



## 4 La relazione sociale

### Hands (Onlus) il 2019

Sintesi di quanto realizzato quest'anno oltre alle attività e prestazioni erogate normalmente

- Sviluppo e integrazione attività di volontariato Hands 4 You in via Orazio 32 a Bolzano con forte integrazione e progetti individuali in collaborazione con la Comunità Terapeutica, l'ambulatorio Hands e Young Hands
- Messa a regime delle attività, prestazioni erogate e collaborazione con i servizi inviati dell'ambulatorio per giovani Young Hands al 4° piano in viale Duca D' Aosta a Bolzano con organizzazione di laboratori educativi e consulenze genitoriali educative
- Inaugurazione attivazione e messa a regime delle attività nella nuova sede di Merano sia per il laboratorio sia per la sede Hands di Merano in via Kuperion 6
- Sviluppo e ipotesi di accordo con la Cooperativa sociale CLA di Bolzano
- Collaborazione sempre più stretta con l'Associazione Strada, Eureka, Explora, Excelsior
- Ricerca nuova sede per pazienti cronici con progetto semi residenziale
- Promozione Formatori, formazione per conduttori di Gruppi di auto – mutuo aiuto, attivazione di gruppi per giovani Young Hands
- Allestimento e avvio per la Comunità Terapeutica di un laboratorio di ceramica
- Progetto mare (Cesenatico e montagna (S. Genesio) per gli ospiti della Comunità Terapeutica
- Tecniche mindfulness di gruppo e Interventi di disintossicazione in Comunità Terapeutica
- Interventi nella Casa Circondariale di Bolzano
- Inserimento di pazienti inviati dall'Ufficio esecuzione penale esterna per lavori socialmente utili
- Interventi nelle scuole
- Partecipazione a manifestazioni pubbliche e fiere
- Articoli e interviste sui media
- Organizzazione di conferenze stampa
- Contatti da altre province italiane
- Organizzazione e Congresso Nazionale Co.Na.G.G.A. sul gioco d'azzardo
- Iniziativa Porte aperte Hands 4 You
- Mostra fotografica "Riflessi" Comunità Terapeutica Hands
- Aumento del personale (2 persone in più)
- Aumento dei volontari
- Aumento ore di formazione
- Sono aumentate le attività complessivamente, nelle prestazioni, nel numero di pazienti e nel numero di progetti

### DESCRIZIONE DETTAGLIATA DI ALCUNI PROGETTI SPECIFICI

#### • Qualità del servizio programmazione e controllo nel 2019

Per Hands risulta vantaggioso dotarsi di meccanismi interni finalizzati alla qualità, alla gestione della complessità e che orientino l'Associazione verso il miglioramento continuo. Risulta molto interessante il fatto di riuscire ad introdurre indicatori di processo e di prestazione che, attraverso specifiche attività di riesame periodico del management e della direzione, suggeriscono comportamenti proattivi basati sulla collaborazione e sul miglioramento a beneficio di tutti.

La qualità percepita delle attività poste in essere dall'associazione ha due distinti punti di vista. Il primo riguarda gli utenti, il secondo è relativo all'Ente Pubblico

La qualità dal punto di vista dell'utenza è:

- miglioramento della qualità di vita
- efficacia, efficienza e puntualità delle prestazioni erogate
- ascolto, accoglienza, soddisfazione di bisogni primari e privacy

La qualità dal punto di vista dell'Ente pubblico è:

- conformità ai requisiti
- valore (qualità rapportata al prezzo pagato per il prodotto/servizio)
- il numero degli utenti che usufruiscono del servizio

La qualità è considerata un tratto costitutivo dell'efficacia dei servizi ed è riconducibile agli effetti prodotti dal processo di erogazione sulla prestazione offerta ai beneficiari. L'approccio alla qualità effettiva non è assimilabile alla valutazione della qualità percepita dall'utente del servizio, che invece si rileva richiedendo all'utente di valutare il servizio ricevuto e utilizzando i risultati di tali osservazioni per



modificare le modalità di erogazione o la composizione delle prestazioni in modo da migliorarne la qualità. La qualità effettiva ha in comune con la valutazione della qualità percepita l'interesse delle amministrazioni di tenere conto delle esigenze dei fruitori, ma, in questo caso, non è il livello di soddisfazione o della qualità percepita che guida le scelte, ma una esplicita strategia organizzativa, volta al miglioramento continuo dei servizi aperti al pubblico.

Hands ha individuato questi criteri generali di qualità

1) La prestazione erogata

con il software Ippocrate dipendenze in dotazione ai Ser.D. Provinciali, ad Hands e alla Caritas di Silandro è possibile rilevare tutta una serie di dati (nr. Utenti, nr. Prestazioni, tempo, tipologie ecc.) che rendono possibile confrontare l'operatività dei servizi, l'affidabilità e controllo qualità dei dati statistici. La qualità dei dati statistici, il controllo qualità dei dati inseriti nel software Ippocrate sono garantiti dagli operatori del Comprensorio Sanitario delegati al controllo e all'elaborazione.

La qualità dei dati inseriti è mensilmente monitorata con report specifici quali:

2) La disponibilità

La tematica viene affrontata monitorando le liste d'attesa,

3) Gli aspetti formali

La puntualità nell'espletare gli obblighi burocratici ed informativi, la puntuale e corretta fatturazione delle prestazioni erogate, attività che vengono poi controllate e vidimate sia dalla Provincia autonoma di Bolzano che dagli uffici del Comprensorio Sanitario, costituiscono per noi il principale indice qualitativo

4) La qualità percepita

Attualmente l'analisi viene espletata tramite l'applicazione annuale di due questionari che indagano sulla soddisfazione dell'utenza e sulla soddisfazione dei dipendenti

5) La conformità alle norme

Le strutture dell'Associazione ad oggi sono state accreditate d'Ufficio dalla Provincia Autonoma di Bolzano in attesa dell'elaborazione, stesura e approvazione dei criteri definitivi riguardanti la specifica materia. La sede dell'Ambulatorio Hands attualmente soddisfa però tutti i requisiti strutturali previsti dalla normativa vigente. Sulla base dei dati inseriti nel software Ippocrate Dipendenze siamo in grado di avere alcune indicazioni inerenti la qualità del servizio ambulatoriale erogato nel trattamento delle persone con problematiche, legate all'abuso o dipendenza, che si sono rivolte al nostro servizio.

- **Iscrizione al Registro delle Associazioni ed Enti che operano a favore degli Immigrati**

Presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione è istituito Registro delle Associazioni ed Enti che operano a favore degli Immigrati. Hands, occupandosi spesso di persone extracomunitarie regolari con problemi di dipendenza ha ritenuto opportuno presentare la necessaria documentazione ottenendo l'iscrizione al registro in oggetto. Questo si rivolge agli organismi privati, alle associazioni e agli enti aventi i requisiti stabiliti dell'art. 53 del DPR 31 agosto 1999, n.394, così come modificato dal DPR 18 ottobre 2004, n.334 e la cui iscrizione rappresenta un requisito di accessibilità a finanziamenti pubblici, ove richiesta.

- **Progetto UNRRA**

E' stato presentato, ma poi non approvato per la prima volta un progetto a livello nazionale che prevedeva formazione e ricerca sul settore dell'etnopsichiatria e del lavoro con immigrati. Tale tentativo insieme al Comune di Bolzano ed ad altri enti locali vuole essere un novo modo di lavorare in rete.

- **Ipotesi di Centro diurno per cronici**

Un ristretto gruppo di lavoro ha svolto una accurata ricerca, sia a livello locale, sia a livello nazionale. Si stanno valutando delle ipotesi per realizzare un Centro diurno per persone con problemi cronici di dipendenza. Il Centro Diurno solitamente è un servizio di natura socio assistenziale e sanitario che si colloca all'interno del processo di presa in carico per persone la cui assunzione di sostanze, nonostante numerosi trattamenti, resta problematico. Si tratta di persone che risultano ormai ai margini dalla società, poiché spesso prive di un lavoro, di una famiglia, insomma di un ruolo. La necessità è quella di dare un luogo protetto a queste persone, un concreto sollievo diurno, un sostegno professionale per un possibile quotidiano benessere complessivo della persona, offrendo adeguati interventi sanitari, riabilitativi e socio – assistenziali. Un luogo, accogliente e confortevole, dove passare la giornata in compagnia, consumare i pasti, fare attività ricreative, stimolanti, di intrattenimento, gite, uscite a tema, iniziative di apertura al territorio (che vedono il coinvolgimento di scuole, associazioni...). Ma è anche un luogo in cui si ricevono cure, assistenza e riabilitazione personalizzate, in base alle necessità di ciascuno. Il Centro infatti accoglierà ospiti con caratteristiche e bisogni molto diversi, da chi desidera semplicemente stimoli e compagnia perché vive solo, a chi soffre di patologie correlate alla dipendenza. Realtà di questo tipo esistono già a Udine e a Trieste. L'obiettivo, per tutte queste persone, è quello del raggiungimento di una qualità di vita accettabile in una situazione assistiva il più possibile controllata che limiti nel contempo il ricorso a frequenti ricoveri ospedalieri o il "parcheggio" a lungo termine in strutture residenziali.



- **Ricerca sui bisogni emergenti, prepararsi al futuro.**

A maggio 2018 un gruppo di organizzazioni altoatesine, Caritas, Hands, Dachverband, Lebenhilfe, KVV e Kinderdorf, ha siglato un accordo al fine di formalizzare il comune impegno nel campo della ricerca sociale. L'impegno contenuto nella dichiarazione di intenti è quello di investire e mettere in rete, attraverso la collaborazione e la sinergia tra i partner, competenze e risorse nella ricerca, nella pianificazione e nella programmazione in ambito sociale. Il comune impegno a perseguire questo scopo nasce dalla constatazione che in Provincia di Bolzano non vi è adeguato investimento nella ricerca sociale. Le Amministrazioni pubbliche non incoraggiano e non sostengono adeguate azioni di indagine e analisi di dati, proprio in un periodo storico di forte diversificazione dei bisogni, di rapido mutamento sociale, di nuove esperienze di welfare mix, e insieme, di limitazione delle risorse economiche. Per questo motivo il lavoro di Lobby politico e territoriale è continuato tutto il 2019, portando Hands a partecipare a numerosi incontri con lo scopo di mettere insieme risorse e intenzionalità frammentate per la realizzazione di un unico progetto altoatesino.

### **Servizio civile provinciale e Servizio civile universale**

Nel 2019 Hands ha usufruito della normativa stabilita con delibera della Giunta Provinciale di Bolzano che permette a giovani volontari di prestare servizio civile. Previa iscrizione dell'Associazione all'Albo provinciale e su presentazione di progetti, viene offerto ai giovani e alle giovani, l'opportunità di rafforzare la loro coscienza sociale, di maturare esperienze e conoscenze utili ad orientarli nei loro percorsi personali e lavorativi, nonché a rafforzare il loro senso di responsabilità per il bene comune della nostra società. Al servizio civile provinciale volontario possono accedere giovani di età compresa tra i 18 e i 28 anni.

Hands ha presentato due progetti:

Condivisione di momenti di tempo libero e reinserimento, con operatori e utenti. Presso Hands 4 You, dove i volontari hanno contribuito al mantenimento dell'apertura del nostro centro d'incontro e favoriranno l'accesso di persone che si trovano in difficoltà, accogliendoli, condividendo la lettura dei giornali, preparando le sale per gli incontri di gruppo e svolgendo piccoli lavori di manutenzione

L'esperienza di vita in Comunità terapeutica Hands. Dove la Comunità funziona come una famiglia "allargata" nella quale ogni componente esprime i suoi bisogni e viene aiutato, dall'accompagnamento all'ospedale, all'aiuto a scrivere documenti, alla ricerca di lavoro alla compagnia. I volontari hanno partecipato alle attività collegate al buon funzionamento della struttura.

Il servizio civile universale, normativa statale Con il Dlgs. 6 marzo 2017 nr. 40, che dovrà accogliere tutte le richieste di partecipazione da parte dei giovani che, per scelta volontaria, intendono fare un'esperienza di grande valore formativo e civile, in grado anche di dare loro competenze utili per l'immissione nel mondo del lavoro, ha suscitato l'interesse della nostra Associazione. Vista la complessità della normativa che prevede l'iscrizione all'Albo statale si è deciso di presentare domanda, in collaborazione con l'Associazione La Strada-Der Weg. Nel 2019 vi sono stati alcuni incontri tra le Associazioni per pianificare questa pratica di cui si prevede la presentazione all'Ente di competenza nel prossimo anno

### **Privacy**

A questo proposito il lavoro di adeguamento alla normativa europea in materia è stato completato. Per quest'adeguamento ci siamo appoggiati alla Ditta Effizient che si occupa nello specifico di questa materia. Attualmente siamo in attesa di una risposta dall'Ufficio del Garante in merito a un Parere sull'obbligo di nominare un DPO da parte di Associazione Hands-Onlus in quanto la normativa non è chiara in merito. In attesa della risposta e in via precauzionale abbiamo lo stesso nominato il DPO.

### **Gruppi alcol e guida**

Sono stati compiuti numerosi tentativi di incontro/confronto con la Psicologia Viaria. In più occasioni abbiamo sentito telefonicamente il responsabile che si diceva d'accordo e richiedendo una mail d'invito ufficiale. Nonostante la nostra proposta relativa a obiettivi dell'incontro e possibili date di incontro, non vi è stato nessun riscontro e pertanto rimaniamo in attesa di sviluppi. A partire dal 2017 l'Associazione Hands Onlus ha stabilito un accordo con la Provincia di Bolzano e l'U.E.P.E. per l'avvio di vari corsi di sensibilizzazione al tema "alcol e guida" per chi viene fermato e ha una sanzione per guida in stato di ebbrezza. L'accordo prevede l'avvio di corsi in lingua italiana e corsi in lingua tedesca a Bolzano ed a Merano obbligatori per chi deve seguire un percorso di messa alla prova. Il corso ha un costo di 40,00 Euro per ogni partecipante

Anche nel 2019 Hands ha provveduto a raccogliere le richieste di partecipazione all'iniziativa delle persone inviate dell'UEPE, ed a seconda della residenza, per facilitare l'accesso, e della madrelingua, ha organizzato 2 corsi di cui uno svolto a Merano (delle 11 persone iscritte, solo 6 hanno partecipato) e uno a Bolzano (10 persone iscritte di cui 6 hanno partecipato). I corsi prevedono 4

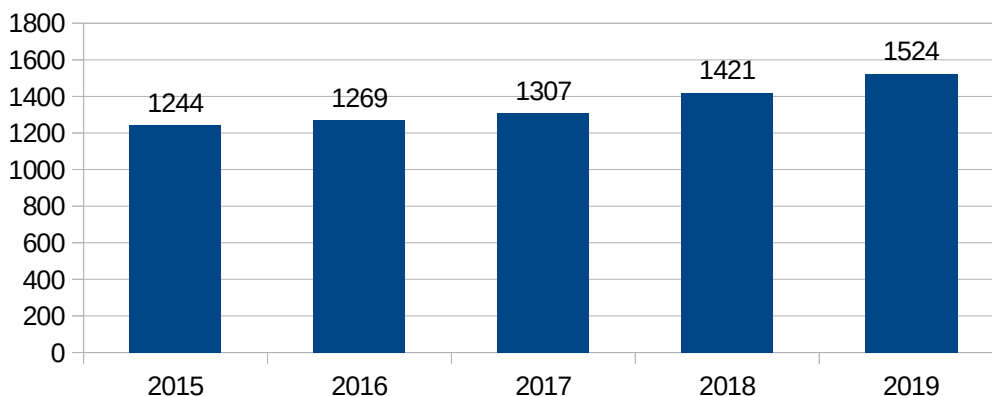


incontri di due ore ciascuno, a cadenza settimanale coordinati da un responsabile, il quale viene affiancato, di volta in volta, da diversi operatori per approfondire ogni settimana un tema specifico.

