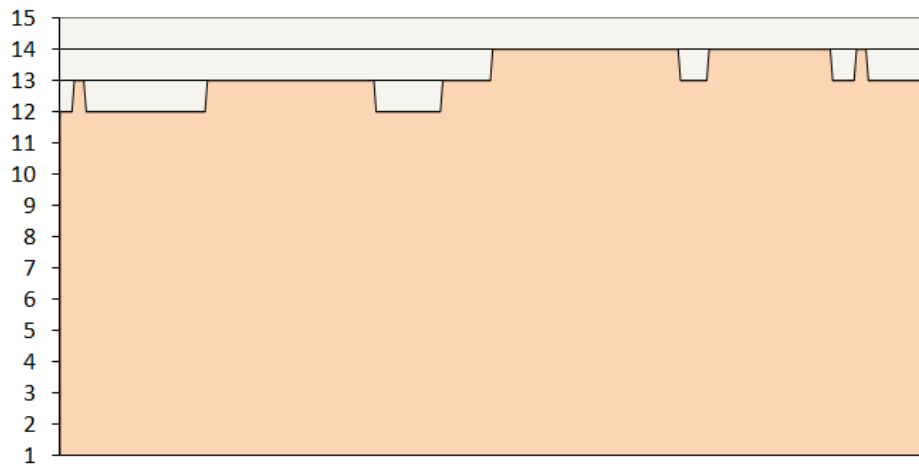




## Qualità Laboratorio protetto

### Risultati

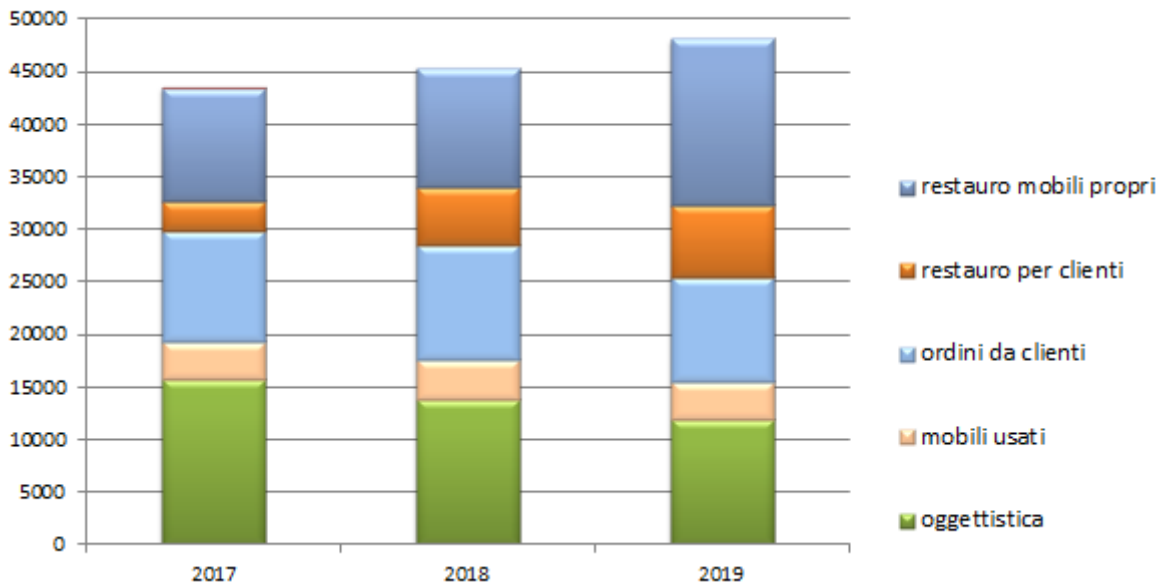
Numero utenti accolti



	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	2019
Media utenti accolti per mese	12,2	12,0	13,0	13,0	12,4	12,7	14,0	14,0	13,6	14,0	13,7	13,3	13,2
Media utenti presenti per mese	11,2	11,4	11,9	11,5	10,9	11,2	12,5	11,9	12,4	13,3	12,8	12,0	11,9
Tasso medio di presenza	91,8%	95,0%	91,9%	88,5%	88,2%	87,6%	89,7%	84,7%	90,9%	95,3%	93,1%	90,6%	90,6%
Assunzioni	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	2	7
Dimissioni	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	6
Sfruttamento della struttura*	94%	95%	99%	96%	91%	93%	104%	99%	103%	111%	106%	100%	99%

\* rispetto alla convenzione di 12 utenti

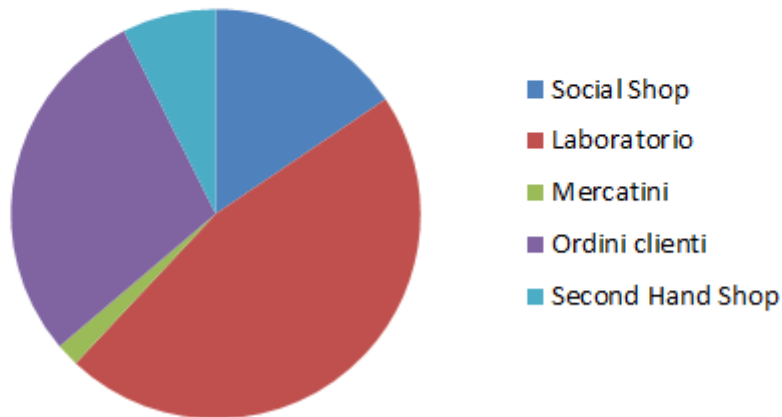
Vendite per prodotto in Euro





### Vendite per canale in Euro

Social Shop	Laboratorio	Mercatini	Ordini clienti	Second Hand Shop
7.472	22.331	874	13.843	3.561



### Auswertung Qualitätsbogen Klienten 2019

Mit Hilfe eines Fragebogens mit 20 Fragen wurden die Klienten eingeladen die Qualität der Struktur und der Betreuung zu bewerten.

