

# Bilancio sociale HANDS 2022

IT





## INDICE

### **Introduzione**

1. Destinatari del presente documento.....	3
2. Introduzione del Presidente.....	3
3. Introduzione del Direttore.....	4

### **Hands**

4. Chi siamo.....	5
5. Organigramma .....	9
6. I servizi .....	10

### **Risorse e risultati**

7. Gli organi .....	20
8. Il personale .....	22
9. Associazione di volontariato Hands4You odv .....	23
10. Dati e risultati .....	25

### **Le politiche e programma 2023**

11. Andamento del fenomeno dipendenza .....	49
12. Stakeholder .....	50
13. La rete .....	52
14. Gli obiettivi strategici .....	53
15. Questioni Rilevanti .....	54
16. Il programma 2023 .....	55
17. Riclassificazione dei dati contabili .....	58
18. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo .....	61



## Introduzione

### 1. Destinatari del presente documento

Il personale interno, i volontari e i soci HANDS (Onlus/ETS), nonché i partner più prossimi, quali la Provincia Autonoma di Bolzano, i Comprensori Sanitari dell'Alto Adige e i Serd, l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, la Comunità Comprensoriale Burgraviato, il Comune di Bolzano e di Merano nonché l'Associazione La Strada – Der Weg, la Cooperativa Eureka, l'ASD Excelsior e la Cooperativa la Politermica S.C.A.R.L. che, condividendo comuni valori, in una reale collaborazione, hanno permesso la realizzazione di questo progetto partecipato

### 2. Introduzione del Presidente

In qualità di Presidente di HANDS onlus, sono molto lieto di poter presentare anche quest'anno un bilancio in pareggio e una crescita significativa delle attività. I miei ringraziamenti vanno al nostro direttore Dott. Bruno Marcato ed a tutta la squadra di collaboratrici, collaboratori e volontari che hanno reso possibile questi risultati, ottenuti grazie ad una struttura organizzativa estremamente snella e, soprattutto, attraverso un lavoro efficiente ed autonomo nelle equipe.

L'anno scorso abbiamo festeggiato il nostro 40° anniversario. In questa occasione abbiamo organizzato un convegno per mettere a confronto i diversi approcci alla prevenzione ed alla cura delle dipendenze in Tirolo, Sudtirolo e Trentino. L'evento che ha riscosso un buon successo ha offerto l'occasione per un prezioso scambio di esperienze ed idee.

L'associazione si sta preparando per un altro passo in avanti. I nostri piani per un centro di prima accoglienza a Pochi nel comune di Salorno sono stati approvati dai rappresentanti dell'azienda sanitaria e dalla ripartizione salute della provincia autonoma e possiamo iniziare con la progettazione dei dettagli.

I nuovi progetti richiedono un adeguamento dell'organizzazione di Hands. L'amministrazione è stata rafforzata da una nuova collaboratrice e in occasione della Klausur annuale del marzo 2023 è stato avviato un processo di sviluppo organizzativo, che consentirà una maggiore partecipazione e responsabilità dei dipendenti nelle decisioni importanti tramite uno "Steuerkreis" (circolo direttivo).

In Sudtirolo ci sono ancora troppe persone con problemi di dipendenza che non cercano un aiuto professionale anche perché non sono a conoscenza dell'ampia gamma di opzioni di supporto disponibili. Perciò abbiamo notevolmente migliorato la presenza nei media e anche per l'anno in corso sono previste ulteriori iniziative. Tra l'altro, abbiamo commissionato un libro che racconta le storie di vita di persone afflitte da dipendenze.

Il Presidente  
**Senoner Georg**



### **3. Introduzione del Direttore**

L'anno 2022 è stato un anno di stabilizzazione rispetto al periodo COVID ed ha permesso a Hands di riflettere sugli sviluppi futuri che potrebbe avere, nella ricerca di rispondere alle nuove esigenze che la società ed i comportamenti delle persone evidenziano nell'ambito dell'abuso, della dipendenza o di comportamenti problematici.

Come da Bilancio sociale si può osservare, quasi tutti gli obiettivi pensati e condivisi nelle varie Klausur dei servizi sono stati portati a termine, sia sul versante dello sviluppo che delle nuove idee.

Particolare attenzione emerge dal "ritorno" di Handwork di Bolzano e dalla sempre maggiore collaborazione con la Politermica per quanto riguarda tutto il tema del reinserimento lavorativo e i lavori socialmente utili.

Ma non solo, un po' ogni organizzazione ha portato qualcosa di nuovo, chi nella tecnica di cura, chi nell'accoglienza, chi nelle offerte di laboratori.

Non sempre tutto vola "liscio", ma è appunto nel confronto, nei risultati o nelle complessità che si fa la differenza nell'innovazione e nella capacità di guardare avanti.

Ringrazio volontari, dipendenti, collaboratori ed enti pubblici che hanno sostenuto HANDS e i suoi progetti.

**Dr. Bruno Marcato**



## HANDS

### 4. Chi siamo

HANDS (onlus/ets) è un'Associazione privata non a scopo di lucro, ha la sede legale e amministrativa in Viale Duca d'Aosta nr. 100 a Bolzano e nello stesso stabile esercita la sua attività principale, l'Ambulatorio Hands. Sempre a Bolzano viene gestita anche la Comunità Terapeutica in Via Rencio nr. 42, la Comunità Diurna in via Dante nr. 18 e in via Orazio nr. 32 la sede della nostra attività di volontariato Hands4You. A Merano in via Kuperion nr. 6, è attivo, sia il Laboratorio Protetto Handswork, sia la sede periferica di Merano non che la sede di Hands4You Merano. Sono inoltre presenti nel territorio di Bolzano e Merano 4 appartamenti che possono accogliere fino a 8 persone nel reinserimento sociale.

#### La nostra storia

- 1982 Il 24 marzo nasce il Centro Recupero Alcolisti C.R.A. in via Mendola 21. Presidente il Dr. Guerreschi.
- 1983 La Sede dell'Associazione viene trasferita in Vicolo Gumer 10.
- 1984 Viene attivata la Terapia occupazionale diurna in Vicolo Gumer 8.
- 1986 L'Associazione inizia ad avvalersi di figure professionali: assistenti sociali, operatori sociali e psicologi. Nascono le Sedi esterne di Merano e Bressanone.
- 1988 Nasce la Comunità Terapeutica.
- 1989 La Comunità Terapeutica diventa residenziale in Via Brennero.
- 1990 Vengono istituiti i Ser.D. Servizi per le Dipendenze in tutte le Aziende Sanitarie.
- L'Associazione ottiene la personalità giuridica. Il C.R.A. diventa C.R.I.A.F. (Centro ricerca e interventi per problemi di alcol e farmacodipendenza).
- 1991 La Comunità Terapeutica si trasferisce in Galleria Vintola e gli alloggi in via Streiter 7.
- 1992 A dieci anni dalla fondazione viene pubblicato un opuscolo con la storia del C.R.A.- C.R.I.A.F.
- 1994 Inizia un rapido processo di riqualificazione e innovazione condotto dal Dr. Reinhold Huber che viene nominato Presidente e il rag. Renato Pagliani viene nominato Procuratore dell'Associazione. Viene stipulata una convenzione con l'Azienda Sanitaria Centro-Sud di Bolzano che ci consente di inaugurare l'Ambulatorio di alcologia e di poter accogliere anche persone con problemi di abuso o dipendenza da farmaci.
- 1995 La sede dell'Associazione e dell'Ambulatorio si trasferiscono in via Zancani.  
La Comunità Terapeutica si trasferisce nell'attuale sede di Via Dante. L'Associazione cambia il nome in Hands. Viene stilato un nuovo programma terapeutico basato sul concetto di multimodalità.
- 1998 La collaborazione con l'Azienda Sanitaria di Bolzano viene ufficializzata. La convenzione consente l'apertura dell'Ambulatorio Hands, sotto la direzione del Dr. Kadavy.
- 2000 Nasce il primo Laboratorio Protetto per alcolodipendenti a Bolzano in via Sassari, in collaborazione con la Cooperativa CLAB.  
La sede esterna di Merano si trasferisce in Via Alfieri.
- 2001 A Cermes apre il laboratorio protetto Handswork, convenzionato con la Comunità Comprensoriale Brugraviato.  
Il laboratorio di ergoterapia della Comunità Terapeutica si trasferisce in Piazza Verdi.



- 2002 Il Dr. Alberto Degiorgis, medico psichiatra del Servizio per le Dipendenze del Comprensorio Sanitario di Bolzano, Responsabile dell'Alcologia Ambulatoriale inizia la sua attività clinica e di coordinamento presso l'Ambulatorio della nostra Associazione.
- 2003 L'Alloggio Protetto si trasferisce in via Alessandria.  
A Lana apre il negozio Second Hands, per la vendita di mobili restaurati e di seconda mano. L'Associazione formalizza il suo operato non a scopo di lucro iscrivendosi all'anagrafe ONLUS DM 18.07.2003 nr. 266.
- 2004 Il laboratorio protetto di Bolzano si trasferisce in Via Druso.
- 2005 Con il cambiamento dell'utenza, si avvia un processo innovativo con nuove strategie di intervento.
- 2006 La sede dell'Associazione e dell'Ambulatorio si trasferiscono in viale Duca d'Aosta.  
In collaborazione con la Comunità Comprensoriale Oltradige e Bassa Atesina viene attivato un Alloggio Protetto a Caldaro. In collaborazione con l'Associazione La Strada - Der Weg viene attivato anche un Alloggio Protetto per donne a Bolzano. Apre il negozio a Merano con il contributo del Rotary Club. Il 23 agosto muore il Presidente Reinhold Huber e viene nominato Presidente Christian Folie.
- 2012 Viene stipulata con la Provincia Autonoma di Bolzano la convenzione per la presa in carico di pazienti affetti da gioco d'azzardo patologico GAP.
- 2014 La Provincia affida direttamente all'Associazione Hands la gestione del servizio ambulatoriale.
- 2015 Viene attuato l'ampliamento dell'Ambulatorio, con l'apertura delle sale gruppi al 4° piano di viale Duca d'Aosta 100.
- 2016 Viene nominato Direttore Generale dell'Associazione il Dr. Bruno Marcato.  
A fine anno Christian Folie lascia la Presidenza dell'Associazione.
- 2017 Viene nominata Presidente la Dr.ssa Burgi Volgger e riconfermata Vice Presidente la Sig.ra Marisa Turchetti. A inizio anno viene stipulato un protocollo di intesa tra l'Associazione Hands e l'Associazione La Strada - Der Weg, che porta ad una collaborazione amministrativa delle due Associazioni e future sinergie operative.
- 2019 Viene aperto il nuovo centro periferico Hands a Merano nella nuova sede a si trasferisce il Laboratorio di Cermes e la sede periferica Hands di via Alfieri.
- 2019 La sede di Via Alfieri viene riconvertita in alloggio per pazienti in post-trattamento.
- 2019 Il Dr. Alberto Degiorgis Medico Psichiatra viene collocato in pensione e sostituito dal Dr. Claudio Volanti
- 2020 La comunità Terapeutica si trasferisce in via Rencio 42.
- 2020 In via Dante 18 viene aperto, al posto della Comunità, il Centro Diurno Hands per pazienti con problematiche croniche, sempre in questa sede all'ultimo piano vengono attivati due alloggi protetti per utenti di Bolzano. Viene autorizzata anche l'apertura dell'Ambulatorio Hands di Merano
- 2020 Vengono accreditate tutte le strutture sanitarie HANDS, Ambulatorio di Bolzano e Merano, Comunità Terapeutica e Centro diurno.
- 2020 L'associazione Hands diventa socio delle Cooperativa Politermica di Bolzano.
- 2021 Viene ampliato lo spazio di Younghands e si aprono due alloggi (via Rasmò e via Rencio)  
Viene eletto il nuovo Presidente dell'Associazione il Dr. Georg Senoner.
- 2022 Handswork Bolzano e Handshome sono tornati ad essere gestiti da noi con un appalto con ASSB di 3+2 anni. La comunità terapeutica ha aperto 5 posti per la fase di reinserimento della durata di 6 mesi.



## **Mission e Vision Hands**

L'Associazione Hands opera nel campo delle dipendenze da alcol, farmaci e gioco d'azzardo e prosegue un lavoro che prese avvio nel 1982 con la nascita del Centro Recupero Alcolisti come associazione di volontariato, in un'ottica di riabilitazione psico-sociale per le persone stesse e per le loro famiglie.

La "Mission" di Hands si esprime anche nell'utilizzo di diverse modalità di intervento di cura e di riabilitazione delle persone con queste difficoltà, finalizzate allo sviluppo di una qualità di vita.

Nello specifico la "Mission" di HANDS si esprime attraverso:

- ascolto, accoglienza, valutazione e diagnosi;
- gli interventi farmacologici specifici per la disintossicazione;
- l'invio in strutture ospedaliere per cura e disintossicazione;
- l'invio in strutture di degenza riabilitativa e Comunità Terapeutiche;
- l'attività ambulatoriale di counseling, informazione, psicoterapia per singoli e per famiglie;
- l'accompagnamento riabilitativo di lunga durata attraverso strumenti come la Comunità Terapeutica, il Laboratorio Protetto, i Gruppi di auto-aiuto HANDS;
- il Volontariato.

La "Vision" di HANDS vede il problema sostanze e comportamenti additivi come l'espressione di un modo di porsi nei confronti del proprio mondo personale, e del mondo esterno. Questa ottica riflette le diverse teorie con le quali si cerca di interpretare il problema alcol, ovvero, da un lato la dimensione psico-biologica, dall'altro la dimensione sociologica.

La "Vision" di Hands considera importanti alcuni elementi da utilizzare come "strumenti di cura e riabilitazione" che possono trovare applicazione nei diversi campi di intervento proposti, ovvero:

- nel trattamento individuale (psicoterapia di accompagnamento riabilitativo);
- nel trattamento in Comunità Terapeutica HANDS;
- nel trattamento occupazionale presso i Laboratori Protetti HANDS;
- nei gruppi di auto – aiuto HANDS;
- la capacità di orientarci allo stretto necessario, e dove il superfluo non serve.

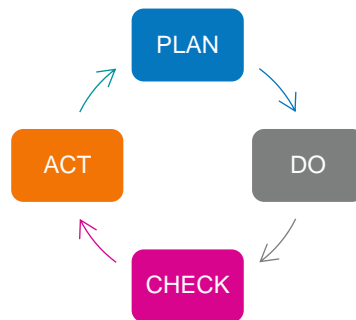
## **La qualità**

Nei servizi di Hands la qualità deve essere vista come un insieme di pensieri, idee, azioni, procedure documentate che permettono di oggettivare in modo chiaro, i cambiamenti personali ed i processi evolutivi connessi al percorso di valutazione, cura e riabilitazione della persona.

Con l'approccio del "Governo clinico" Hands pone al centro della programmazione e gestione dei servizi i bisogni dei pazienti e valorizza nel contempo il ruolo e la responsabilità degli operatori sanitari. Il ciclo di Deming (P.D.C.A.) un modo per impostare una cultura organizzativa che all'interno delle proprie attività prevede delle fasi che favoriscono lo sviluppo, il controllo e la possibilità di cambiare e migliorare e viene applicato nel nostro lavorare strategico e quotidiano.



- **PLAN:** Pianificazione;
- **DO:** Applicazione in via sperimentale di quanto pianificato;
- **CHECK:** Controllo dei risultati e verifica della compatibilità con quanto pianificato;
- **ACT:** Implementazione delle soluzioni che hanno superato le verifiche.



In questo modo il nostro lavoro si fonda su:

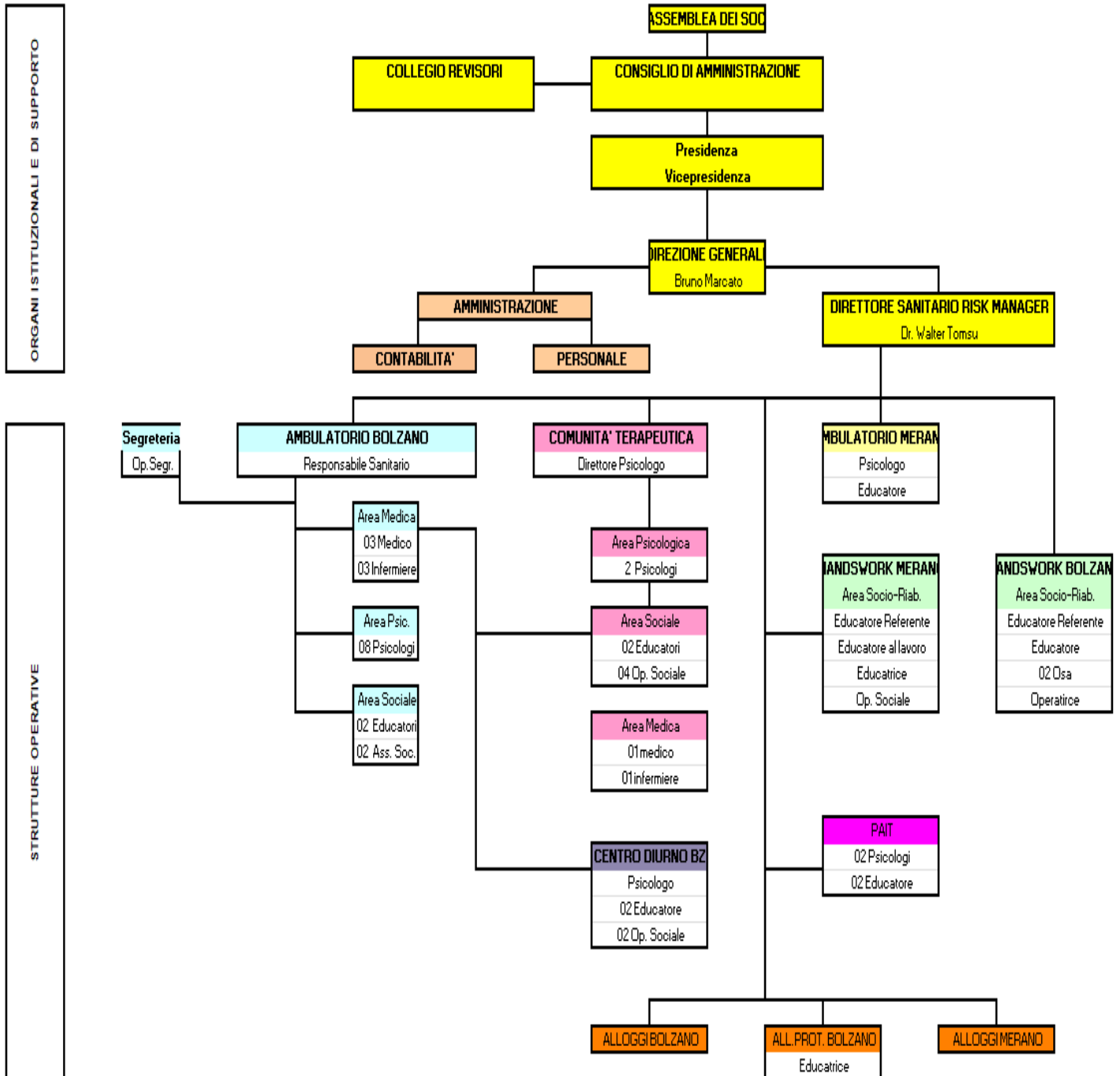
- accesso alle cure sicure e di qualità;
- uniforme erogazione delle prestazioni;
- individuazione dei percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali;
- centralità del paziente;
- continuità della assistenza;
- formazione e aggiornamento dei professionisti sanitari.





## 5. Organigramma

ASSOCIAZIONE HANDS Onlus (Alcuni operatori ricoprono più ruoli in diverse strutture Hands)





## 6. I servizi

### Sede legale e amministrazione

Indirizzo: Bolzano Viale Duca d'Aosta nr 100

e-mail: [info@hands-bz.it](mailto:info@hands-bz.it)

pec: [hands@pec-bz.it](mailto:hands@pec-bz.it)

### Ambulatorio Hands Bolzano

Indirizzo: Bolzano Viale Duca d'Aosta nr 100

Orario di apertura: da lunedì a giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00  
venerdì dalle 8:00 alle 12:30.

Telefono: 0471-270924

Fax: 0471-407560

e-mail: [ambulatorio@hands-bz.it](mailto:ambulatorio@hands-bz.it)

### Il personale

Nel servizio di Bolzano operano Medici, Infermieri, Psicologi, Psicoterapeuti, Assistenti sociali ed Educatori.

### Accesso al servizio

L'accesso avviene previo appuntamento (entro 5 giorni dal primo contatto) concordato telefonicamente o tramite e-mail. Tutte le prestazioni erogate sono esenti da ticket e non necessitano di impegnativa.

### Prestazioni erogate

- trattamenti ambulatoriali di disassuefazione da alcol;
- gestione e assistenza farmacologica per monitoraggio clinico e riabilitativo;
- invii in ospedale per disintossicazioni ed altre patologie che richiedono il ricovero;
- programmi di riabilitazione ed invii in comunità terapeutiche;
- progetti riabilitativi in collaborazione con i servizi sociali, ed interventi di reinserimento;
- socio-lavorativo ed occupazionale;
- attività di consulenza, informazione e sensibilizzazione;
- valutazione e consulenza nella procedura di rinnovo idoneità di guida (per ritiri patente da uso alcolico incongruo);
- consulenze alcoliche per richieste di tipo giudiziale;
- collaborazione integrata con la rete dei servizi socio-sanitari pubblici e privati;
- trattamenti specifici per nuove dipendenze (internet, smartphone, gaming, social media);
- l'Ambulatorio HANDS non offre interventi di emergenza;



## Ambulatorio Hands Merano

Indirizzo: Merano, Via Kuperion nr.8

Orario di apertura: da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 14:00  
mercoledì e venerdì anche dalle 14:00 alle 18:00

Telefono: 0473-221793

E-Mail: merano@hands-bz.it

### Di cosa ci occupiamo

L'Ambulatorio HANDS offre un servizio specialistico bilingue e si occupa di informazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Il servizio è rivolto a persone, con consumo problematico o patologico di alcol, farmaci, gioco d'azzardo, e nuove dipendenze digitali. Anche i familiari di queste persone possono usufruire di questo servizio. Operiamo in stretta collaborazione con i servizi sanitari pubblici e privati. Ci integriamo inoltre con i competenti servizi sociali pubblici e privati, per una ottimale gestione delle problematiche socio familiari.

