontrar soluciones conjuntas.
- Si la queja es recurrente o requiere un análisis más profundo, se documenta para su seguimiento.

3. Hoja de reclamaciones oficial (vía administrativa y formalizada)

- Si una persona considera que su queja no ha sido atendida adecuadamente, puede solicitar una hoja de reclamaciones oficial conforme a la normativa de la Comunidad Valenciana.
- Se le facilita una copia sellada y se traslada el documento a la administración competente si es necesario.

4. Mediación con entidades externas de supervisión

- Si la persona lo considera necesario, puede solicitar la intervención de entidades externas como el Defensor del Pueblo, servicios de inspección de la administración pública o asociaciones de derechos de las personas usuarias.

- SENNDA colaborará con estas entidades para garantizar una respuesta justa y acorde a derecho.

6.2. PLAZOS Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Para asegurar una respuesta rápida y eficiente, SENNDA establece un procedimiento estructurado con tiempos definidos.

Procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones

- PASO 1: PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN
 - La persona usuaria o su familiar puede presentar su queja verbalmente, por escrito (buzón o email) o mediante una hoja de reclamaciones.
 - Se registra la fecha y el contenido de la queja para su seguimiento.
- PASO 2: ANÁLISIS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN (MÁXIMO: 7 DÍAS HÁBILES)
 - El equipo profesional revisa la queja y valora la mejor forma de abordarla.
 - Se puede convocar una reunión con la persona afectada para aclarar detalles y proponer soluciones.
 - Si la queja requiere mediación o un análisis más profundo, se programa una revisión más extensa.
- PASO 3: COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (MÁXIMO: 15 DÍAS HÁBILES DESDE LA PRESENTACIÓN)
 - Se informa a la persona afectada sobre la resolución adoptada.
 - Si la persona no está conforme, se ofrece la posibilidad de revisión interna o de elevar la queja a instancias superiores.
- PASO 4: IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS Y SEGUIMIENTO
 - Si la queja ha dado lugar a una mejora estructural o organizativa, se documenta el cambio y se comunica a toda la comunidad de SENNDA.
 - Se evalúa si el problema ha sido resuelto de manera efectiva o si requiere ajustes adicionales.

Plazos específicos según el tipo de queja

Derechos de la persona que presenta una queja

 **Derecho a ser escuchada:** Toda persona tiene derecho a expresar sus quejas sin miedo a represalias.

 **Derecho a la confidencialidad:** La información sobre la queja se maneja con discreción.

 **Derecho a una respuesta en un tiempo razonable:** SENNDA se compromete a resolver las quejas en los plazos establecidos.

 **Derecho a recurrir la resolución:** Si la persona no está conforme con la respuesta, puede solicitar una revisión.

El procedimiento de quejas y reclamaciones en SENNDA no solo busca resolver conflictos, sino que es una herramienta clave para mejorar el servicio y fortalecer la convivencia.

 ¿Qué nos diferencia?

- ✓ **Enfoque terapéutico:** No se trata solo de "resolver problemas", sino de construir un entorno de confianza y aprendizaje.
- ✓ **Participación activa:** Se fomenta el uso de espacios colectivos para gestionar quejas de forma democrática y transparente.
- ✓ **Flexibilidad y sentido común:** Cada situación es única y se adapta a las necesidades de las personas.

7. COSTES Y GESTIÓN ECONÓMICA

La sostenibilidad de SENNDA se basa en un modelo de transparencia y accesibilidad económica, asegurando que los costes sean equitativos y ajustados a la calidad del servicio prestado. Este módulo regula los costes de la estancia, las modalidades de pago, la revisión de tarifas y las condiciones en las que, de manera excepcional, SENNDA podrá solicitar una fianza, garantizando claridad y previsibilidad para todas las personas usuarias y sus familias.

El objetivo es que la gestión económica de SENNDA sea justa, flexible y sostenible, permitiendo mantener un entorno de alta calidad y con los recursos necesarios para la atención personalizada, el apoyo terapéutico y la promoción de la autonomía de las personas en proceso de recuperación.