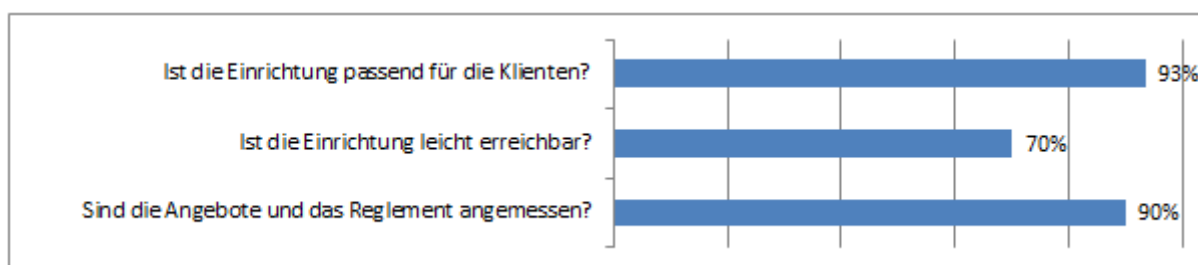
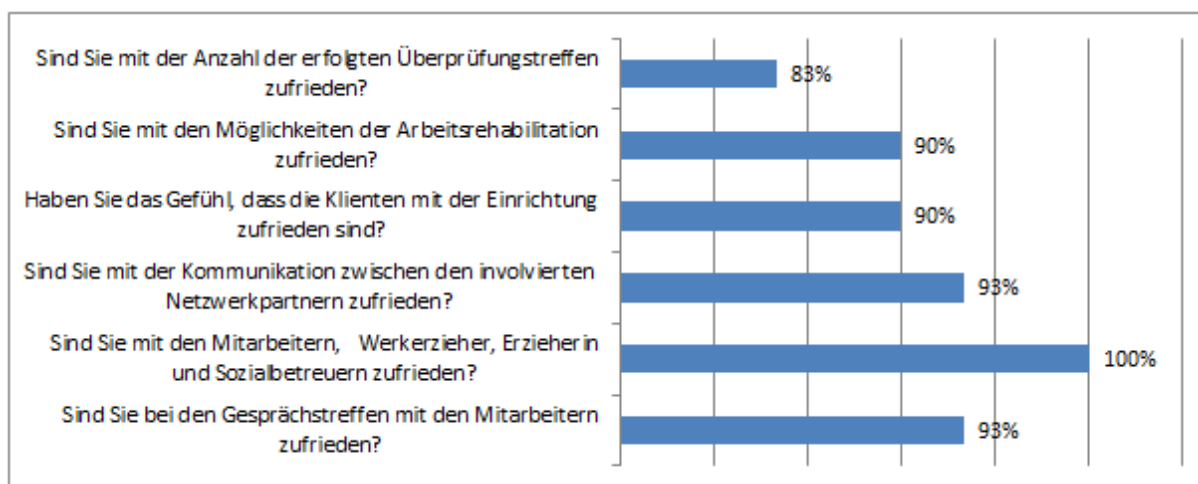
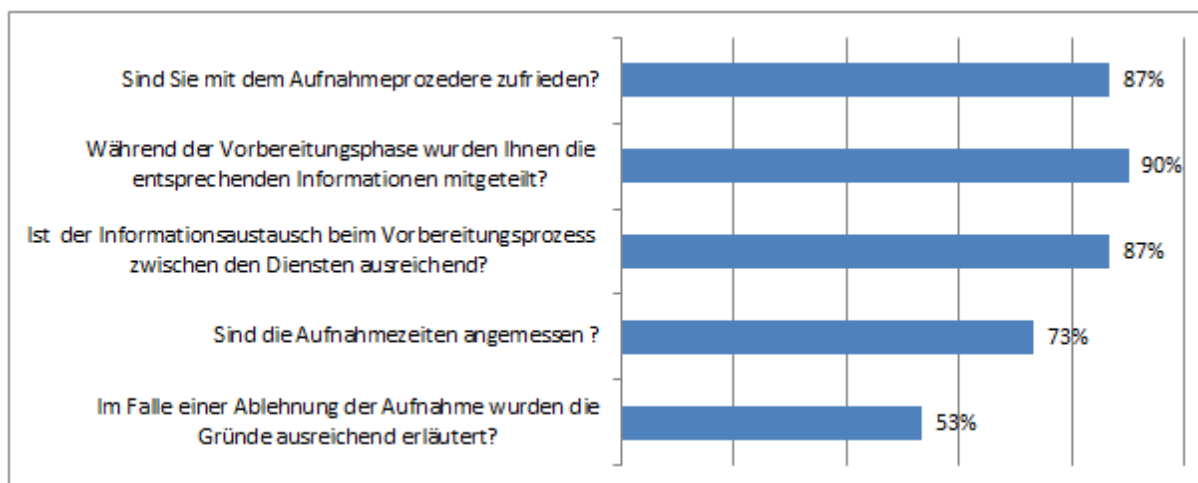
Ergebnis der Bewertung:

Bewertungsfelder	positiv	negativ	keine Meinung
Räumlichkeiten der Werkstätte	91%	4%	5%
Aufenthaltsraum	77%	8%	15%
Mittagspause und Verpflegung	50%	38%	12%
Sanitäre Anlagen	69%	31%	0%
Arbeitsbekleidung und Arbeitsschutz	82%	9%	9%
Betreuung Team	60%	33%	7%
Arbeitserklärungen	82%	9%	9%

### Auswertung: Erhebung der Zufriedenheit der zuweisenden Dienste 2019

Es wurden insgesamt 24 Fragebögen ausgegeben wovon 10 beantwortet wurden.







## Qualità Hands 4 You

### Alcuni dati sulle attività svolte dai volontari Hands 4 You Bolzano

<b>Giorni di apertura nel 2019</b>	293
<b>Giorni apertura settimanale</b>	6
<b>Orario</b>	Da lunedì a venerdì 9:00-12:00 15:00-18:00 sabato 10:00-12:00
<b>Ore apertura 2019</b>	1598
<b>Frequenzazione media giornaliera</b>	10-15 persone/gg
<b>Persone che hanno partecipato alle attività</b>	230-250
<b>Nr di volontari a Bolzano</b>	50
<b>Ore di volontariato a Bolzano</b>	10000 ca
<b>Gruppi di sostegno e auto aiuto a Bolzano</b>	2
nr gruppi tenuti nell' anno 2019	84
nr presenze	524
nr partecipanti	75
<b>Gruppi post trattamento Comunità</b>	1
nr gruppi tenuti nell' anno 2019	42
nr presenze	105
nr partecipanti	16
<b>Nr. accompagnamento in strutture riabilitative e di ricovero per disintossicazione</b>	88
Km percorsi da volontari nel 2019	9000
<b>Attività Borsa alimentare nr persone</b>	65
Nr borse alimentari	365
Nr persone che ne hanno usufruito	294

Ore per attività svolte da uno o più volontari:

- 180 ore per i gruppi di auto-aiuto (italiano-tedesco)
- 85 ore per il laboratorio di manualità
- 80 ore per il laboratorio dal disegno alla pittura
- 120 ore per i lavori di ristrutturazione della sede
- 150 ore per la raccolta e la distribuzione dei viveri
- 100 ore per il benessere e la cura della persona (Rio Abierto)
- 140 ore per il Coro e la Musicoterapia
- 60 ore per l'accompagnamento e l'assistenza agli utenti
- 76 ore per i mercatini effettuati
- 56 ore per fiere e manifestazioni
- 80 ore per Bookcrossing.

**Alcuni dati sulle attività svolte dai volontari Hands 4 You Merano**

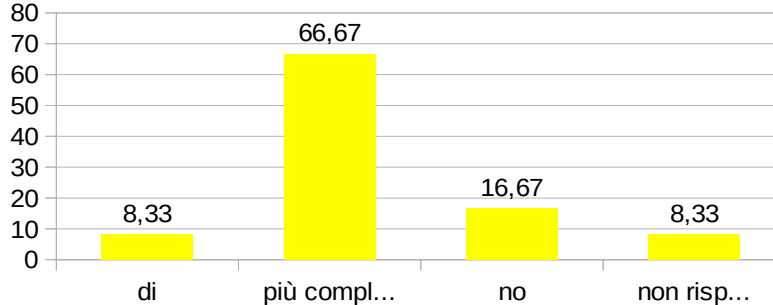
<b>Giorni di apertura nel 2019</b>	280
<b>Giorni apertura settimanale</b>	5
<b>Orario</b>	15:00 – 19:00
<b>Ore apertura 2019</b>	840
<b>Frequenzazione media giornaliera</b>	6- 8 persone/gg
<b>Persone che hanno partecipato alle attività</b>	100 – 120
<b>Nr di volontari a Merano</b>	20
<b>Ore di volontariato a merano</b>	5000
<b>Gruppi di sostegno e auto aiuto a Merano</b>	2
nr gruppi tenuti nell' anno 2019	84
nr presenze	313
nr partecipanti	30
<b>Colloqui di sostegno e consulenza a Merano</b>	120
nr persone	22



## Il personale rispetto al lavoro

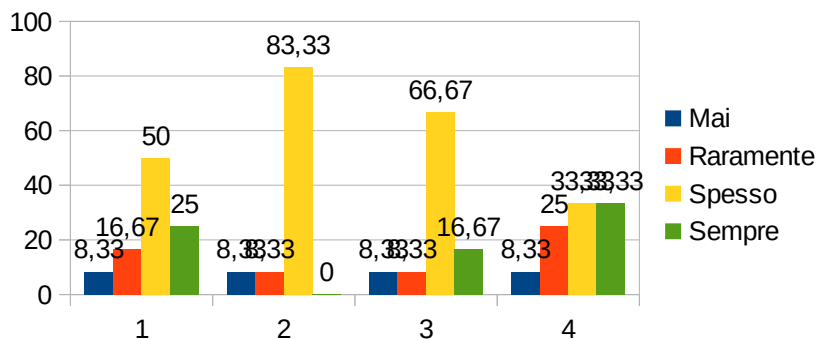
E' stato distribuito un questionario a tutto il personale ed ecco quanto emerso in % sul numero dei dipendenti:

Negli ultimi due anni il tuo lavoro è diventato maggiormente stressante?