### Il personale

Nella sede operano una Psicologa psicoterapeuta e due Educatori.

### Accesso al servizio

L'accesso avviene previo appuntamento concordato telefonicamente o per e-mail. Tutte le prestazioni erogate sono esenti da ticket e non necessitano di impegnativa.

### Prestazioni erogate

- progetti riabilitativi in collaborazione con i servizi sociali, ed interventi di reinserimento socio-lavorativo ed occupazionale;
- attività di consulenza, informazione e sensibilizzazione;
- collaborazione integrata con la rete dei servizi socio-sanitari pubblici e privati;
- trattamenti ambulatoriali per nuove dipendenze (internet, smartphone, gaming ecc.);
- gruppi a conduzione clinica.

L'Ambulatorio HANDS non offre interventi di emergenza.

Tutte le altre prestazioni mediche e sociali vengono erogate dal Ser.D. di Merano in Via Goethe 7

Telefono 0473-251760

e-mail serd.me@sabes.it



## Comunità Terapeutica Hands

Indirizzo: Via Rencio 42, Bolzano

Orario di apertura: 24 ore per ospiti residenziali festivi inclusi 8.30 – 17.00 per ospiti semiresidenziali

Telefono: 0471-980721

e-mail: [ctbz@hands-bz.it](mailto:ctbz@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

La Comunità terapeutica è una struttura di accoglienza dove persone che condividono momenti clinici, riabilitativi e pedagogici hanno la possibilità di migliorare la loro condizione di vita.

È un setting “unico e complesso” dove ogni contenuto di questo spazio di vita è finalizzato e studiato per aver una finalità riabilitativa (niente è lì per caso).

Si tratta di uno “spazio neutro e di sospensione” che favorisce la “messa in discussione” di processi relazionali, “di dipendenza/regressivi”, emotivi ed adattivi che emergono dalla vita quotidiana con l'intento di “riprendere in mano” elementi costitutivi del modo di essere dei pazienti. All'interno della comunità sono previsti 5 posti per il reinserimento della durata di 6 mesi.

### Fasi:

- accoglienza e valutazione
- terapia individuale e di gruppo
- reinserimento

### Il personale

- Direttore Psicoterapeuta
- Psicoterapeuta
- Medico
- Infermiera
- Pedagogisti
- Operatori di comunità (OSA/equivalenti)
- Volontari

### Accesso al servizio

Il paziente deve essere iscritto al Servizio Sanitario nazionale. Gli invii vengono effettuati dal Ser.D. del territorio di competenza. Il servizio è gratuito. Si richiede caparra di 50,00 € che verrà restituita nel momento dell'uscita.

### Prestazioni erogate

24 posti letto di cui 2 per emergenze, 5 posti semiresidenziali e 5 in fase di reinserimento

### Le attività

- Gruppi psicoterapeutici, colloqui clinici;
- Laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.) laboratori sulla corporeità (Mindfulness, tiro con l'arco, etc.);
- Laboratori artistici (laboratori ceramica, pittura, musicoterapia, giardinaggio, etc.).



## Centro Diurno Hands

Indirizzo: Via Dante 18 39100 Bolzano

Orario di apertura: 08:15 - 17:00 da lunedì al sabato

Telefono: 0471-058888

e-mail: [diurno@hands-bz.it](mailto:diurno@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

L'obiettivo generale del Centro Diurno è l'accoglienza di pazienti ancora in fase di instabilità, particolarmente compromessi su un piano sanitario, sociale e psicologico con disturbi di abuso e di dipendenza, per garantire un miglioramento sanitario e una stabilizzazione psicosociale con il mantenimento di una qualità di vita sufficientemente "sana". Come finalità complessiva del progetto sulla persona rimane il calo dei consumi se non l'astinenza. Ma l'obiettivo principale è tenere l'astinenza sullo sfondo, orientando le azioni e le attività proposte per far aumentare la consapevolezza e la comprensione che la salute e il benessere sono collegate alla non assunzione di sostanze psicoattive. Il target di utenza del Centro Diurno è costituito da pazienti che "ruotano" costantemente attorno a strutture sanitarie quali cliniche e ospedali, e che necessitano molto frequentemente di una disintossicazione "urgente". Ci sono anche molti pazienti che già compromessi su un piano sanitario per altre motivazioni richiedono delle cure e dei momenti di sostegno e riabilitazione post ricovero o necessitano di un ambiente protetto prima dell'inserimento in altre strutture residenziali o dopo la dimissione da queste.

### Il personale

- Responsabile Clinico Psicologo
- Educatori
- Osa
- Infermiere Medico
- Psicologo
- Volontari

### Le attività

- Laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.) laboratori sulla corporeità (Mindfulness, tiro con l'arco, etc.);
- Laboratori artistici (laboratori ceramica, pittura, musicoterapia, giardinaggio, etc.).

### Accesso al servizio

Capienza 15 posti. Il paziente deve essere iscritto al Servizio Sanitario nazionale. Gli invii vengono effettuati dal Servizio per le dipendenze del territorio di competenza. Il servizio è gratuito.



## Laboratorio Handwork - Bolzano

Indirizzo: Via Keplero 7 Bolzano

Orario di apertura: da lunedì a giovedì dalle 8:00 alle 16:15  
venerdì dalle 8:00 alle 13:30

Telefono: 333 58 87 814

e-mail: andrea.fellin@hands-bz.it

### Di cosa ci occupiamo

Il laboratorio è a disposizione per persone con problemi di alcol, farmaco e dipendenza da gioco d'azzardo. Le persone vengono aidate nel reinserimento lavorativo. Nel contesto socio-educativo e relazionale, si promuovono le competenze relative agli aspetti lavorativi.

Gli obiettivi sono: facilitare il reinserimento degli utenti nel mondo del lavoro e migliorare il proprio stile di vita.

### Il personale

- Educatore
- Educatore professionale
- Osa
- Oss
- Artigiani specializzati nelle tecniche di lavoro

### Accesso al servizio

Le persone seguite dai seguenti Servizi: i Servizi per le dipendenze Ser-D e Hands, e i Distretti Sociali, possono fare richiesta di inserimento. La domanda verrà presa in esame dall'equipe del servizio Handwork, da ASSB e se ritenuta congrua la persona potrà accedere al servizio condividendo gli obiettivi del progetto individualizzato proposto.

### Prestazioni erogate

Le prestazioni erogate sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati e sono:

- aumentare l'autostima e la capacità di agire;
- promuovere la manualità ed insegnare loro nuove tecniche di lavoro;
- riconoscere ed accettare i propri limiti;
- facilitare il loro reinserimento nel mondo del lavoro;
- promuovere il sentimento di appartenenza sociale;
- promuovere l'apprezzamento reciproco e la capacità di lavorare insieme;
- aumentare il senso di responsabilità in modo appropriato;
- incoraggiare l'immaginazione e la creatività.

Gli obiettivi che vogliamo raggiungere con i nostri utenti possono essere sviluppati nei diversi rami di lavoro: produzione di tappeti artigianali, assemblaggio e attività occupazionali creative.



## Laboratorio Handwork - Merano

Indirizzo: Via Kuperion 6, Merano

Orario di apertura: da lunedì a giovedì dalle 8:00 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 17:00  
venerdì dalle 8:00 alle 12:30

Telefono: 0473-550620

e-mail: [handworkmeran@hands-bz.it](mailto:handworkmeran@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

Nel laboratorio-training, è a disposizione di persone con problemi di dipendenza da sostanze o con difficoltà psico-sociali vengono aiutati nel reinserimento lavorativo. Nel contesto della terapia educativa e occupazionale, si promuovono le competenze relative agli aspetti lavorativi.

Gli obiettivi sono: facilitare il reinserimento degli utenti nel mondo del lavoro e migliorare il proprio stile di vita.

### Il personale

- Educatore sociale
- Educatore di lavoro
- Osa
- Operatori

### Accesso al servizio

Le persone seguite dai seguenti Servizi: Servizio delle dipendenze, Servizio psichiatrico, Distretti Sociali del Burgraviato, possono fare richiesta di inserimento. La domanda verrà presa in esame dal coordinatore e se ritenuta congrua la persona potrà accedere al servizio condividendo gli obiettivi del progetto individualizzato proposto.

### Prestazioni erogate

Le prestazioni erogate sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati e sono:

- aumentare l'autostima e la capacità di agire;
- promuovere la manualità e insegnare loro nuove tecniche di lavoro;
- riconoscere e accettare i propri limiti;
- facilitare il loro reinserimento nel mondo del lavoro;
- promuovere il sentimento di appartenenza sociale;
- promuovere l'apprezzamento reciproco e la capacità di lavorare insieme;
- aumentare il senso di responsabilità in modo appropriato;
- incoraggiare l'immaginazione e la creatività.

Gli obiettivi che vogliamo raggiungere con i nostri utenti possono essere sviluppati nei diversi rami di lavoro: restauro di mobili, oggettistica, pittura, giardinaggio, Second Hand, Formazione professionale per la pulizia.



## Appartamenti - Bolzano e Merano

Bolzano e Merano

e-mail: [eliana.ferri@hands-bz.it](mailto:eliana.ferri@hands-bz.it); [sandra.gurschler@hands.it](mailto:sandra.gurschler@hands.it) (alloggi ad alta autonomia)  
[elisa.ravalli@hands-bz.it](mailto:elisa.ravalli@hands-bz.it) (Handshome)  
[giulia.zanvettor@hands-bz.it](mailto:giulia.zanvettor@hands-bz.it) (Merano)

### Di cosa ci occupiamo

L'associazione Hands dispone di diverse offerte per quanto riguarda il reinserimento abitativo di pazienti durante la fase avanzata del progetto. Ciò è possibile grazie all'offerta di soluzioni abitative a diversi gradi di autonomia. L'associazione dispone di un appartamento protetto, Handshome, con la presenza al suo interno di un'educatrice, i pazienti target di questo appartamento sono in una fase intermedia del loro percorso, che di solito coincide con la fase di inserimento lavorativo. La terza possibilità abitativa proposta dall'associazione sono gli appartamenti ad alta autonomia, sia a Bolzano sia a Merano. All'interno di questi alloggi i pazienti, nella fase finale del loro percorso, si sperimentano nell'abitare in autonomia. Non è infatti prevista la presenza regolare di operatori all'interno degli alloggi, i pazienti fanno comunque riferimento all'ambulatorio nel caso di Bolzano, a Merano sono invece coinvolti in un progetto PAI.

### Il personale

#### Per tutte le tipologie di alloggio

- Due assistenti sociali dell'ambulatorio

#### Handshome

- Un'educatrice
- Una psicologa

#### Merano

- Una coordinatrice psicologa
- Un educatore e un'educatrice (PAI)

### Accesso al servizio

L'accesso al servizio viene concordato con gli assistenti sociali. Per tutti gli alloggi l'astinenza e la stabilità sono un requisito fondamentale. Per Handshome e per gli alloggi ad alta autonomia è necessario che la persona sia inserita in un percorso formativo, occupazionale e/o lavorativo.





## Progetti Socio Assistenziali Integrati PAIT

Bolzano e Merano

e-mail: [elisa.ravalli@hands-bz.it](mailto:elisa.ravalli@hands-bz.it) (Bolzano)

[giulia.zanvettor@hands-bz.it](mailto:giulia.zanvettor@hands-bz.it) (Merano)

### Di cosa ci occupiamo

Il progetto riabilitativo individuale (PRIT o PAIT) è volto al recupero/mantenimento dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana e all' incremento della partecipazione sociale. Deve soddisfare le esigenze della persona con una particolare enfasi sulle sue aspettative e sulla qualità di vita. Il progetto riabilitativo è quindi lo strumento per "proiettare l'autonomia o "una vita sufficientemente buona" e viene elaborato dal servizio iniate, dall'operatore di riferimento e la persona a cui è fatta la proposta o la famiglia se coinvolta. Questo progetto riabilitativo prevede insieme al paziente, l'individuazione dei suoi bisogni, partendo dal suo livello di "funzionamento sociale", dalle sue risorse sia in termini economici che di rete primaria e sociale; si stabiliscono degli obiettivi e si definiscono le strategie per conseguirli.

### Il personale

- psicologo
- educatore
- Osa
- infermieri

### Accesso al servizio

Il paziente deve essere iscritto al Servizio Sanitario nazionale. Gli invii vengono effettuati dal Servizio per le dipendenze del territorio di competenza. Il servizio è gratuito.

### Prestazioni erogate:

- Attività sostegno psicologico:
  - Gruppi e colloqui individuali di sostegno psicologico;
  - Test
  - Colloqui con famigliari
- Attività pedagogica:
  - Progetti educativi individualizzati sul potenziamento dei life skills
  - Accompagnamento per la gestione della condizione medico-sanitaria e socio-economica (visite mediche, distretto sociale, incontri di rete con i caregiver, ecc....)
  - colloqui motivazionali per la partecipazione ad attività di rinforzo del se nel tempo libero
  - accompagnamento a laboratori sulla salute e artistici
- Attività infermieristica:
  - Valutazione della situazione sanitaria
  - Contatti con medici o ambulatori
  - Controlli periodici su uso sostanze (BAC e Urine)



## Centro Volontariato HANDS4You o.d.v. Bolzano

Indirizzo: Via Orazio 32, Bolzano

Orario di apertura: lunedì - venerdì dalle ore 9.00 - 12.00 - 14.00 - 18.00  
sabato dalle ore 10.00 - 12.00

Telefono: 0471-1650417

e-mail: [hands4you.bz@hands-bz.it](mailto:hands4you.bz@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

Socializzazione: un luogo d'incontro, organizzazione di eventi, gite, settimana al mare, musica, coro  
Esposizione: di prodotti realizzati a mano dalle persone che frequentano il centro.

Gestione del tempo libero: Bar Bianco, convegni, biblioteca, giochi da tavolo, bricolage, attività motoria, danza e momenti di convivialità.

Gestione banco alimentare: raccolta di viveri, immagazzinaggio, preparazione e distribuzione delle borse alimentari per persone inviate dal servizio Sociale Hands.

Informazione sulle dipendenze e accompagnamento per facilitare i contatti con i servizi specialistici.

Promozione un sano stile di vita: informazioni sul cibo, attività motorie, seminari di sensibilizzazione sul tema delle dipendenze da parte di esperti del settore.

Sostegno: gruppi di auto-mutuo-aiuto nelle due lingue e seminari a tema.

Ascolto: coadiuvato fra volontari e professionisti per favorire sostegno a chi ne avesse bisogno.

### Il personale

- Il Presidente
- Un coordinatore
- Volontari
- Persone che hanno avuto e superato problemi di dipendenza

### Accesso al servizio

L'accesso al servizio della sede Hands4you o.d.v. può avvenire su indicazione dei servizi o per iniziativa personale, in ogni caso volontariamente.

### Prestazioni erogate:

- Distribuzione banco alimentare;
- Gruppi di auto-mutuo-aiuto;
- Laboratori di manualità, artigianato vario, argilla e pittura;
- Lavori di ristrutturazione e abbellimento della Sede;
- Raccolta e distribuzione dei viveri;
- Tecniche di psicomotricità;
- Gruppo Coro e musica;
- Accompagnamento e assistenza agli utenti;
- Mercatini di Natale e altro;
- Fiere e manifestazioni nel sociale Libri del bookcrossing.



## Centro Volontariato Hands4You o.d.v. Merano

Indirizzo: Merano Via Kuperion nr.8

Orario di apertura: da lunedì a venerdì 9.00 – 14.00, mercoledì e venerdì anche 14.00 – 17.00

Telefono: 0473-221793

e-mail: [hands4you.me@hands-bz.it](mailto:hands4you.me@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

Socializzazione: offriamo uno spazio d'incontro, organizzazione di piccoli eventi, momenti di convivialità all'interno del progetto "cuciniamo assieme".

Gestione del tempo libero: bar bianco, bookcrossing, yoga e laboratori creativi, escursioni all'aperto.

Accoglienza e informazione: forniamo informazioni per facilitare i contatti coi diversi servizi specialistici ed il coinvolgimento delle persone nelle nostre attività.

Ascolto e sostegno: gruppi di auto-mutuo-aiuto.

Promozione di uno stile di vita sano e rispettoso dell'ambiente: informazioni sul cibo salutare, proposte di attività motoria, sensibilizzazione a raccolta differenziata e consumo consapevole.

### Il personale

- una psicologa
- un'educatrice e un educatore
- un/a volontario/a sociale
- un/a volontario/a civile

### Accesso al servizio

L'accesso ai servizi di Hands4you o.d.v. avviene sempre su base volontaria, si richiede una piccola quota associativa.

### Prestazioni erogate

Gruppi di auto-mutuo-aiuto

Laboratori di creatività

Laboratori di psicomotricità

Gruppi per escursioni all'aperto

Momenti conviviali

Prestito libri in stile bookcrossing

Affiancamento alla navigazione Internet (apertura di una email, compilazione del curriculum, accesso a motori di ricerca per casa e lavoro)

Informazioni sulla rete di servizi



## Risorse e risultati

### 7. Gli organi

#### Associazione HANDS (Onlus)

##### Il Presidente e il Consiglio di Amministrazione

Questi incarichi vengono conferiti per elezione dall'Assemblea dei Soci. Il vertice dell'Associazione è composto da 5 membri che nominano successivamente il Vicepresidente appartenente al gruppo linguistico diverso da quello del Presidente. Il CDA e il Presidente assumono questo incarico per la durata di tre anni e svolgono su indicazione dell'Assemblea le attività esecutive relative all'organizzazione.

In particolare:

- a) esegue le deliberazioni dell'Assemblea;
- b) provvede all'amministrazione ed alla gestione dell'organizzazione e relativi servizi;
- c) autorizza il Presidente o altro Consigliere all'uso designato, ad assumere, in nome e per conto dell'organizzazione, impegni finanziari con Istituti di credito, Enti e provvede per il raggiungimento degli scopi sociali. Il vicepresidente dell'associazione Hands (Onlus) è anche vicepresidente dell'Associazione Hands4You.

##### Consiglio d'Amministrazione

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Georg Senoner	Presidente	M	1953
Burgi Volgger	Vicepresidente	F	1956
Nadia Girelli	Consigliere	F	1949
Marisa Turchetti	Consigliere	F	1946
Luigi Loddi	Consigliere	M	1956

##### Riunioni Consiglio d'Amministrazione e decisioni adottate

Nr. Riunioni	Media partec. Nr.	Decisioni adottate
4	4	Bilancio, programma

##### L'organo di revisione e il bilancio

Il bilancio dell'Associazione viene redatto annualmente e l'esercizio sociale decorre dal 1° gennaio al 31 dicembre. Il bilancio consuntivo contiene tutte le entrate e le spese relative al periodo di un anno. Il bilancio preventivo contiene tutte le previsioni di spese e di entrate per l'esercizio annuale successivo. Il Collegio dei Revisori dei conti è composto da tre membri effettivi e da due membri supplenti. Il Collegio dei Revisori dei conti esercita il controllo sui bilanci consuntivo e preventivo; eventuali rilievi critici a spese o a entrate sono allegati al bilancio e sottoposti all'Assemblea.



### Revisori

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Giorgia Daprà*	Presidente	F	1969
Marina Chiavico	Revisore	F	1956
Renato Pagliani	Revisore	M	1940

\* La Dr.ssa Commercialista riceve un compenso annuo di 2.411 Euro.

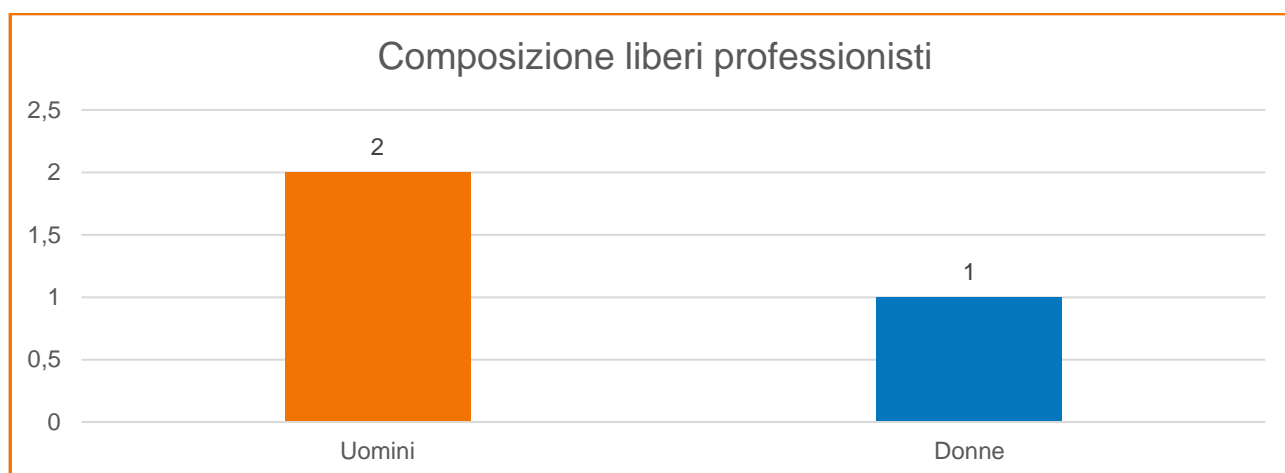
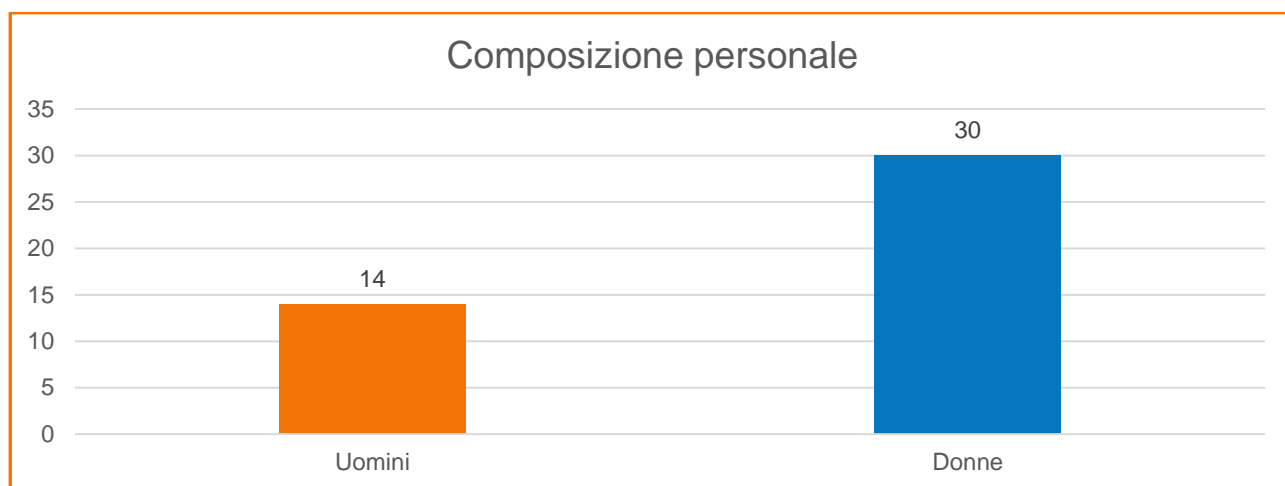
### I soci

Per diventare soci dell'Associazione HANDS è necessario compilare una domanda che viene sottoposta al parere vincolante del Consiglio d'Amministrazione. Da sempre si è scelto di annoverare tra i nostri soci, preferibilmente, tutti coloro che svolgono o hanno svolto attività di volontariato per HANDS, nonché tutte quelle persone che per sensibilità personale, professionale o sociale hanno a cuore e condividono sia la Mission sia la Vision associativa. Questo ha fatto sì, che nel corso degli anni, si sia puntato su un criterio qualitativo piuttosto che quantitativo dei soci iscritti.