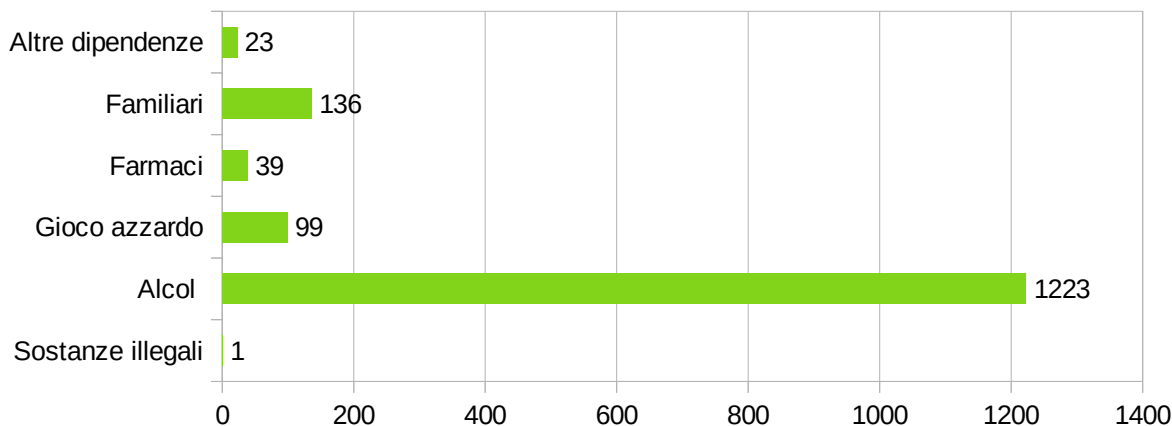
### Alcuni dati 2019 dell' ambulatorio

**L'Ambulatorio Hands nel 2019 ha seguito  
1524 persone  
(1116 uomini e 408 donne)**

#### Nr. delle persone seguite dal 2012 ad oggi



#### Problematiche rilevate nel 2019



#### Classi d'età rilevate nel 2019

Età	Maschi	Femmine
< 19	3	1
20 – 29	62	14
30 – 39	159	33
40 – 49	230	66
50 – 59	297	130
> 60	277	138

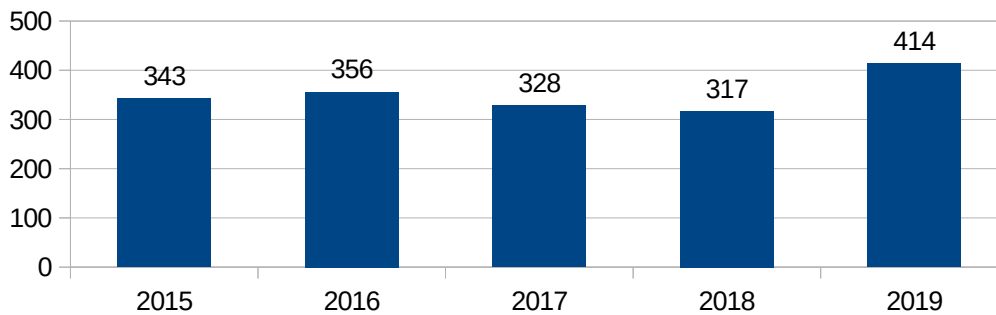
#### Ricoveri e invii in Comunità 2019

Ricoveri per disintossicazione		
SESSO	Nr. Utenti	Nr. Ricoveri
F	24	34
M	42	49
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>83</b>

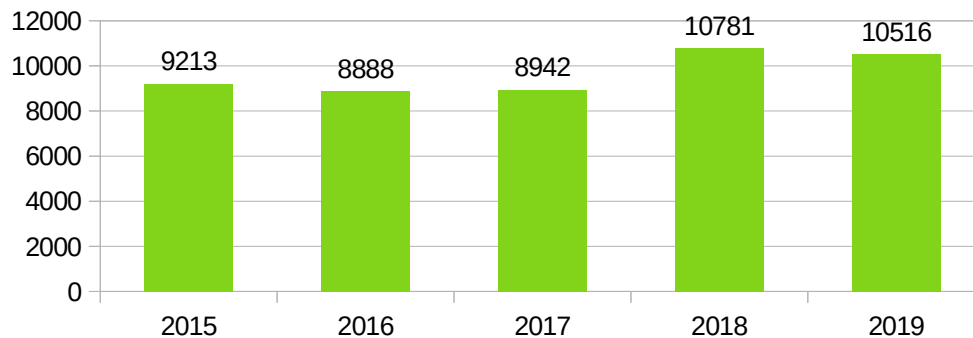
Invii in Comunità		
Sesso	Nr. Utenti in C	Nr. Invii in CT
F	24	29
M	74	83
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>112</b>



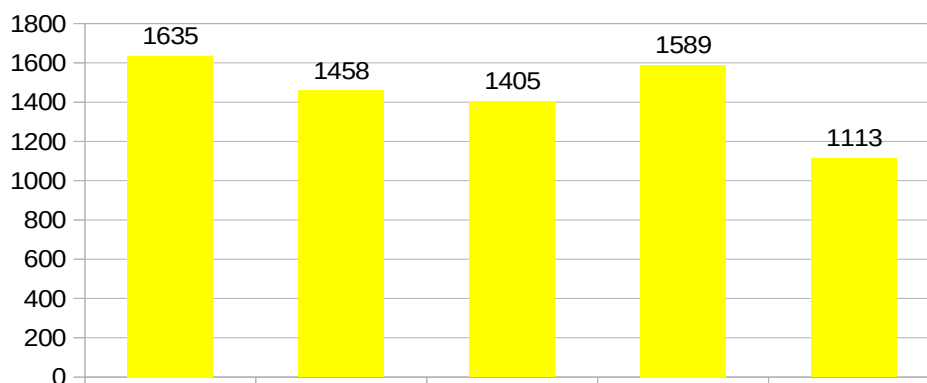
**Nr. degli accertamenti patente 2015 – 2019**



**Nr. Visite colloqui e consulenze 2015 – 2019**

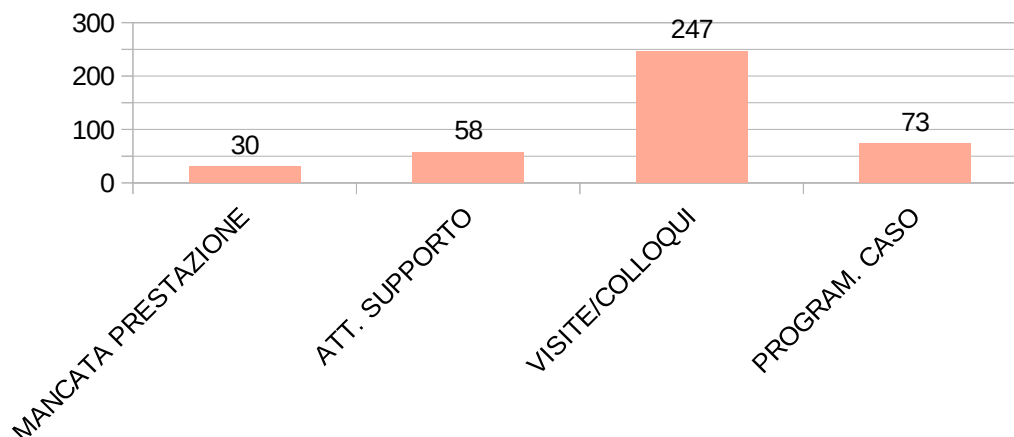


**Nr. di presenza ai gruppi Hands 2015 - 2019**



Il numero dei partecipanti ai gruppi ambulatoriali 2019 risulta minore per la riattivazione dei gruppi di sostegno e auto mutuo aiuto condotti da volontari

**Nr prestazioni Gaming disorder 2019**





## Ambulatorio

- **Personale e attività ambulatoriali**

L'anno appena trascorso ha visto confermata la sempre maggiore problematicità dell'utenza seguita, sempre più frequenti i casi di pesanti problematiche a livello, sia psicologico che psichiatrico, gravi problemi sociali concomitanti, economici, lavorativi e abitativi con l'aggravante di situazioni di dipendenza da più sostanze, sia legali che illegali. Le risorse umane dell'ambulatorio sono quindi state ulteriormente integrate con l'assunzione di una Psicologa Psicoterapeuta part-time e da una Educatrice Professionale

- **Ambulatorio Young Hands**

Dopo una prima fase di avvio del progetto pilota, si sono ridefinite le linee guida particolari che caratterizzano questo servizio rivolto ai giovani dai 12 ai 25 anni di età con problematiche relative alla dipendenza da alcol, farmaci, gioco d'azzardo patologico e nuove dipendenze (internet, gaming, smartphone ecc.). Consapevoli che ci troviamo in un settore nuovo e poco indagato, si ritiene però che l'abuso dei new media sia l'origine e, a volte, la conseguenza di problematiche familiari e personali e che richieda una "cura" con metodi innovativi e decentrati (territoriali)

- **Modifica della Convenzione con Il Comprensorio Sanitario di Bolzano**

Alla Convenzione vigente del Servizio Ambulatoriale Hands per il trattamento e l'assistenza a utenti/pazienti dipendenti da alcool, farmaci psicotropi, gioco d'azzardo patologico e stato autorizzato anche il trattamento delle persone affette da "gaming disorder" e dei loro familiari, residenti in provincia di Bolzano ed iscritti al servizio sanitario provinciale. Questa decisione svilupperà ulteriormente le attività del nuovo Ambulatorio attivato per i giovani Young Hands e ci consente di coprire la domanda di intervento nel settore Nuove Dipendenze

- **Interruzione del trattamento di alcuni utenti**

Anche quest'anno, abbiamo cercato di contattare telefonicamente le persone in carico che hanno interrotto i rapporti con l'Ambulatorio. Siamo riusciti a sentire 121 utenti. Di questi 43 ha riportato di stare abbastanza bene, in 4 hanno riferito di avere ancora problemi di dipendenza ma che prenderanno nuovamente contatto con l'Ambulatorio. 35 persone contattate ha ripreso effettivamente contatto con l'Ambulatorio, mentre non siamo riusciti a prendere contatto con 40 persone che hanno abbandonato il trattamento. I risultati del progetto, indubbiamente positivo, consente di facilitare il rientro di persone ancora in difficoltà limitando un eventuale peggioramento della loro situazione personale.

- **Young Hands**

Lo sviluppo della attività nel 2019 hanno portato alla stabilizzazione del progetto pilota. L'ambulatorio specializzato può essere un nuovo modello di intervento per una fascia di età giovanile che favorisca una presa in carico multiprofessionale e di rete orientata al sostegno del soggetto e del contesto familiare e sociale. Le figure professionali che operano nella struttura sono :

Psicologi psicoterapeuti, Educatori, Assistenti sociali, Infermieri e Medici

Questo Ambulatorio è un luogo "giovanile", accogliente, poco formale, "aperto" e vario per la molteplicità e flessibilità delle attività offerte dentro e fuori la struttura, dove esperti nel settore delle dipendenze offrono un intervento clinico e psico-educativo orientato alla valutazione, sostegno ed accompagnamento del/la giovane affinché affronti positivamente le proprie tappe evolutive

Con la firma dell'ampliamento della nuova convenzione, di fatto si è aperto questo consultorio rivolto alle problematiche storiche di hands, ma anche al Gaming disorder.

## Informatizzazione

Ora tutte le sedi operative e l'Ambulatorio hanno a disposizione un Server protetto unico (le sedi esterne vi accedono tramite VPN). In questo archivio informatizzato vengono depositati e archiviati i dati sensibili e la modulistica utilizzata dal singolo servizio. L'accesso prevede l'utilizzo di credenziali che garantiscono l'accesso unicamente al materiale di esclusiva pertinenza della struttura dove il personale presta servizio. Il collaborazione con l'Associazione La Strada - der Weg abbiamo contattato la Ditta GPI di Trento per l'utilizzo di un software da mettere a disposizione della Comunità Terapeutica e del Laboratorio di Merano per una raccolta dati standardizzata e l'utilizzo di una cartella clinica informatizzata. Dopo numerose riunioni in cui sono state esplicitate le esigenze della Comunità e del Laboratorio, la ditta GPI sta elaborando un'offerta specifica sull'utilizzo di un software che probabilmente, a breve, andrà a sostituire l'attuale Ippocrate Dipendenze utilizzato dall'Ambulatorio e dai Ser.D. della Provincia

## Stile di vita

Nel 2019 ha preso il via il gruppo "stile di vita-stress" a partire da settembre 2019. Questo gruppo terapeutico si riunisce ogni 2 settimane mercoledì dalle 18.00 alle 19.30. Sempre a settembre 2019, individualmente in sedute specifiche vengono proposti esercizi "anti-stress e rilassamento". Sul tema specifico con colloqui individuali viene messa in evidenza la consapevolezza sui rischi per la salute





( stress, abitudini dannosi,..). Anche in Comunità terapeutica Hands ha avuto iniziato il primo percorso "mindfulness" in lingua tedesca. Si stanno inoltre preparando interventi individuali e di gruppo su tematiche riguardanti la salute e un sano stile di vita (alimentazione, respiro, movimento, rilassamento). Questi gruppi avranno un seguito anche nei prossimi anni.

**Benzodiazepine**

E' stato creato un questionario con 20 items aperti, che puo' essere completato autonomamente dal paziente con alcune semplici istruzioni. E' stato distribuito a tutti gli operatori medici e psicologi del servizio HANDS con la raccomandazione di farlo compilare a tutti quegli utenti che presentano un problema singolo o associato di abuso o dipendenza da Benzodiazepine. I questionari raccolti sono ad oggi troppo pochi ( meno di 30 ) per poter ottenere sufficienti informazioni da tale strumento, allo scopo di passare alle fasi successive della progettualità. L'impegno è quello di poter arrivare entro il 31 marzo 2020, al numero di 100 schede completate, per poter pianificare in modo piu' preciso la fase successiva del progetto.

**Trattamento pazienti polidipendenti**

Questo lavoro di gruppo è stato sospeso per motivi organizzativi. Obiettivo del 2020 resta comunque quello di riprendere a breve la trattazione di questo tema, la cui soluzione sta diventando una vera priorità. A questo gruppo di lavoro è prevista la partecipazione anche di uno Psicologo ed un Assistente sociale.

**Interventi infermieristici**

Si sono elaborati i seguenti criteri operativi di diagnosi infermieristica con la realizzazione di una nuova scheda di raccolta dati.

- FASE 1. ANAMNESI
- FASE 2. DIAGNOSI
- FASE 3. FORMULAZIONE OBIETTIVI
- FASE 4. ATTUAZIONE INTERVENTI
- FASE 5. VALUTAZIONE INTERVENTI EFFETTUATI

Scheda anamnestica infermieristica

 <p style="font-size: small;">Viale Duca d'Aosta 100 Duca d'Aosta Strada T. 0471 270924 F. 0471 407562 www.hands-onlus.it ambulatorio@hands-onlus.org</p> <p style="text-align: center;"><b>ANAMNESI INFERMIERISTICA</b></p> <p>I.P. .... DATA .....</p> <p><b>DATI PERSONALI:</b>          Cognome e Nome .....          Data di nascita ..... Numero telefonico .....          Indirizzo .....          MMG ..... Esenzione Ticket .....</p> <p><b>SITUAZIONE ABITATIVA:</b> vive solo – coniuge – genitori – in struttura</p> <p><b>PERSONA/FAMIGLIARE DI RIFERIMENTO</b> .....</p> <p><b>SITUAZIONE LAVORATIVA:</b>          Ha un'occupazione fissa? .....          Professione .....          USO /ABUSO DI SOSTANZE – ALTRE PROBLEMATICHE COMPORTAMENTALI:</p> <p><b>Alcol</b>          Primo uso ..... Consumo regolare da quando .....          Consumo attuale .....          Ultimo consumo quando? .....</p> <p><b>Benzodiazepine</b>          Fa uso di Benzodiazepine? ..... Quali? .....</p> <p>Chi li ha prescritti? .....          Per quale motivo? .....</p> <p>Da quanto tempo le prende? .....</p> <p><b>Sostanze stupefacenti</b>          Fa uso di sostanze stupefacenti? .....</p> <p>Sostanza primaria utilizzata ..... Primo uso .....          Età uso continuativo ..... Uso attuale .....</p> <p>Quale via di assunzione? .....</p> <p><b>Tabacco</b>          Fuma? ..... Primo uso ..... Quante sigarette fuma attualmente .....</p>	 <p style="font-size: small;">Viale Duca d'Aosta 100 Duca d'Aosta Strada T. 0471 270924 F. 0471 407562 www.hands-onlus.it ambulatorio@hands-onlus.org</p> <p><b>Problematiche Comportamentali</b>          .....</p> <p><b>ESAME FISICO:</b>          Segni visibili di:          1. Ansia .....          2. Agitazione .....          3. Tremore .....          4. Pallore/rossore .....          5. Sudorazione .....</p> <p><b>Rilevazione parametri:</b>          P.A. ....          F.C. ....          PESO Kg .....          BAC .....          DTX ( se diabete) .....          T.G. ....</p> <p><b>Funzioni fisiologiche:</b>          1. Alimentazione .....          2. Ritmo del sonno .....          3. Alvo – diuresi .....</p> <p><b>TERAPIA IN ATTO:</b>          .....</p> <p><b>Allergie:</b> .....</p> <p><b>Intolleranze:</b> .....</p>
---	--

**Prevenzione**

La collaborazione con il Centro Gelmini a Salerno che è iniziata nel 2018 ha avuto una continuazione anche nel 2019. Come nell'anno precedente l'infermiera Francesca Mora e lo psicologo Oskar Giovanelli hanno effettuato due Workshop con gli utenti residenti al Centro Gelmini su richiesta del personale clinico di tale centro nella persona della dott.ssa Pfitscher Silke (psicoterapeuta).I contenuti dei workshop erano mirati ad una psico-educazione in riguardo a dipendenze o abusi da sostanze (alcol, farmaci) e/o comportamenti addittivi (GAP, nuovi media). Ai Workshop erano presenti sia utenti che il personale caratterizzati da metodi interattivi che coinvolgevano i presenti maggiormente. Dato che l'utenza al Centro Gelmini è relativamente giovane questa iniziativa ha portato anche a delle



collaborazioni a livello individuale a favore di alcuni pazienti che sono maggiormente afflitti da abuso e/o dipendenza da alcol o farmaci/comportamenti. Inoltre ha portato ad una richiesta di ampliamento degli interventi ed includere anche le sostanze illecite (p.e. THC, Cocaina ecc.) da parte del Centro Gelmini. Questa richiesta è attualmente oggetto di esame da parte dei direttori dei Servizi HANDS e Ser.D. che valutano di organizzare evtl. dei workshop insieme.