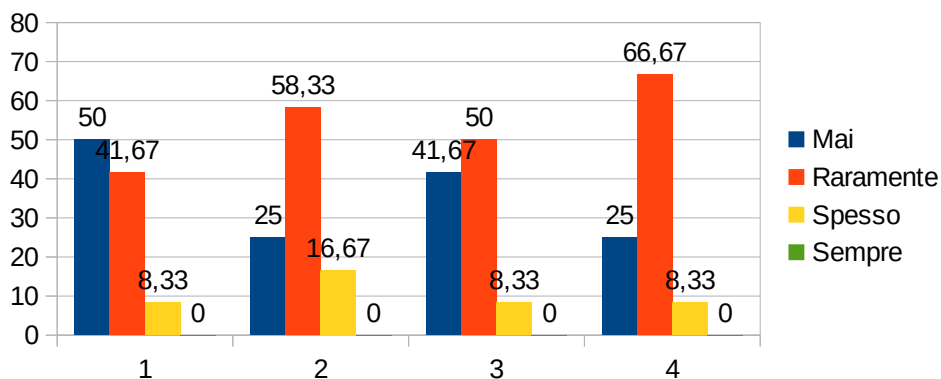
Quanto spesso ti è sembrato, nelle ultime 4 settimane di lavoro, che tu

- 1).....abbia lavorato con gioia?
- 2).....abbia ricevuto riconoscimento per il tuo lavoro?
- 3).....fossi orgoglioso del tuo lavoro?
- 4).....ti sia sentito particolarmente legato alla tua Associazione?



Come percepisci l'ambiente sul tuo posto di lavoro rispetto a

- 1).....ti sia sentito vuoto e spento dopo il lavoro?
- 2).....non riuscissi a recuperare sufficientemente durante il tempo libero?
- 3).....abbia vissuto la tua situazione lavorativa come frustrante?
- 4).....che tu abbia pensato al tuo futuro lavorativo con un sentimento di fiacchezza?

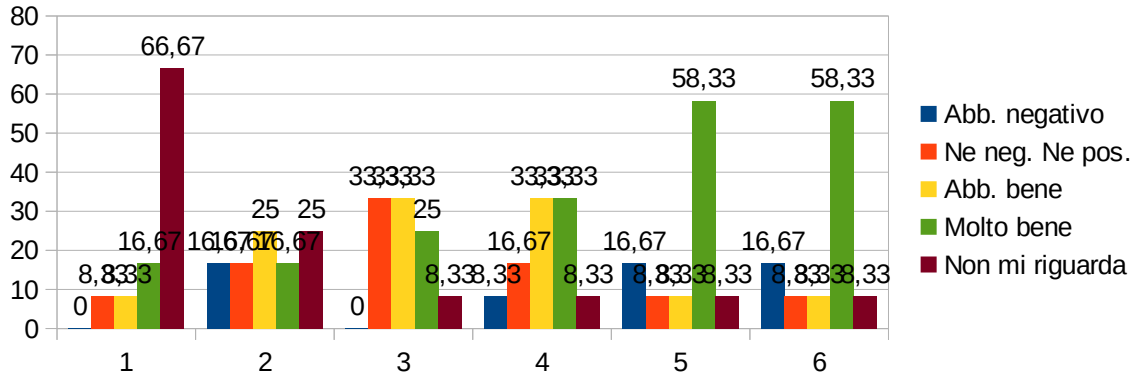




Logorio fisico e ambiente di lavoro

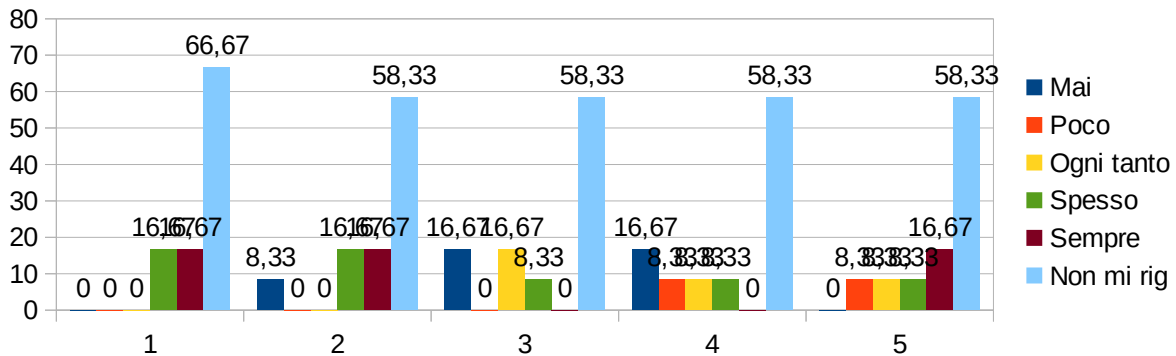
Come percepisci il tuo posto di lavoro rispetto alle seguenti caratteristiche

- 1) Per laboratorio Cermes e CT Hands: sforzo fisico
- 2) Postura invariata/costretta
- 3) Disponibilità e funzionalità degli strumenti di lavoro
- 4) Distribuzione spazio e posti sul luogo di lavoro
- 5) Pericolo sul posto di lavoro



Per laboratorio Cermes e CT Hands: quanto spesso è necessario sul tuo posto di lavoro

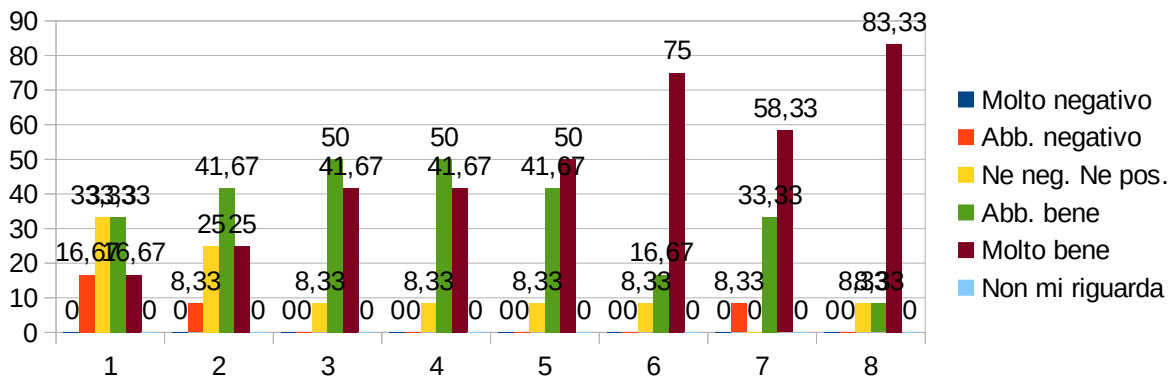
- 1) stare in piedi
- 2) Camminare a lungo
- 3) Lavorare piegato
- 4) Lavorare in ginocchio o piegato
- 5) Avere il lavoro sopra la testa



Situazione lavorativa rispetto a:

Compiti ed esigenze

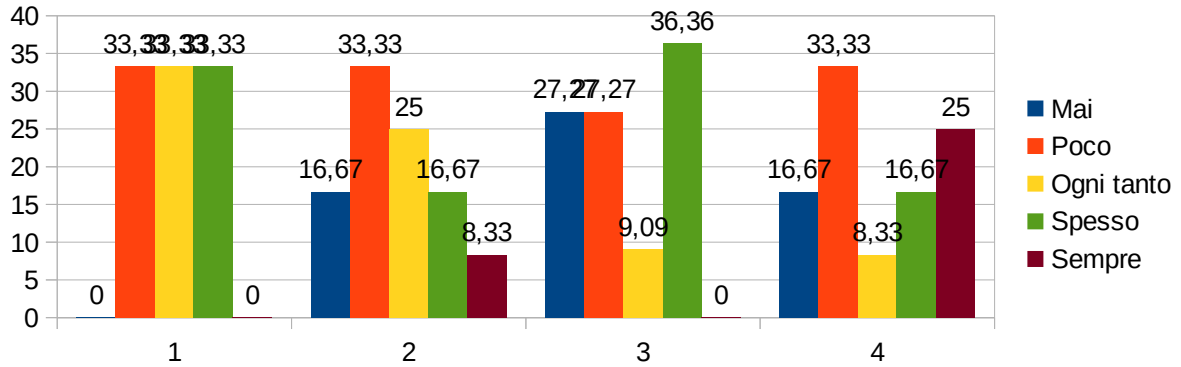
- 1) Pressione legata alle tempistiche
- 2) Organizzazione del tempo
- 3) Ripetizione di compiti simili
- 4) necessità di concentrazione
- 5) Varietà di compiti
- 6) Organizzazione autonoma del lavoro
- 7) Responsabilità
- 8) Collaborazione con i colleghi





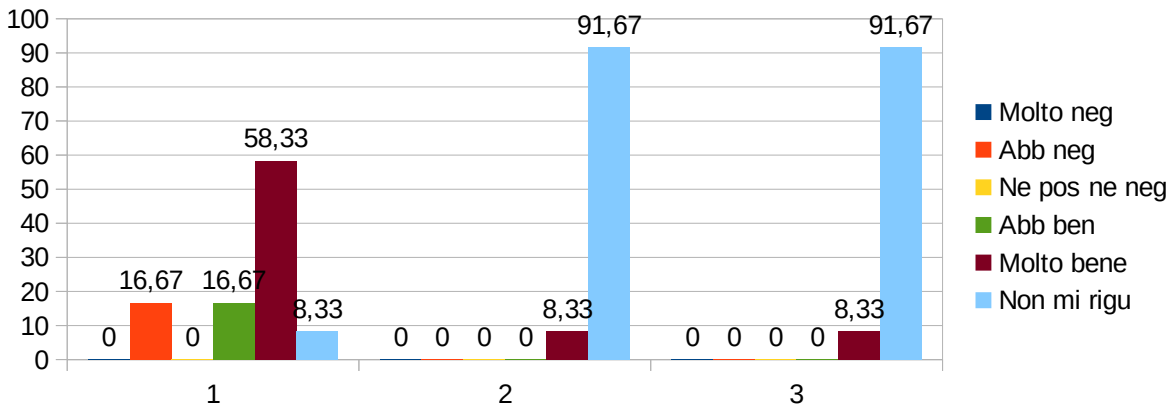
Situazione lavorativa

- 1) Rumore    2) Temperatura    3) Illuminazione    4) Polvere



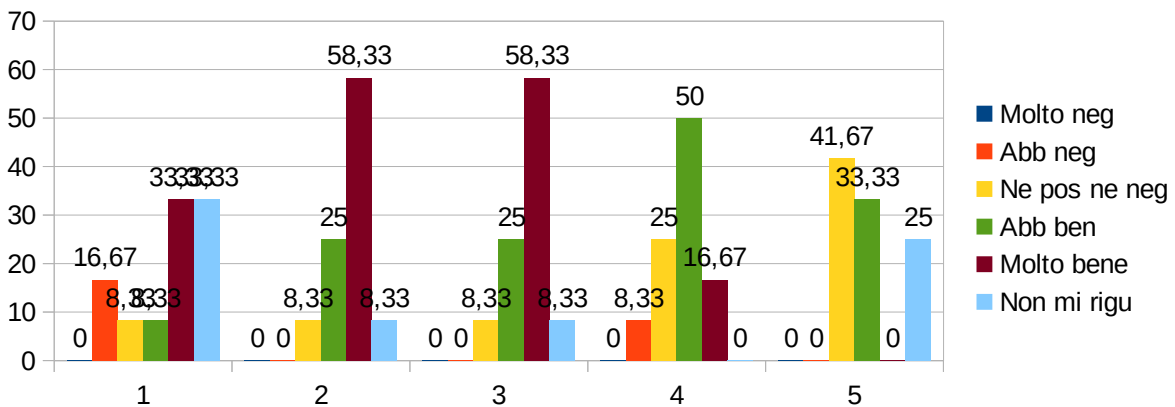
Come percepisci la tua situazione lavorativa riguardo a ....

- 1) Conciliazione lavoro – famiglia/tempo libero    2) Per CT HANDS: TURNAZIONE  
3) Per CT HANDS: TURNI DI NOTTE



Prestazioni:

- 1) Possibilità di maggior qualifica    2) Possibilità di sviluppo e formazione lavorativa  
3) Sicurezza del posto di lavoro    4) Stipendio  
5) Assicurazione sanitaria privata (UNISALUTE)

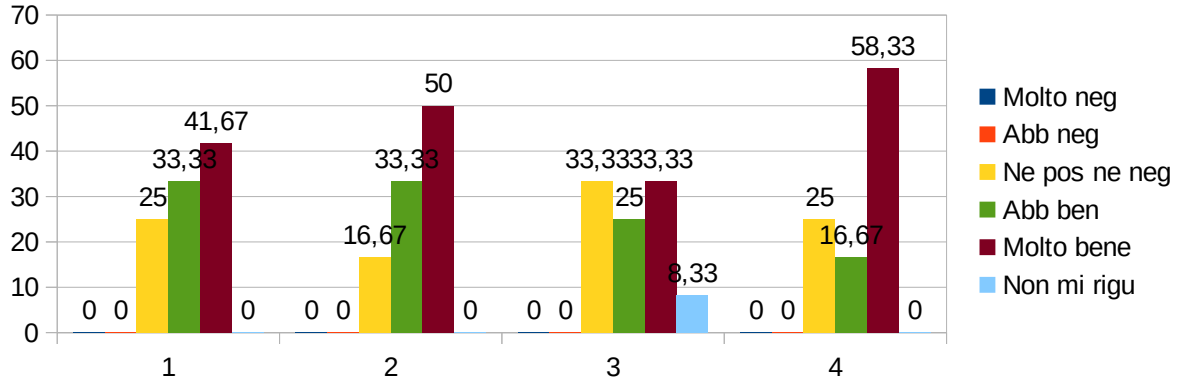






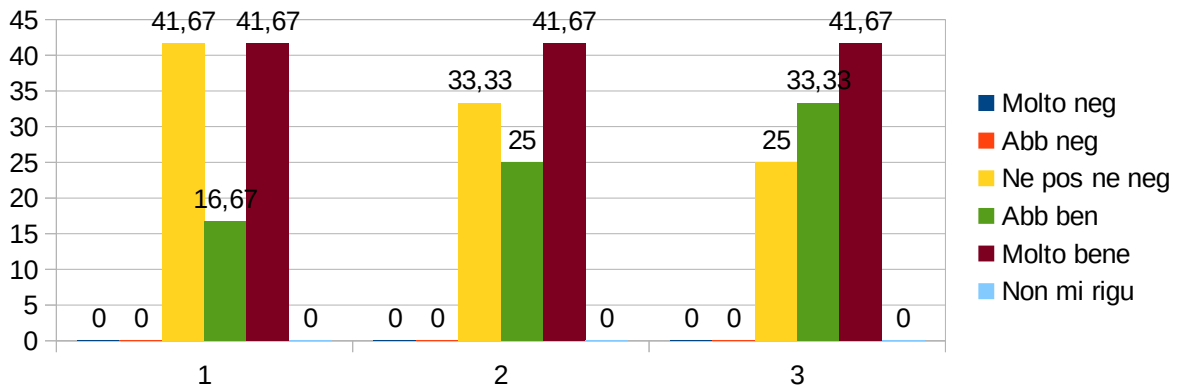
Metodologia di informazione e partecipazione collaboratori:

- 1) Informazioni su questioni importanti e processi
- 2) Comunicazione tra superiori e collaboratori
- 3) Possibilità di discussione riguardo a decisioni riguardanti l'Associazione
- 4) Possibilità di "dire la propria" sui problemi inerenti il lavoro