## 8. Il Personale

### Personale per figura professionale



Totale dipendenti al 31.12.2021	Totale dipendenti al 31.12.2022
35	44

Nel 2022 ci sono state 12 assunzioni e 4 cessazioni. Il rapporto tra retribuzione massima (€ 7.711,56) e minima (€ 1.778,55) è di 1:4,34 (massimo previsto per legge 1:8)



## 9. Associazione di volontariato Hands4You odv

### Il Presidente e il Consiglio di Amministrazione

L'Assemblea dei Soci elegge il Consiglio di amministrazione il quale poi nomina il Presidente. Il ruolo del Vicepresidente viene ricoperto da statuto dalla stessa persona con identico ruolo all'interno dell'Associazione Hands. Il CDA e il Presidente assumono questo incarico per la durata di tre anni e svolgono su indicazione dell'Assemblea le attività esecutive relative all'organizzazione.

In particolare:

- a) esegue le deliberazioni dell'Assemblea;
- b) provvede all'amministrazione e alla gestione dell'organizzazione e relativi servizi;
- c) autorizza il Presidente o altro Consigliere all'uso designato, ad assumere, in nome e per conto dell'organizzazione, impegni finanziari con Istituti di credito, Enti e provvede per il raggiungimento degli scopi sociali. Nel 2020 il dott. Folie Christian si è dimesso da membro del CDA.

### Consiglio d'Amministrazione

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Bruno Marcato	Presidente	M	1963
Luigi Loddi	Vicepresidente	F	1956
Marisa Fortunelli	Consigliere	F	1950
Rosa Pappalardo	Consigliere	F	1960
Tiziana Puddu	Consigliere	F	1955
Friedrich Von Tschurtschenthaler	Consigliere	M	1984
Werner Geniun	Consigliere	M	1956

### Riunioni Consiglio d'Amministrazione e decisioni adottate

Nr. Riunioni	Media partec. Nr.	Decisioni adottate
2	5	Bilancio e programma

### Revisori

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Marco De Manincor	Revisore	M	1946
Marina Chiavico	Revisore	F	1956

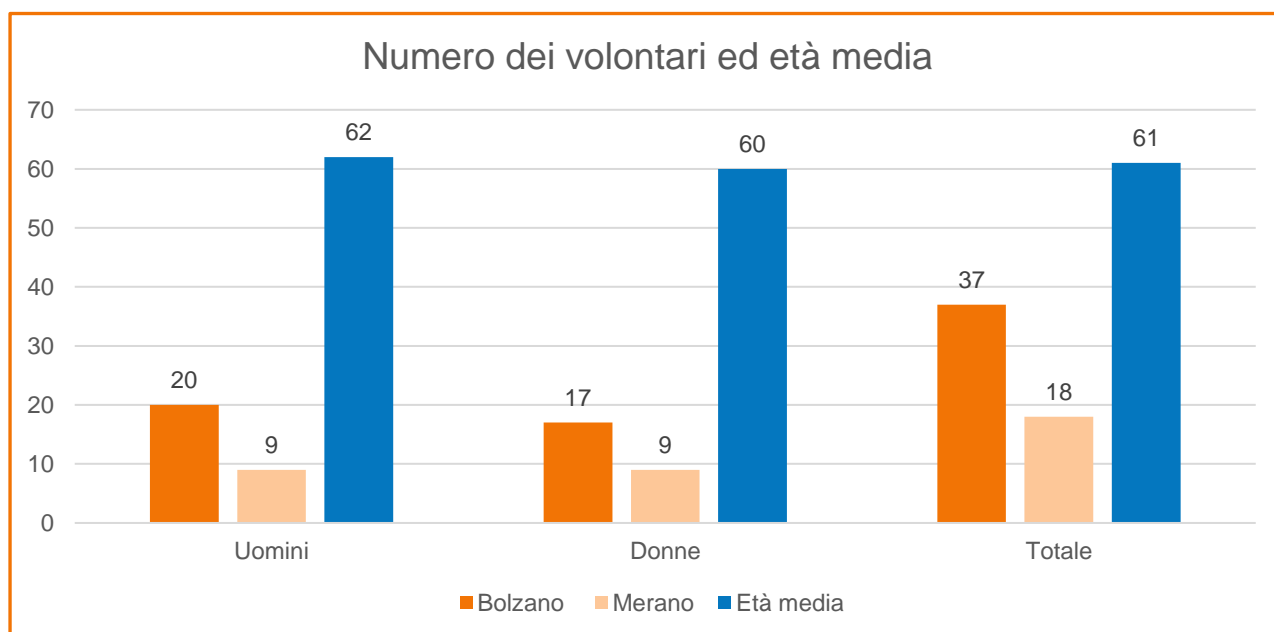
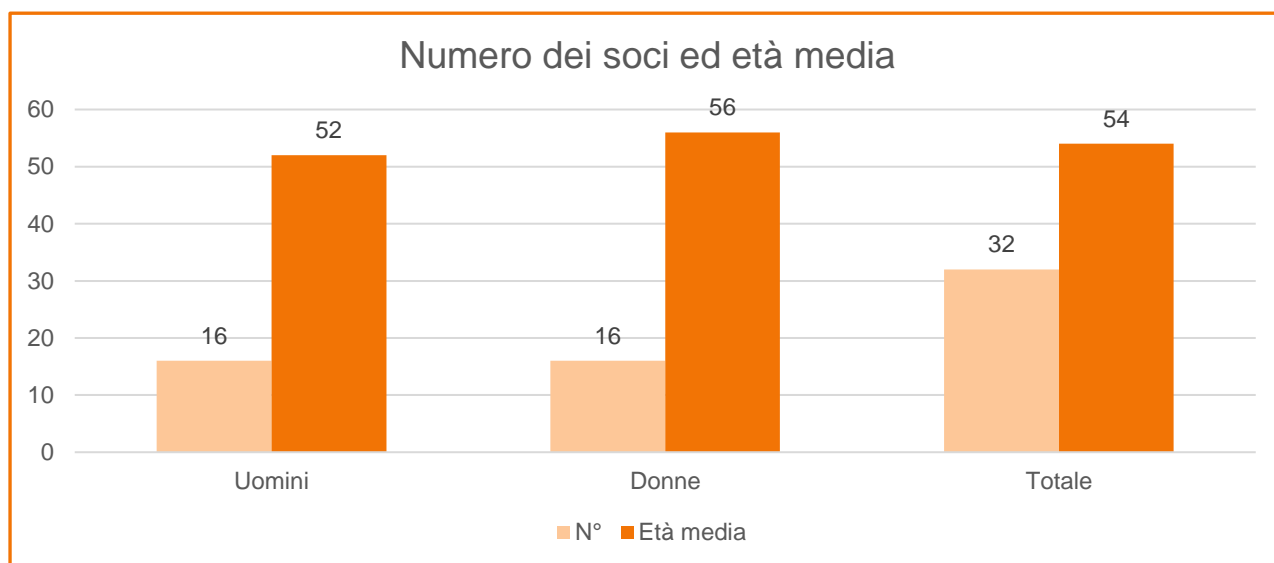
### Le Referenti

Le attività associative vengono seguite per la zona di Bolzano dall'Op. Soc. Rosa Pappalardo e per la zona di Merano dalla Dr.ssa Giulia Zanvettor.



## I soci

Per diventare soci dell'Associazione HANDS4You è necessario compilare una domanda che viene sottoposta al parere vincolante del Consiglio d'Amministrazione.







## 10. Dati e risultati

### Hands (Onlus) nuove iniziative di rete

- Il 13/05/2022 è stata organizzata una Klausur di una giornata che ha coinvolto tutti i dipendenti dell'associazione.
- In occasione del 40° anniversario dell'Associazione è stato organizzato in data 11/11/2022 un convegno intitolato "Luci e ombre della clinica territoriale nelle dipendenze" al quale hanno partecipato esperti dal Tirolo e del Trentino.
- La Comunità Terapeutica ha aperto 5 posti letto per il reinserimento dei pazienti della durata di 6 mesi.
- Il laboratorio Handwork Bolzano e l'alloggio Handshome sono tornati ad essere gestiti da Hands con un appalto di 3+2 anni.
- Partecipazione al direttivo nazionale C.O.N.A.G.G.A. Coordinamento Nazionale Gruppi per Giocatori d'Azzardo con organizzazione del convegno nazionale del 07/01/2022 a Soverato (CZ)
- Partecipazione alla rete territoriale del Forschungsprojekt, con le maggiori organizzative sociali della Provincia di Bolzano con incontri regolari;
- Progettazione con Politermica. Con Strada per FSE e progetto PAIT giovani;
- Contatti e accordi per aprire sede a Brunico di HANDS.
- Contatti e accordi per aprire centro di prima accoglienza e disintossicazione a Pochi di Salorno

### Hands 4You nuove iniziative di rete

- Ha effettuato in collaborazione con Politermica dei progetti e delle iniziative a favore di adulti e giovani attraverso dei fondi della Provincia di Bolzano.
- Grazie ad un finanziamento della Provincia di Bolzano l'associazione Hands4You o.d.v. ha proposto ai suoi associati dei corsi e delle esperienze formative e terapeutiche

### Questionario biennale sulla soddisfazione dipendenti.

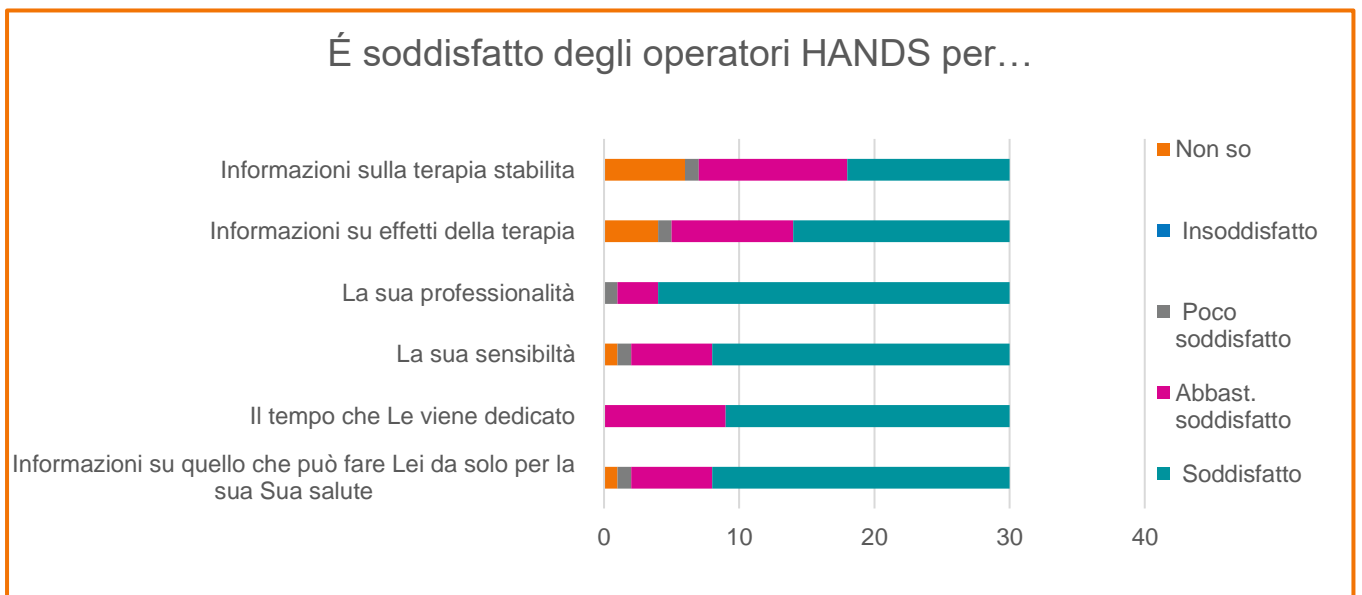
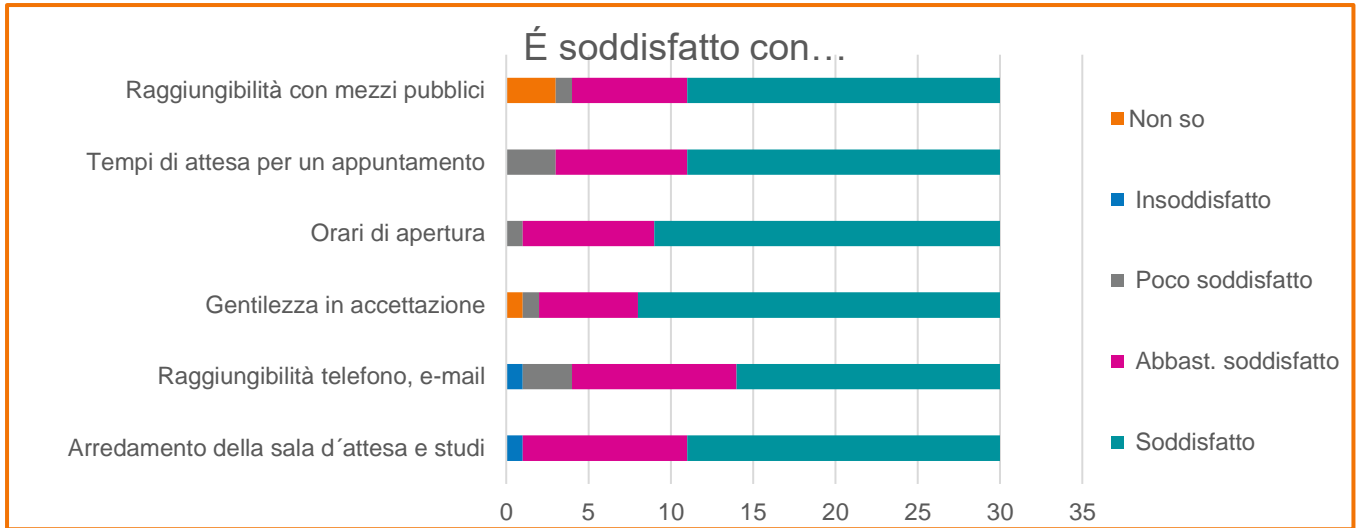
Il prossimo questionario sulla soddisfazione dei dipendenti è previsto per il 2023, fare dunque riferimento ai risultati presentati nel bilancio 2021.

### Questionario sulla soddisfazione dei pazienti.

In alcuni dei servizi dell'associazione sono stati presentati dei questionari per la rilevazione della soddisfazione dei pazienti rispetto al servizio offerto. Nelle pagine seguenti vengono presentati alcuni dei dati raccolti.

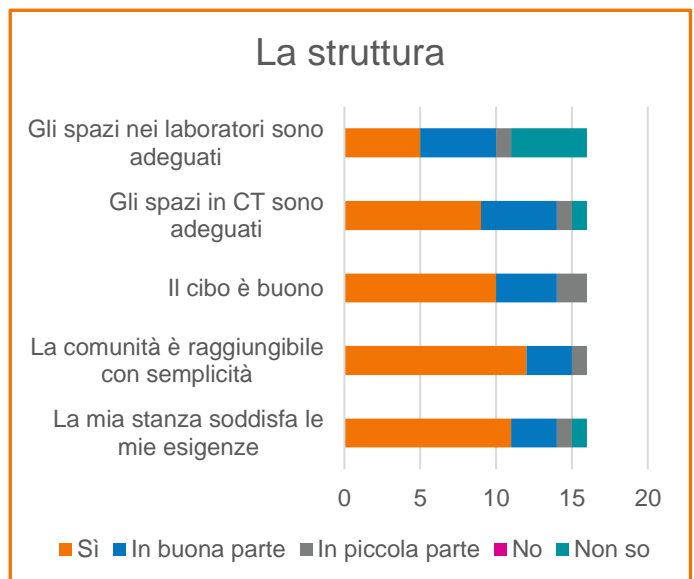
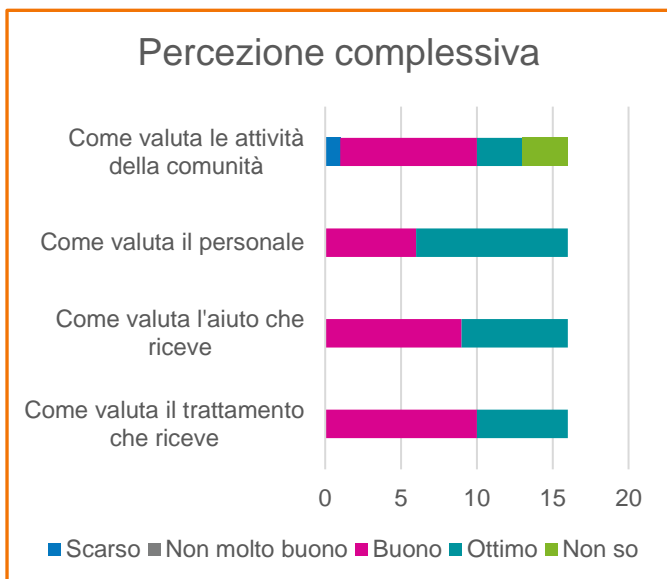
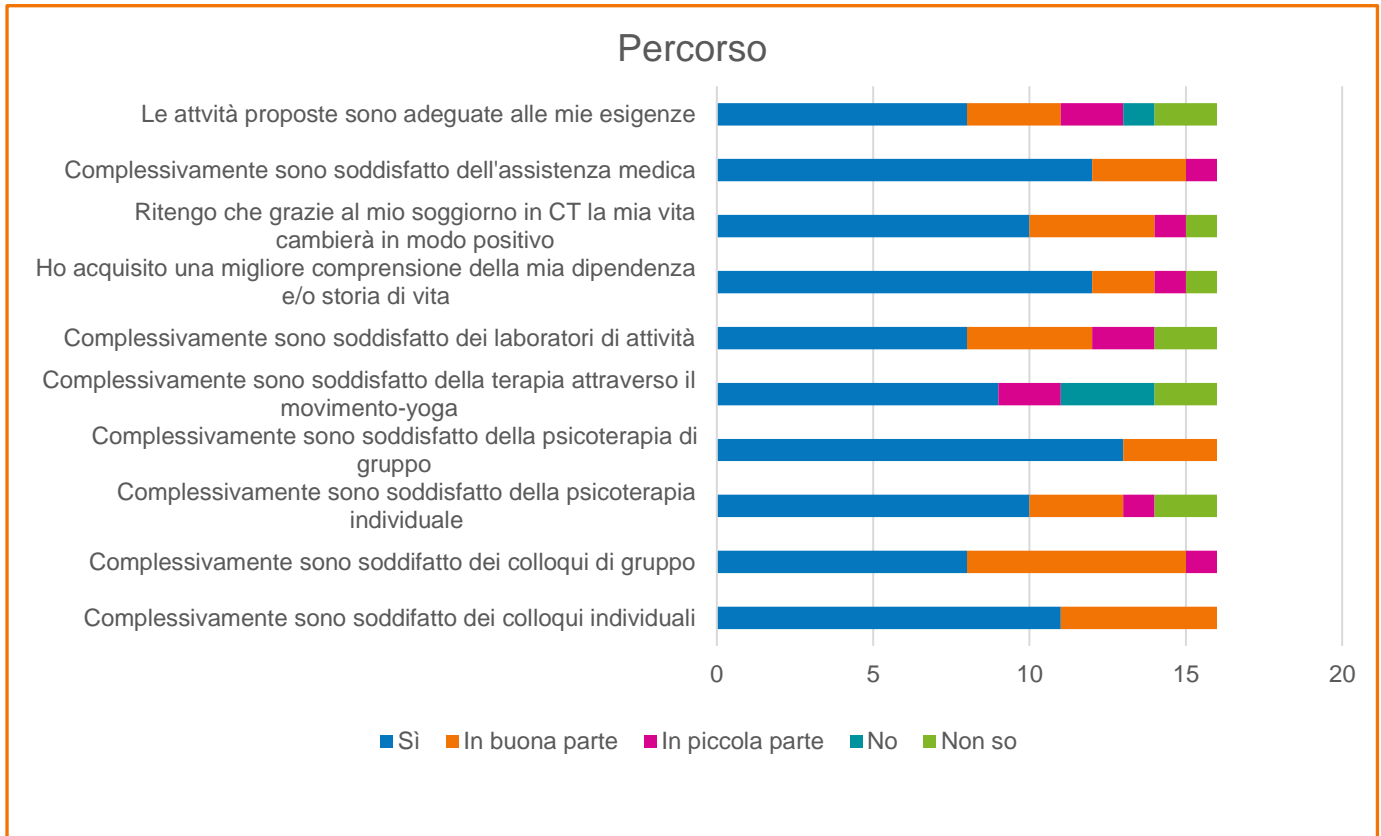