7.1. CUOTAS Y FORMAS DE PAGO

Importe de la estancia

El coste mensual de la estancia en SENNDA para el año 2025 es de 2.042 euros (IVA incluido), ajustado según los precios de referencia del sector. Esta cantidad cubre todos los servicios esenciales de la vivienda con apoyos, incluyendo:

- ✓ Alojamiento en un entorno comunitario que fomenta la recuperación y la autonomía.
 - ✓ Apoyo terapéutico basado en el modelo SENNDA, con sesiones individuales y grupales.
 - ✓ Acompañamiento psicosocial personalizado según el Plan Individual de Apoyo (PIA).
 - ✓ Actividades de convivencia y rehabilitación para la inclusión social y emocional.
 - ✓ Asistencia profesional 24 horas, asegurando apoyo y acompañamiento continuo.
 - ✓ Gestión y tramitación de ayudas, facilitando el acceso a recursos externos.
- **NOTA:** EN CASO DE AUSENCIAS TEMPORALES PROLONGADAS, PERIODOS VACACIONALES O INGRESOS HOSPITALARIOS, LA CUOTA MENSUAL NO SE VERÁ MODIFICADA, YA QUE LA PLAZA SIGUE RESERVADA Y EL SERVICIO SIGUE DISPONIBLE PARA LA PERSONA USUARIA.

Servicios Complementarios y Desplazamientos Hospitalarios

1. Servicios Complementarios

Sennda, dentro de su enfoque de atención y rehabilitación psicosocial, ofrece una serie de servicios esenciales destinados al bienestar y la autonomía de las personas atendidas. No obstante, existen servicios complementarios que pueden ser requeridos por algunas personas y que no están cubiertos dentro de la intervención habitual de Sennda. En estos casos, se facilitará el acceso a empresas o profesionales externos debidamente autorizados, sin que ello implique una responsabilidad directa de Sennda en la prestación del servicio.

2. Desplazamientos Hospitalarios

- Sennda únicamente realiza acompañamientos en casos de urgencia cuando la situación lo requiera, priorizando la seguridad y bienestar de la persona.
- En situaciones no urgentes, cuando una persona requiera asistencia para desplazarse a centros hospitalarios, consultas médicas u otros servicios sanitarios, Sennda podrá facilitar el contacto con empresas especializadas y autorizadas que ofrecen este servicio.
- La contratación y el coste del servicio de transporte serán responsabilidad directa de la persona que lo requiera, sin que Sennda intervenga en la gestión o asuma el gasto.

De este modo, garantizamos que cada persona pueda acceder a los servicios de transporte que necesite de manera organizada y segura, sin comprometer la operatividad del equipo de Sennda.

Modalidades y plazos de pago

Para facilitar la gestión económica, SENNDA ofrece diferentes modalidades de pago:



Transferencia bancaria (modalidad preferida):

El pago se realiza a la cuenta bancaria de RED PSICOSOCIAL SL dentro de los cinco primeros días de cada mes.



Domiciliación bancaria:

Se puede autorizar el cobro automático de la cuota mensual a través de cuenta bancaria.

Se enviará un aviso previo antes de cada cargo.



Pago en efectivo o cheque (sólo en casos excepcionales):

Esta modalidad requiere una autorización expresa de la dirección del servicio.

Se emitirá un recibo oficial como comprobante de pago.

⚠ Incidencias en el pago:

Si una persona usuaria no realiza el pago en el plazo establecido, SENNDA procederá de la siguiente manera:

- 1 Aviso y recordatorio tras cinco días de retraso.
- 2 Notificación formal si el retraso alcanza los 30 días sin justificación válida, con posible pérdida de la plaza en casos de impago reiterado.

- EXCEPCIONES: EN CASO DE DIFICULTADES ECONÓMICAS JUSTIFICADAS, LA PERSONA USUARIA PODRÁ SOLICITAR UNA REVISIÓN DEL PAGO CON LA DIRECCIÓN DE SENNDA, CON EL OBJETIVO DE ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN FLEXIBLE Y AJUSTADA A SU SITUACIÓN.