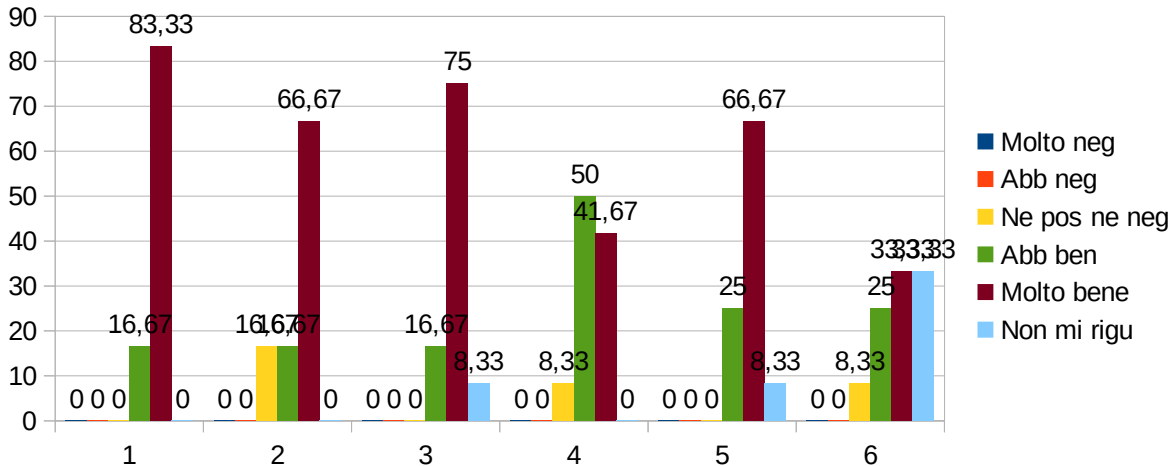
Soddisfazione rispetto allo "stile di guida" dei diretti superiori:

- 1) Feedback sul lavoro prestato
- 2) Riconoscimento delle prestazioni personali
- 3) Sostegno rispetto ai problemi riscontrati sul lavoro



Clima lavorativo:

- 1) Sostegno reciproco e aiuto tra collaboratori
- 2) Superamento di conflitti tra collaboratori
- 3) Clima lavorativo in equipe
- 4) Flusso di informazioni in equipe
- 5) Collaborazione con l'amministrazione
- 6) Flusso di informazioni tra amministrazione e strutture

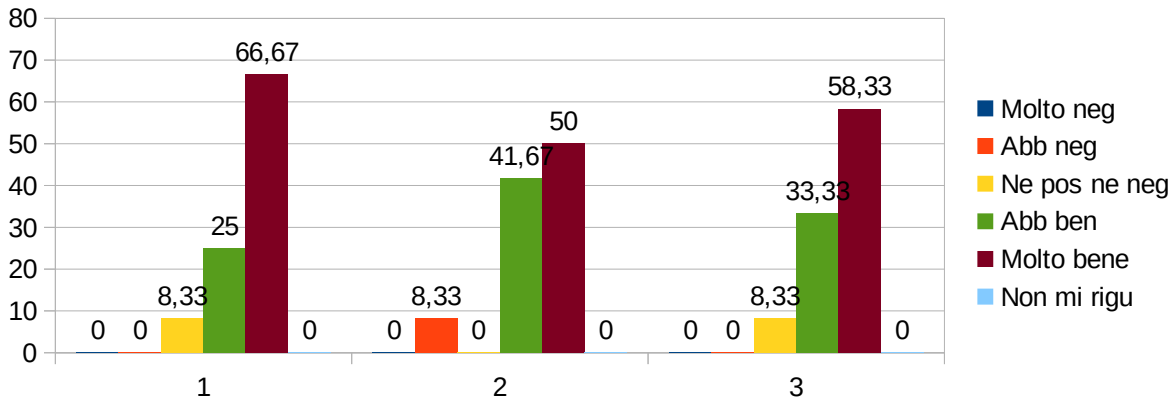


**Risultati**



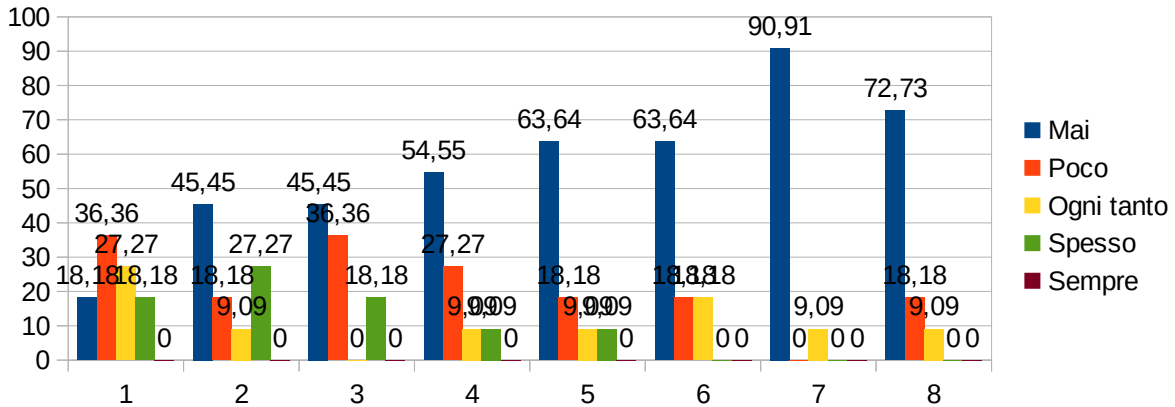
“Io e l'Associazione Hands”

- 1) La tua motivazione lavorativa      2) Il tuo legame/identificazione con l'Associazione  
 3) La tua soddisfazione lavorativa



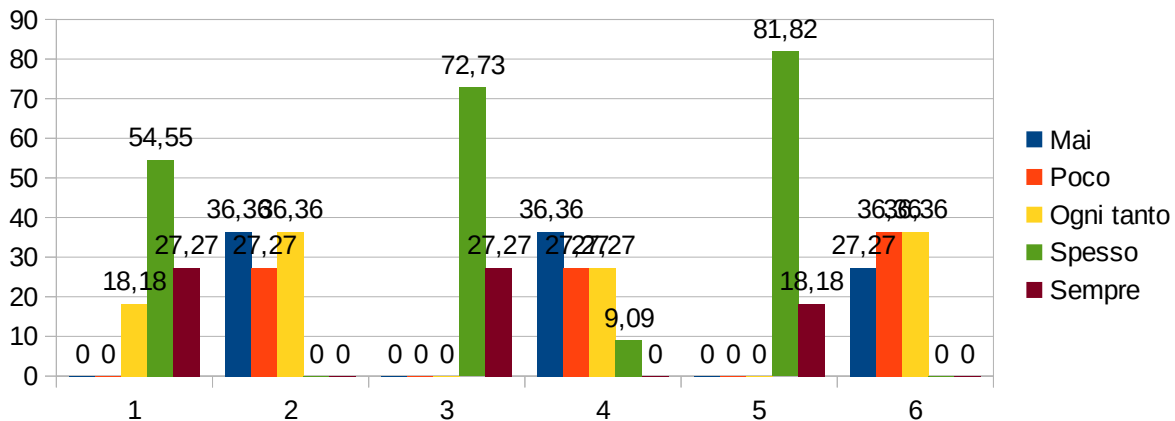
Sintomi fisici:

- 1) Mal di testa      2) Dolore alle spalle/nuca      3) Dolori alle articolazioni  
 4) Mal di schiena      5) Disturbi del sonno, insonnia  
 6) Mancanza di appetito, dolori di stomaco, problemi di digestione      7) Problemi alla pelle, prurito  
 8) Disturbi agli occhi: bruciore, arrossamenti, prurito, lacrimazione