## Esiti Soddisfazione Utenti – Ambulatorio Bolzano





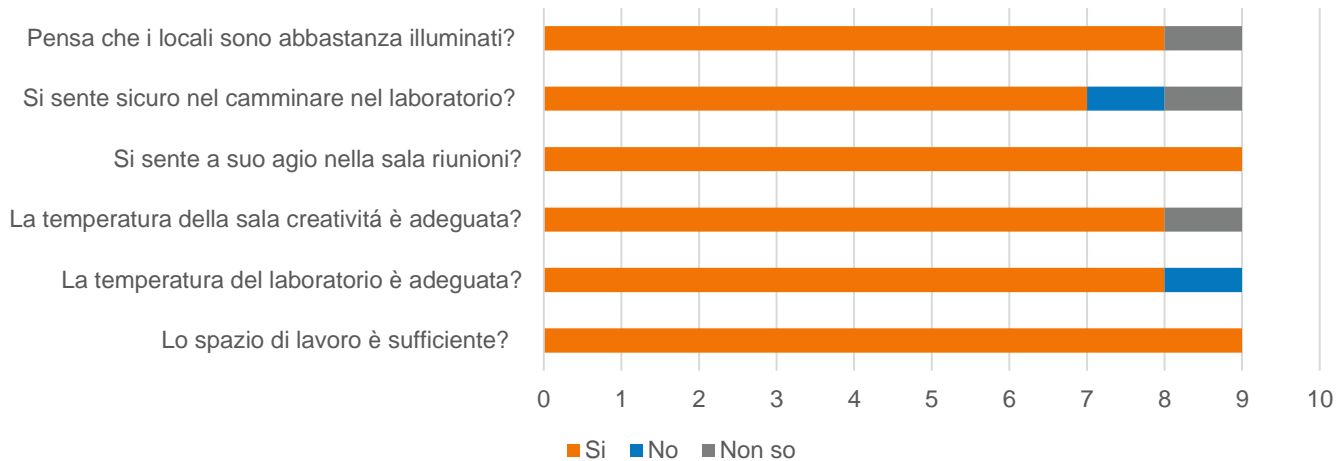
## Esiti Soddisfazione Utenti – Comunità Terapeutica



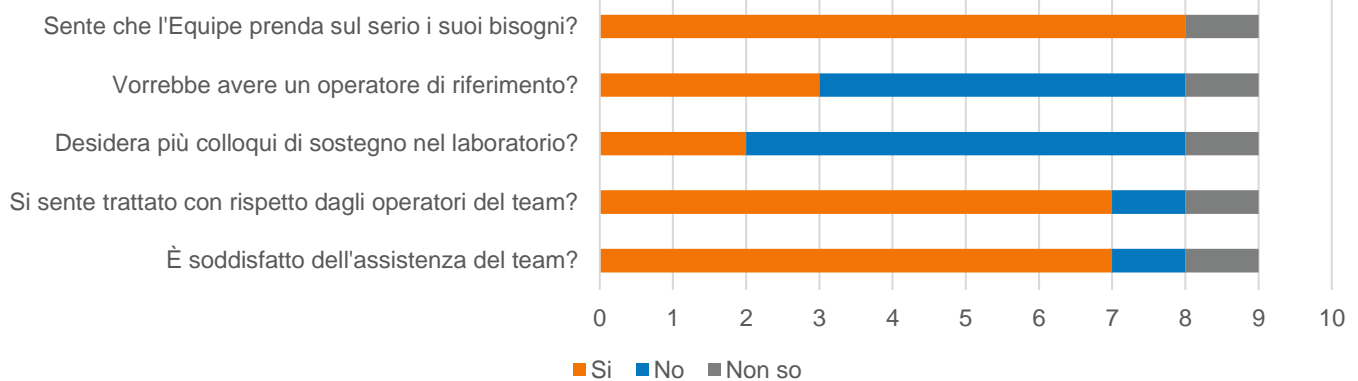


## Esiti Soddisfazione Utenti – Handwork Merano

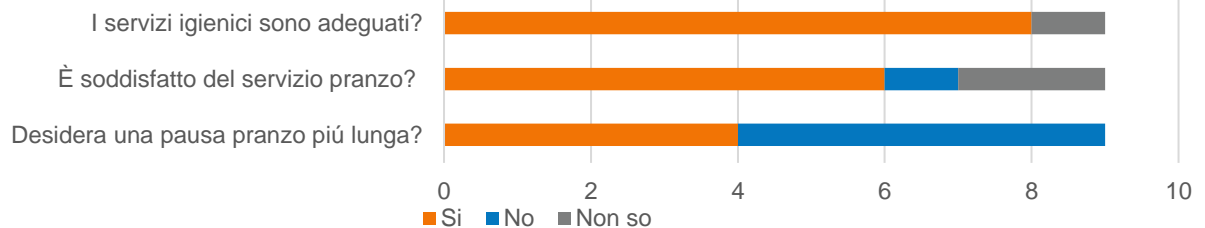
### Locali del laboratorio



### Assistenza dell'Equipe

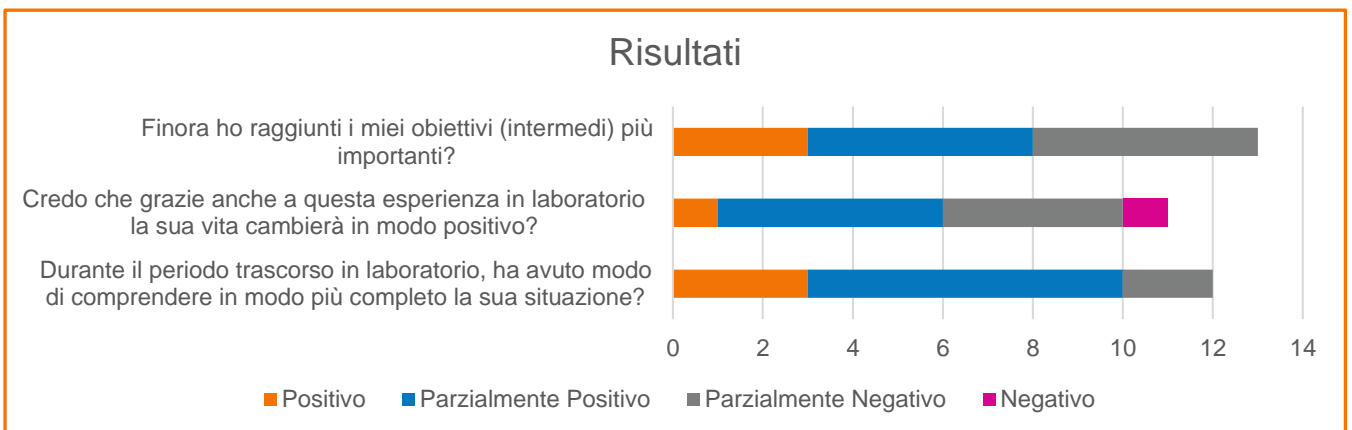
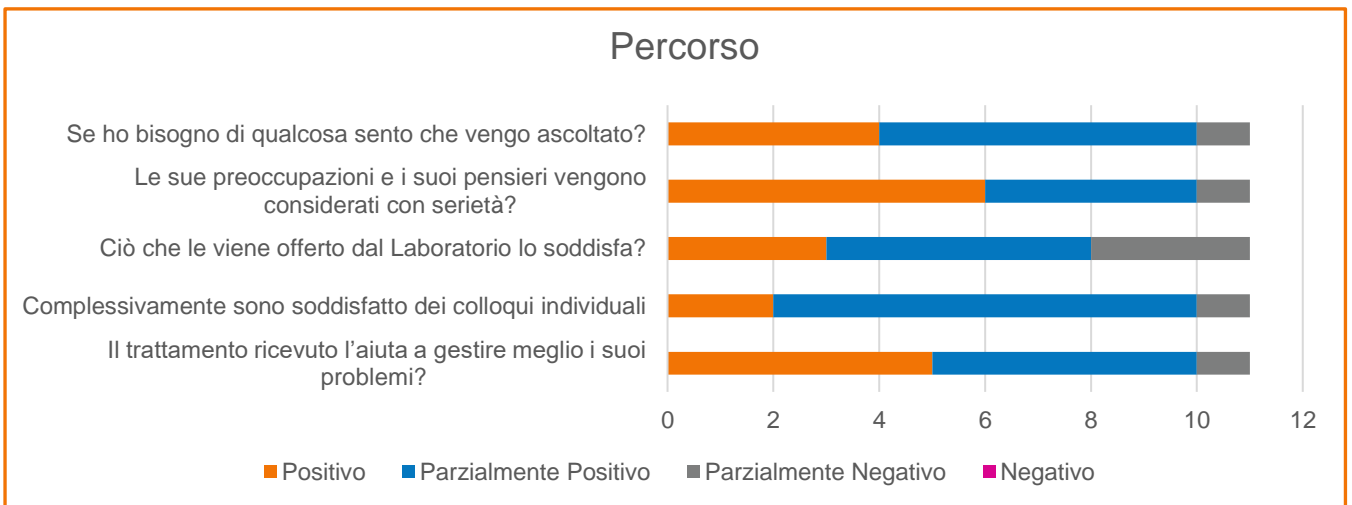
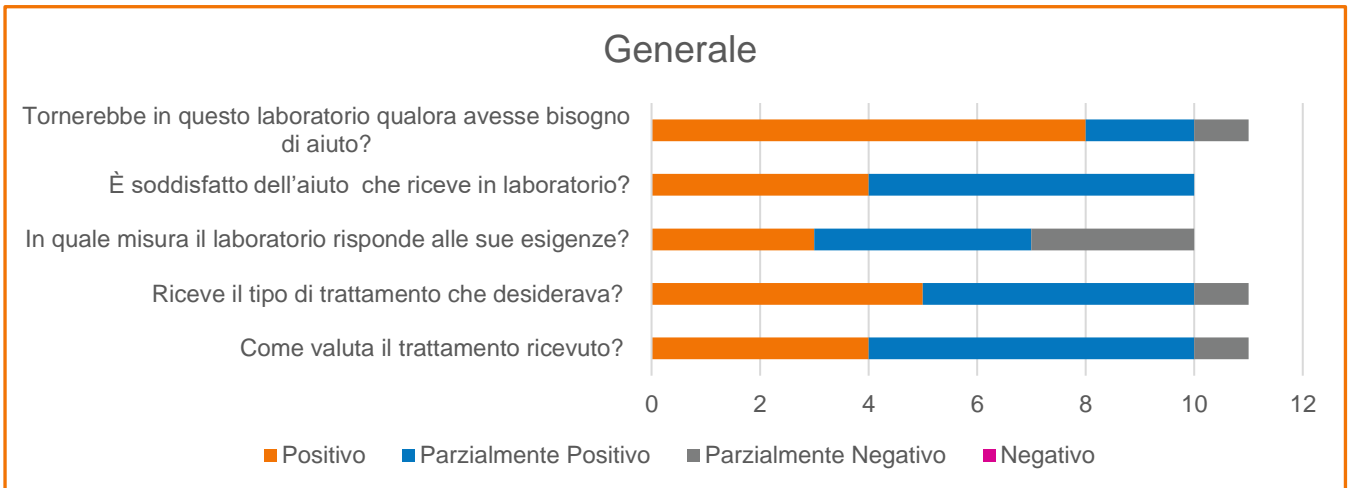


### Generali



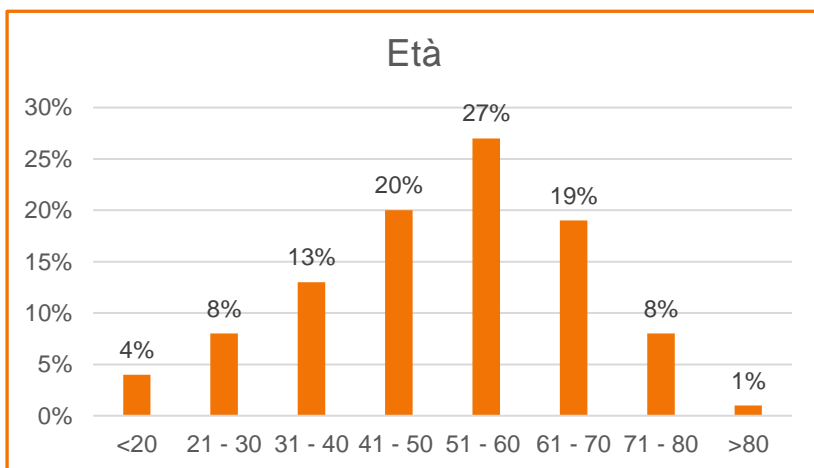
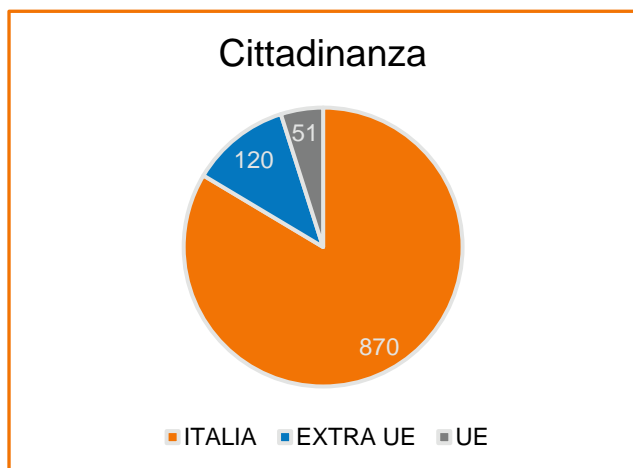
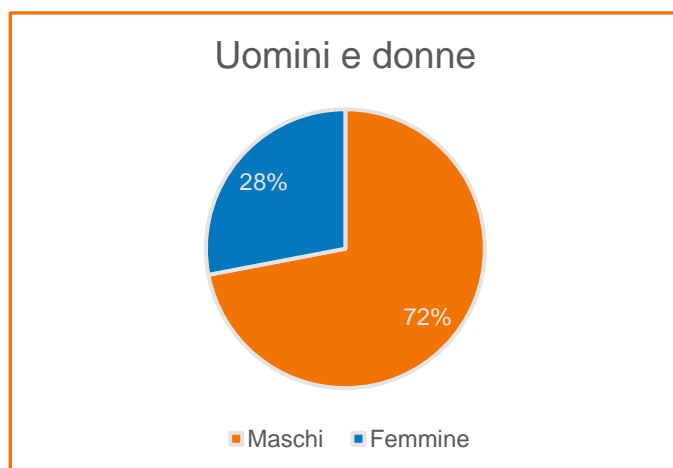
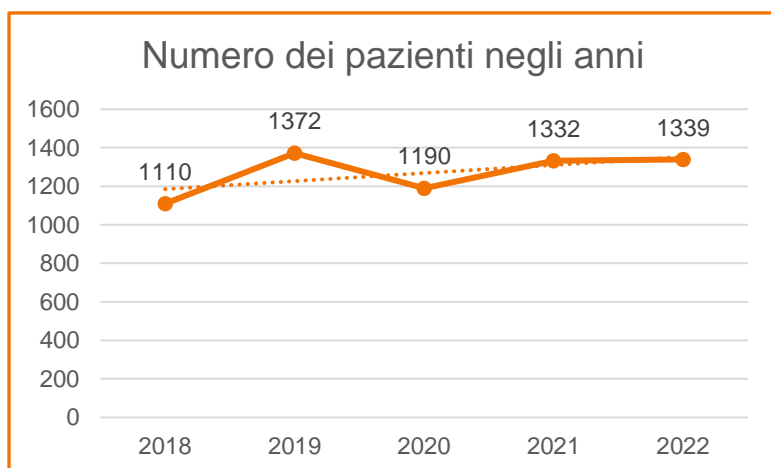


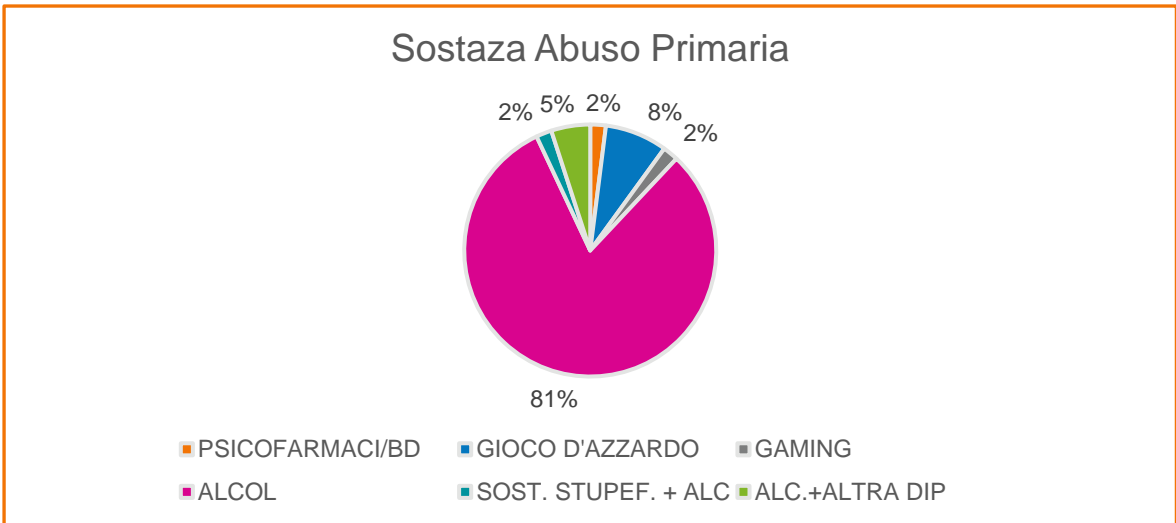
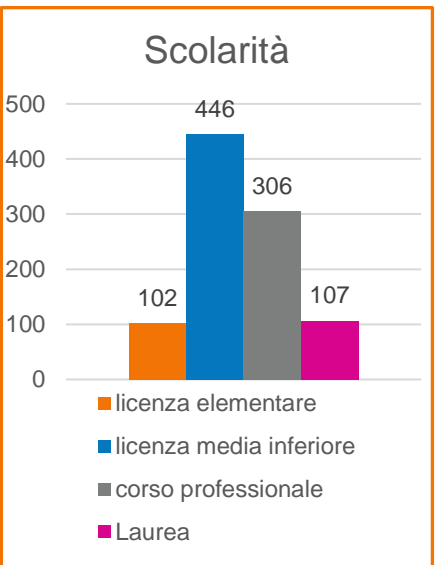
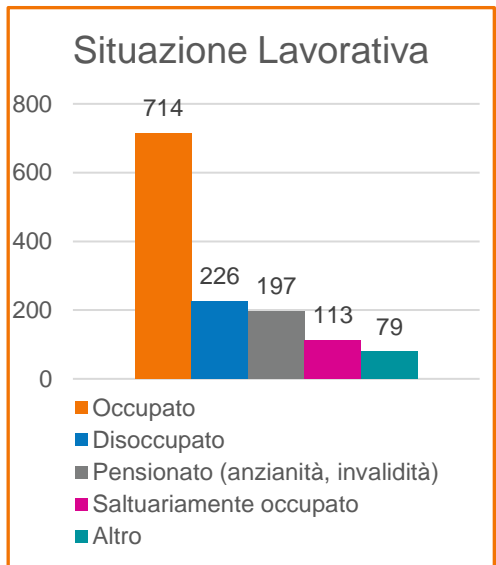
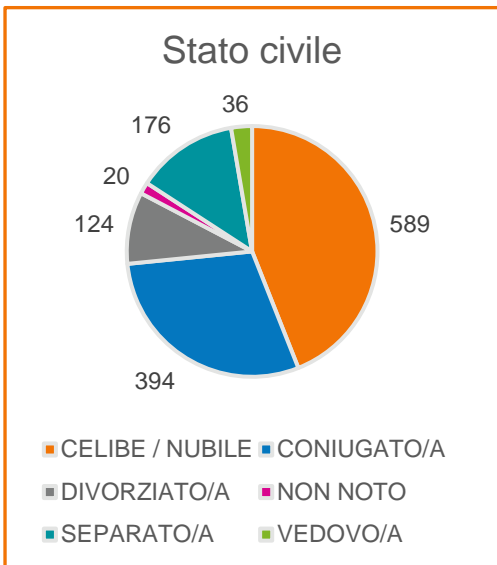
## Esiti Soddisfazione Utenti – Handwork Bolzano