### **Interventi nella Casa Circondariale di Bolzano**

Quest'anno vi è stata la ridefinizione e coordinamento con il SerD nella gestione dei colloqui in carcere e del lavoro con utenti detenuti. Si sono presi accordi con SerD sulle giornate e le modalità d'ingresso in carcere per gli operatori Hands (giovedì è la giornata per i colloqui Hands; in caso di esigenze particolari si concorda l'ingresso in altre giornate con gli operatori del SerD). È stata definita una procedura di massima sulle modalità di comunicazione SerD-Hands, segnalazioni e invii da parte del SerD di nuovi utenti

### **Gioco d'azzardo**

- incremento partecipanti gruppi: obiettivo non raggiunto, nel corso della prima parte del 2019 il numero dei partecipanti al gruppo per giocatori è rimasto stabile ma non è stato possibile effettuare nuovi ingressi. Dopo l'estate il numero dei partecipanti si è ulteriormente ridotto ed abbiamo deciso di sospendere il gruppo per giocatori d'azzardo. Abbiamo quindi avviato una fase interna di ripensamento del konzept anche grazie alla supervisione del nostro direttore insieme ai colleghi del SerD

- progetto Restart: è continuata la collaborazione con Forum Prevenzione e SerD Bz nella preparazione di materiale informativo e di sensibilizzazione della campagna Restart - riedizione dell'opuscolo informativo sul tema azzardo, che verrà distribuito a inizio 2020

- partecipazione convegni Conagga e Alea: Hands oltre a partecipare agli incontri formativi e di scambio di esperienze promossi dalla rete Conagga ha organizzato il 20° convegno nazionale a Bolzano; Hands inoltre fa parte del nuovo direttivo del coordinamento Conagga e come membro del direttivo potrà essere costantemente aggiornato in merito alle evoluzioni delle politiche nazionali e locali inerenti la gestione del fenomeno azzardo

- formazione operatori Comunità Comprensoriale Salto Schiliar: è stata organizzata e tenuta una formazione richiesta dal Distretto Sociale della Gardena su Gap e nuove dipendenze ad una ventina di operatori di vari distretti

- formazione utenti della CT: sono state effettuate due formazioni agli utenti della CT Hands della durata di 3 ore in forma gruppale

-organizzazione di incontri > eventi informativi: 3 interviste mattutine presso Radio Ghedeina, intervista per articolo pubblicato sulla rivista FF, intervista con Radio Tandem di Bolzano, alcuni articoli sull'Alto Adige e Qui Bolzano anche in occasione del convegno Conagga. In seguito a queste uscite sui media abbiamo riscontrato un sensibile aumento dei nuovi accessi all'ambulatorio da parte di giocatori d'azzardo o loro famigliari.

È inoltre stato organizzato lo spettacolo "Gran Casinò" della compagnia teatrale Itineraria Teatro presso l'Istituto Superiore Gandhi di Merano a cui hanno partecipato circa 150 tra studenti ed insegnanti, progetto di sensibilizzazione sul tema azzardo nelle scuole finanziato dal Comune di Merano

- estensione progetto Re.Start: ci siamo impegnati anche nella produzione di materiale Re.Start all'interno del progetto di sensibilizzazione sul tema azzardo avviato 2 anni fa con i Comitati di Quartiere di Merano e finanziato dal Comune di Merano

### **Genitori e famiglia**

2019 stellten wir fest, dass die deutschsprachigen Angehörigen 1-3 Informationsgespräche suchten, aber nicht an weiterführenden Gesprächen oder Gruppe interessiert waren.

Auch stellten wir fest, dass nur wenige in der Bevölkerung wissen, dass HANDS auch für Angehörige ein Ansprechpartner sein kann.

Deshalb wäre unsere Projektidee für 2020 1-2 Informationsabende in Bozen zu organisieren und mit den Sprengel zu klären, ob es Interesse für Informationsabende geben könnte.

Themen welche gebracht werden könnten:

- Was ist Sucht? (Alkohol, Glücksspiel, Medikamente)

- Was ist Co-Abhängigkeit?

- Wie geht es mir dabei? Was kann ich tun (damit es mir in dieser Situation besser geht) ?

- Offene Fragen beantworten, in Dialog gehen

### **Formazione conduttori di gruppo**

Questa formazione iniziata in autunno prevede quattro incontri nel corso del 2020. La sede degli incontri sarà di volta in volta, Hands Merano, Hands4you Bolzano, Ambulatorio Bolzano e Factory a Bolzano. La durata degli incontri è di due ore, dalle ore 9.00 alle ore 11.00 il venerdì mattina





Tutti gli incontri si terranno in lingua italiana e tedesca. La struttura di ciascun incontro si basa su una prima parte teorico-introductiva e una seconda pratico-esperienziale. Al termine di ogni incontro, ciascun partecipante riceverà un attestato di partecipazione.

**Visite domiciliari**

Dopo numerosi incontri di equipe ristretta si sono elaborati nuovi criteri da adottare nel caso vengano effettuate dagli operatori visite domiciliari

**Prassi visite domiciliari**

Tipologie	Conoscenza / Approfondimento/ Valutazione	Monitoraggio e accompagnamento	Crisi
<b>Presupposti</b>	- con l'utente già conosciuto, programmato con lui e condiviso con il microteam (almeno la prima visita)	- con l'utente già conosciuto, programmato con lui e condiviso con il microteam - situazione di bisogno temporaneo o un intervento di passaggio a un servizio territoriale	- Stato di <b>aggravamento</b> della salute fisica o psichica riguardo a problematiche alcol correlate - utenti senza rete familiare non rintracciabili al telefono
<b>Obiettivi</b>	- <b>Approfondire</b> gli aspetti più interiori della personalità e sfera familiare - <b>Rafforzare</b> la relazione - <b>Valutazione</b> delle capacità di gestire autonomamente un sistema abitativo	- <b>riabilitazione e accompagnamento</b> nelle attività della quotidianità psicosociosanitaria educativa (p.es. Capacità di gestire la quotidianità in cucina, pulizia, spesa, igiene del corpo, ...)	- <b>Riportare</b> la persona in <b>contatto</b> con l'Ambulatorio - Nei casi con sospetto di pericolo di vita, <b>far intervenire il servizio pubblico 112</b>
<b>Risorse umane</b>	<b>Tutte le figure professionali</b> , in particolare <b>chi è più in relazione con l'utente</b> . Comunque sempre in due.	<b>Tutte le figure professionali</b> , in particolare <b>chi è più in relazione con l'utente</b> . Da <b>valutare la presenza di un secondo operatore</b> .	Tutte le figure professionali, i <b>primi operatori disponibili, sempre in due</b>
<b>Metodologia - Strategia</b>	Colloquio, osservazione e condivisione della quotidianità.	Colloquio, osservazione e sostegno nell'organizzazione della quotidianità	Colloquio e osservazione e se necessario attivare altri servizi
<b>Altro</b>	Se la persona non vive da sola, bisogna chiedere il permesso di poter fare la visita anche ai terzi.		

**Gestione tirocini post laurea e di specializzazione**

Attività svolte nel 2019

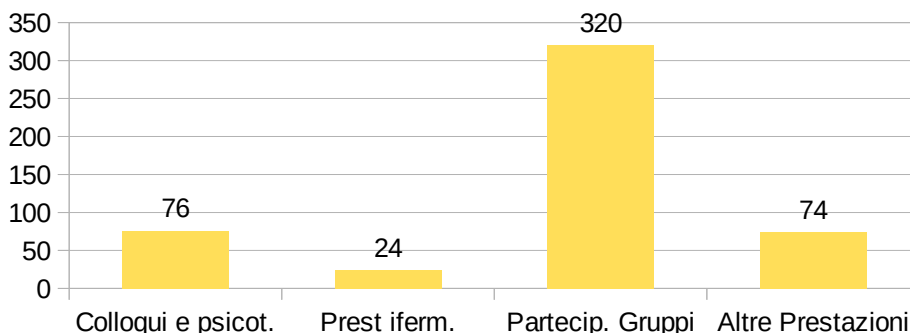
- Rielaborazione e sistemazione della documentazione sui tirocini e ridefinizione della prassi di lavoro con i tirocinanti.

Nel dettaglio:

- Moduli per raccogliere le presenze (firme) dei tirocinanti post-laurea e di specializzazione
- Una tabella aggiornata 2019 con i tirocini che attualmente si stanno svolgendo in ambulatorio, con i rispettivi tutor; una tabella per le prenotazioni per i tirocini 2020
- Il mansionario tirocinanti (post laurea e specializzazione)
- I moduli da compilare e consegnare all'Ordine degli Psicologi per richiedere gli ECM in qualità di tutor
- i moduli richiesti dall'Ordine degli Psicologi per la valutazione dei tirocinanti da parte dei tutor e la valutazione dei tutor da parte dei tirocinanti (procedura necessaria solo per i tirocini post laurea)
- la normativa provinciale sull'accertamento della conoscenza della lingua italiana/tedesca per poter svolgere tirocinio post laurea a tempo pieno presso una struttura

**Attività cliniche a Merano**

Nell'anno 2019 la sede di Merano ha proseguito la sua attività di consulenza e colloqui di sostegno, supportate dalla possibile partecipazione ai vari gruppi esistenti, sia in lingua italiane che tedesca.





## Comunità Terapeutica

### Alcune riflessioni di carattere generale sulla definizione della CT.

In virtù delle esperienze di questi ultimi anni, la Comunità terapeutica sta trasformando il proprio concetto di "Comunità terapeutica tradizionale", adattandosi al contesto generale dei servizi e delle richieste che emergono dal territorio, ma anche avvicinandosi alle esigenze che le persone giorno per giorno portano. I costrutti generali in cui si pensava che una Full Immersion in una CT avrebbero cambiato la persona e favorito un cambio di vita, di amicizie e di valori, sta tramontando. Probabilmente un po' come la società ... e quindi come l'uomo contemporaneo, la Comunità è più "liquida", con un numero minore di elementi chiari e definiti, con "regolamenti" "adattabili", con l'esigenza di modificare spesso il proprio assetto, andando incontro non tanto alle persone, ma quanto alla possibilità di portare alle persone il maggior "vantaggio" possibile, senza cadere nella collusione dei pazienti, senza cadere nella ricerca del paziente adattato. In questo modo si mette dentro un sistema (la Comunità) tutte le possibili forze in campo che sono determinate, dalle risorse di tutti, pazienti, personale, location, organizzazione e rete del territorio tenendo presente che questo assetto vive in un continuum temporale che cambia continuamente, e quindi si deve riadattare continuamente per trovare le risposte migliori ogni volta, reinventandosi un po' ogni volta.

Unico elemento che deve mantenersi nel tempo, la ricerca del legame e il suo mantenimento, sia esso, esplicito, implicito, dichiarato, percepito.

### La proposta specialistica

Considerando quindi che la Comunità Terapeutica offre un luogo esperienziale multiforme e multi variegato, Possiamo quindi descrivere gli eventi maggiormente significativi.

#### Personale

Nel corso dell'anno è stata la sostituzione di 3 figure professionali e l'aumento del monte ore settimanali dello Psicoterapeuta

#### Attività

E' stato elaborato un concetto di laboratori e attività espressive, finalizzate alla produzione e alla salute. Avviato un laboratorio strutturato di ceramica con acquisto del forno e la possibilità di effettuare tutta la procedura di produzione. Avviato con regolarità un Laboratorio settimanale di pittura creativa secondo il metodo Steineriano. Ripetizione attività residenziale fuori CT presso 12 Stelle a Cesenatico e in Montagna a San Genesio. Avvio attività settimanale di Mindfulness gestito da psicologi e operatori una volta alla settimana. Avvio approfondimento per sviluppo cartella clinica informatica (ippocrate in forma ridotta) e la sua applicazione in CT. Collegamento al Server ambulatoriale da parte di tutti i computer della Comunità per garantire sicurezza previste della normative nazionali.

#### Attività cliniche sanitarie settimanali

- 3 gruppi di parola
- 1 gruppo diario
- 1 gruppo rilassamento
- 1 gruppo di costellazione symbol arbeit
- 1 gruppo di yoga
- 1 gruppo di mindfulness

#### Attività psico-educativa

- 1 gruppo su tematiche emotive
- 7 gruppi organizzazione giornata
- 1 gruppo al bisogno su attività di igiene, alimentare, pulizia
- Attività fisica 3 volte alla settimana (operatori presenti)
- discussione film
- preparazione curriculum

#### Attività di laboratorio

- Ceramica, Pittura, Cucina, Tiro con l'arco, Produzione di quaderni, Lavoro con la carta
- Laboratorio di fotografia
- Laboratorio di giardinaggio (Ortoterapia)
- Laboratorio di cucina

#### Attività di supporto alla vita quotidiana

- Pulizia, Spesa alimentare, Lavanderia, Stireria, Piccoli lavori di manutenzione, Mercatini
- Ricerca lavoro e casa

#### I pazienti

A parte i dati che verranno descritti successivamente credo sia importante rilevare alcuni elementi descrittivi dati da pazienti accolti ed emersi nel corso del 2019.

Sono state effettuate 8 disintossicazioni con Alcover in Comunità a 8 pazienti motivati a farsi aiutare, ma che non sarebbero riusciti a intraprendere nessun percorso di aiuto senza la disponibilità di accoglierli anche in stato di ebbrezza. Pazienti che hanno subito, a causa dell'alcol o di incidenti



domestici/stradali/di violenza subita, dei traumi che portano in Comunità una serie di necessità rispetto alla situazione neurologica e psicocognitiva che finora non erano così evidenti. Pazienti che si trovano in stato di "povertà" assoluta, indebitati, senza possibilità di avere per alcuni nessuna risorsa per esigenze di tipo primario (sigarette, sapone, autobus, visite mediche, etc.). Pazienti con un passato di eroina, che pur in questo momento utilizzando l'accol come sostanza primaria, riportano dei disturbi di personalità di tipo impulsivo, del falso sè, tipicamente ascrivibili a comportamenti maggiormente riconoscibile dentro l' abuso di sostanze illegali.

## Laboratorio-Training di Merano - Trainings-Werkstätte Meran

### Auftrag der Werkstatt

Obwohl die Umsiedlung der Trainings-Werkstätte von Tschermers nach Meran dem Team sehr viel Kraft und Arbeitszeit gekostet hat, konnten wir im Jahr 2019 den Auftrag der Werkstatt gut erfüllen. Wir hatten das ganze Jahr über die Werkstatt optimal ausgelastet und konnten damit die Konvention mit der Bezirksgemeinschaft voll erfüllen. Um die Abwesenheiten durch Krankenstände, Rückfälle und Urlaube auszugleichen hatten wir zeitweise 14 Klienten aufgenommen. Für zwei Klienten konnten wir ein 3-monatiges Praktikum in Betrieben ermöglichen. Beide Klienten haben die Praktika sehr positiv abgeschlossen. Während einer der beiden beim Betrieb eine direkte Anstellung bekam, wurde der andere mit dem Projekt der Caritas „Treffpunkt Integra“ für ein weiteres Jahr im selben Betrieb angestellt. Die gute Auslastung der Trainings-Werkstätte ist auch der intensiven Zusammenarbeit mit dem Aufnahmeteam des Dienstes zugunsten von Personen mit Behinderungen und in psychischer Notlage der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt und dem Dienst für Abhängigkeiten zu verdanken. Es gab das ganze Jahr über eine Vormerkungsliste. In der zweiten Jahreshälfte aktivierten wir auch heuer wieder ein gemeinsames Alltagstrainingsprojekt zwischen dem Dienst für Abhängigkeiten, der Therapiegemeinschaft Hands und der Trainings-Werkstätte. Ein Klient wurde für kurze Zeit zur Stabilisierung in die Therapiegemeinschaft aufgenommen, um anschließend mit einem Arbeitsintegrationsprogramm zu starten. Der Klient pendelt täglich zwischen der Therapiegemeinschaft und der Trainings-Werkstätte. Er kann mit diesem Programm positive Erfahrungen aus der Arbeitswelt machen und lernen mit den alltäglichen Schwierigkeiten des Lebens umzugehen. Die neue Trainingswohnung Hands für Männer in Meran gab zwei Klienten aus der Werkstatt die Möglichkeit sich an ein autonomes Leben zu gewöhnen. Die Begleitung erfolgt über das Projekt PAIT (Progetto Assistenziale Individuale Territoriale) um Klienten im Alltag zu unterstützen. Die Dienstcharta wurde überarbeitet und ergänzt.