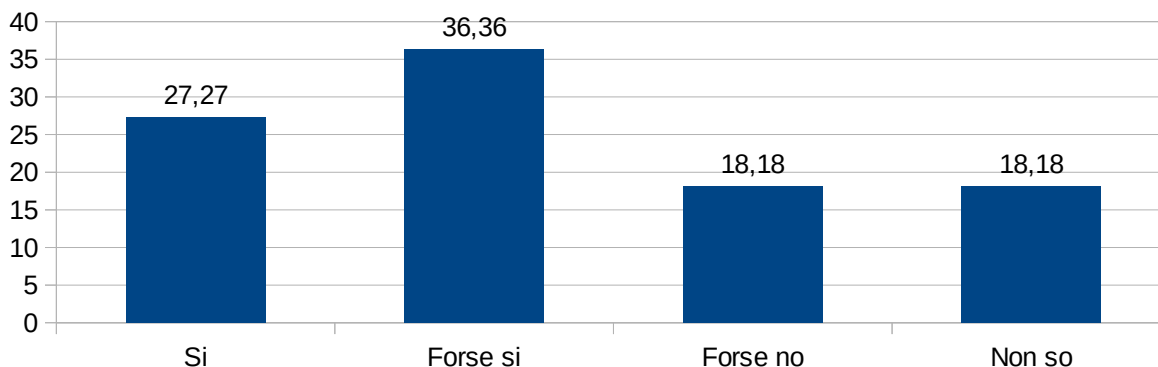
Come percepisci nell'ultimo periodo i seguenti sentimenti e umori

- 1) Gioia di vivere, fiducia      2) Mancanza di energia, generale apatia, esaurimento  
 3) Equilibrio      4) Non riuscire a “staccare” dopo il lavoro  
 5) Fiducia in se stesso      6) Paura di commettere errori



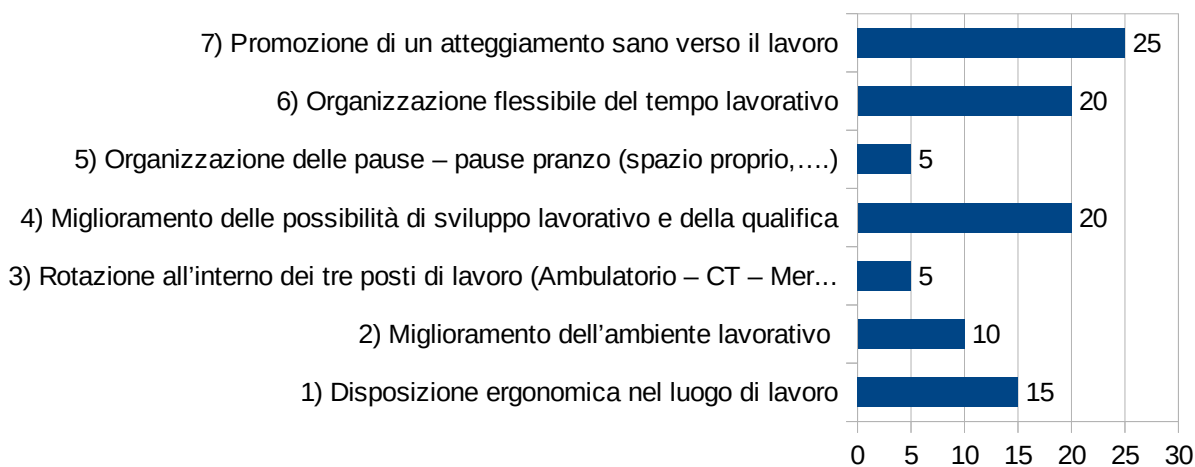


Esercizio della professione a lungo termine:  
 Pensi che potresti esercitare la tua professione fino all'età pensionabile?



Possibilità di organizzazione:

- 1) Disposizione ergonomica nel luogo di lavoro
- 2) Miglioramento dell'ambiente lavorativo
- 3) Rotazione all'interno dei tre posti di lavoro (Ambulatorio – CT – Merano/Cermes)
- 4) Miglioramento delle possibilità di sviluppo lavorativo e della qualifica
- 5) Organizzazione delle pause – pause pranzo (spazio proprio,....)
- 6) Organizzazione flessibile del tempo lavorativo
- 7) Promozione di un atteggiamento sano verso il lavoro





## 6 Questioni rilevanti

### Strategia 2020

Dopo tutte le attività realizzate, le persone incontrate, gli scambi di idee, le analisi effettuate, riteniamo che HANDS possa essere un interlocutore molto importante all'interno del territorio altoatesino per valutare l'andamento dei fenomeni collegati ai comportamenti di abuso e di dipendenza e all'individuazione di possibili strategie preventive, sociali, cliniche e riabilitative del settore.

I fenomeni sociali di cui ci occupiamo sono di gran lunga superiori alle nostre capacità di arginarli e di contenerli, ma nel nostro piccolo, dal nostro osservatorio **ci sono 4 strategie significative** che HANDS deve portare avanti:

**una strategia politica/strategica**, collegata al lavorare in rete con gli altri soggetti significativi, partecipare attivamente agli approfondimenti dei nuovi fenomeni e delle risposte da dare. Il tutto mantenendo un'attenzione al nostro osservatorio che con le oltre 1500 persone che incontriamo ogni anno rappresentano uno "spaccato" molto significativo della problematica esistente in Alto Adige

**Una strategia operativa/progettuale** che vede in iniziative collegate all'andamento dei fenomeni, lo sviluppo di servizi con un'attenzione ai giovani, alla nuove popolazioni e agli anziani.

**Una strategia di ricerca/produzione di materiali di riflessione** che deve trovare negli approfondimenti interni e con istituzioni esterne, nella formazione e in nuovi approcci a modelli innovativi per intervenire nei fenomeni e nelle nuove problematiche di cui già ci occupiamo.

**Una strategia organizzativo/innovativa**, che prevede una verifica dell'adeguatezza degli immobili attuali (Merano, la Comunità e eventuali nuove strutture), la verifica dei requisiti di accreditamento, l'implementazione dei concetti di qualità dentro un sensemarking di sviluppo.

**Questi obiettivi declinati nei servizi poi vengono poi descritti come obiettivi , clinici, formativi, di ricerca e di formazione.**

### Obiettivi associativi 2020

#### una strategia politica/strategica:

Aumentare e concretizzare i lavori di partenariato con le organizzazioni del territorio, implementando le attività di collaborazione stretta con le realtà più significative anche nazionali ed europee (consorzi, centri di ricerca, co progettazione), ma anche migliorare il sistema di comunicazione interna ed esterna.

#### Una strategia operativa/progettuale

Partecipazione a nuovi bandi nel settore sia locali che nazionali

Attivare degli alloggi e un centro di bassa soglia per pazienti cronicizzati

Implementare le attività rivolte al Gaming disorder e il settore giovanile

#### Una strategia di ricerca/produzione di materiali di riflessione

Aumentare il numero di momenti formativi a favore di terzi, con serate di sensibilizzazione

Continuare a promuovere l' iniziativa di gestione di un centro di ricerca del welfare

Favorire la partnership con una scuola di specializzazione in psicoterapia

Continuare le attività nelle scuole e in centri sociali

Aumentare il numero di micro progetti innovativi nei servizi

#### Una strategia organizzativo/innovativa

La ricerca di Immobili idonei alle attività deve essere una priorità, soprattutto per l' individuazione di struttura a Bolzano per la Comunità terapeutica

Lo sviluppo informatizzato di software è necessario ai fini rendicontativi, ma anche delle possibili ricerche

La struttura di Merano in via Kuperion è da completare.

Verificare definitivamente elementi collegati all' accreditamento

Il programma prevede che la nostra azione si sviluppi all' interno di queste aree specifiche di intervento.