7.2. SISTEMA DE REVISIÓN DE TARIFAS

SENNDA mantiene un sistema de revisión de tarifas basado en criterios objetivos y ajustados a la realidad económica, garantizando previsibilidad y estabilidad para las personas usuarias y sus familias.

Criterios de actualización de tarifas

- 1. AJUSTE ANUAL POR IPC:

Cada 1 de enero, la tarifa mensual se actualizará de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumo (IPC) de la Comunidad Valenciana.

Esta actualización no requiere preaviso, ya que está estipulada en el contrato de estancia.

- 2. VARIACIÓN DE COSTES OPERATIVOS:

Si los costes de gestión, personal o mantenimiento aumentan significativamente, SENNDA podrá ajustar la tarifa con un preaviso mínimo de 30 días.

En este caso, se justificará la modificación con transparencia y detalle, comunicándose a todas las personas usuarias.

- 3. INTRODUCCIÓN DE NUEVOS SERVICIOS OPCIONALES:

Si SENNDA incorpora servicios adicionales no incluidos en la tarifa base, estos podrán ser ofertados como opcionales con un coste diferenciado.

Las personas usuarias decidirán si desean acceder a estos servicios adicionales.

- 4. REDUCCIÓN DEL COSTE POR FINANCIACIÓN EXTERNA:

En caso de que SENNDA reciba subvenciones o ayudas que permitan reducir la tarifa mensual, este beneficio se trasladará directamente a las personas usuarias.

- NOTA: CUALQUIER CAMBIO EN LAS TARIFAS SERÁ COMUNICADO CON AL MENOS UN MES DE ANTELACIÓN Y DEBERÁ SER APROBADO POR LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO.

7.3. FIANZAS Y CONDICIONES EXCEPCIONALES PARA SU SOLICITUD

En SENNDA, por norma general, no se solicita una fianza a las personas usuarias. Sin embargo, nos reservamos la posibilidad de exigir una fianza económica excepcional en determinadas circunstancias justificadas.

Posibles motivos para la solicitud de fianza

⚠ En situaciones donde se identifique un riesgo significativo de impago o daños materiales, SENNDA podrá solicitar el abono de una fianza equivalente a una mensualidad.

Algunos casos excepcionales en los que SENNDA podría exigir una fianza incluyen:

- 🚨 Historial de impagos previos en recursos similares, que pueda comprometer la viabilidad del servicio.
- 🚨 Situaciones de alta rotación o inestabilidad en la persona usuaria, donde se prevea un abandono repentino del servicio sin aviso previo.
- 🚨 Riesgo de daños a las instalaciones, ya sea por experiencias previas o circunstancias personales que lo justifiquen.
- 🚨 Personas sin red de apoyo económica, donde no exista un referente legal o familiar que pueda asumir los costes en caso de imprevistos.

- NOTA: LA DECISIÓN DE SOLICITAR UNA FIANZA SERÁ SIEMPRE VALORADA POR EL EQUIPO TÉCNICO Y COMUNICADA A LA PERSONA USUARIA ANTES DE FORMALIZAR SU INGRESO.

Condiciones de devolución de la fianza

Si en algún caso se solicita una fianza, esta será devuelta íntegramente al finalizar la estancia en SENNDA, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- ✓ No existen impagos pendientes.
- ✓ No se han producido daños en la vivienda atribuibles a la persona usuaria.
- ✓ No se han generado deudas en servicios adicionales.
- ✓ La baja se ha producido conforme a los procedimientos establecidos.

PLAZO DE DEVOLUCIÓN:

El reembolso se efectuará en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de baja.

Se ingresará en la misma cuenta bancaria utilizada para el pago inicial.

El sistema de costes y gestión económica en SENNDA busca garantizar transparencia, estabilidad y equidad, asegurando que las tarifas sean sostenibles y accesibles.

💡 ¿Qué nos diferencia?