### Pädagogische Betreuung

Im Jahr 2019 hat die Trainings-Werkstätte im Durchschnitt **13,2** Klienten betreut, wobei die Anwesenheitsrate **99%** betrug. Es wurden im Laufe des Jahres 7 neue Klienten in die Struktur aufgenommen, während 6 ausgeschieden sind. Zwei Klienten konnten nach dem Praktikum in die Arbeitswelt integriert werden. Die Erkenntnis der letzten Jahre, dass viele Klienten sehr niederschwellig sind, bestätigte sich auch in diesem Jahr wieder. Niederschwellige Klienten brauchen mehr Begleitung bei der Überwachung der Arbeitsaufträge. Die Erzieher und Betreuer müssen mehr Hilfsmittel entwickeln, damit die Klienten die Arbeiten autonom ausführen können. Niederschwellige Klienten haben ein vermindertes Selbstwertgefühl und brauchen bei der Ausführung der Arbeitsaufträge viel Unterstützung. Aufgrund des mangelnden Selbstwertgefühls entwickeln sie Ängste, die sie im täglichen Leben oft hindern, neue Herausforderungen anzunehmen. In der Begleitung wird auf die Bedürfnisse der Klienten eingegangen. Die Arbeiten werden so gewählt, dass die Klienten langsam, schrittweise den Herausforderungen gewachsen sind und somit positive Erfahrungen im Leben als auch in der Arbeitswelt machen können. Die wesentlichen Betreuungsarbeiten (Einzelgespräche, Begleitung bei den individuellen Arbeitsaufträgen, schriftlicher und mündlicher Austausch über Fallsituationen mit den Bezugspersonen der zuweisenden Dienste, regelmäßige Überprüfungstreffen, Dokumentieren der wichtigen Ereignisse im Arbeitstraining) werden in einer Statistik dokumentiert. Im vergangenen Jahr wurden **510** Eintragungen in der Statistik erfasst. Während des Arbeitstrainings wird auch versucht bei den Klienten neue Interessen zu fördern. Dafür werden zwei Ausflüge im Jahr gemacht, die immer auch einen kulturellen Akzent haben. Das kann zum Beispiel ein Besuch in einem Museum oder das Kennenlernen von neuen Orten in Südtirol sein. Durch die Ausflüge wächst die Gruppe zusammen und den Klienten wird ein Gemeinschaftssinn vermittelt. Im Jahr 2019 wurden zwei Ausflüge gemacht: Ein Sommerausflug zum Andreas Hofer-Museum im Passeiertal und ein Herbstausflug ins Eisacktal nach Klausen mit Stadtbesichtigung und anschließendem gemütlichem Mittagessen. Sämtliche Geburtstage werden monatlich mit einem Kuchen und einem kleinen Geschenk gefeiert.

### Tätigkeiten in der Werkstatt

- Umsiedlungen



Im ersten Halbjahr bemühten wir uns besonders um die Umsiedelung und Neustrukturierung der drei Einrichtungen in Meran. Die Vorbereitungsarbeiten im neuen Standort und die Umsiedelung der Werkstätte von Tschermers nach Meran war eine Herausforderung für die gesamte Struktur. Im neuen Standort in der Kuperion-Strasse wurden auch die Räumlichkeiten für den Treffpunkt und Beratungssitz von Meran eingerichtet, sowie dessen ehemalige Struktur in der Alfieri-Straße in eine Trainingswohnung umgebaut.

Einige Arbeiten wurden von den Mitarbeitern der Werkstätte mit Hilfe unserer Klienten ausgeführt. In der Umsiedlungsphase konnten wir die Produktion der Produkte nicht mehr gewährleisten, da wir voll mit dem Einpacken und Auspacken und dem Organisieren beschäftigt waren. Unsere Klienten wurden in dieser Phase bei den Arbeiten miteinbezogen, was für sie eine große Herausforderung war.

- **Schließung des Ausstellungsraums**

Im März mussten wir aufgrund der zu hohen Kosten den Ausstellungsraum in Meran schließen. In Eigenregie haben wir ihn gestrichen und gereinigt. Durch die Eigenarbeit konnten wir die Spesen niedrig halten und am 31. März den Raum sauber dem Vermieter übergeben.

- **Restauration und Eröffnung des Social Shops**

Nachdem die Grobarbeiten der Übersiedlungsarbeiten der drei Hands Einrichtungen abgeschlossen waren, begannen wir mit dem Projekt des Geschäftslokals „Social Shop“. Das Verkaufslokal befindet sich im Zentrum von Meran. Die Werkstätte Handwork und der Jugenddienst übernahmen die Restaurierungsarbeiten. Beide Einrichtungen haben Mitarbeiter und Klienten (Jugendliche und Erwachsene) in die Restaurierungsarbeiten mit einbezogen. Das Geschäft „Social Shop“ ist ein gemeinsames Projekt zwischen den verschiedenen Werkstätten des Bezirkes Burggrafenamt. Der Hauptträger ist der Jugenddienst Meran. Insgesamt vier Klienten aus den Einrichtungen Jugenddienst und Handwork erhalten die Möglichkeit im Verkauf ein Arbeitsintegrationstraining zu machen.

Am 21. September wurde das Geschäft mit den Trägern (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt, Gemeinde Meran, Jugenddienst, Amt für Jugendarbeit der Autonomen Provinz Bozen, Verein Hands) eröffnet.

- **Verkauf der Produkte**

Trotz der Umzüge ist es uns im Laufe des Jahres gelungen auch in diesem Jahr gute Einnahmen zu erzielen und wir konnten eine Steigerung von 11% zum Vorjahr zu erzielen. Auf den Märkten haben wir weniger verkauft, jedoch in den Bereichen des Gebrauchtmöbelmarktes, der Aufträge von Firmen, der Restauration für Kunden und der Restauration von Eigenmöbeln konnten wir zulegen. In der Tabelle sieht man wie sich die Einnahmen zusammensetzen. Während des Jahres versuchten wir neue Kleinobjekte zu entwickeln und zu verfeinern. In den Umsiedlungsmonaten von Mai bis August haben sich die Einnahmen aufgrund des Ortwechsels und der eingeschränkten Arbeitsmöglichkeiten drastisch verringert. Die Eröffnung im September des Geschäftes im Zentrum von Meran und die neue Ausstellungsfläche in der Werkstätte hat uns bessere Visibilität gegeben und dadurch konnte unser Verkauf wieder stark angekurbelt werden. Im März organisierten wir einen Verkaufsstand im Altersheim Lorenzerheim in Lana. In Juni und Juli waren wir auf dem Bauernmarkt in Lana und im Oktober nahmen wir wieder bei der Veranstaltung „Welttag der Psychischen Gesundheit“ in Zusammenarbeit mit dem 12. Solidarischen Markt teil. Unsere kostenlosen Ausstellungsorte des vergangenen Jahres (AniMa OHG in Lana, Buchladen Lana, Bildungshaus Lichtenburg in Nals) durften wir auch in diesem Jahr mit unseren Produkten bestücken. Die Vereinbarung mit der Landwirtschaftlichen Hauptgenossenschaft Lana und Meran blieb ebenso aufrecht.

## Organisation Handwork

- **Unterteilung in Arbeitsbereichen**

Durch die Übersiedlung der Werkstätte haben sich die Räumlichkeiten stark verändert. Wir mussten deshalb unsere alte Arbeitsweise neu überdenken und uns neu organisieren. Jeder Arbeitsbereich hat einen Verantwortlichen zugewiesen bekommen, der für die Organisation des Arbeitsbereiches und die Begleitung der Klienten in seinem Bereich verantwortlich ist. Übergeordnet gibt es den Werkerzieher, der den Überblick über die Arbeitsaufträge und deren Organisation behält. Die Strukturleiterin ist verantwortlich über die gesamte Werkstätte.

- **Urlaubsvertretung**

Auch in diesem Jahr wurde uns eine Urlaubsvertretung von **41,5** Stunden zur Verfügung gestellt, die dem Team Erleichterung verschaffte.

- **Personalwechsel**

Im August hat uns die Mitarbeiterin der geteilten Arbeitsstelle verlassen, die zum einen Teil für die Werkstätte und zum anderen Teil für das „Progetto Assistenziale Individuale Territoriale“ (PAIT); ein Dienst aus dem Treffpunkt und Beratungssitz Meran, arbeitete. Die Stelle konnte mit einer Erzieherin im September sofort nachbesetzt werden.

- **Praktikanten**



Im Laufe des Jahres haben **4 Praktikanten** aus der Hannah Arendt Schule die Möglichkeit erhalten bei uns das Praktikum zu absolvieren. Insgesamt haben sie **757 Stunden** gemacht.

- **Freiwillige**

Das ganze Jahr haben uns **9 Freiwillige** bei verschiedenen Tätigkeiten unterstützt. Sie unterstützten unsere Klienten während der Arbeit in der Werkstätte und bei den Veranstaltungen. Ebenso eine wertvolle Hilfe war die stetige Erledigung von verschiedenen Büroarbeiten und das wöchentliche Besorgen von Arbeitsmaterialien. Die Freiwilligen haben insgesamt **364 Arbeitsstunden** für die Traniges-Werkstätte geleistet.

### Weiterbildungen

Es wurden im vergangenen Jahr 3 Team-Supervisionen mit Dr.in Renate Ausserbrunner abgehalten. Dr.in Eva Zadra und Roberto Balbo haben den Kurs als Arbeitssicherheits-Beauftragten besucht. Damit jeder Mitarbeiter neue Impulse für die Arbeit erhält, werden laufend verschiedene Weiterbildungsmaßnahmen getroffen. Im Jahr 2019 konnten folgende Tagungen und Weiterbildungen besucht werden: Ausstellung Side by side- Soziales Design - Migranten neue Route für die Fachleute Sexualpädagogischer Lehrgang - Mindfulness (MBRP)

### Technische Verbesserungen

Der neue Standort hat uns geholfen die lauten von den leisen Arbeiten zu trennen. Durch den getrennten Maschinenraum konnten wir die Arbeitsqualität aller Mitarbeiter erhöhen, da die Lärmbelastung wesentlich reduziert wurde. Der Ankauf der neuen Absauganlage verbesserte entscheidend die Luftqualität im Maschinenraum. Insgesamt bieten die räumlichen Gegebenheiten am neuen Standort bessere Arbeitsbedingungen. In den beiden Werkstatthallen fällt von der Decke Tageslicht ein und die Klienten, die vorwiegend mit sitzenden Arbeiten beschäftigt sind, können diese nun in einem freundlichen Raum mit viel Tageslicht verrichten. Für die wöchentlichen Sitzungen haben wir nun endlich einen geeigneten Besprechungsraum, der auch für Netzwerksitzungen genutzt wird. Der Zusammenschluss unserer beiden Einrichtungen in Meran, der Trainings-Werkstätte und dem Treffpunkt und Beratungs-Sitz, ermöglicht uns eine bessere Zusammenarbeit. Die neu eingerichtete Küche wird für Feste und Projekte beidseitig genutzt. Es ist uns nicht gelungen alle geplanten Umbauarbeiten im vergangenen Jahr abzuschließen. Die ausständigen Umbauarbeiten werden im kommenden Jahr durchgeführt.

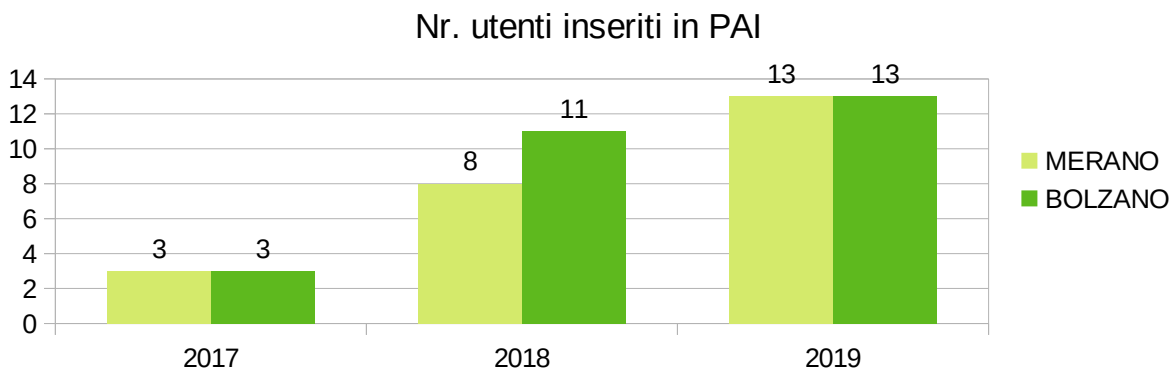
### Finanzierung des gemeinsamen Geschäftslokals „Social Shop“ in Meran

Seitdem wir die Möglichkeit haben unsere Produkte, über das Geschäft „Social Shop“ zu verkaufen sind unsere Sichtbarkeit, und auch damit die Einnahmen stark angestiegen. Das Geschäft wurde somit ein wichtiger Bestandteil der Tätigkeit unserer Werkstätte und es trägt dazu bei, unseren Bekanntheitsgrad im Bezirk Burggrafenamt zu erhöhen.

Die Klienten, die in der Werkstatt für den Verkauf trainiert wurden, erhalten durch das Geschäft die Möglichkeit sich mit der normalen Arbeitswelt zu identifizieren.

Die finanzielle Beteiligung des Vereins an diesem Geschäft ist für unsere Werkstätte von großer Bedeutung.

### Progetto PAI (Progetto assistenziale integrato)



	Bolzano	Merano
Numeri:	17	13
• aperti	14	9



• chiusi	3	4
Sostanza:		
• Alcol	16	8
• Gioco d'azzardo	3	
• Farmaci		2
• Altro	1 cannabinoidi, 2 eroina, 3 altro	3 alcool e terapie sostitutive
Altri servizi coinvolti:		
• SerD (TD)	5	
• Ambulatorio Hands	14	
• Serd Merano		13

Con i pazienti ancora in carico continua un contatto regolare le cui attività principali sono:

- sostegno psicologico e pedagogico
- sostegno alla partecipazione d attività occupazionali
- sostegno ai controlli medici
- sostegno alla partecipazione ai gruppi
- accompagnamento a visite mediche
- visite domiciliari

**Progetto Pai Bolzano**

Nel 2019 sono state inserite in questo progetto 13 persone di cui 11 uomini e 2 donne. Durante l'anno dimesse due persone per fine progetto con stabilizzazione della situazione personale, senza fenomeni di abusi. Una persona ore astinente ma che gioca in maniera controllata. Una persona perché non disponibile a minimi contatti che abusa ancora di sostanze. Una persona ricaduta con conseguente ritiro sociale, non aderente ai minimi contatti.

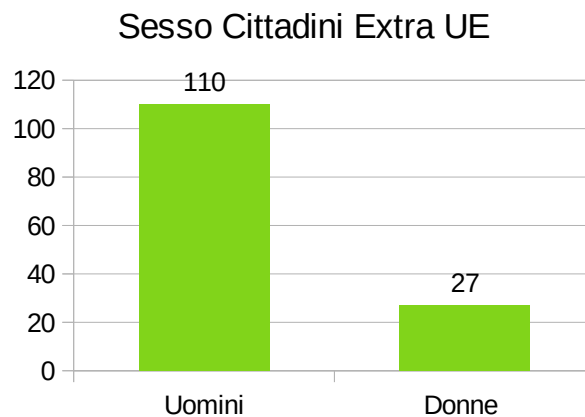
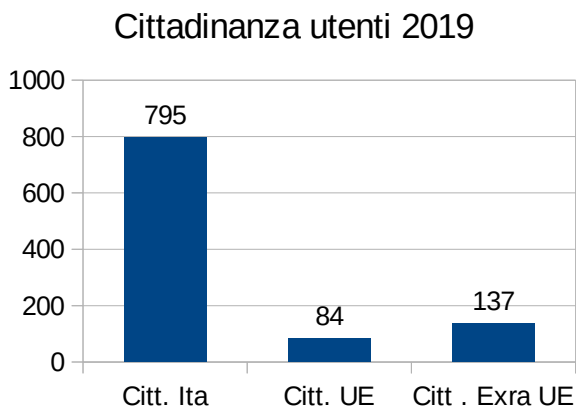
**Progetto PAI Merano**

Anche nel 2019 il progetto PAI, nonostante un radicale cambio dell'equipe (sia la psicoterapeuta che l'educatrice sono cambiate), si è consolidato, con la presa in carico di ben 13 persone, con problematiche alcol correlate, ma anche sociali.