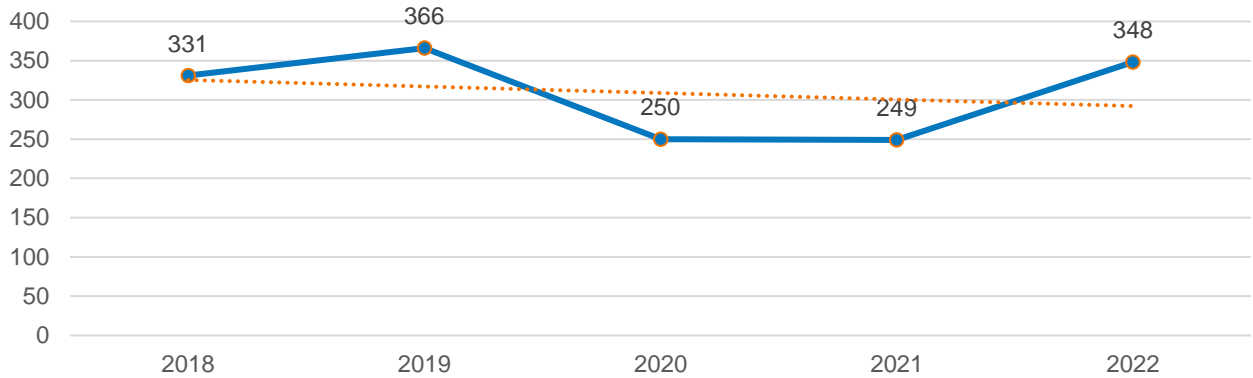
## Esiti - Ambulatorio Bolzano e Merano



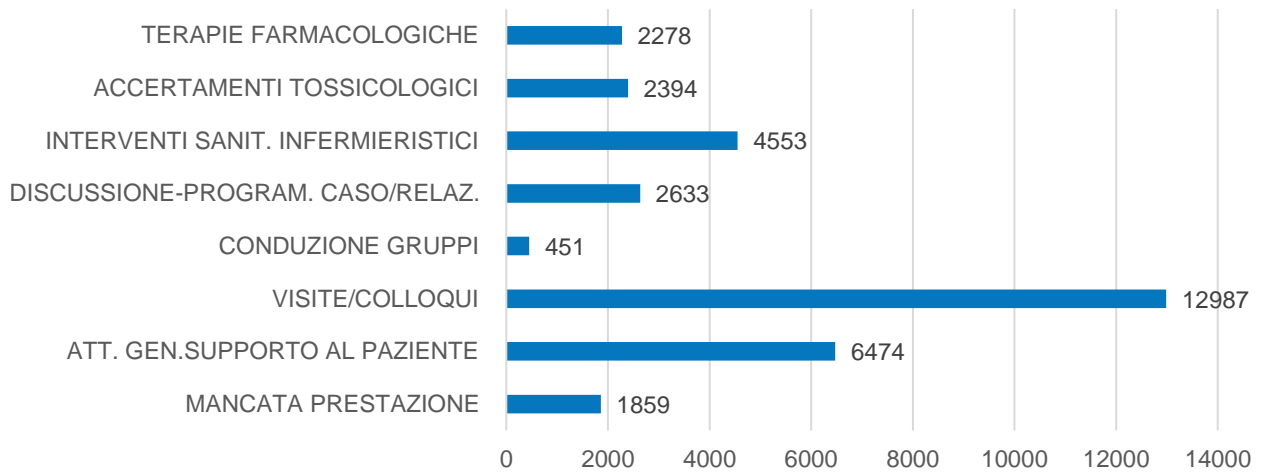




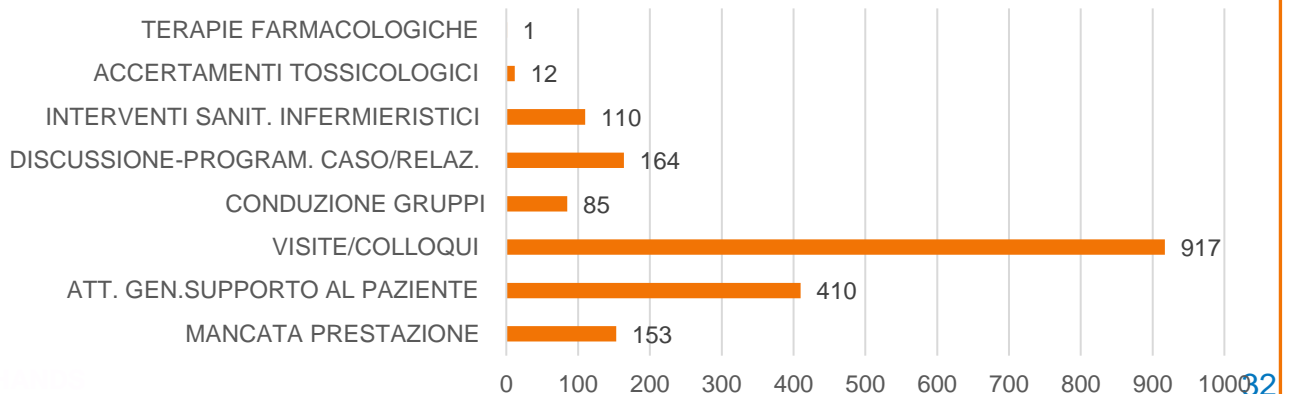
### Numero utenti per accertamenti medico legali patente



### Prestazioni dirette al paziente Ambulatorio di Bolzano



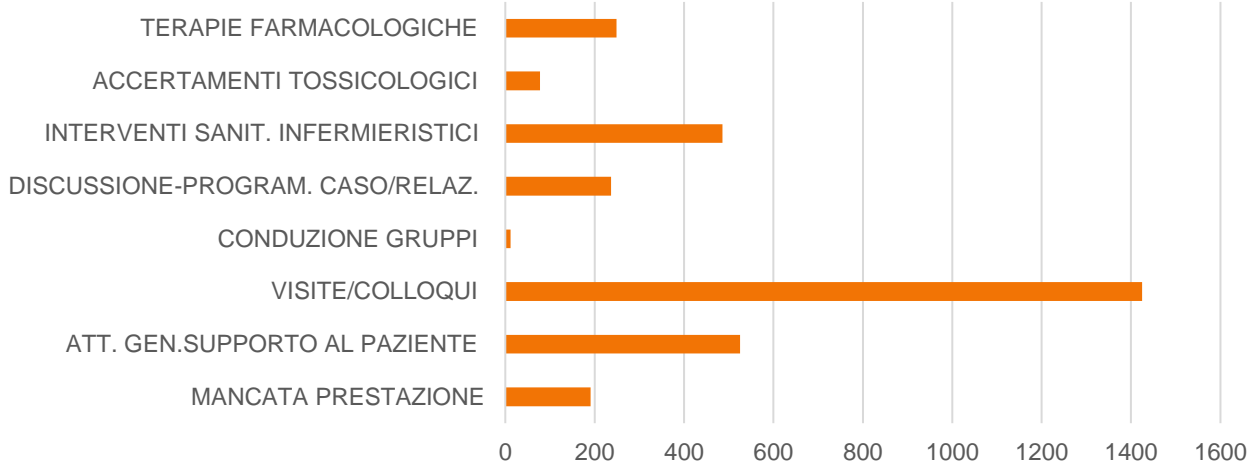
### Prestazioni per Gaming Disorder



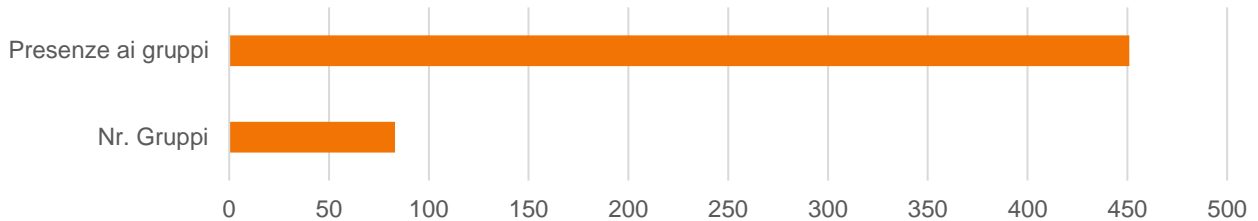




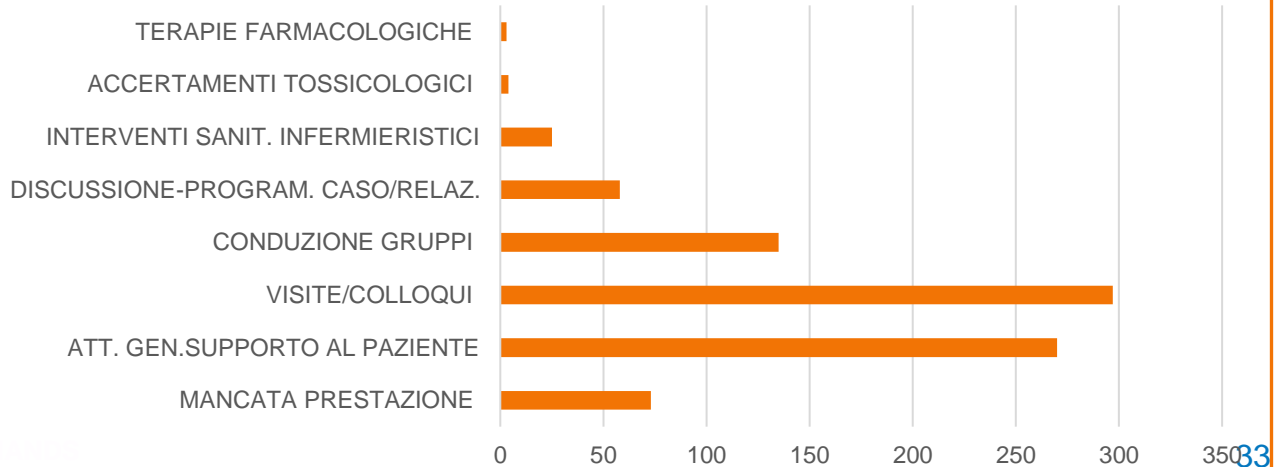
### Prestazioni per gioco d'azzardo patologico



### Gruppi



### Prestazioni dirette al paziente Ambulatorio di Merano





### Obiettivi raggiunti:

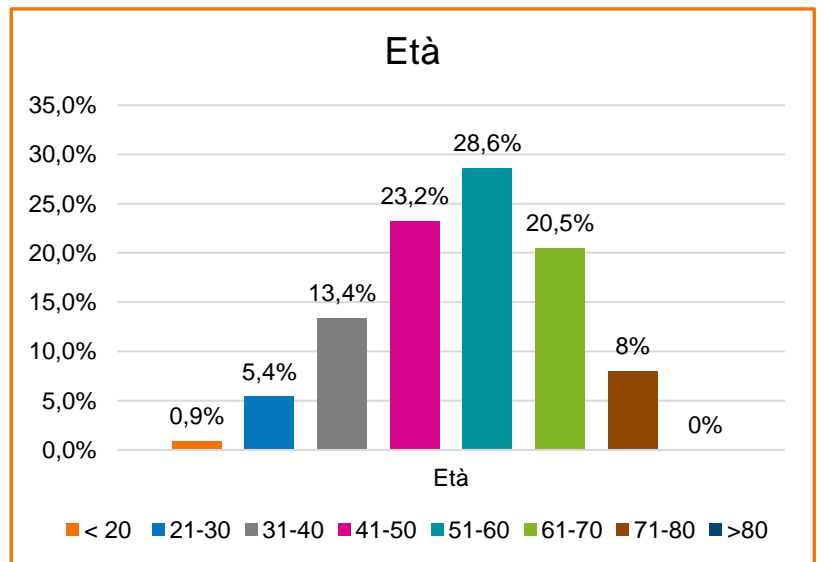
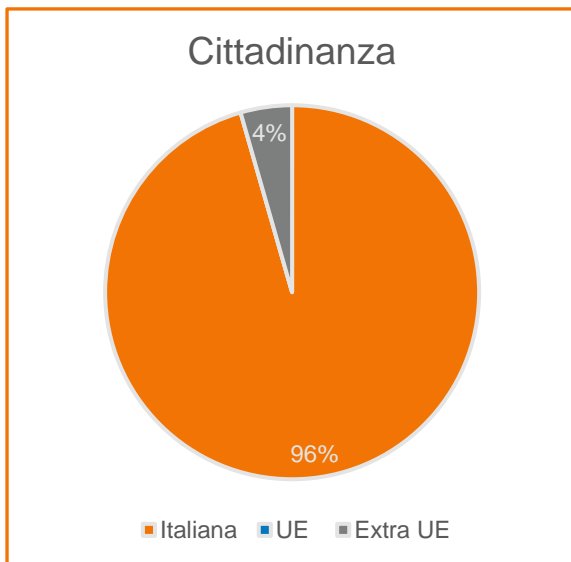
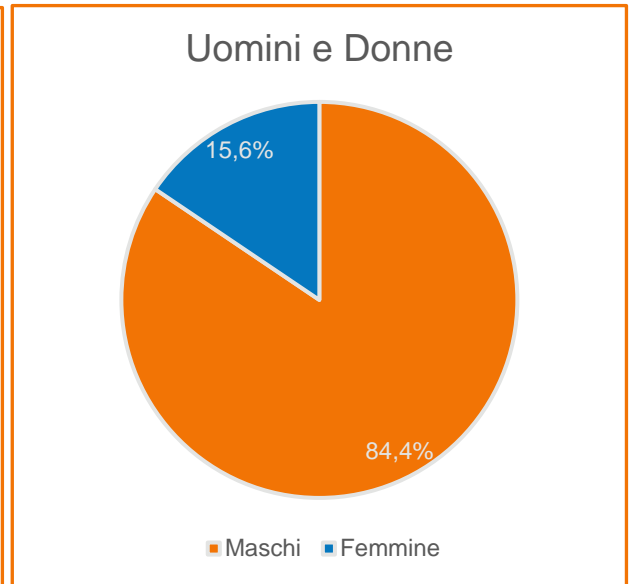
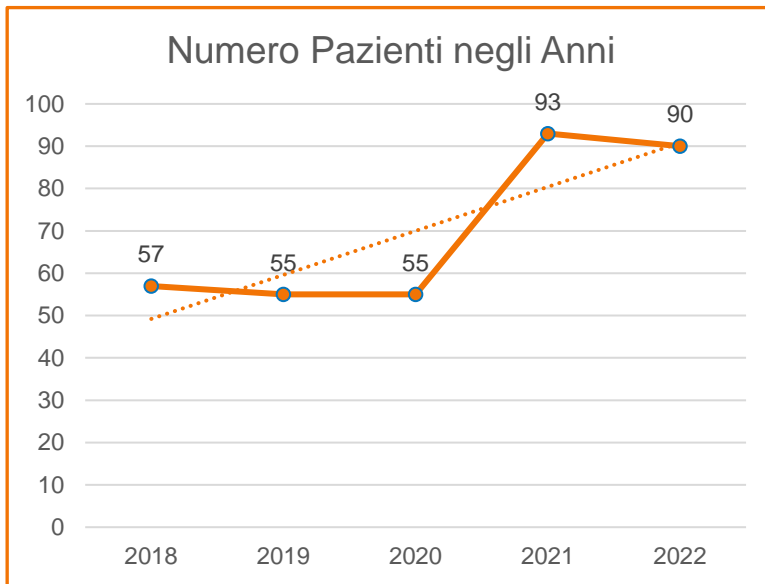
- **Clinica/Organizzativa** - Controllo della qualità e quantità prestazioni erogate;
- **Organizzativa** - Ricerca e individuazione personale ad integrazione pianta organica in previsione dei prossimi pensionamenti; (in corso)
- **Organizzativa**- Front office, sviluppare un nuovo approccio per quanto riguarda il contatto telefonico;
- **Formazione** – Implementazione delle conoscenze fondamentali in merito agli interventi di crisi;
- **Clinica** - Descrizione e implementazione di un modello di intervento per pazienti con problemi di dipendenza farmacologica; **Progetto in Corso**
- **Clinica/Organizzativa** – Attivazione di un modulo esperienziale di Mindfulness;
- **Clinica** – a Merano, partecipazione a equipe SerD e incontri con altri servizi (Caritas La Strada);
- **Organizzativa** - Prassi operativa della Segreteria (operatività nel caso di assenza della responsabile); nuova prassi di accoglienza presso infermeria
- Preparare corsi FAD per volontari e nuovi dipendenti;
- **Formazione a distanza** “Progetto alcol e guida. Preparazione materiale in lingua italiana per gruppi online per utenti con ritiro patente per GSE inviati da UEPE;
- **Gruppi Hands**. Individuare nuove tecniche e attività di gruppo in epoca covid: uso dello Smartphone (gruppi WhatsApp, Minicorsi, psicoeducazione). Utilizzo di tecniche basate sull'agito piuttosto che sul parlato. **Progetto in Corso**
- **Clinica** – Perfezionare prassi operativa per disintossicazioni;
- **Clinica** - Deutsche Supervision
- **Clinica** - Sprengelarbeite – Verbindung zwischen Wir und der Sprengel;

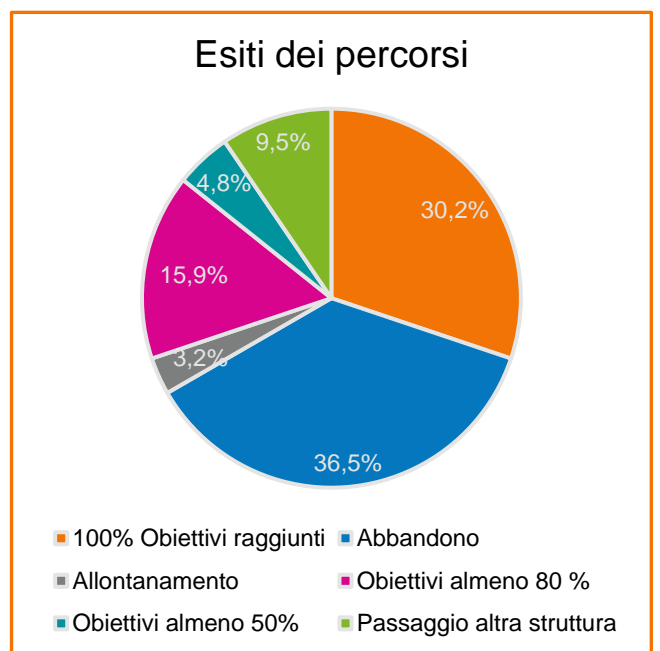
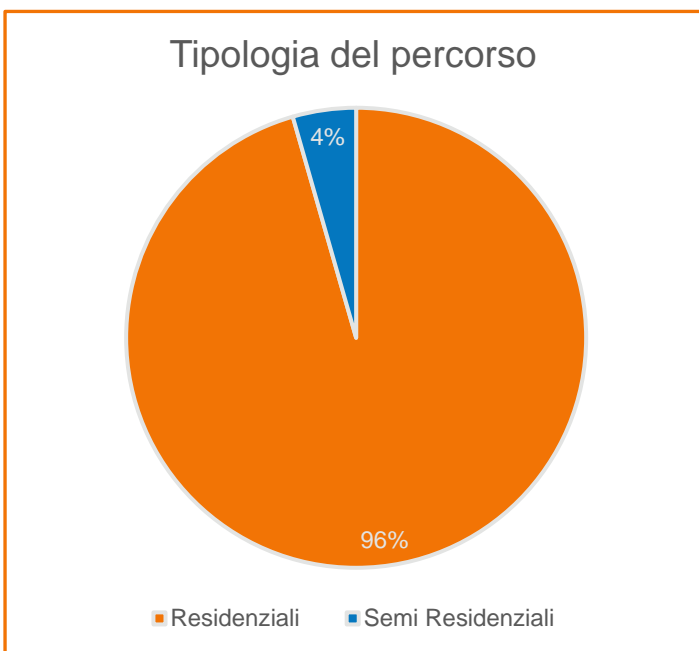
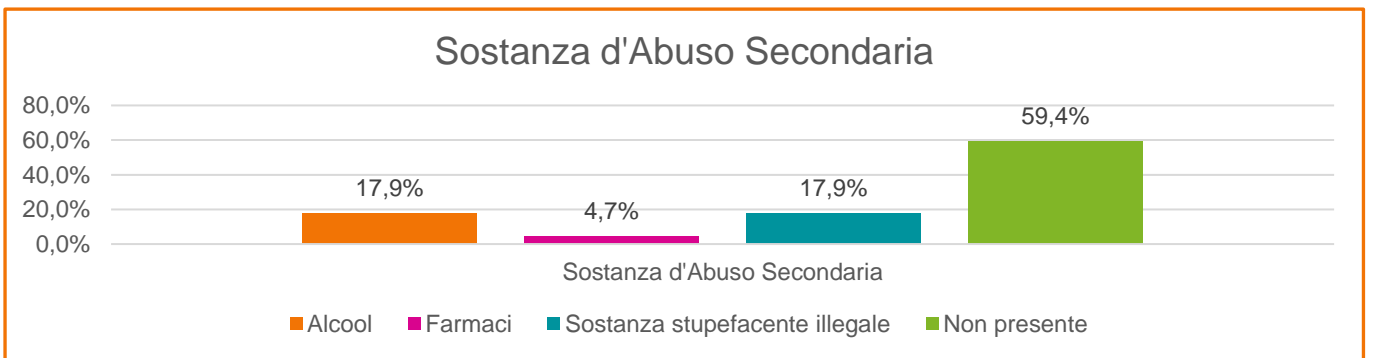
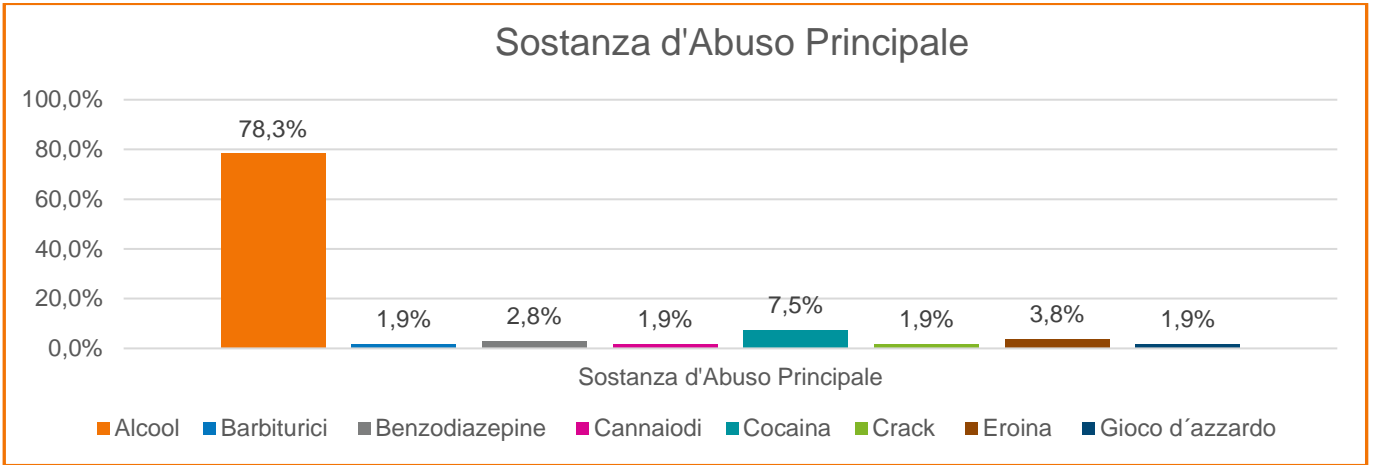
### Obiettivi non raggiunti:

- **Formazione**- Approfondire le tematiche dell'età evolutiva;
- **Clinica** - Avviare nuovi gruppi (MF, Bassa soglia, su specifiche tematiche);
- **Clinica/organizzativa**- Organizzazione e attivazione unità di strada;
- **Formazione a distanza per volontari**. Preparazione materiale per corso di formazione online sul tema “Lavorare con i Gruppi nelle dipendenze”;
- **Formazione personale**. Approfondimento delle tematiche relative le nuove dipendenze tra adolescenti e giovani e relative il lavoro con le famiglie.
- **Clinica** - Limitare il numero di prestazioni mancate – riflessioni su strumenti e metodi;
- **Formazione** - Familien dynamick;