- Clinica
- Prevenzione
- Formazione
- Ricerca
- Organizzazione



Struttura	Area	Obiettivo
Ambulatorio	Clinica Organizzazione	Chiarire alcuni aspetti delle misure alternative ex art 94 con SerD (residenza, copertura spese, ecc.), migliorare collaborazione con SerD per invii
Ambulatorio	Clinica Organizzazione Formazione Prevenzione	Promuovere il progetto e collaborazione per attività educative (inaugurazione, presentazione ad altri servizi), concludere sito, garantire presenza sui social network, organizzare supervisione sui casi, definire ruolo ed attività dell'educatrice in Yaoung Hands inoltre collaborazione con progetto Exit e scuole
Ambulatorio	Clinica Organizzazione	Progetto e concetto operativo per inserimento abitativo - alloggi alta autonomia/alloggi secondo livello/alloggi autonomi in subaffitto per lavoratori Sviluppo del progetto per cronici
Ambulatorio	Ricerca	Partecipazione attiva nell'elaborazione del piano sociale 2020 – 2060
Ambulatorio	Clinica Organizzazione	Definire attività assistente sociale ed educatore nei diversi progetti (Young Hands, progetto abitativo, PAI ecc.)
Ambulatorio	Clinica	Implementazione applicazione Anamnesi + Diagnosi Infermieristiche ( almeno su 10 utenti )
Ambulatorio	Clinica	Creazione ed applicazione Scala del Dolore Validata ( almeno 5 utenti con th antalgica prescritta )
Ambulatorio	Prevenzione Ricerca	Progetto "Infermiere nel sociale"
Ambulatorio	Clinica	Progettazione ed attuazione di gruppi specifici <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicosomatica</li> <li>• Alimentazione</li> <li>• Mindfulness/Achtsamkeit in lingua tedesca</li> <li>• Analisi stile di vita /stress</li> <li>• Tecniche di rilassamento</li> </ul>
Ambulatorio	Organizzazione Clinica	Gruppo pazienti a livello provinciale
Ambulatorio	Organizzazione Clinica	Serate informative per parenti e famigliari, con l'obiettivo di trovare un numero sufficiente di interessati per un gruppo in lingua tedesca
Ambulatorio	Organizzazione Clinica	Strutturare un vademecum con gli operatori volontari per i gruppi di auto mutuo aiuto
Ambulatorio	Organizzazione Clinica	Organizzazione strutturazione e convegno "Clinica e trattamento psicoterapeutico" Riduzione mancati prestazioni
Ambulatorio	Organizzazione Clinica	Strategie e metodologie per ridurre il numero di mancate prestazioni ambulatoriali
Ambulatorio	Organizzazione Clinica	Modulo/Corso MBCT mindfulness based cognitive therapy per operatori sanitari (disturbo depressivo umore)
Ambulatorio	Clinica	Supervisione e formazione volontari



<b>Ambulatorio</b>	Organizzazione Clinica	Progettazione e apertura servizio per Pazienti cronici
	Clinica	Verifica sulla procedura attuata per le visite domiciliari
	Clinica	Individuare un congruo numero di pazienti per verificare le procedure di presa in carico
	Clinica	Valutazione nuovi approcci al gruppo terapeutico e strategie di informazione alla cittadinanza delle attività
	Clinica	Approcci e interventi per persone dipendenti con traumi organici di tipo primario e secondario
	Formazione	Formazione sulle nuove dipendenze

<b>Comunità Terapeutica</b>	Organizzazione	Individuazione nuova struttura per la CT. Pianificazione esigenze, trasloco e modello organizzativo
<b>Comunità Terapeutica</b>	Organizzazione	Sviluppare un nuovo sistema di gestione della cassa e dei soldi in CT
<b>Comunità Terapeutica</b>	Clinica	Sviluppare il lavoro ergoterapico con la Ceramica implementando la tecnica e formando gli operatori
<b>Comunità Terapeutica</b>	Clinica	Verificare il lavoro con la Mindfulness
<b>Comunità Terapeutica</b>	Clinica	Sviluppare il Software di gestione dati e implementare la parte degli obiettivi raggiunti
<b>Comunità Terapeutica</b>	Clinica	Aumentare il collegamento con la sede di Merano e Bolzano di volontariato strutturando maggiormente le sinergie sul reinserimento di pazienti.
<b>Comunità Terapeutica</b>	Formazione	Aumentare la formazione condivisa con altre organizzazioni e in forma condivisa con gli altri settori di hands
<b>Comunità Terapeutica</b>	Formazione	Sviluppare formazione via WEBINAR sulla sicurezza del lavoro
<b>Comunità Terapeutica</b>	Clinica Organizzazione	Progettare ed organizzare due posti per pazienti post acuti che necessitano di eventuale disintossicazione in fase di inserimento in CT

<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Organizzazione	Laboratori di manualità: migliorare la produzione di oggetti in stile con attenzione all'ambiente. Laboratori di manualità: migliorare la produzione di oggetti in stile e con attenzione all'ambiente. Individuare altre persone da coinvolgere come volontari Progetto Seta Progetto Yoga Progetto Cuoio
<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Organizzazione	BAR BIANCO: strutturare meglio la proposta e inserirla nella programmazione delle attività. Organizzare eventi:



		Merende Colazioni Pranzi Cene Gite Laboratori creativi Mostre
<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Organizzazione	Aumentare il numero di manifestazioni pubbliche di sensibilizzazione
<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Organizzazione	Aumentare il numero di volontari per ampliare e consolidare orario di apertura del centro
<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Organizzazione	Strutturare nuove attività di autogestione da pazienti
<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Organizzazione	Aumentare il numero di pasti distribuiti
<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Clinica	Strutturare un vademecum per i gruppi di auto mutuo aiuto
<b>Hands 4 You Bolzano</b>	Organizzazione	Individuare altre persone da coinvolgere come volontari

<b>Hands 4 You Merano</b>	Organizzazione	Organizzare e realizzare attività all'interno del progetto Treffpunkt, in collaborazione col SerD e altre Associazioni locali (progetto in allegato)
<b>Hands 4 You Merano</b>	Organizzazione	Creare una rete di Servizi: mappare le offerte sul territorio e creare sinergie con le altre associazioni/servizi presenti al fine di realizzare progetti condivisibili
<b>Hands 4 You Merano</b>	Organizzazione	Rafforzare la relazione e la sinergia coi volontari, aumentare il numero dei tesserati
<b>Hands 4 You Merano</b>		Ridefinire il gruppo di sostegno ai familiari, valutare l'attivazione un gruppo bilingue
<b>Hands 4 You Merano</b>	Organizzazione	Potenziare sul territorio il progetto di prevenzione del GAP, rinforzare la collaborazione coi comitati di quartiere e con le Scuole
<b>Hands 4 You Merano</b>	Organizzazione	Ipotizzare l'attivazione di un secondo volontario civile/sociale
<b>Hands 4 You Merano</b>	Organizzazione	Apertura di un secondo appartamento protetto
<b>Hands 4 You Merano</b>	Clinica	Affinamento del progetto PAI, rafforzare la parte sul tempo libero, in particolar modo coinvolgendo maggiormente le persone nelle attività proposte, organizzazione di attività nel corso dei fine settimana.

<b>Laboratorio-Training Merano</b>	Organizzazione	Fertigstellung der Anpassungsarbeiten in Meran
<b>Laboratorio-Training Merano</b>	Organizzazione e Clinica	Einführung einer Software für die soziale Dokumentation
<b>Laboratorio-Training Merano</b>	Organizzazione	Erhöhung des Personalschlüssels mit einem technischen Mitarbeiter
<b>Laboratorio-Training Merano</b>	Organizzazione	Einführung von einheitlichen Produktbezeichnungen und Kodifizierung der Produkte
<b>Laboratorio-Training Merano</b>	Organizzazione	Verbesserung der Heizungsanlagen in den Werkstatthallen um die Sicherheitsvorschriften zu erfüllen
<b>Laboratorio-Training Merano</b>	Organizzazione	Reduzierung der Wärme im Sommer in den Werkstatthallen für die Arbeitssicherheit



Laboratorio-Training Merano	Organizzazione	Ankauf einer Hobelmaschine und von zwei Werkstattstaubsaugern
Laboratorio-Training Merano	Organizzazione	Ansuchen um einen Zivildienstler

## Conclusioni

A noi, ai volontari, ai pazienti stessi il compito di far emergere bisogni per individuare le risposte "possibili" nel sostenere, aiutare, e offrire un futuro migliore per tutti coloro che ci contattano