Prosegue una buona collaborazione col SerD di Merano, con il quale si intende intensificare i rapporti per coinvolgere un sempre crescente numero di utenti che possano afferire anche alle altre attività da Noi proposte.

**Progetto utenti extracomunitari**

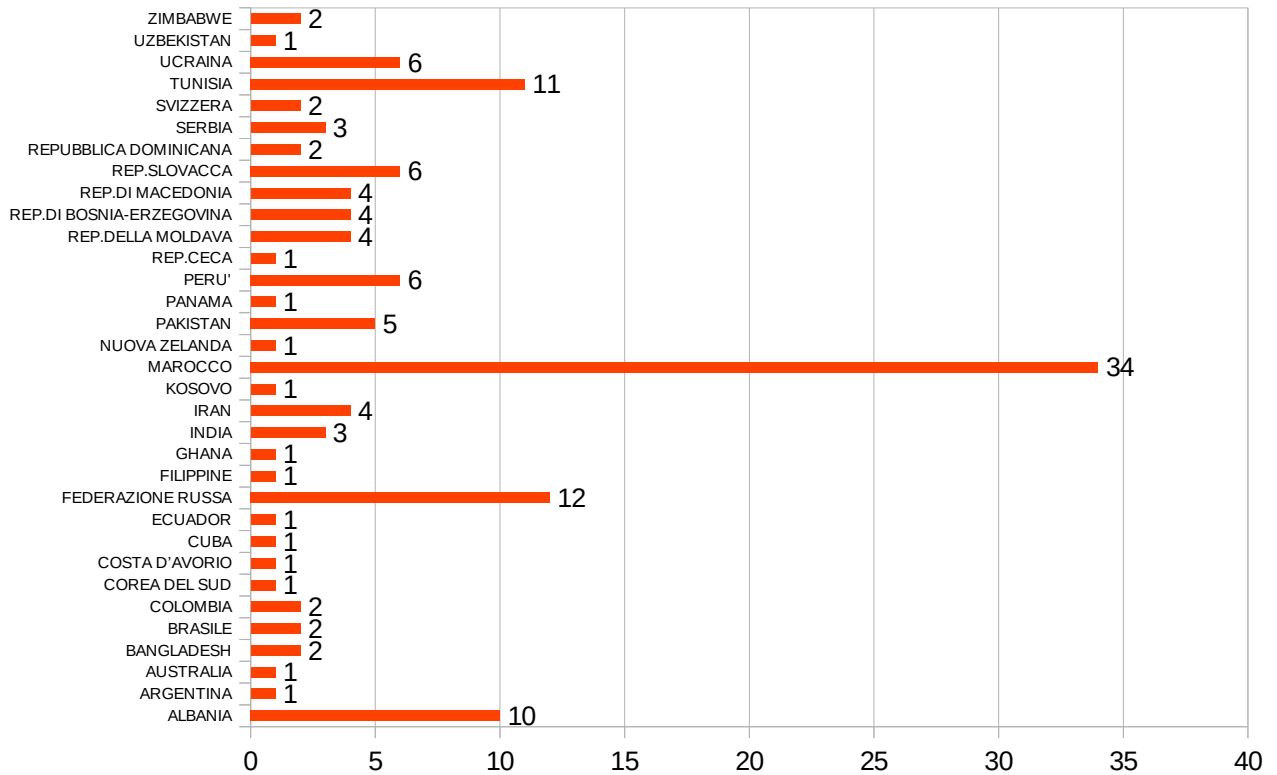
Nel 2019 la nostra Associazione è stata riconosciuta del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e iscritta alla Prima sessione del Registro delle Associazioni ed Enti che svolgono attività a favore di stranieri immigrati. L'attività terapeutica di cura e riabilitazione, monitoraggio e reinserimento socio lavorativo – abitativo a favore di utenti stranieri, con particolare attenzione allo specifico gruppo di quelli extra comunitari regolari, è continuata anche quest'anno. Per questo gruppo sono stati percentualmente molto più numerosi gli interventi di carattere socio-riabilitativo che ci ha visto coinvolgere e collaborare con enti, strutture ed altre associazione della rete locale. Ecco nel dettaglio alcuni dati



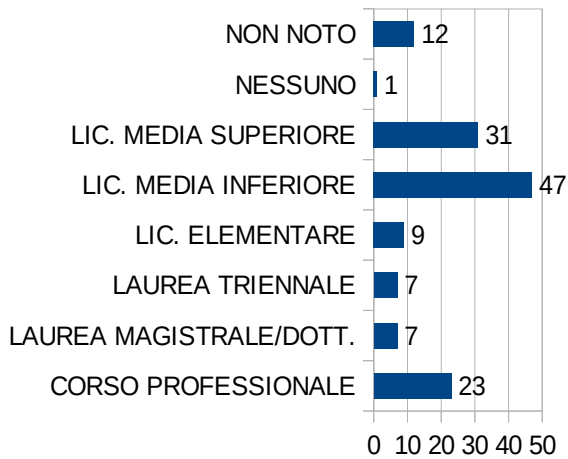




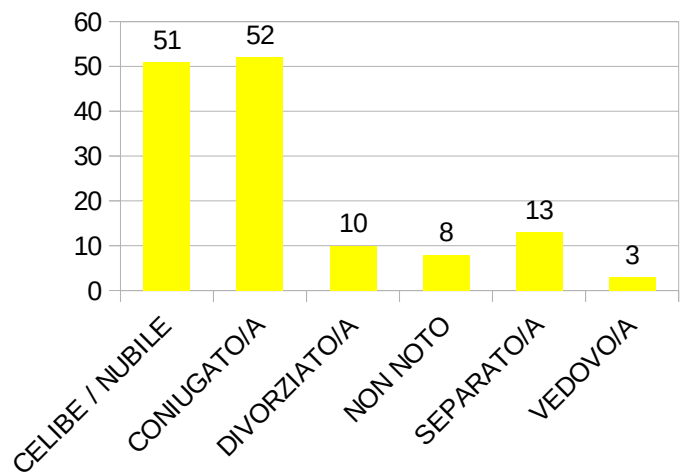
### Provenienza



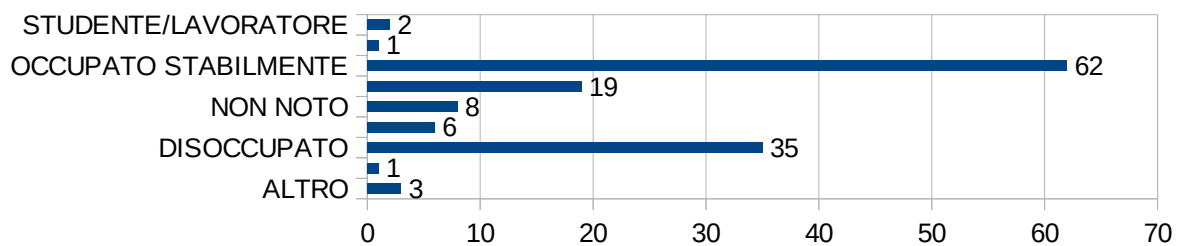
### Scolarità



### Stato civile

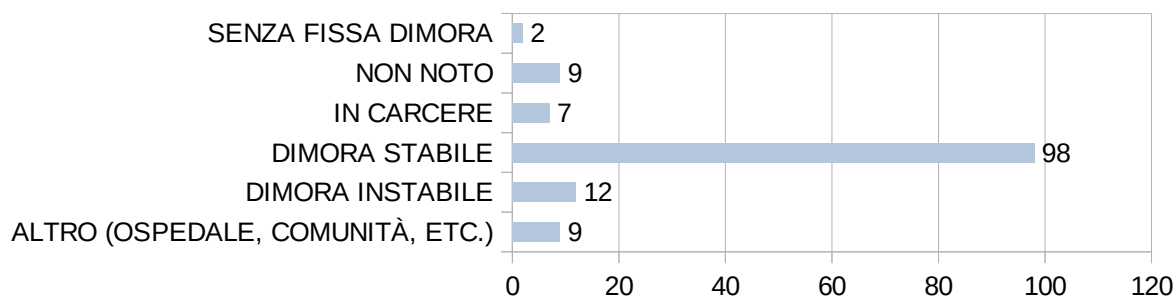


### Situazione lavorativa

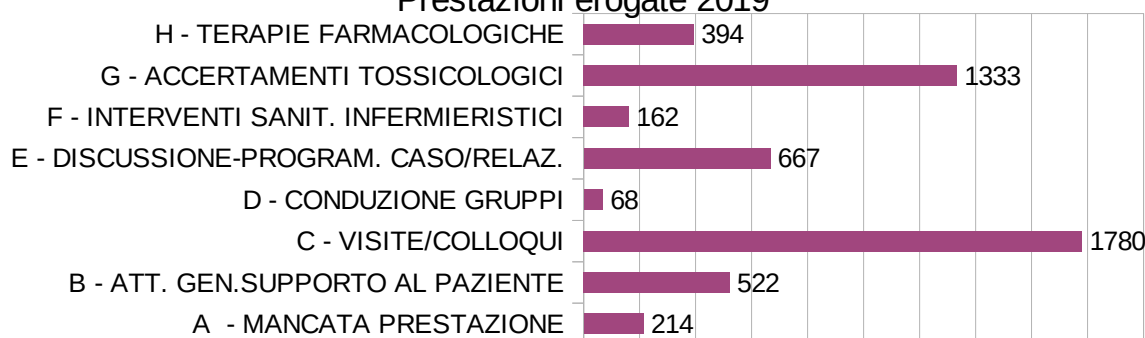




### Situazione abitativa



### Prestazioni erogate 2019



## Hands 4 You Bolzano e Merano

### • Hands 4 You

L'Associazione Hands 4 You nasce nel 2017 da un'idea dell'Associazione Hands Onlus per migliorare le sue prestazioni in aiuto alle persone afflitte da dipendenze di varia natura. Le ragioni alla base di questa operazione sono le seguenti:

- Si è ritenuto opportuno separare strutturalmente Hands (Onlus) che gestisce strutture riabilitative come l'Ambulatorio Hands, la Comunità Terapeutica Hands e il Laboratorio Protetto Handswork, dove operano dipendenti e collaboratori libero professionisti retribuiti, dal settore del "volontariato".
- Come osservatori privilegiati del fenomeno dipendenza, da qualche anno si è notato un aumento delle persone che presentano problemi sia da un punto di vista clinico (poli dipendenza, doppia diagnosi) sia sociale (disoccupazione, problemi economici, abitativi e di solitudine) e, per questo motivo, necessitano di interventi differenziati e multi-disciplinari, anche legati alla sfera della socializzazione e del tempo libero.

L'Associazione Hands 4 You si propone perciò di dare una risposta maggiormente strutturata a tutte quelle problematiche di carattere prettamente sociale e relazionale. Pur mantenendo inalterata la fondamentale e più che collaudata collaborazione con Hands (Onlus) la nuova Associazione Hands 4 You consente di dare una maggiore autonomia di intervento al settore volontariato, sviluppando nuove iniziative e nuovi progetti.

La sede Hands 4 You in via Orazio 32 a Bolzano è diventata dopo due anni dalla sua inaugurazione un punto di incontro, di confronto, di solidarietà, fra persone che hanno superato da poco una fase traumatica e drammatica della propria esistenza legata alla dipendenza da sostanze alcoliche, farmaci o gioco d'azzardo. Hands 4 You è creata e gestita da volontari che mettono a disposizione la propria esperienza umana e personale, i propri mezzi espressivi e comunicativi e la propria disponibilità

### - Hands 4 you Bolzano

Eventi e attività nel 2019

- Manifestazione porte aperte
- 11 dicembre Formazione volontari
- 5, 6, 7 e 8 dicembre mercatino di Natale di Bolzano



- 29 novembre e 7 dicembre Coro Red Hearts 2.0. al Mercatino di Natale
- 21 novembre Fiera del volontariato
- Formazione sul cambiamento gestito da un esperto germanico (dr. Hoffman) della Caritas .
- Formazione sulle emozioni – Dott.ssa Minotti e dott.ssa Lintner
- Formazione sulle nuove dipendenze – Dott. Marcato

L'attività svolta nell'anno 2019 è proseguita regolarmente nel corso di tutto l'anno solare, con le stesse modalità ed obiettivi prefissati nell'anno precedente; offrire uno spazio di accoglienza e di incontro per persone con un passato e/o a rischio di dipendenza e/o ricaduta. Dipendenza da alcool, gioco, farmaci od altre forme (poliassumatori e/o comorbili) dove l'isolamento sociale e l'assenza di luoghi "free" da alcool e sostanze rendesse complessa l'inclusione e la possibilità di avere luoghi di "appartenza", svincolati da stereotipi comportamentali. E' stato aperto un luogo di incontro con lo scopo di poter favorire la socializzazione, una "casa-relazionale", che potesse offrire attività e spazi per incontrarsi e condividere momenti specifici e di vita quotidiana. Un luogo di incontri in un ambito "non professionale".

### **Gli spazi**

L'immobile di via Orazio dispone di tre vani per le riunioni, con la gestione della cucina e per le attività di gruppo, al quale dal primo aprile di quest'anno si è aggiunto un nuovo locale, destinato a bar bianco per i soci che frequentano il Centro e da luogo di riunione e di accoglienza. Anche gli spazi per la distribuzione dei generi alimentari (Banco alimentare) sono stati resi più usufruibili e funzionali.

### **Arredamento**

L'arredamento già presente in parte, è stato rinnovato e completato, è stata interamente rinnovata la cucina con nuovi mobili ed elettrodomestici, è stata arredato il nuovo spazio del bar bianco con materiali nuovi o interamente rinnovati.

### **Il personale che gestisce Hands 4 You**

SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE

SERVIZIO SOCIALE VOLONTARIATO

VOLONTARI HANDS 4 YOU

Professionisti per la gestione di laboratori specifici.

## **Hands 4 You Merano**

### **Premessa**

La sede Hands di Merano è stata attivata nel 1986 ed è tutt'oggi funzionante. Inizialmente le attività erano principalmente legata ai gruppi di sostegno ed auto mutuo aiuto di persone inviate dal locale Servizio per le dipendenze. Il servizio coordinato dall'Associazione Hands di Bolzano vedeva esclusivamente l'impegno di operatori volontari, solo ultimamente, il coordinamento del volontari meranesi è stato affidato a due psicologhe psicoterapeute part-time con funzione di intervento in situazioni di crisi, formazione coordinamento degli operatori volontari, e nonchè attività di prevenzione secondaria e terziaria.

### **Obiettivi**

Visto lo sviluppo della attività ed interventi di Hands 4 You a Bolzano, è stato strategicamente deciso, anche grazie al recente spostamento della sede in Via Kuperion, che le primarie attività di consulenza e trattamento con gruppi di sostegno e auto mutuo aiuto vengano integrate a breve con altre attività post trattamento già collaudate a Bolzano, per i pazienti del comprensorio sanitario di Merano e della Comunità comprensoriale Burgraviato. Nel 2019 i volontari Hands 4 You di Merano hanno proseguito le loro attività, effettuando regolari visite ai ricoverati per disintossicazione presso la casa di Cura Villa Sant' Anna, organizzando regolarmente il gruppo di auto mutuo aiuto e collaborando attivamente alla realizzazione di momenti conviviali all'interno del progetto "cuciniamo assieme". A maggio è stata aperta la nuova sede di via Kuperion, per favorire il contatto e il reciproco scambio col laboratorio Handswork, facilitata dalla vicinanza fisica (le due strutture sono adiacenti e comunicanti, anche se hanno ingressi separati. A ottobre, grazie al supporto di un volontario sociale, è stato aperto uno spazio denominato "Treffpunkt/punto d'incontro" connotato principalmente come luogo alcol free, dove poter trascorrere del tempo impegnati in attività ludico ricreative, o nella fascia tardo-pomeridiana leggere quotidiani o libri, bere caffè o the e intessere relazioni, partecipare a laboratori creativi ed eventi culturali (in fase di definizione). A novembre è stata organizzata un'inaugurazione informale, che ha coinvolto personale e utenti afferenti dai nostri diversi servizi e progetti; i volontari hanno preparato varie pietanze, pizza, torte e tartine e hanno trascorso una serata conviviale.

### **Cuciniamo insieme**

L'attività è continuata nel corso del 2019 fino ad aprile, per poi essere sospesa nella nuova sede per motivi tecnici ( si attendeva l'attivazione della cucina), l'intento, vista anche la riuscita dell'evento di inaugurazione, è quello di riproporre il progetto anche nel 2020 coinvolgendo un maggior numero di persone, inclusi utenti della Comunità terapeutica di Bolzano, in particolar modo dei residenti a Merano, in modo da introdurli addirittura prima delle dimissioni nell'ambiente meranese.