- ✓ Flexibilidad en el pago, permitiendo adaptaciones en casos justificados.
- ✓ Revisión de tarifas con criterios claros, evitando aumentos arbitrarios.
- ✓ No solicitamos fianzas, salvo casos excepcionales justificados.
- ✓ Gestión ética de los recursos, priorizando la sostenibilidad sin comprometer la calidad del servicio.

SENDA no es solo una vivienda con apoyos, es un espacio de recuperación y autonomía, donde la gestión económica debe estar al servicio de las personas, y no al revés.

8. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

En SENDA, entendemos la convivencia como un proceso dinámico, en el que los conflictos no son anomalías, sino oportunidades para aprender, evolucionar y fortalecer la vida en comunidad.

Nuestro enfoque del régimen disciplinario no es punitivo ni sancionador, sino terapéutico, restaurativo y preventivo. Las situaciones que alteren la convivencia se abordan en espacios de diálogo y reflexión, promoviendo la responsabilidad personal y el compromiso con la comunidad.

El grupo convivencial y terapéutico es el principal mecanismo para la gestión de conflictos. Todas las situaciones que afecten la convivencia serán analizadas en este espacio, donde las personas podrán exponer sus posturas, buscar soluciones colectivas y proponer medidas a la dirección.

- El grupo convivencial y terapéutico no tiene carácter vinculante, pero sus resoluciones serán tenidas en cuenta por la dirección, que ejecutará las medidas acordadas salvo en los siguientes casos:
- ◆ Si existe vulneración de normativas o principios básicos de convivencia.
 - ◆ Si la decisión tomada por el grupo es injusta o incoherente con el modelo SENDA.
 - ◆ Si la situación afecta la seguridad o integridad de la comunidad.

8.1. NIVELES DE CONFLICTO Y MECANISMOS DE INTERVENCIÓN

Los conflictos se clasifican en tres niveles de desajustes en la convivencia, según su impacto en la comunidad y el proceso terapéutico de la persona.

Nivel 1: Desajustes leves en la convivencia

Son aquellos conflictos menores que afectan la convivencia cotidiana, pero que pueden resolverse fácilmente con diálogo y ajustes en la dinámica grupal.

Ejemplos:

- Dificultades de comunicación entre personas usuarias.
- Descuido en el uso de los espacios comunes (limpieza, orden, uso compartido).

- Incumplimiento de acuerdos comunitarios o falta de implicación en tareas compartidas.
- Retrasos o falta de compromiso en la participación de actividades terapéuticas.

 Intervención terapéutica:

✓ Se traslada el conflicto al grupo convivencial y terapéutico para su análisis y búsqueda de soluciones.

✓ Registro de autoobservación, donde la persona reflexiona sobre el conflicto y su impacto en la convivencia.

✓ Uso de herramientas de comunicación no violenta para mejorar la interacción.

- MEDIDAS POSIBLES SUGERIDAS POR EL GRUPO:

- Reajuste de tareas comunitarias.
- Reflexión guiada con acompañamiento profesional.
- Compromiso personal con acciones reparadoras.

Nivel 2: Desajustes moderados que afectan el bienestar del grupo

Son situaciones que generan malestar continuado en la convivencia, afectan la dinámica grupal o interfieren con el compromiso terapéutico.

Ejemplos:

- Desinterés sostenido en el compromiso terapéutico, afectando su proceso y el del grupo.
- Faltas de respeto verbales o actitud hostil hacia otras personas usuarias o profesionales.
- Generación recurrente de conflictos, sin disposición a resolverlos.
- Uso irresponsable de sustancias, que afecte la convivencia del grupo.

 Intervención terapéutica:

✓ El caso se debate en el grupo convivencial y terapéutico, que evaluará el impacto del comportamiento y solicitará medidas a la dirección.

✓ Proceso de mediación terapéutica, con apoyo individualizado para identificar la raíz del conflicto.

✓ Compromiso de mejora, donde la persona expresa cómo trabajará en la situación.