**Bruno Marcato**





# 7 Riclassificazione dati contabili

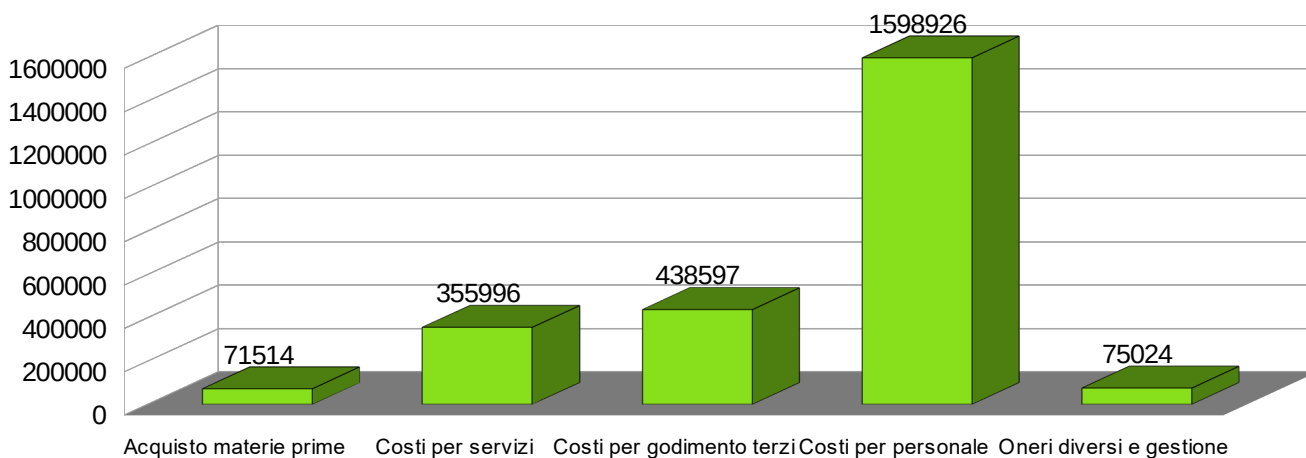
## La lettura del bilancio economico

L'elemento più interessante per comprendere l'attività dell'ente in un anno è il Conto economico che espone ricavi e costi.

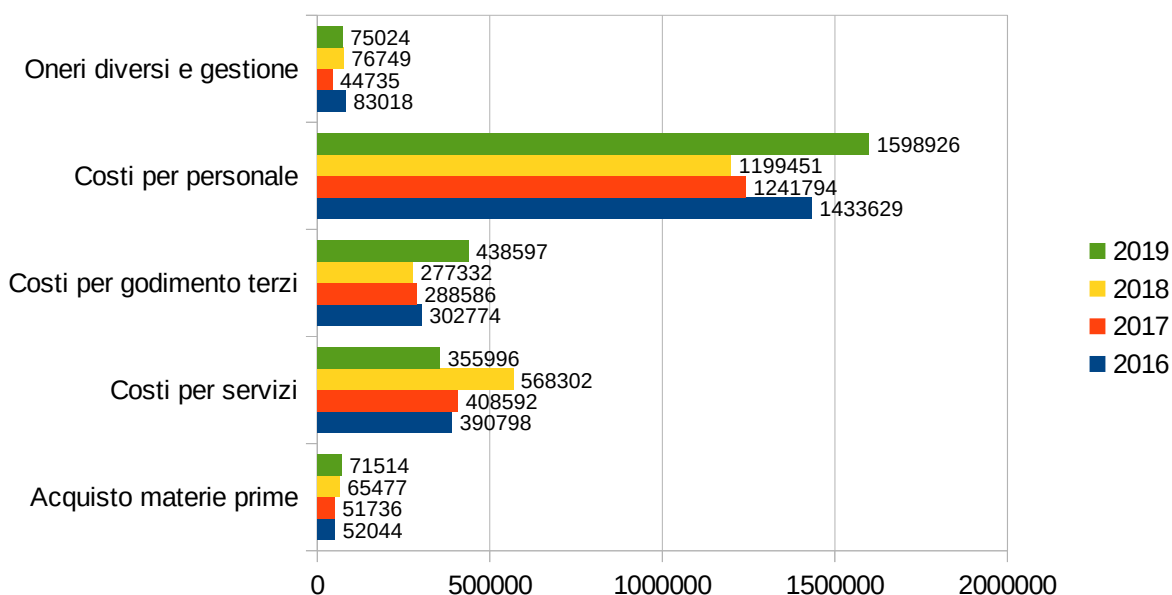
Attraverso il conto economico possiamo capire per cosa ha speso l'ente nel 2019 e da dove ha ricevuto le risorse necessarie a coprire i costi.

Attraverso ulteriori analisi possiamo capire per chi ha speso l'associazione, ossia quali sono i beneficiari delle spese dell'associazione.

### Costi per tipologia 2019

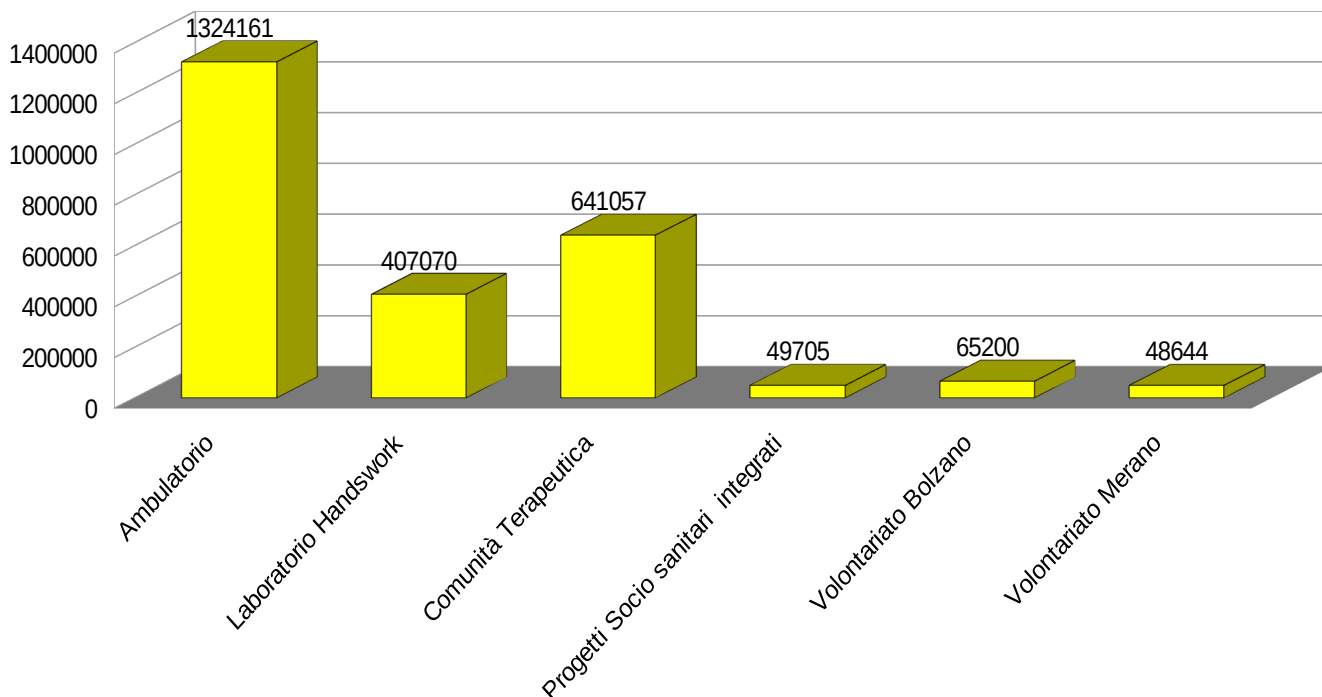


### Costi per tipologia a confronto 2016 - 2017 - 2018 - 2019





### Costi diretti per area di attività 2019



### Ricavi 2019