### **Il volontariato e la partecipazione a manifestazioni locali**

Nell'anno 2019, i mercatini a cui Hands ha partecipato sono stati quelli ormai di routine: il Laboratorio di Merano aderisce sempre alle varie iniziative del Burgraviato, come il mercato dei contadini di Lana, una volta al mese (si alternano 1-2 volontari come presenza), il Mercato Solidale a Merano, la Giornata delle Rose a Nalles, il rinomato evento "Gartenlust" in Giardiniera Galanthus a Lana, il consueto Mercato di S.Nicolò a Cermes, il Mercatino di Natale di Merano, al mercatino della giornata mondiale della salute mentale, svoltasi a Merano il 10 ottobre.

### **Appartamento protetto in via Alfieri**

Da luglio la vecchia sede di via Alfieri è stata trasformata in un appartamento protetto dove vivono due persone, entrambe seguite anche all'interno del progetto PAI.

### **Gruppi di auto-aiuto e gruppi a conduzione clinica**

Nonostante il cambio della sede e la posizione meno favorevole (in zona meno centrale) il gruppo di auto mutuo aiuto tedesco ha continuato la sua attività, così come quello a conduzione clinica in lingua italiana, che ha visto addirittura un significativo incremento dei partecipanti (da 3 a 7/8 persone)

Allo stato attuale sono quattro i volontari che sono stati formati come conduttori di gruppo e che conducono il gruppo di auto-aiuto in lingua tedesca: Maria Geiser, Christiane Daldossi, Marion Trafoier e Werner Genuin. Il gruppo di sostegno per i familiari di persone con problematiche legate ad un quadro di abuso o di dipendenza da alcol si è un po' disgregato ed è attualmente in fase di ridefinizione.

### **Gruppo alcol e sicurezza stradale**

Così come da accordi con la Provincia di Bolzano e l'U.E.P.E., e con il prezioso sostegno del Comando di Polizia di Merano, anche durante il 2019 è proseguito il corso di sensibilizzazione al tema "alcol e guida" per persone che ci vengono segnalate dallo stesso UEPE e che hanno ricevuto una sanzione per guida in stato di ebbrezza.

Il corso offerto si articola in quattro serate tematiche condotte ciascuna da specifiche figure professionali, quali un operatore sanitario (medico o infermiere), due psicologi, un educatore e un pubblico ufficiale del Comando di Polizia di Merano.

### **Gioco d'azzardo patologico**

Durante il 2019 è proseguito il progetto di sensibilizzazione re-start, sul tema del Gioco d'Azzardo Patologico con una campagna di prevenzione portata avanti con il sostegno da parte del Comune di Merano. Nello specifico è stata portata avanti la distribuzione di tovagliette e sottobicchieri a vari punti ristoro della città e al Mercatino di Natale. Abbiamo poi distribuito a tutti i partecipanti della "caccia all'uovo" del quartiere Wolkenstein organizzata in occasione di Pasqua uno zainetto di stoffa su cui era stampato un messaggio bilingue a tema. Ad ottobre è stato organizzato lo spettacolo teatrale "Gran Casinò", il cui tema è quello della prevenzione del gioco d'azzardo, portato in scena dalla compagnia Itineraria Teatro, rivolto agli studenti delle scuole superiori di Merano.

### **Obiettivi 2019 da realizzare/realizzati**

- 1) Apertura della nuova sede Hands Merano con spazi dedicati alle attività di volontariato (vedere sezione Treffpunkt)
- 2) Organizzazione di una formazione specifica per i volontari conduttori di gruppo (con Hands 4 you di Bolzano)
- 3) Offrire ai volontari conduttori di gruppo una supervisione periodica rispetto allo svolgimento dei loro interventi – abbiamo svolto vari incontri coi volontari per discutere problemi organizzativi e concordare interventi e attività, condividere progetti.
- 4) Sviluppare maggiormente l'offerta rivolta ai familiari di persone con problematiche correlate all'alcol introducendo un eventuale gruppo per familiari in lingua italiana, al momento inesistente – viste le difficoltà di partecipazione del gruppo esistente in lingua tedesca si è pensato di procrastinare la fondazione di quello in lingua italiana, pare infatti che ci sia scarso interesse.
- 5) Sostenere iniziative informative sensibilizzazione sui temi alcol e gioco d'azzardo, coltivando i rapporti creati con i comitati di quartiere maggiormente sensibili al tema – in questo caso il cambio di psicologa referente ha provocato un momentaneo rallentamento della collaborazione, da rinforzare in futuro.
- 6) Trasformazione della vecchia sede di via Alfieri in un appartamento condiviso per persone inserite in un progetto riabilitativo (vedere punto dedicato)
- 7) Promozione e implementazione delle attività già in corso
- 8) Favorire un maggiore incontro durante il tempo libero delle persone che seguiamo o che ci vengono inviate dai servizi con altre iniziative (un film insieme, organizzare delle serate di giochi in tavo-



la, ma anche poter invitare degli esperti su qualche tema per offrire delle serate di discussione e/o formative) – in fase di organizzazione attraverso il progetto Treffpunkt/punto d'incontro

- 9) Nel corso del 2019 si è ipotizzato di realizzare dei progetti per favorire che giovani possano svolgere il servizio civile o persone di una certa età possano svolgere delle attività di servizio sociale provinciale partecipando alle attività del centro e rendendosi così utili a persone che chiedono il nostro sostegno – da ottobre abbiamo un volontario sociale



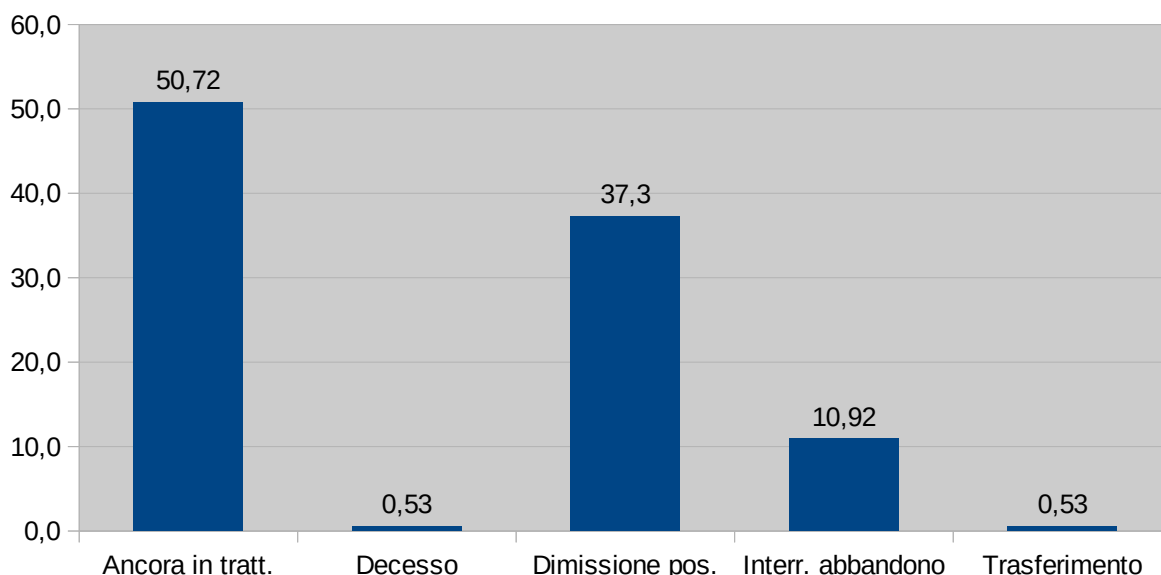
## 5 Risultati

### Trasparenza

Questa tematica prima ancora che dovere etico e dovere amministrativo, è condivisione di intenti, prospettive, progettualità. Non semplicemente un atto formale quindi, ma l'intento di comunicare a operatori, utenti, volontari e chiunque segua le sorti dell'Associazione, un impegno sociale concreto, fatto di impegni a lunga scadenza e soluzioni efficaci ai problemi, in grado di migliorare le vite di quanti si affidano ad Hands-Onlus. Da quest'anno è stato reso pienamente operativo il nuovo sito web dell'Associazione Hands <http://www.hands-bz.it/> nel quale si trovano tutte le informazioni dettagliate relativamente alla materia "trasparenza" (sull'applicazione del d.lgs. n. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016)

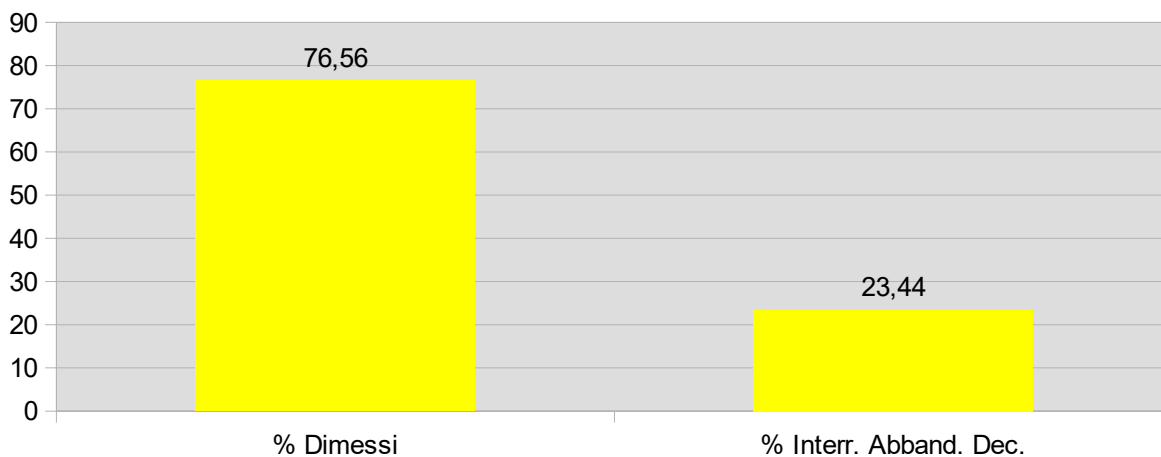
### Qualità Ambulatorio

Esito contatti al 31.12.2019 in %



La situazione della 1410 persone che sono state perse in carico dal nostro servizio nel 2019

Gli esiti del servizio negli anni dal 2010 al 2019 in percentuale



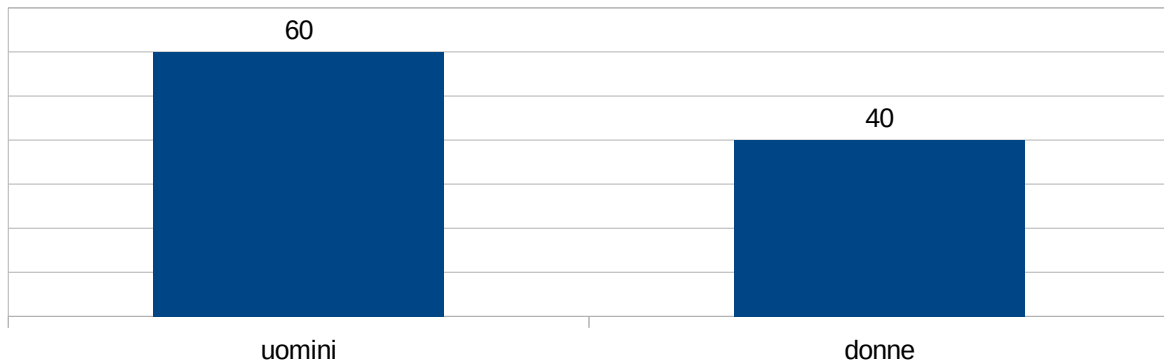




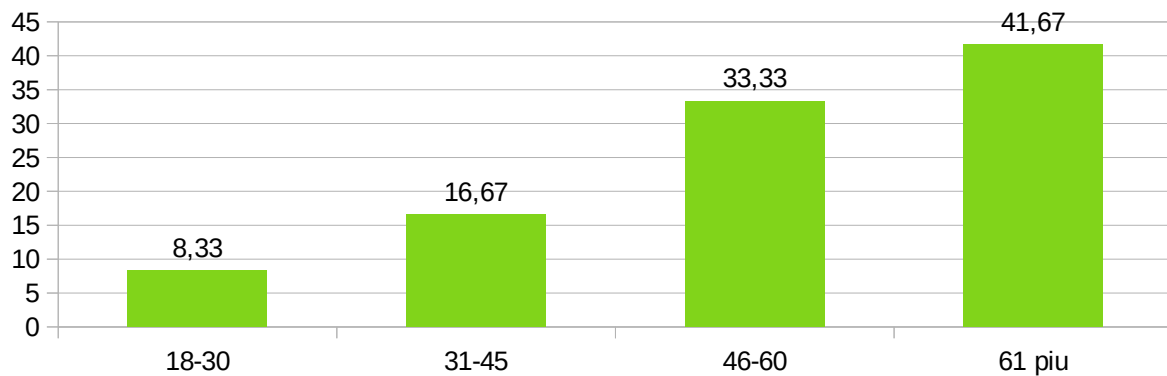
**Qualità percepita dagli utenti rispetto alla struttura e al personale ambulatoriale**

100 questionari distribuiti di cui 50 ad utenti di madrelingua Italiana e 50 di madrelingua Tedesca