## Esiti – Comunità Terapeutica





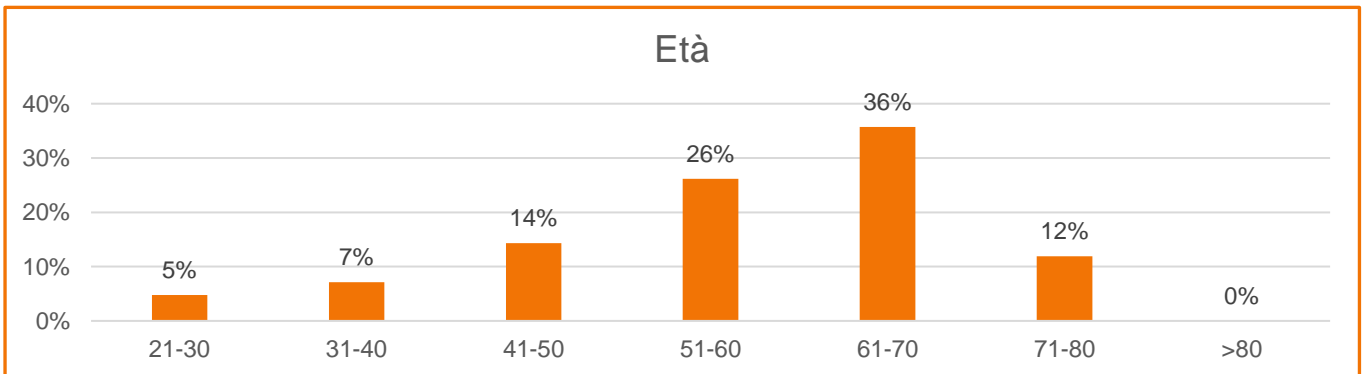
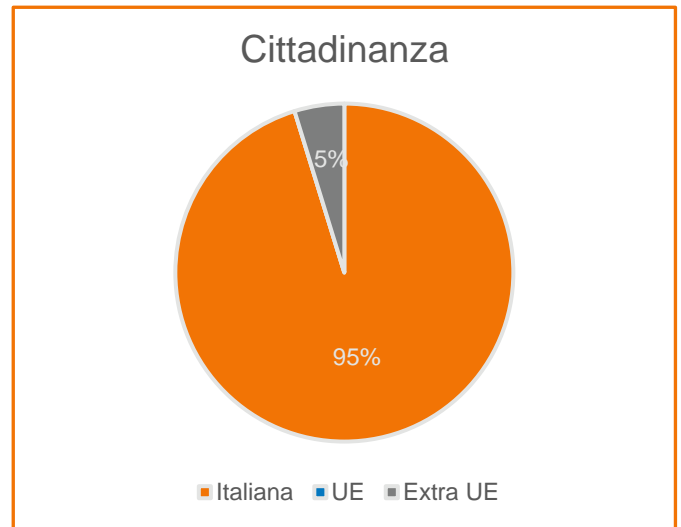
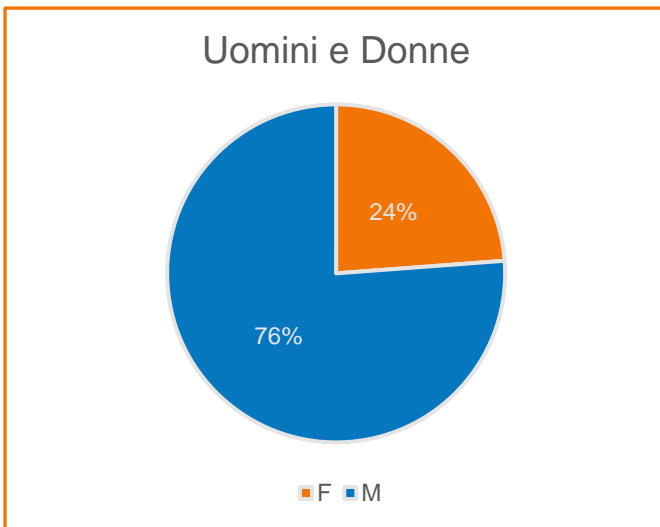
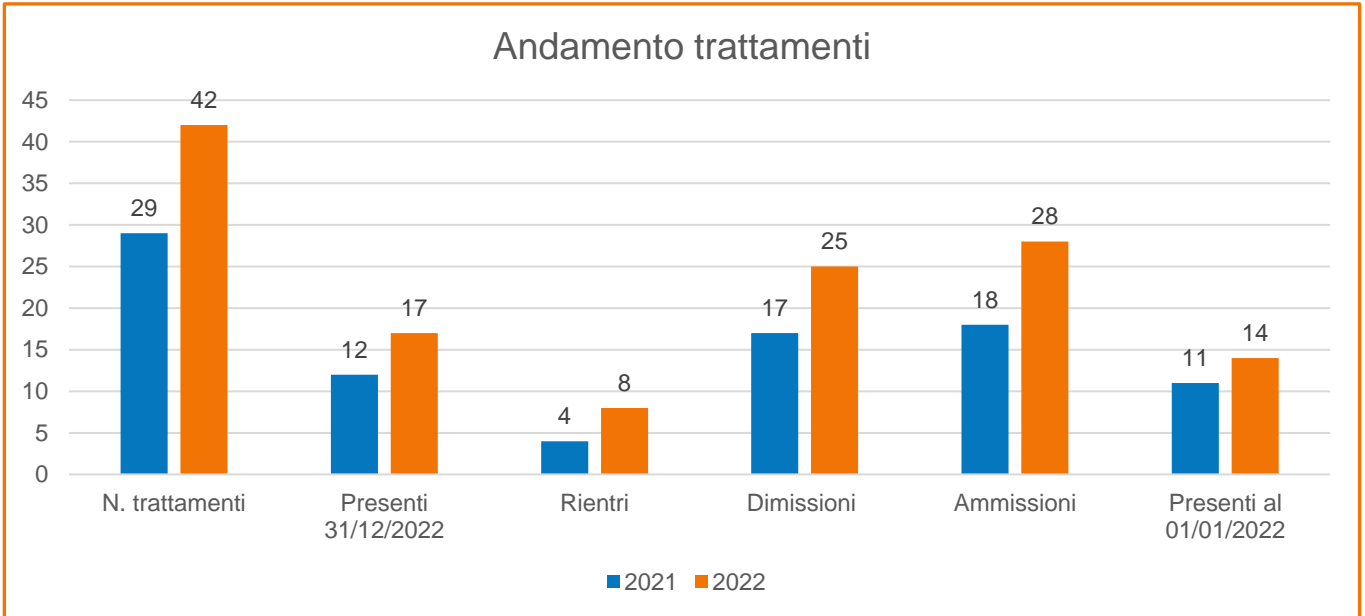


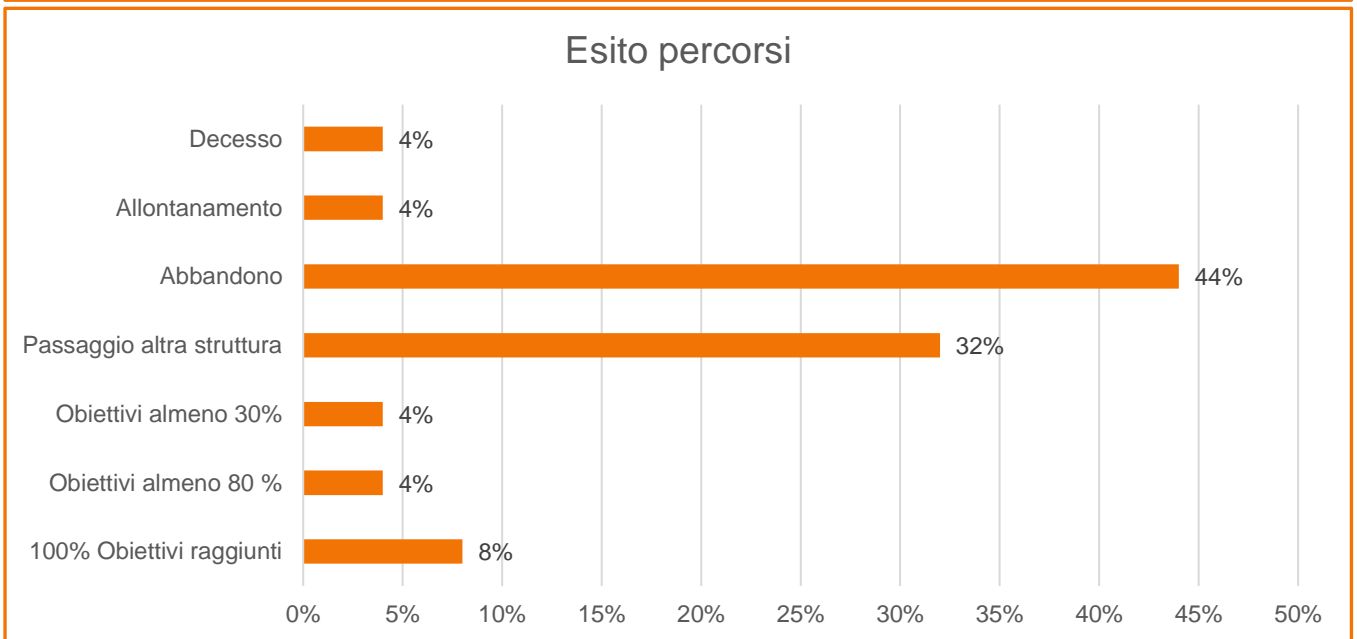
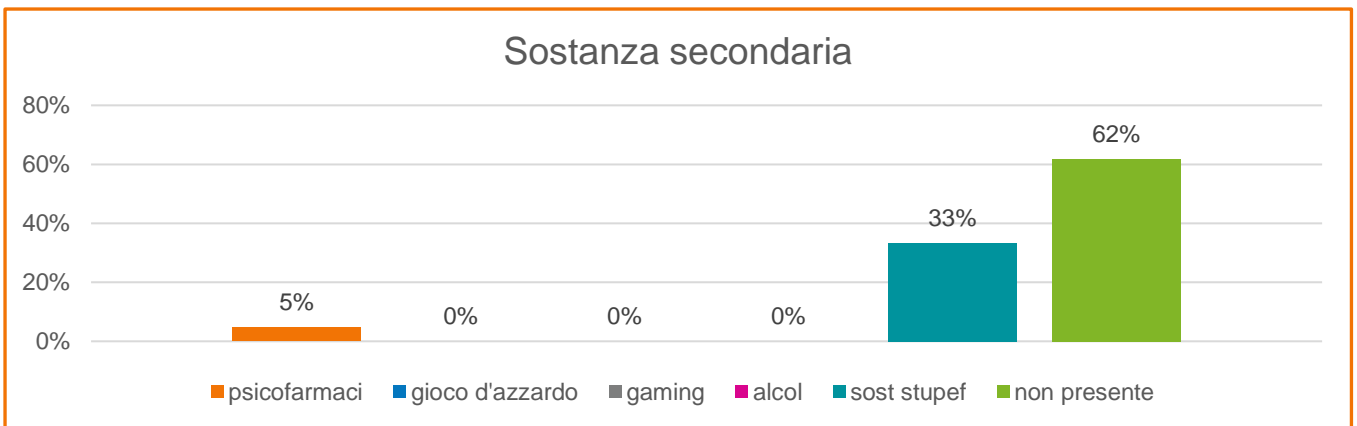
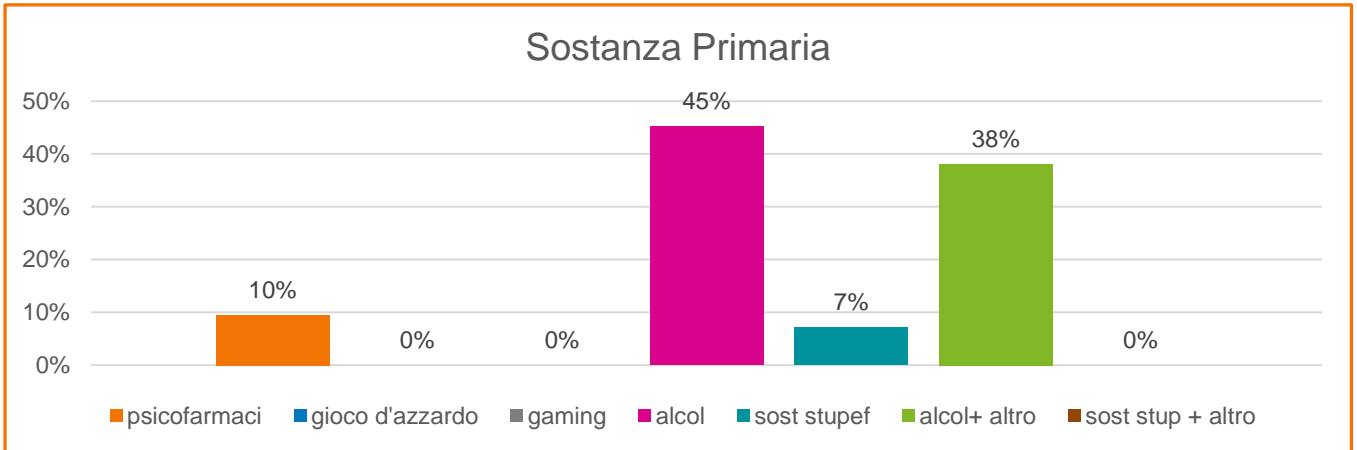
## Obiettivi prefissati per il 2022

- **Organizzazione** – ristrutturazione bagni e sistemazione locali – **Raggiunto**
- **Innovazione** - Attivare spazio alloggio via Rencio. – **Raggiunto**
- **Innovazione** - Avviare reinserimento. – **Raggiunto**
- **Organizzazione** - Aggiornare documentazione. – **Raggiunto**
- **Clinica** – Modificare forme ergoterapiche. – **Raggiunto**
- **Clinica** – inserire gruppi di reinserimento. – **Raggiunto**



## Esiti - Centro Diurno







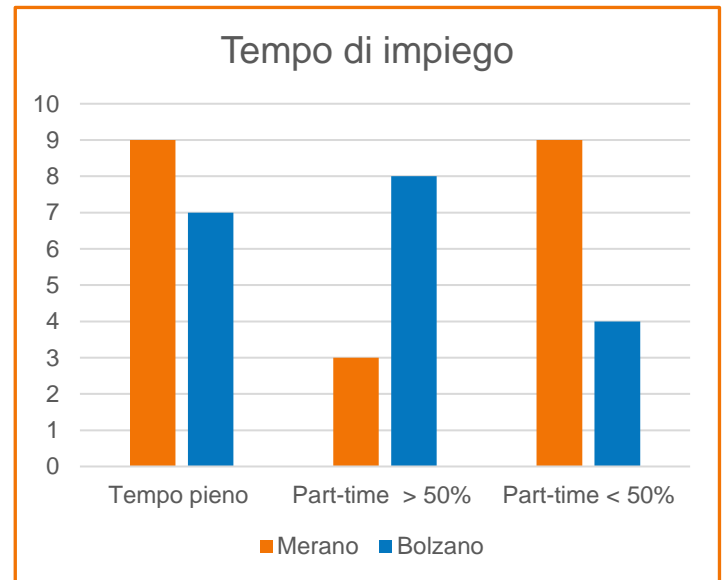
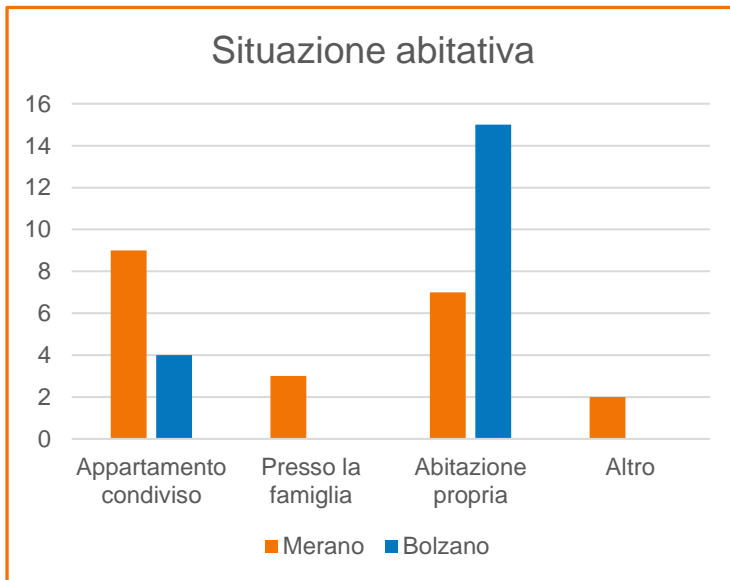
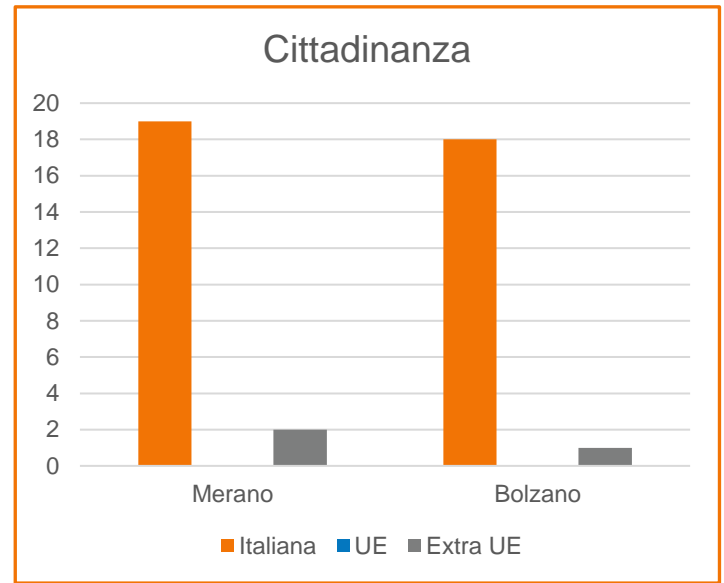
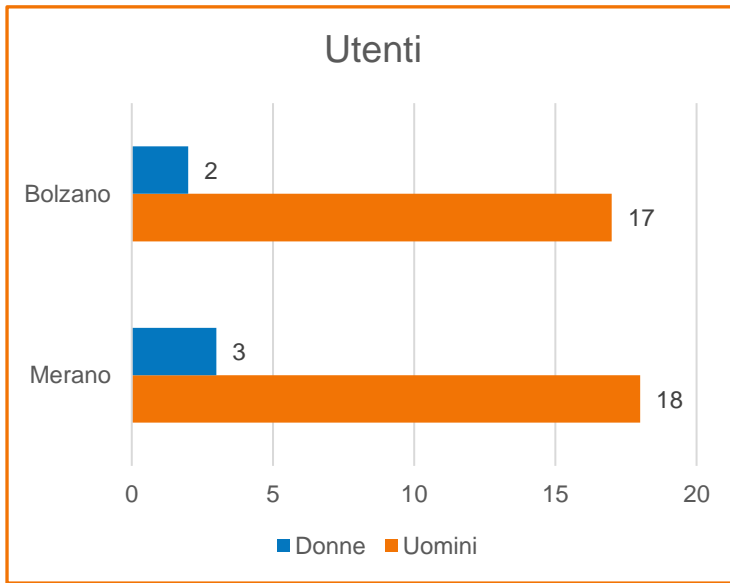
## Obiettivi prefissati per il 2022

- **Organizzativa** - Ristrutturazione del Centro (nuova pavimentazione, arredamento). – **Raggiunto**
- **Clinica** - Implementazione dell'offerta sanitaria (trattamenti individuali e gruppal di tipo fisioterapico e motorio).  
**Parzialmente raggiunto.** Nella prassi si è rilevata l'utilità di offerte di tipo grupपाल, quindi attività di tipo motorio improntate al mantenimento della salute psicofisica, oppure seminari a tema sulla gestione della salute globale. Attività o interventi sul singolo sono stati proposti ed eseguiti raramente e solo su richiesta del paziente e dopo valutazione dell'equipe, perché difficili da contestualizzare all'interno di un percorso individualizzato data la cronica incostanza di questo target di utenza.
- **Clinica** - Attività di argilla una volta a settimana e attività con Hands4You o.d.v;  
**Parzialmente raggiunto.** Raggiunto in moduli per quanto riguarda l'argilla. Per quanto riguarda invece l'attivazione di incontri regolari con Hands4You l'obiettivo non è stato raggiunto per mancanza di interessi da parte dell'utenza.
- **Organizzativa** - Supervisione del personale con professionista nel campo clinico. – **Raggiunto**