- MEDIDAS POSIBLES SUGERIDAS POR EL GRUPO:

- Seguimiento terapéutico más intensivo.
- Realización de un plan de reparación comunitaria.
- Cambio de vivienda dentro de SENNDA, si el grupo considera que la persona puede beneficiarse de otro entorno.
- Revisión de la permanencia en la vivienda si la persona no muestra disposición al cambio.

- SI NO HAY MEJORA O HAY REINCIDENCIA, LA DIRECCIÓN EVALUARÁ LA CONTINUIDAD DE LA PERSONA EN SENNDA.

Nivel 3: Desajustes graves que ponen en riesgo la convivencia y el proceso de recuperación

Son situaciones que comprometen el bienestar del grupo o la seguridad de una o varias personas.

Ejemplos:

- Agresión física o amenazas directas, comprometiendo la seguridad.
- Actos que atenten contra la dignidad de otra persona (discriminación, acoso, abuso de poder).
- Consumo problemático de sustancias con impacto en la convivencia.
- Destrucción intencionada de bienes o espacios compartidos.



Intervención terapéutica:



El grupo convivencial y terapéutico se reúne de urgencia para evaluar la situación y trasladar su propuesta a la dirección.



Se realiza una reunión terapéutica individual, con evaluación del impacto del conflicto en la convivencia.



La dirección toma una decisión final, garantizando la seguridad del grupo y el bienestar de la persona afectada.

- MEDIDAS POSIBLES SUGERIDAS POR EL GRUPO Y EJECUTADAS POR DIRECCIÓN:
 - Implementación de un plan de recuperación con seguimiento intensivo.
 - Cambio de vivienda dentro de SENNDA o derivación a otro recurso externo.
 - Expulsión en casos extremos donde la convivencia sea insostenible.
- CASOS EXTREMOS: SI UNA SITUACIÓN ES GRAVE Y PONE EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL GRUPO, SE COORDINARÁ CON SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE REFERENCIA.

8.2. PROCEDIMIENTO TERAPÉUTICO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Fase de Exposición y Evaluación:

- Se traslada el conflicto al grupo convivencial y terapéutico, donde todas las personas pueden expresar su punto de vista.
- Se identifican las causas subyacentes del conflicto.
- Se buscan alternativas de solución, sin imponer medidas automáticas.

2. Propuesta de Medidas:

- El grupo formula una solicitud de medidas a la dirección.
- La dirección evalúa las propuestas y decide si las aplica íntegra o parcialmente, garantizando su coherencia con el modelo de SENNDA.
- Si hay vulneración normativa o la propuesta del grupo es injusta, la dirección tomará medidas alternativas.

3. **Seguimiento y Evaluación:**

- Las medidas aplicadas son revisadas en las reuniones de convivencia.
- Se valora si ha habido cambios positivos o si es necesario replantear la intervención.

8.3. MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y CUIDADO DE LA CONVIVENCIA

- ❖ Cultura de la comunicación y el diálogo: Espacios semanales de convivencia donde se expresan preocupaciones de manera anticipada.
- ❖ Fortalecimiento del compromiso terapéutico: Revisión periódica del Plan Individual de Apoyo (PIA) y adaptación de la intervención a las necesidades del grupo.
- ❖ Estrategias de mediación temprana: Resolución de tensiones en fases iniciales, evitando escaladas innecesarias.
- ❖ El grupo convivencial y terapéutico es el eje central de la gestión de conflictos.
- ❖ La dirección actúa como garante del equilibrio entre comunidad y normativas.
- ❖ La resolución de conflictos fortalece la autonomía y la convivencia.

Este modelo refuerza el sentido de comunidad y permite transformar los conflictos en oportunidades de crecimiento. 🚀

9. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

El Reglamento de Régimen Interno (RRI) de SENNDA es un documento vivo y flexible, adaptado a la realidad cambiante de la comunidad y a las necesidades de las personas que forman parte de ella. No es un conjunto de normas rígidas, sino una herramienta de referencia que evoluciona para garantizar la mejor convivencia, la coherencia con los principios terapéuticos y la adecuación a las normativas vigentes.