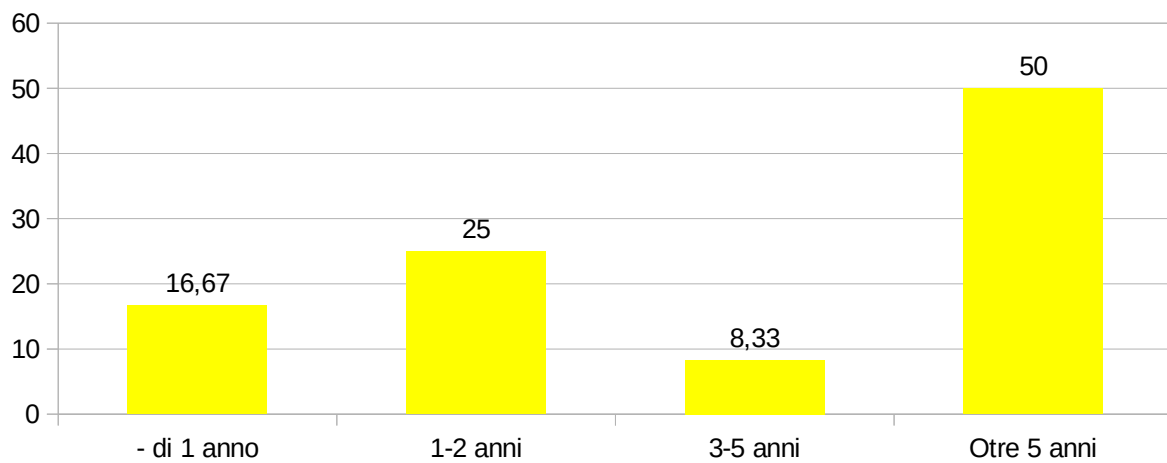
Genere degli intervistati in %

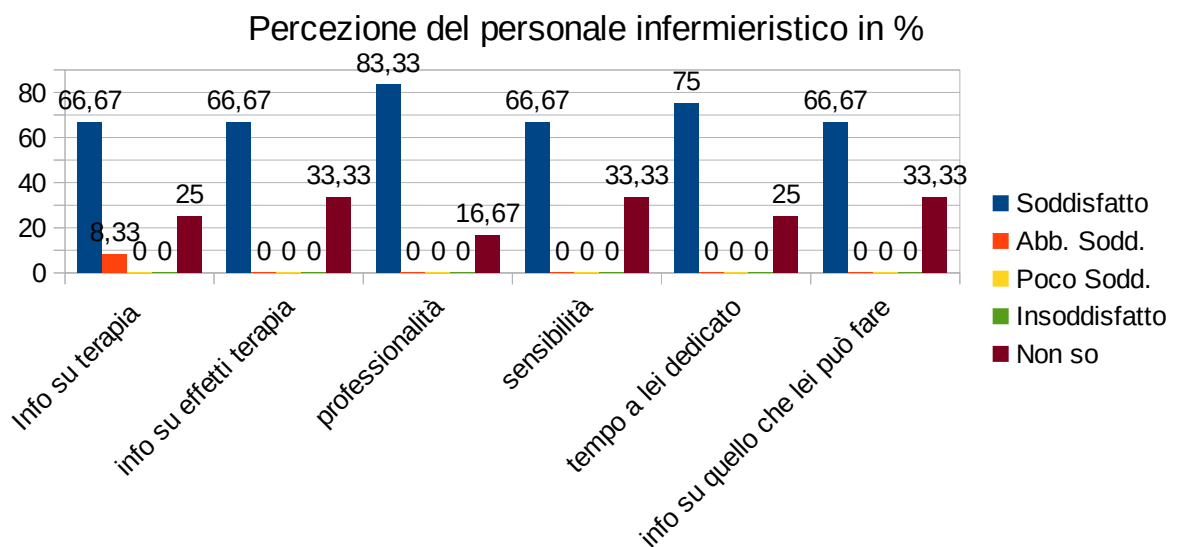
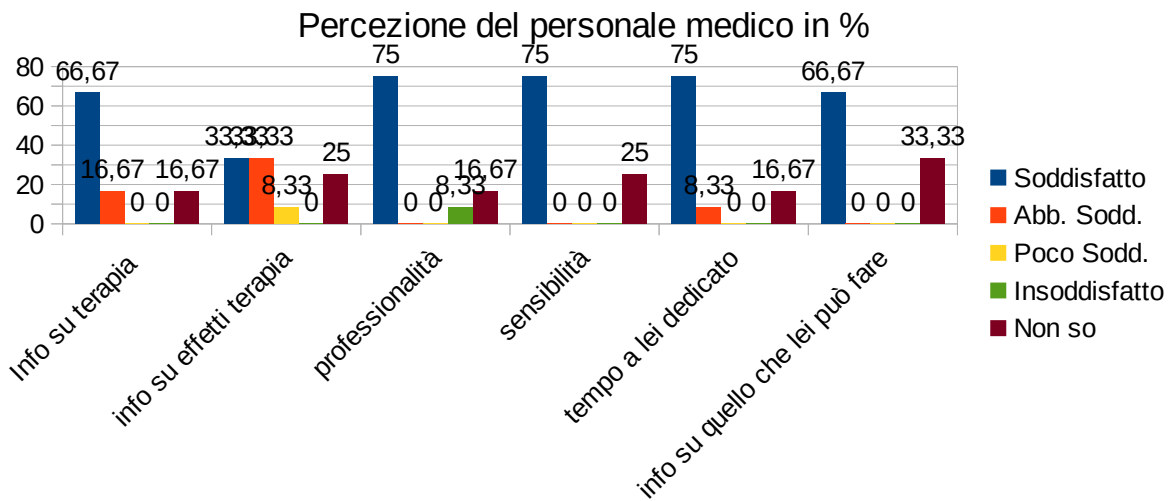
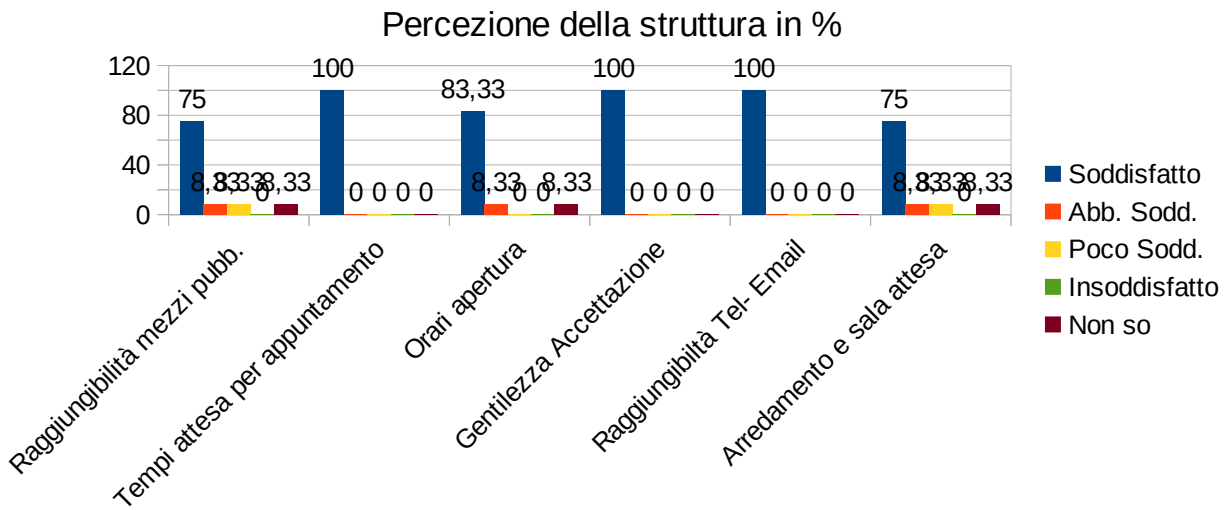


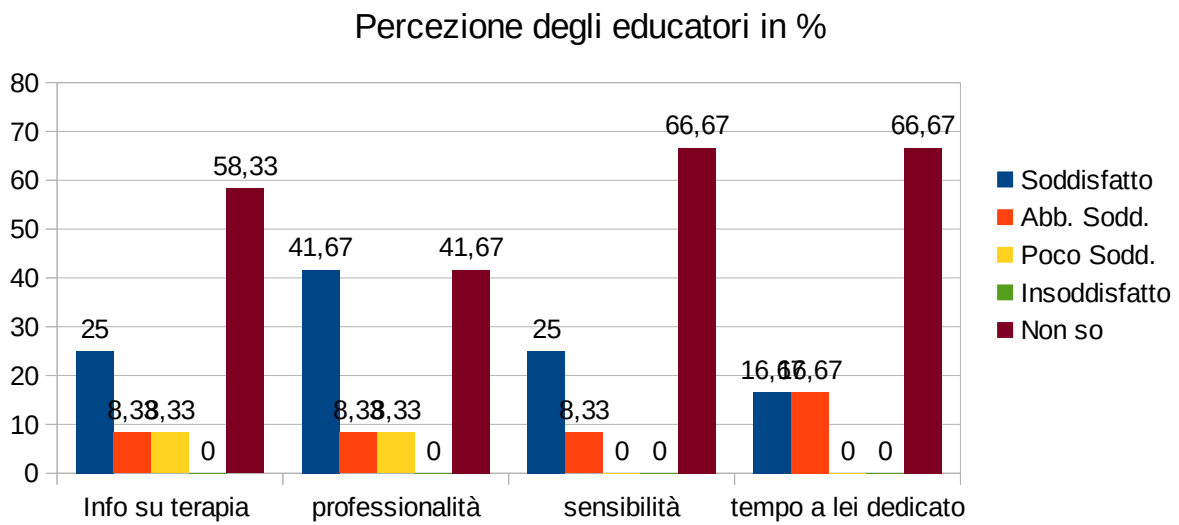
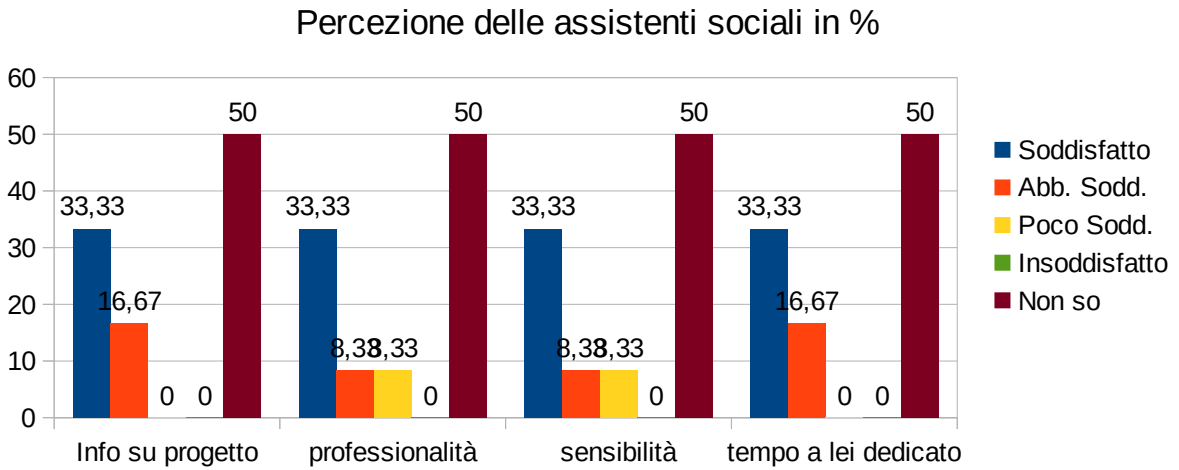
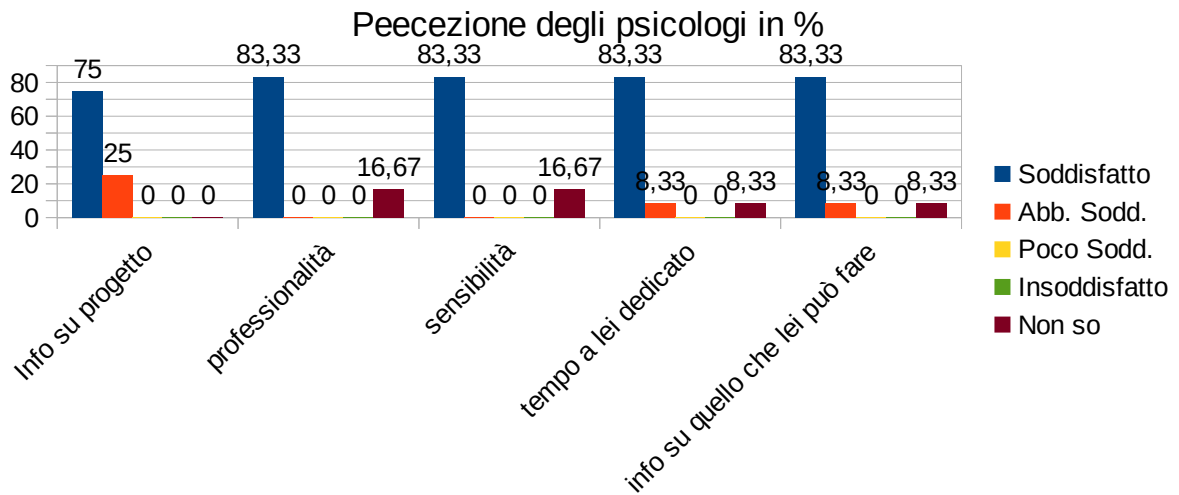
Età degli intervistati in %



Durata del contatto in %

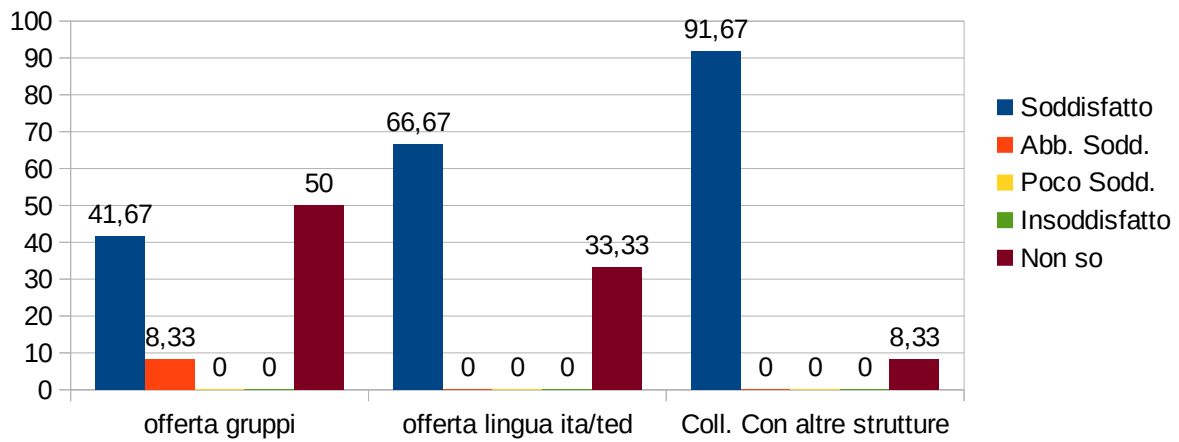




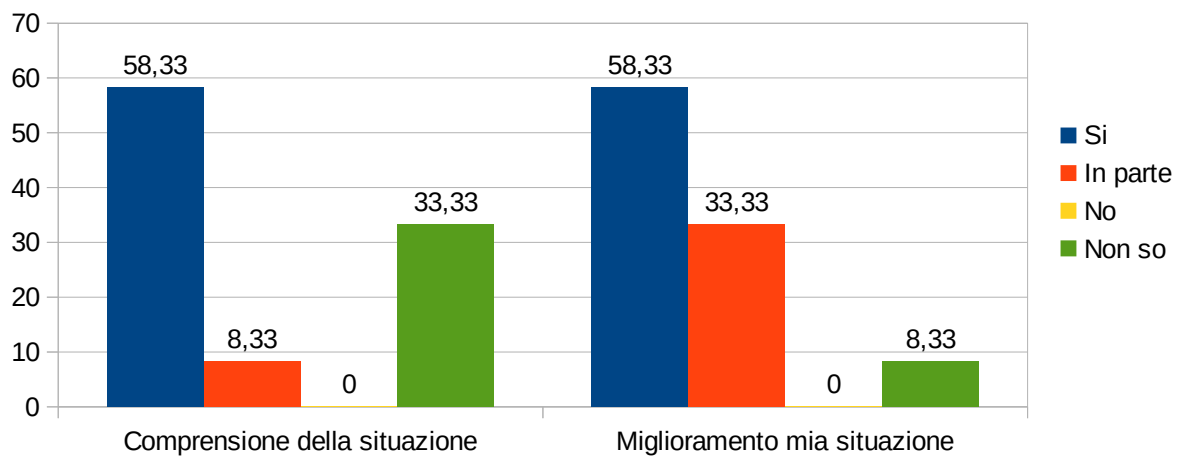




### Percezione sulle caratteristiche del servizio in %

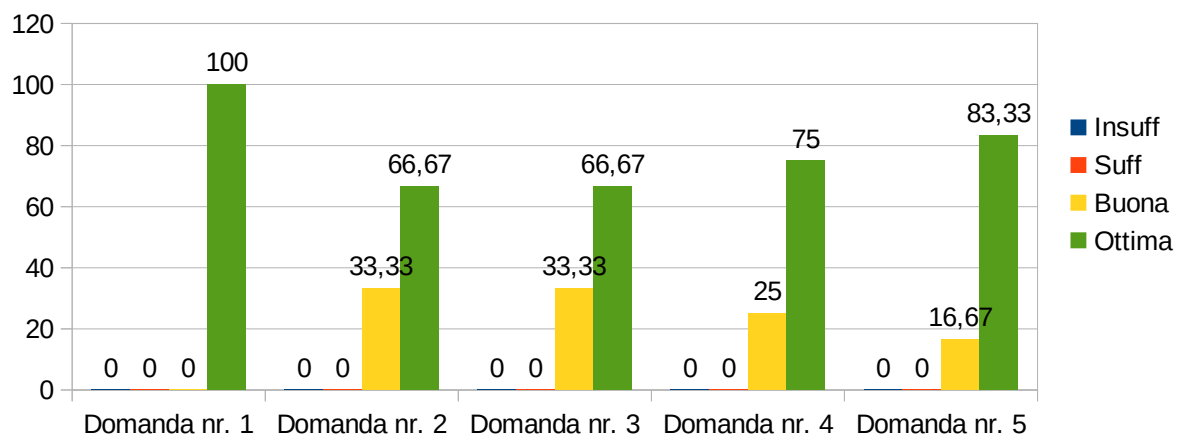


### Percezione della propria situazione in %



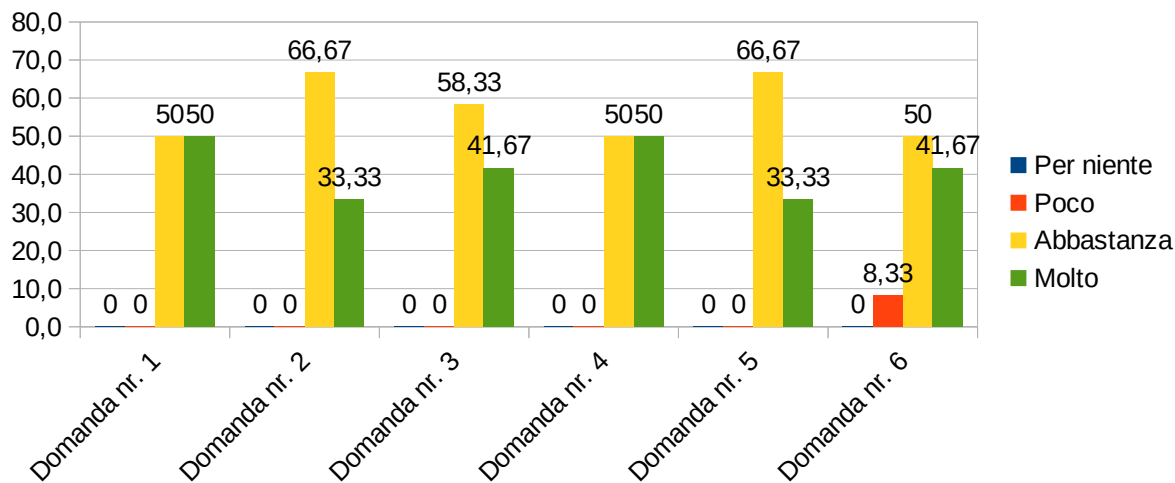
### Corsi alcol e guida

#### Valutazione del relatore in %

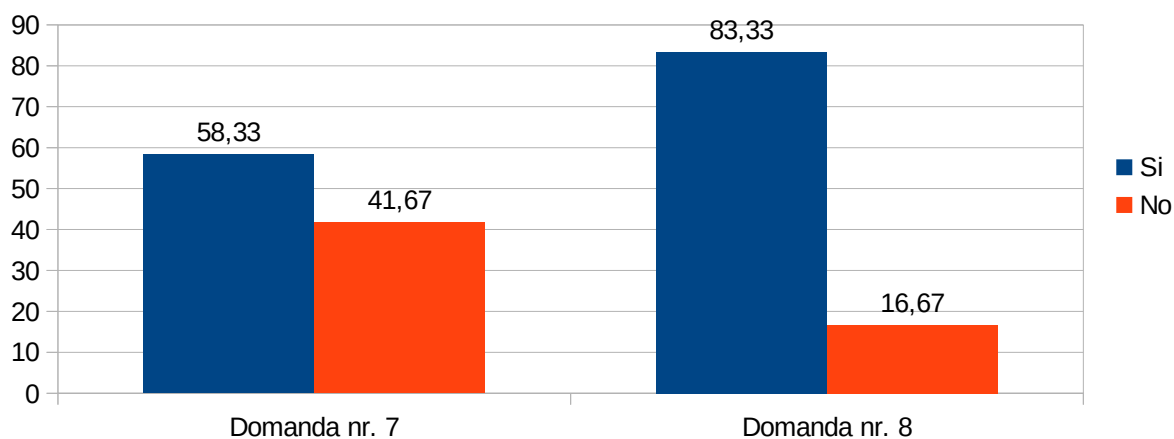




Valutazione del corso in %



Valutazione del corso in %



### Dati del corso alcol e guida

Numero corsi lingua italiana	1
Numero corsi lingua tedesca	1
Sedi utilizzate	Hands Bolzano e Hands Merano
Numero partecipanti	12
Numero incontri	16
Numero professionisti Hands coinvolti	8
Numero relatori esterni	2