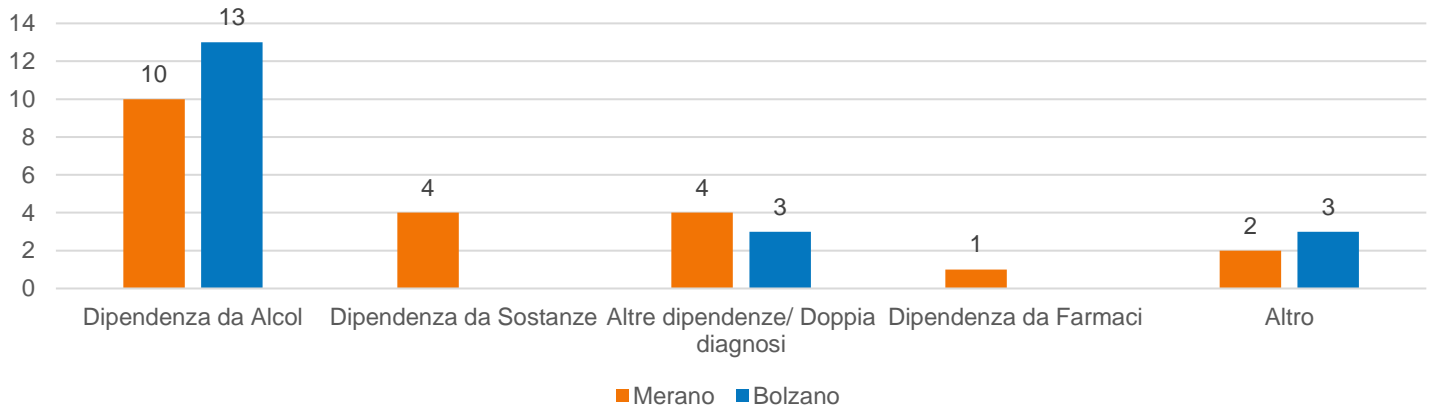


## Esiti – Handwork Bolzano e Merano

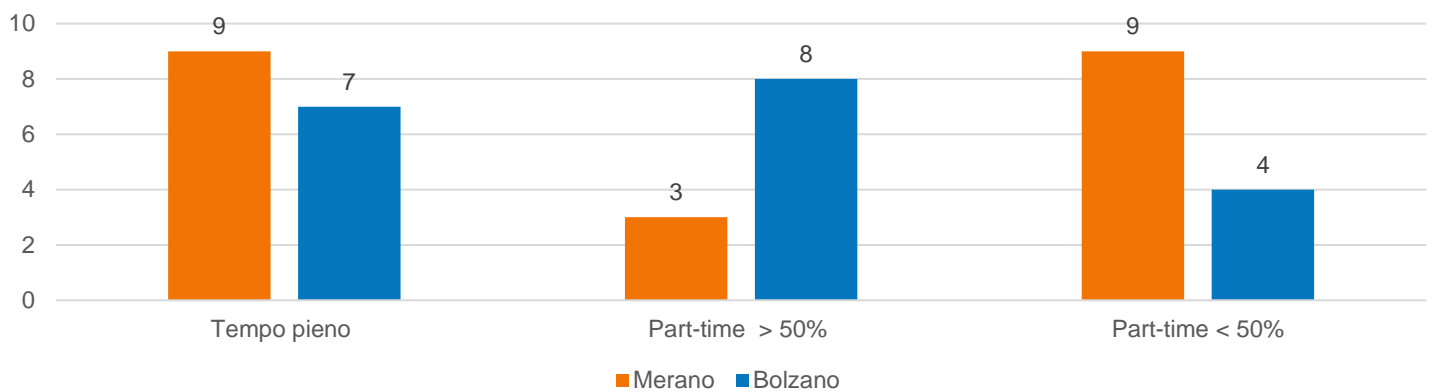




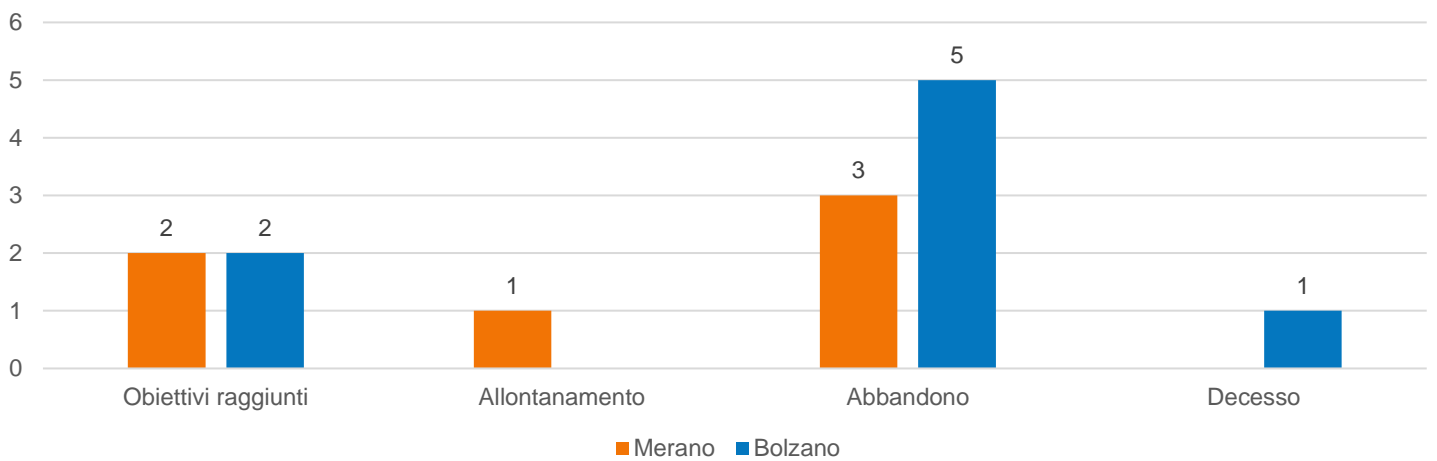
### Motivo della presa in carico



### Tempo di impiego



### Esiti dei percorsi





## Obiettivi raggiunti – Handswork Bolzano

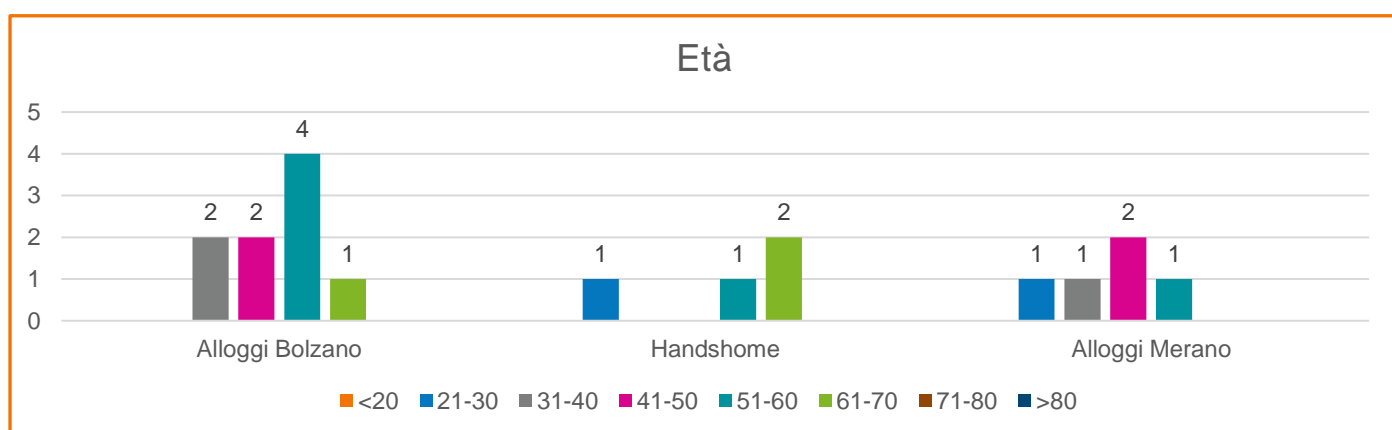
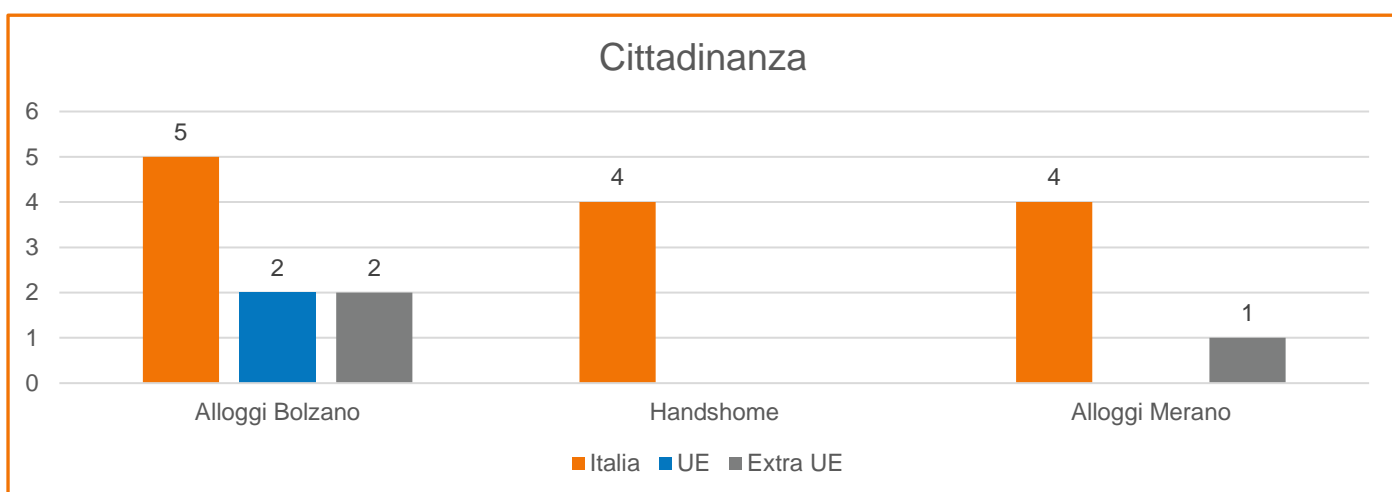
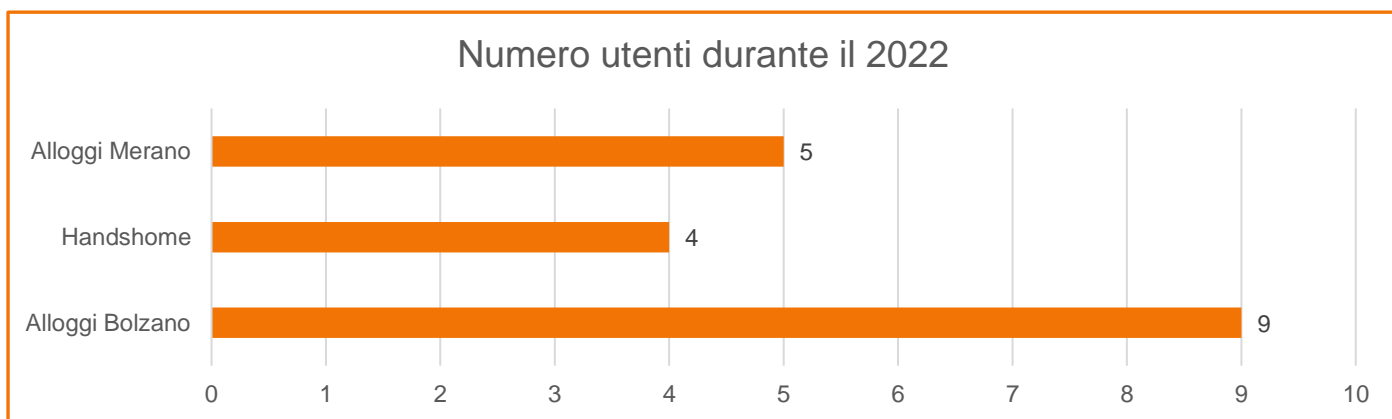
- **Trasloco:** presso la nuova sede in Via Keplero 7 a Bolzano.
- **Mantenimento:** Il Servizio ha mantenuto anche con il nuovo gestore HANDS la sua caratteristica principale per gli utenti: inserimento lavorativo e relazione significativa nell'ambiente di lavoro.
- **Ambientamento:** La nuova sede di Handswork in Via Keplero 7 a Bolzano ha un grosso potenziale per gli inserimenti lavorativi presso la coop. Politermica.

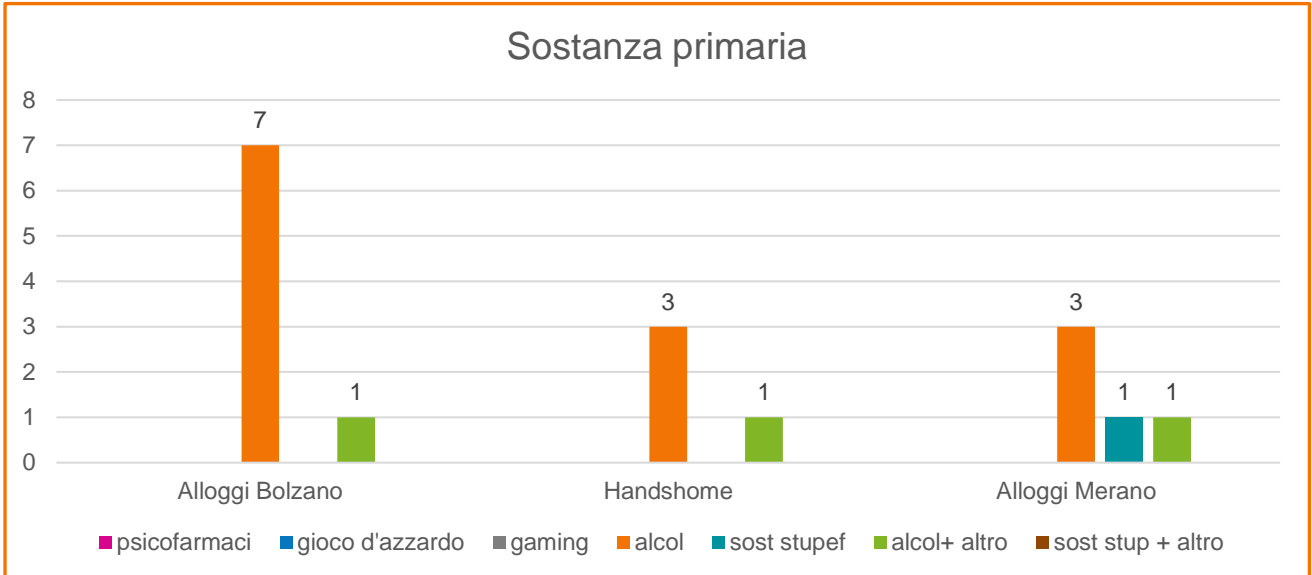
## Obiettivi raggiunti – Handswork Merano

- **Investimenti:** sono stati approvati la maggior parte degli investimenti chiesti alla Provincia.
- **Appalto:** Vinta la gara per il servizio di riabilitazione al lavoro Handswork Merano 2023.
- **Pubbliche relazioni:** ci siamo nuovamente presentati al pubblico allestendo bancarelle.



## Esiti – Appartamenti Bolzano e Merano

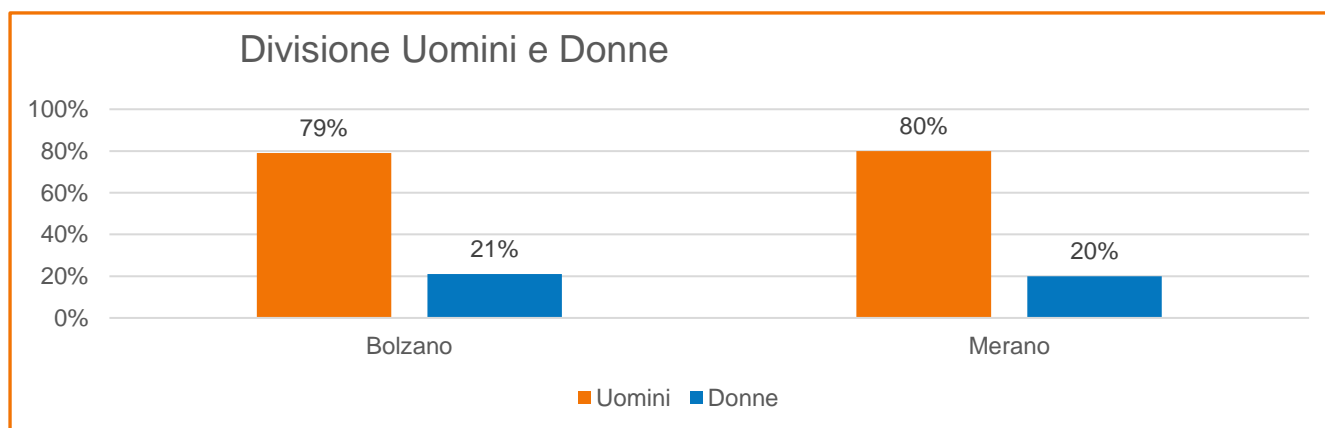
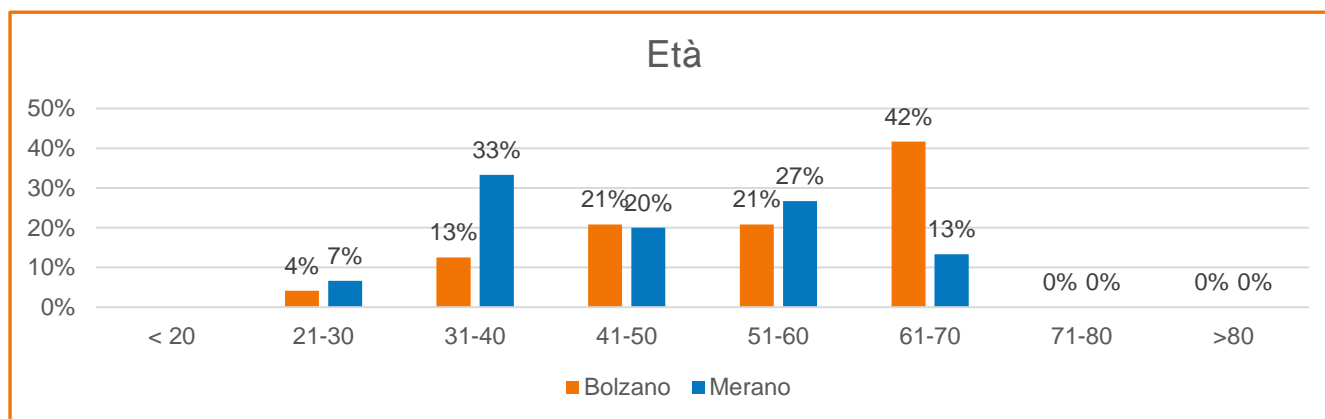


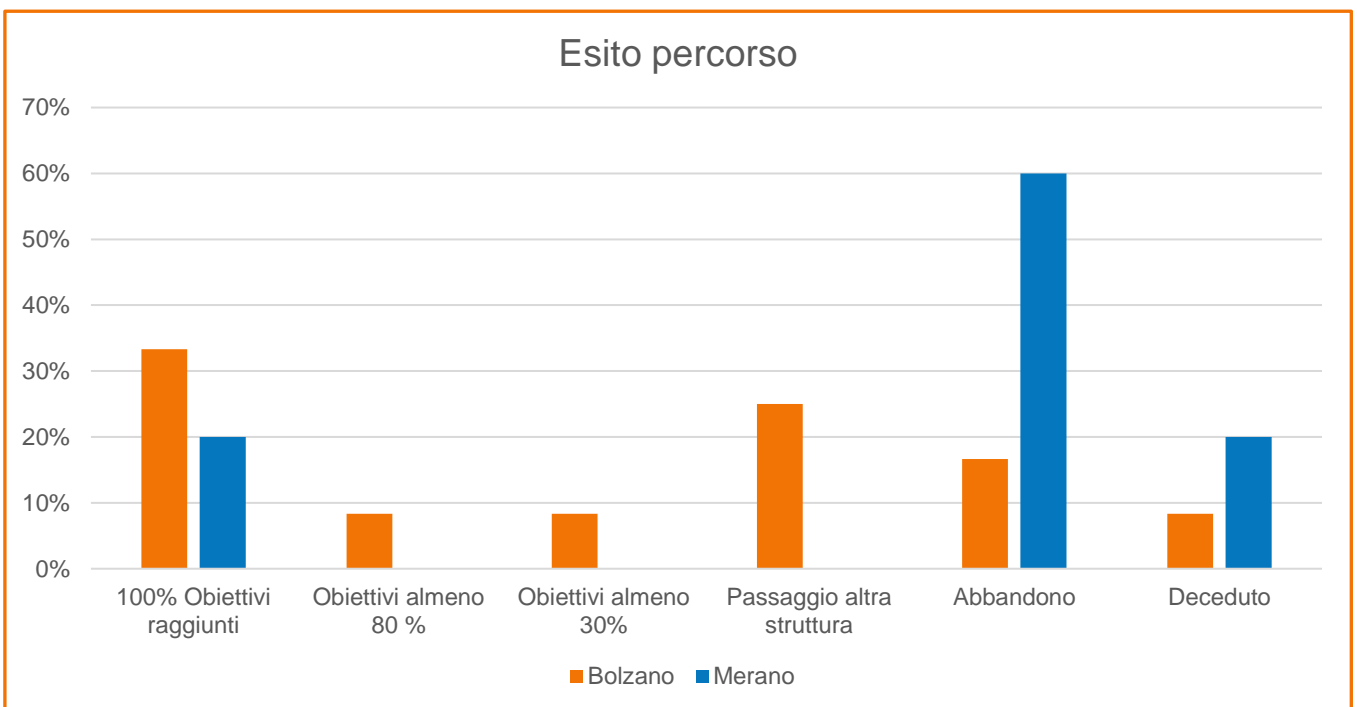
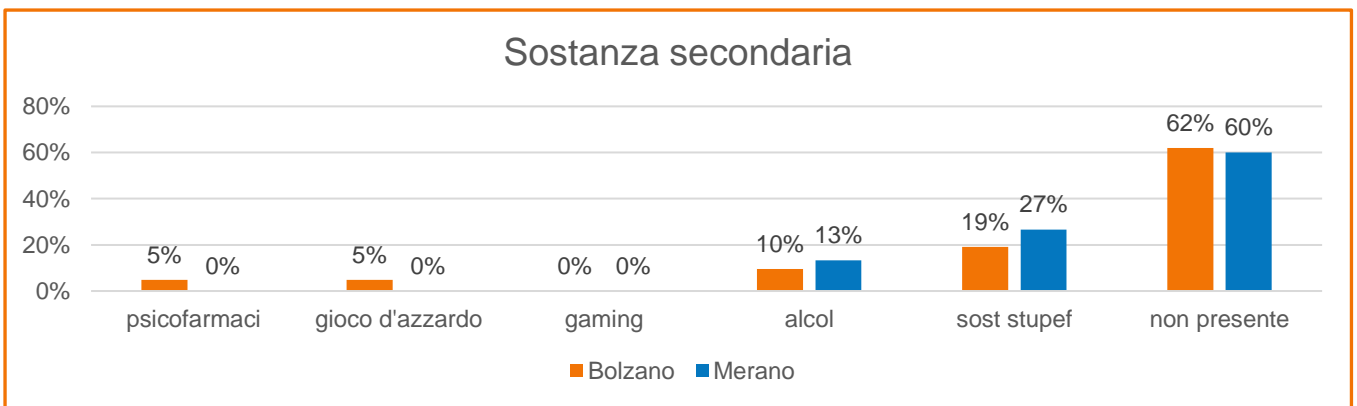
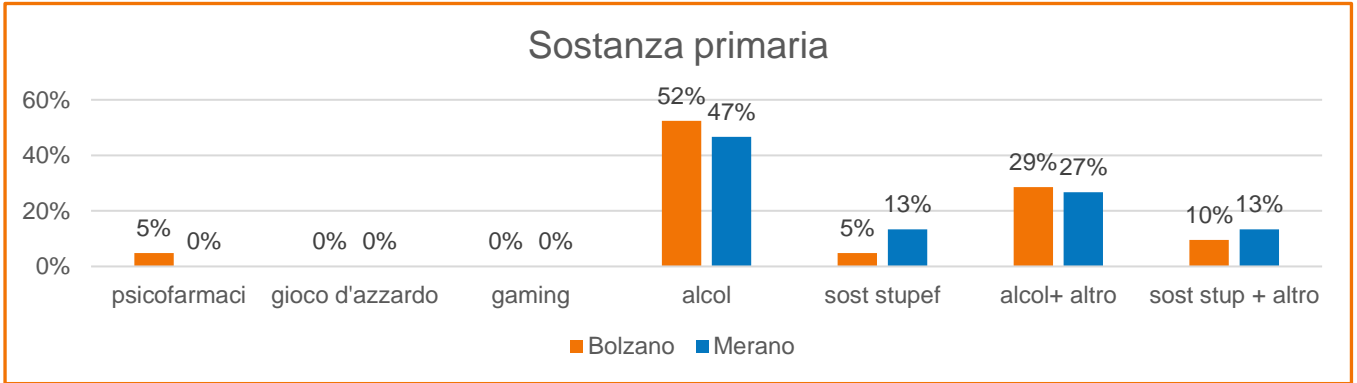




## Esiti - PAIT

	Bolzano		Merano	
	2022	2021	2022	2021
<b>Numero trattamenti</b>	24	18	15	14
<b>Trattamenti al 01/01/2022</b>	9	7	7	11
<b>Trattamenti al 31/12/2022</b>	12	8	10	8
<b>Rientri</b>	1	3	2	0
<b>Dimissioni</b>	12	10	5	6
<b>Ammissioni</b>	15	11	9	3







## Esiti - Hands4You o.d.v.

<b>Hands4You o.d.v. Bolzano</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Attività a favore dell'utenza seguita	1689 ore	1724 ore
Attività del Banco Alimentare	60 ore	156 ore
Giorni apertura settimanale	5	5
Frequenzamento media giornaliera (persone)	5/10	10
Persone che hanno partecipato alle attività	50	60
Gruppi di sostegno e auto aiuto	2	12
Incontri di coordinamento	12	6

<b>Hands4You o.d.v. Merano</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Ore di volontariato a Merano		
Giorni di apertura nel 2021	152	158
Giorni apertura settimanale	188	5
Frequenzamento media giornaliera	5	2
Persone che hanno partecipato alle attività	36	40
Nr di volontari a Merano	2 conduttori di Gruppo	5+ 1 volontario civile
Gruppi di sostegno e auto aiuto a Merano	3	2
Nr gruppi tenuti nell'anno 2021	54	48
Nr presenze	77	161
Nr partecipanti	24	17
Incontri di coordinamento	12	6

### Corsi per gli associati

Durante il 2022 grazie ad un finanziamento della Provincia di Bolzano l'associazione Hands4You o.d.v. ha proposto ai suoi associati dei corsi e delle esperienze formative e terapeutiche.