El proceso de actualización del reglamento es participativo, asegurando que todas las personas usuarias y profesionales de SENNDA puedan contribuir a su mejora y evolución.

9.1. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL RRI

Para garantizar que el Reglamento de Régimen Interno se mantenga actualizado, útil y alineado con el modelo SENNDA, se establece un procedimiento de revisión y modificación basado en los siguientes principios:

→ Revisión periódica y por necesidades emergentes

✅ Revisión anual: Cada año, la dirección y el equipo terapéutico realizan una evaluación del reglamento para identificar aspectos que necesiten ajustes, mejoras o aclaraciones.

✅ Modificaciones extraordinarias: En caso de que surjan situaciones imprevistas, cambios normativos o necesidades expresadas por la comunidad, el reglamento podrá ser revisado en cualquier momento.

→ Participación del grupo convivencial y terapéutico

 Como parte del compromiso con la gestión democrática de la convivencia, todas las personas usuarias de SENNDA pueden proponer modificaciones al reglamento en los grupos convivenciales y terapéuticos..

 Las propuestas serán debatidas en el grupo convivencial y terapéutico, que analizará su impacto en la convivencia y en la estructura terapéutica de la vivienda.

 Las modificaciones propuestas serán elevadas a la dirección, que las valorará y decidirá su implementación, asegurando siempre su coherencia con el modelo SENNDA y el marco legal.

→ Validación y aprobación

 La dirección de SENNDA revisará las propuestas y realizará una versión preliminar de los cambios.

 Se someterá a una revisión final por parte del equipo profesional y de las personas usuarias que quieran participar en el proceso de validación.

 La versión final será aprobada y publicada, entrando en vigor en la fecha establecida en el documento actualizado.

9.2. DIFUSIÓN Y ACCESO AL REGLAMENTO

El acceso al reglamento es un derecho de todas las personas a las que acompañamos, sus familias, profesionales y cualquier persona interesada en conocer la filosofía y normas de SENNDA. Para garantizar la máxima transparencia y accesibilidad, se establecen los siguientes mecanismos de difusión:

→ Entrega a las personas usuarias y familiares

- ◆ En el momento de su llegada a SENNDA, todas las personas recibirán una copia del Reglamento, asegurando que comprendan sus derechos, obligaciones y el funcionamiento del recurso.
- ◆ Se facilitará un resumen accesible y adaptado a diferentes niveles de comprensión, promoviendo la accesibilidad cognitiva.
- ◆ También se entregará a familiares o representantes legales, garantizando que estén informados sobre las normas de funcionamiento de la vivienda.

→ Publicación y accesibilidad digital

- ◆ El reglamento estará disponible en formato digital para su consulta en cualquier momento.
- ◆ Se publicará en los espacios digitales de SENNDA, permitiendo el acceso de manera fácil y rápida.
- ◆ En caso de actualizaciones, se enviará una notificación a todas las personas usuarias y al equipo profesional, asegurando que todos estén informados de los cambios.

→ Espacio físico de consulta

- ◆ Una copia impresa estará disponible en la vivienda, en un lugar accesible para todas las personas usuarias.

- ◆ Se fomentará la lectura y revisión del reglamento en los grupos terapéuticos, asegurando que las personas comprendan y se apropien de sus derechos y responsabilidades.

- ✓ El Reglamento de Régimen Interno no es un documento estático, sino que se adapta a la evolución de SENNDA y a las necesidades de la comunidad.
- ✓ Todas las personas pueden participar en su actualización, garantizando un modelo democrático, flexible y alineado con la filosofía SENNDA.
- ✓ El acceso al reglamento es transparente y accesible, promoviendo la claridad en la convivencia y el compromiso con los principios terapéuticos.

Con este enfoque, SENNDA asegura que su modelo de convivencia se mantenga vivo, flexible y en constante mejora, siempre con el objetivo de ofrecer el mejor entorno posible para la recuperación y la autonomía de las personas usuarias.