# Modulistica utilizzata



**HANDS ONLUS**  
 Rehabilitierungs- und Forschungszentrum für Alkohol- und Medikamentenprobleme  
 Centro Ricerca e Interventi per problemi di Alcol e Farmacodipendenza  
 Zenter de reabilitaziun i inrescida pur problems de alcol i medejines  
**AMBULATORIUM** Konventioniert mit dem Gesundheitsbezirk Bozen  
**AMBULATORIO** Convenzionato con il Comprensorio Sanitario di Bolzano

Bitte das Feld der Strichcodes freihalten/non scrivere intorno alla zona sottostante

## BEWERTUNG DES/R REFERENTEN/IN / VALUTAZIONE DELLA RELATORE/RICE .....

Bitte füllen Sie nach Kursende den Evaluationsbogen aus. Danke.  
 Cortesemente, al termine del corso le chiediamo di compilare la scheda di valutazione.  
 Grazie.

Kurskodex/Codice Corso: \_\_\_\_\_ Auf/Ed: \_\_\_\_\_ Datum der Auflage/Data edizione: \_\_\_\_\_  
 Kurstitel/Titolo corso: \_\_\_\_\_

**A=Ungenügend/Insufficiente; B=Genügend/Sufficiente; C=Gut/Buona; D= Ausgezeichnet/Ottima**  
 Für eine korrekte automatische Lesung die Kästchen markieren Per un corretta lettura automatica del modulo marcare bene le caselle

	A	B	C	D
1) Wie sehr ist es dem Dozenten/der Dozentin gelungen, Gedankengänge klar zu formulieren und Argumente wirksam darzustellen? / In che misura il docente ha espresso chiaramente il suo pensiero ed esposto efficacemente gli argomenti proposti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) In welchem Ausmaß war die angebotene didaktische Methodologie für den Lerneffekt wirksam? / In che misura la metodologia didattica proposta si è dimostrata efficace dal punto di vista dell'apprendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Wie sehr gelang es dem Dozenten/der Dozentin, eine aktive Beteiligung der Teilnehmer/innen und einen Erfahrungsaustausch untereinander zu fördern? / In che misura il docente ha stimolato la partecipazione attiva dell'aula e lo scambio esperienziale tra i partecipanti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Wie sehr wurden Wortmeldungen und Beiträge der Teilnehmer/innen berücksichtigt? / In che misura il docente ha prestato ascolto agli interventi e ai contributi dei partecipanti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Wie sehr hat das vom Dozenten/der Dozentin geförderte Arbeitsklima sich positiv auf die Lernerfahrung ausgewirkt? / In che misura giudica il clima di lavoro instaurato dal docente utile a favorire l'apprendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anmerkung/Nota:

Diese Bewertung muss ab 1 Stunde Unterricht (auch nicht kontinuierlich) ausgefüllt werden/Sottoporre ai partecipanti quando il docente abbia svolto almeno 1 ora di docenza, anche non continuativa.

Revision 1/revisione 1

Druckdatum/Data di Stampa:

E-mail [ambulatorio@hands.onlus.org](mailto:ambulatorio@hands.onlus.org) - Internet [www.hands-bz.it](http://www.hands-bz.it)  
 Codice fiscale / Steuer-Nr: 9404830215 - P. IVA / Mvat.-Nr: 01479290213  
 Sede legale e amministrativa/Geschäfts- und Verwaltungssitz – Ambulatorio/Ambulatorium  
 Duca d'Aosta Allee 100 via Duca d'Aosta 39100 Bolzano/Bozen tel. 0471 270924 fax. 0471 407560  
 Hands Merano/ Meran 39012 Merano/ Meran - via Alfieri 2 Alfieri/str. tel. 0473 221793 fax. 0473 206633  
 Comunità terapeutica/Therapiegemeinschaft 39100 Bolzano/Bozen - via Dante 18 Danestr. tel. 0471 980721 fax. 0471 303519  
 Laboratorio Progetto Handwork/Geschütztes Werkstattze 39010 Cembra/Techerms - via Palade 14 Gampenstr. tel. 0473 506028 fax. 0473 550745



**HANDS ONLUS**  
 Rehabilitierungs- und Forschungszentrum für Alkohol- und Medikamentenprobleme  
 Centro Ricerca e Interventi per problemi di Alcol e Farmacodipendenza  
 Zenter de reabilitaziun i inrescida pur problems de alcol i medejines  
**AMBULATORIUM** Konventioniert mit dem Gesundheitsbezirk Bozen  
**AMBULATORIO** Convenzionato con il Comprensorio Sanitario di Bolzano

## VALUTAZIONE DEL CORSO

KURSTITEL/TITOLO CORSO:  
 DATUM - DATA

EDIZIONE:

Für eine korrekte automatische Lesung die Kästchen markieren Per una corretta lettura automatica del modulo marcare bene le caselle.

	A	B	C	D
1) In welchem Ausmaß wurden Ihre anfänglichen Erwartungen an die Weiterbildungsveranstaltung erfüllt? / In che misura le sue attese iniziali rispetto all'attività formativa proposta sono state soddisfatte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) In welchem Ausmaß wurden die in der Ankündigung oder zu Kursbeginn angekündigten Inhalte tatsächlich behandelt und wurden zu Lerninhalten? / In che misura quanto previsto dal programma o dichiarato all'inizio dell'attività dai docenti è stato effettivamente trattato ed oggetto delle attività di apprendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Standen die Dauer des Kurses und die behandelten Inhalte in einem angemessenen Verhältnis zu den vorgeschlagenen Lernzielen? / In che misura giudica adeguata la durata e la sequenza didattica dei contenuti trattati rispetto agli obiettivi di apprendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Waren die angewandten didaktischen Methoden wirksam für das Erreichen der Lernziele? / Le metodologie didattiche proposte sono state efficaci rispetto agli obiettivi di apprendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Waren die organisatorischen, technischen und logistischen Hilfsmittel effizient und angemessen? / I supporti organizzativi, tecnici e logistici si sono dimostrati efficienti e adeguati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Glauben Sie, dass diese Weiterbildungsveranstaltung insgesamt gesehen für Ihre beruflich-professionellen und organisatorischen Bedürfnisse nützlich sein kann? / Complessivamente ritiene che l'iniziativa formativa a cui ha partecipato possa essere utile alla sue attuali esigenze professionali ed organizzative?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Glauben Sie, dass es in Hinsicht auf Ihre berufliche Entwicklung nützlich wäre, dieses oder ähnliche Themen weiterhin zu vertiefen? / Rispetto al suo sviluppo professionale ritiene che possa essere necessario su questo tema o su temi analoghi proseguire con degli approfondimenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8) Würden Sie einem Berufskollegen/Berufskollegin diese Weiterbildungsveranstaltung weiterempfehlen? / Consiglierebbe ad un suo collega di iscriversi a questa iniziativa formativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Revision 2/revisione 2

Druckdatum/Data di Stampa

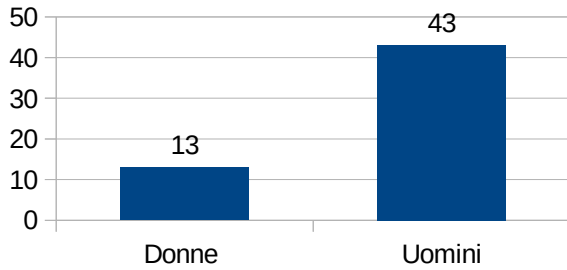
E-mail [ambulatorio@hands.onlus.org](mailto:ambulatorio@hands.onlus.org) - Internet [www.hands-bz.it](http://www.hands-bz.it)  
 Codice fiscale / Steuer-Nr: 9404830215 - P. IVA / Mvat.-Nr: 01479290213  
 Sede legale e amministrativa/Geschäfts- und Verwaltungssitz – Ambulatorio/Ambulatorium  
 Duca d'Aosta Allee 100 via Duca d'Aosta 39100 Bolzano/Bozen tel. 0471 270924 fax. 0471 407560  
 Hands Merano/ Meran 39012 Merano/ Meran - via Alfieri 2 Alfieri/str. tel. 0473 221793 fax. 0473 206633  
 Comunità terapeutica/Therapiegemeinschaft 39100 Bolzano/Bozen - via Dante 18 Danestr. tel. 0471 980721 fax. 0471 303519  
 Laboratorio Progetto Handwork/Geschütztes Werkstattze 39010 Cembra/Techerms - via Palade 14 Gampenstr. tel. 0473 506028 fax. 0473 550745



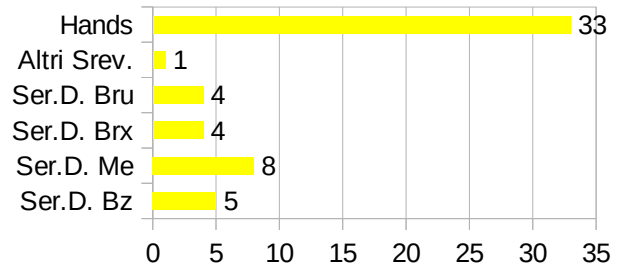


## Qualità Comunità Terapeutica

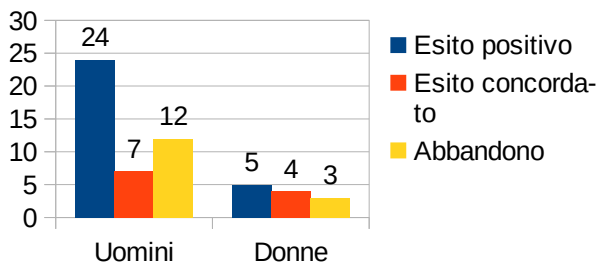
Nr utenti 2019



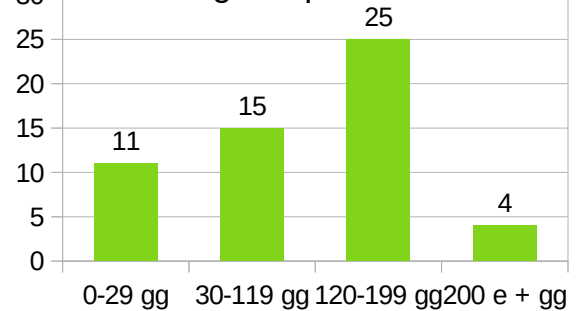
Invii 2019



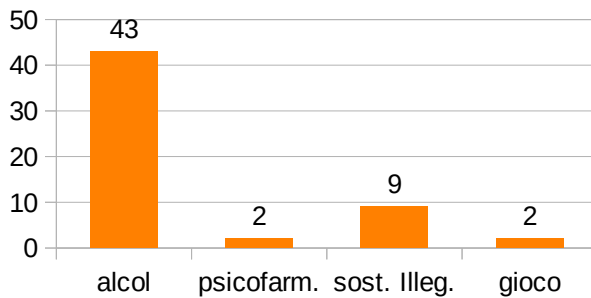
Dimissioni 2019



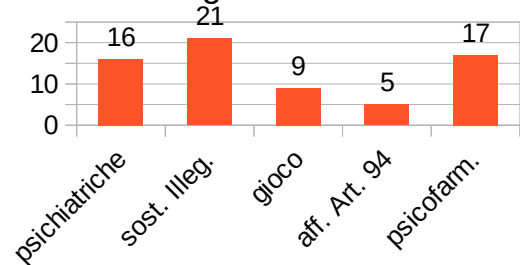
Nr utenti e giorni permanenza in CT.



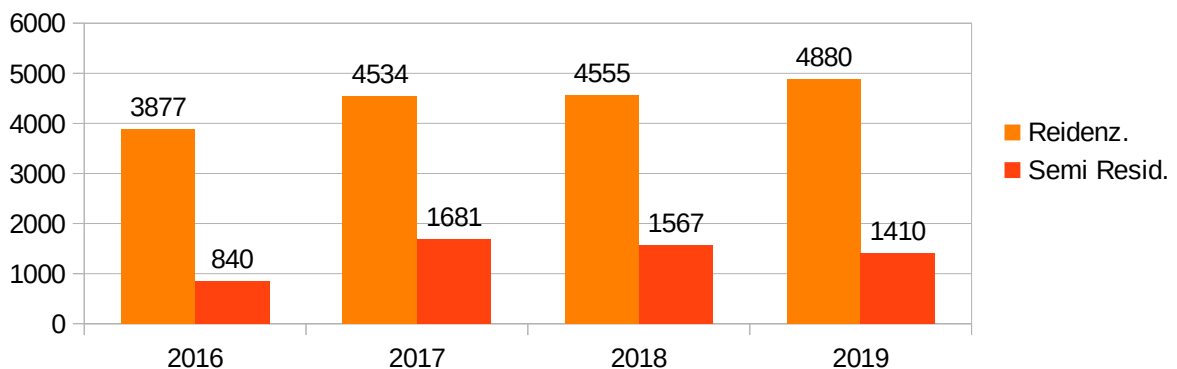
Sostanza primaria



Patologie secondarie

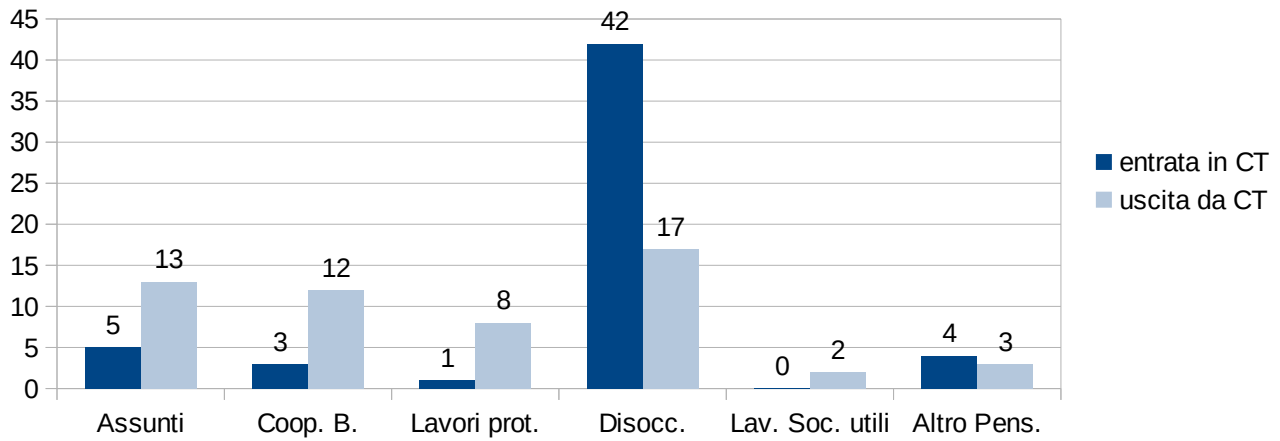


Giornate di presenza in Comunità





### Esito su Lavoro



### Esito su Abitazione