I corsi sono stati:

Tiro con l'arco	Ippoterapia	Pet Therapy
Montagnaterapia	Argilla	Pittura
Biodanza	Yoga	Settimana al mare per donne





## Le politiche e programma 2023

### 11. Andamento del fenomeno dipendenza

#### L'alcol

Valutazione dell'Osservatorio Nazionale Alcol sull'impatto del consumo di alcol ai fini dell'implementazione delle attività del Piano Nazionale Alcol e Salute Rapporto 2022 (estratto).

Il consumo di alcol è un importante problema di salute pubblica, classificato in Europa come terzo fattore di rischio di malattia e morte prematura dopo il fumo e l'ipertensione arteriosa. Nel 2016, nel Mondo si registrano oltre tre milioni di decessi causati da 11'alcol, e nella sola Regione Europea dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization, WHO) corrispondono a circa il 10% di tutti i decessi.

Nella Provincia Autonoma del Trentino Alto-Adige a prevalenza dei consumatori di almeno una bevanda alcolica nel 2020 è superiore a quella rilevata a livello nazionale per entrambi i generi; il valore è stato 61,8% per le donne e 80,5% per gli uomini e per questi ultimi il valore è aumentato del 6,5%. La prevalenza dei consumatori di aperitivi alcolici (M=54,1%; F=44,0%) è superiore alla media nazionale per entrambi i generi oltre alla prevalenza dei consumatori di birra per gli uomini (69,3%) e alle consumatrici di vino (49,8%), amari (26,6%) e superalcolici (21,4%) per le donne. La prevalenza dei consumatori di vino di sesso maschile che lo scorso anno era inferiore alla media nazionale è aumentata passando dal 62,0% nel 2019 a 68,0% nel 2020.

La prevalenza dei consumatori di bevande alcoliche fuori pasto è la più elevata di tutte le Regioni e PA italiane sia per gli uomini (62,8%) che per le donne (40,5%); risultano inoltre superiori alla media nazionale la prevalenza dei consumatori in modalità binge drinking (M=25,2%; F=7,8%) e, per i soli uomini i consumatori a rischio (criterio ISS) (35,3%). Per le donne la prevalenza delle consumatrici abituali eccedentarie (3,9%) è inferiore alla media nazionale.

#### Il gioco d'azzardo - Dati monopolio di stato 2020

Le chiusure del gioco fisico hanno alimentato ulteriormente il gioco a distanza, modalità comunque in ascesa da diversi anni. Nel 2020 si è assistito pertanto ad un temporaneo sorpasso: la Raccolta online è stata pari a 49,2 miliardi di euro (+35% rispetto al 2019), il 55,7% delle giocate complessive in Italia.

#### Psicofarmaci – Rapporto OsMed 2022

Per quanto riguarda gli antidepressivi aumenta anno dopo anno il loro utilizzo e nel 2021 in particolare. Le dosi assunte sono state il 2,4% in più rispetto al 2020: 44,6 dosi giornaliere (DDD) per 1000 abitanti, contro le 39 del 2014. Circa il 7% degli italiani ha assunto antidepressivi nel 2021, con picchi di oltre il 10% in alcune regioni.

Per quanto riguarda gli antipsicotici, il consumo è aumentato dal 2014 al 2021 del 20%. Anche l'utilizzo di ansiolitici è aumentato, ne assumiamo 54 DDD per 1000 abitanti nel 2021, contro le 40 DDD per 1000 del 2014. Le benzodiazepine in particolare, sono con i contraccettivi e i farmaci utilizzati nella disfunzione erettile, le categorie a maggiore spesa fra i farmaci di classe C.



## 12. Stakeholder

### Utenza

Miglioramento del proprio benessere con soluzioni concrete per le proprie problematiche socio-psico-sanitarie

I principali portatori di interesse sono, senza alcun dubbio, le persone che si rivolgono al nostro servizio. La presa in carico della persona nella sua interezza, l'attenzione quindi non solo all'aspetto sanitario ma anche al benessere sociale e relazionale sono elementi che caratterizzano l'operare dell'associazione. Hands è in continua evoluzione e parte di questa spinta al miglioramento proviene dal dialogo con i pazienti, attraverso questionari di soddisfazione e la rilevazione dei bisogni espressi e non.

### Volontari

Soddisfazione e riconoscimento personale nel contatto con l'utenza e nello svolgimento delle mansioni affidate. Riconoscimento del ruolo all'interno dell'Associazione.

Tutti i volontari prestano la loro opera gratuitamente. A loro vengono rimborsate unicamente le spese sostenute per gli incarichi loro affidati. È prevista una copertura assicurativa per le attività svolte per l'Associazione. I volontari che svolgono funzioni di accompagnamento dei pazienti con mezzi propri sono inoltre protetti da una polizza Kasko per i loro autoveicoli e ricevono un rimborso chilometrico.

### Gli Enti pubblici

Miglioramento dello stato di salute delle persone con problemi di dipendenza. Sviluppo di iniziative di prevenzione primaria secondaria e terziaria a beneficio della popolazione.

Tutte le strutture Hands operano in regime di convenzione.

L'Ambulatorio ha una convenzione con il Comprensorio Sanitario di Bolzano ed applica un Protocollo operativo specifico, concordato tra le parti. Il Ser.D. di Bolzano assolve anche ad una funzione di controllo sulle attività ambulatoriali. Lo stesso dicasi per la Comunità Terapeutica e il Centro Diurno di Bolzano.

Il Laboratorio protetto di Merano opera invece tramite un contratto di appalto con la Comunità Comprensoriale Burgraviato, e lo stesso Ente ha compiti di controllo e verifica della struttura, allo stesso modo il Laboratorio Protetto di Bolzano collabora con l'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano. La Provincia Autonoma di Bolzano e i Comuni di Bolzano e Merano erogano un contributo specifico relativamente alle attività associative collaterali (Volontariato, Interventi sui centri d'incontro, Progetti specifici ecc.) la comunità locale e il territorio.

### Enti finanziatori

Riduzione dei costi sociali e della spesa socio sanitaria. Congrua gestione e rendicontazione dei finanziamenti erogati

Credibilità, solidità, rispetto dei tempi, delle regole e delle convenzioni in essere, economicità e gestione accurata, efficacia nelle prestazioni erogate. Tutte queste aspettative devono garantire sviluppi positivi nel futuro



### **L'Ambiente**

Visione etica delle problematiche ambientali volte ad uno sviluppo sostenibile. La gestione HANDS delle strutture e delle attrezzature in esse utilizzate ha, per le loro dimensioni e per il numero di persone che vi risiede o vi opera, un ridotto impatto sull'ambiente che le circonda. Ciò nonostante si pone una particolare attenzione rispetto alla tematica ambientale. Chiaramente della promozione del bene comune, nell'altruismo, nella pratica dei diritti di cittadinanza, nello spirito della crescita sociale e del benessere.

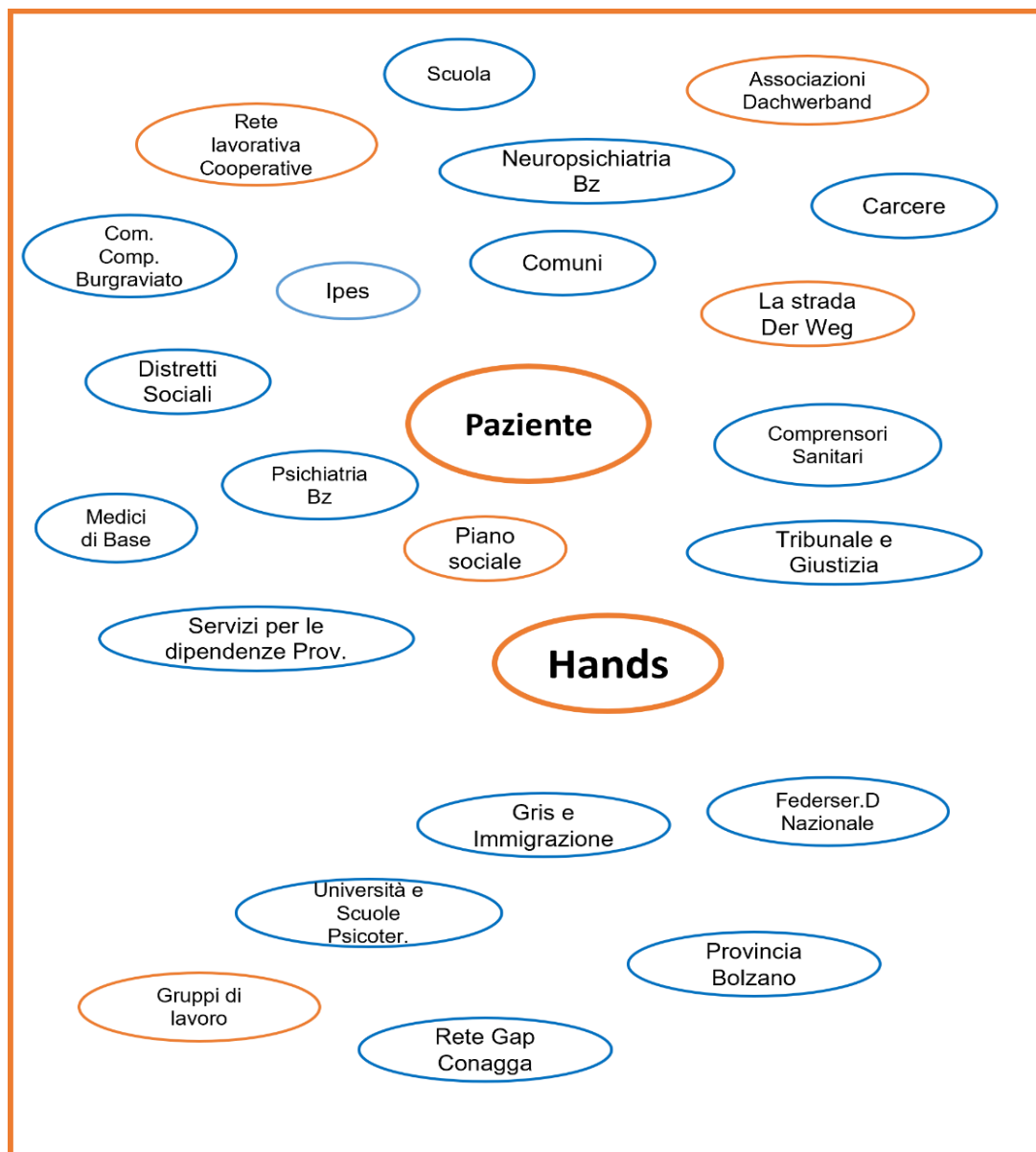
### **I Dipendenti**

Riconoscimento economico e professionale da parte del datore di lavoro, posto di lavoro sicuro. Satisfazioni professionali e personali nel contatto con l'utenza seguita. Ambiente di lavoro piacevole sicuro ed accogliente.

Il rapporto di lavoro dei 40 dipendenti dell'Associazione Hands è regolato dal "Contratto collettivo nazionale di Lavoro per il personale dipendente dai settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo UNEBA". Inoltre i dipendenti hanno la possibilità di usufruire, sia del fondo pensione complementare "LABORFOND", sia dell'Assicurazione Sanitaria integrativa privata "UniSalute". La Ditta Progetto Salute di Trento si occupa per conto della nostra associazione di tutti gli aspetti relativi alla sicurezza, valutazione dei rischi, valutazione antincendio, tutte le sedi Hands applicano la raccolta differenziata per limitare l'impatto ambientale.



## 13. La rete



*Nello schema troviamo alcune delle realtà con cui collabora l'associazione.*

Negli anni attraverso il suo lavoro l'associazione ha costruito una fitta rete di collaborazione. Hands collabora con circa 40 realtà del privato sociale, quindi associazioni, cooperative e altri enti privati. Oltre a queste sono circa 35 le istituzioni e i servizi pubblici che collaborano con l'associazione, tra questi troviamo la Provincia, vari comuni, Asl e comunità comprensoriali. Il lavoro che Hands svolge con la rete è sia direttamente collegato al lavoro con il paziente sia legato ad un piano di relazioni istituzionali e di governance.



## 14. Gli obiettivi strategici

Quattro sono i pilastri concettuali su cui si basa la strategia di intervento di Hands.

### 1) Innovazione e nuova sperimentazione

Hands deve mantenere alta l'attenzione alla sperimentazione e si deve prodigare per individuare tecniche, strategie e metodologie nuove all'interno dei servizi soprattutto orientate all'intervento per il benessere della persona.

- Ad esempio nella Ct di via Rencio sono stati aggiunti 5 posti per il reinserimento per sostenere persone a rischio ricaduta ed abbiamo aperto presso Politermica. Il centro Handwork con un nuovo concetto di sviluppo.

### 2) Formazione e Ricerca

La ricerca, la formazione rimangono punti cardini da stimolare e promuovere anche con nuovi strumenti informatici.

- Abbiamo avviato la ricerca sulla percezione della cura da parte dei pazienti e degli operatori nelle varie fasi della cura, dalla Comunità alla fase di post trattamento. Si è realizzato un convegno sulle novità delle dipendenze in ambito italiano e austriaco.

### 3) Organizzazione

Hands deve prestare attenzione al mantenimento di una stabilità organizzativa nonostante la crescita e le difficoltà che ogni ente deve affrontare prestando particolare attenzione:

- abbiamo riflettuto su alcune forme nuove di accoglienza presso l'ambulatorio e ipotizzato dei cambi organizzativi per la gestione della maggiore complessità di Hands

### 4) Reti territoriali

Implementare l'empowerment di comunità con attività di psicologia di comunità, di promozione della salute con la messa a disposizione delle nostre risorse.

Politermica è diventata un'interessante base di sperimentazione per la rete delle organizzazioni che lega Hands (La strada Der Weg, Excelsior, Eureka, Hands 4 you)

Hands ha partecipato insieme alla rete Sozialforschung, all'approfondimento dei piani sociali provinciali, alla tematica della carenza di personale e della figura dell'educatore professionale in sanità e della co-progettazione.



## 15. Questioni Rilevanti

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 attraverso la costruzione di obiettivi costruiti dall'esperienza abbiamo l'intento di apportare il nostro contributo al miglioramento della qualità di vita delle persone e al superamento delle dipendenze.

Seguendo la logica delle 4 strategie complessive possiamo individuare i seguenti obiettivi generali.

OBIETTIVI	TEMA	TIPOLOGIA
INNOVAZIONE CLINICA IMPLEMENTAZIONE	Rispondere a nuovi bisogni	Centro di accoglienza e disintossicazione a Pochi Brunico, Centro d'incontro PAIT e Centro Diurno Aumento posti letto reinserimento per donne Aumento PAIT
	Rinforzare ambito sanitario	Migliorare procedure di presa in carico in tutti i servizi
	Migliorare inclusione lavorativa	Avere un concetto di „vendita“ e marketing, proporre un „marchio“
	Rinforzare inclusione	Alloggi e inclusione, sostegno al volontariato, vicinanza centri incontro a quartieri
RICERCA STUDIO FORMAZIONE	Studio nuove forme di dipendenza, Formazione, Konzept, nuove patologie Gender-/Intersex Oriented	Aumentare conoscenza Scuola di psicoterapia ICP Proporsi come formatori
COMUNICAZIONE	Migliorare visibilità a Merano, Brunico e in altri territori. Precisare modello Hands	Modificare attuali strumenti di comunicazione Media e lavoro in rete Piano annuale della comunicazione
ORGANIZZAZIONE	Rispondere ai nuovi bisogni dell'amministrazione	Tutti i servizi Modificare organizzazione-regia, decisioni e conoscenza



## 16. Il programma 2023

Il Programma prevede che la nostra azione si sviluppi all' interno di queste aree specifiche di intervento. [Clinica](#), [Prevenzione](#), [Formazione](#), [Ricerca](#), [Organizzazione](#).

### Tutte le strutture

[Formazione](#) - Individuare nuove tecniche terapeutico riabilitative diversificate, culturali, sportive, artistiche, per simboli, con animali.

### Ambulatorio Bolzano e Merano

#### AREA PSICOLOGICA

- [Clinica](#) - Verifica dell'utilizzo per l'ambulatorio adulti di usare in caso di necessità valutativa i seguenti questionari: ABQ Hogrefe . SCL 90 Giunti, NEOPI 3 Hogrefe
- [Formazione](#) - Andare a visitare almeno due Comunità Terapeutiche fuori provincia (già ipotizzate Verona, Trento, Austria)
- [Formazione](#) - Valutare la fattibilità di presentare come ulteriore area di competenza per Hands la presa in carico di tutte le dipendenze da comportamento
- [Organizzazione](#) - Mantenere la riunione psicologi ogni due mesi, per poter far circolare meglio tra di noi le informazioni di utilità per tutti e per migliorare la condivisione di progetti e competenze

#### AREA SANITARIA

- [Clinica](#) - Approfondire e rivedere la prassi della presa in carico sanitaria per tutti i pazienti
- [Clinica](#) - Modificare la modalità della presa in carico in accoglienza con due postazioni di decantazione
- [Organizzazione](#) - Individuare nuovo medico

#### AREA SOCIO-PEDAGOGICA

- [Organizzazione](#) - Definire ruoli, competenze e linee guida per l'attivazione delle figure professionali dell'assistente sociale e dell'educatore
- [Organizzazione](#) - Rafforzare l'area sociale, introducendo incontri regolari tra tutte le figure professionali socio-pedagogiche del servizio
- [Organizzazione](#) - Assegnazione dei casi all'area socio-pedagogica durante la riunione d'equipe generale per favorire un approccio ed una visione comune della presa in carico sociale
- [Formazione](#) - approfondire tema di educativa domiciliare e metodo di lavoro



### **Hands4You o.d.v. Bolzano**

- **Organizzativa/attività** – Settimana del benessere al Mare;
- **Organizzativa/attività** – Laboratori di ceramica, pittura per incentivare la creatività, socializzare;
- **Organizzativa/attività** - Pet Therapy;
- **Organizzativa/attività** – Biodanza (uomini e donne) e solo donne.

### **Hands4You o.d.v. Merano**

- **Organizzazione** – Organizzare una giornata della porte aperte in autunno
- **Organizzazione** – Collaborare allo sviluppo del nuovo sito Hands
- **Organizzazione** – Rinnovare i volantini, dando una grafica ed un layout comune a tutti I flyer Hands

### **Centro Diurno Hands**

- **Organizzazione** - Miglioramento delle procedure per quanto riguarda gli aspetti sanitari e delle procedure di invio.
- **Organizzazione** - Migliorare la comunicazione tra il centro diurno e gli altri servizio. Aumentare la visibilità delle attività svolte dal centro.
- **Organizzazione** - Rafforzare la relazione con il Ser.D.
- **Clinica** – Organizzare due gite mensili e organizzare due gite di più giorni con pernottamento all'anno.

### **Comunità terapeutica di via Rencio**

- **Organizzazione** - Verificare possibilità di modificare l'appartamento donne in reinserimento donne
- **Formazione** - Formazione in ambito sanitario, pronto soccorso e farmacia
- **Clinica** - Progettazione ergoterapica pianificandola in stagioni e in accordo condiviso
- **Clinica** - Individuare una prassi pedagogica di maggior confronto nella funzione di feedback rispetto alle azioni dei pazienti
- **Clinica** - Richiedere migliore documentazione sanitaria dei pazienti in accoglienza

### **Handwork Bolzano**

- **Organizzazione** - ampliamento di prodotti offerti (borse, borsette..) in collaborazione MA-Social Design UNI Bolzano/Bozen
- **Organizzazione** - Maggiore collaborazione con l'impresa sociale Politermica per un nuovo servizio/progetto di Bassa Soglia con ASSB- condivisione di lavori per gli utenti
- **Clinica** - Supervisione esterna su casi e gruppo operatori
- **Organizzazione** - Presenza operatori come da appalto- (obiettivo già raggiunto)
- **Organizzazione** - Trasporto utenti- tessera Autobus Assb gratis ed eventuale trasporto utenti in difficoltà dalla fermata a Handwork e ritorno- (obiettivi già raggiunti)





- **Clinica** - Possibilità di breve stage di lavoro esterno con rimborso ASSB (come prova di integrazione al lavoro)

#### **Handswork Merano**

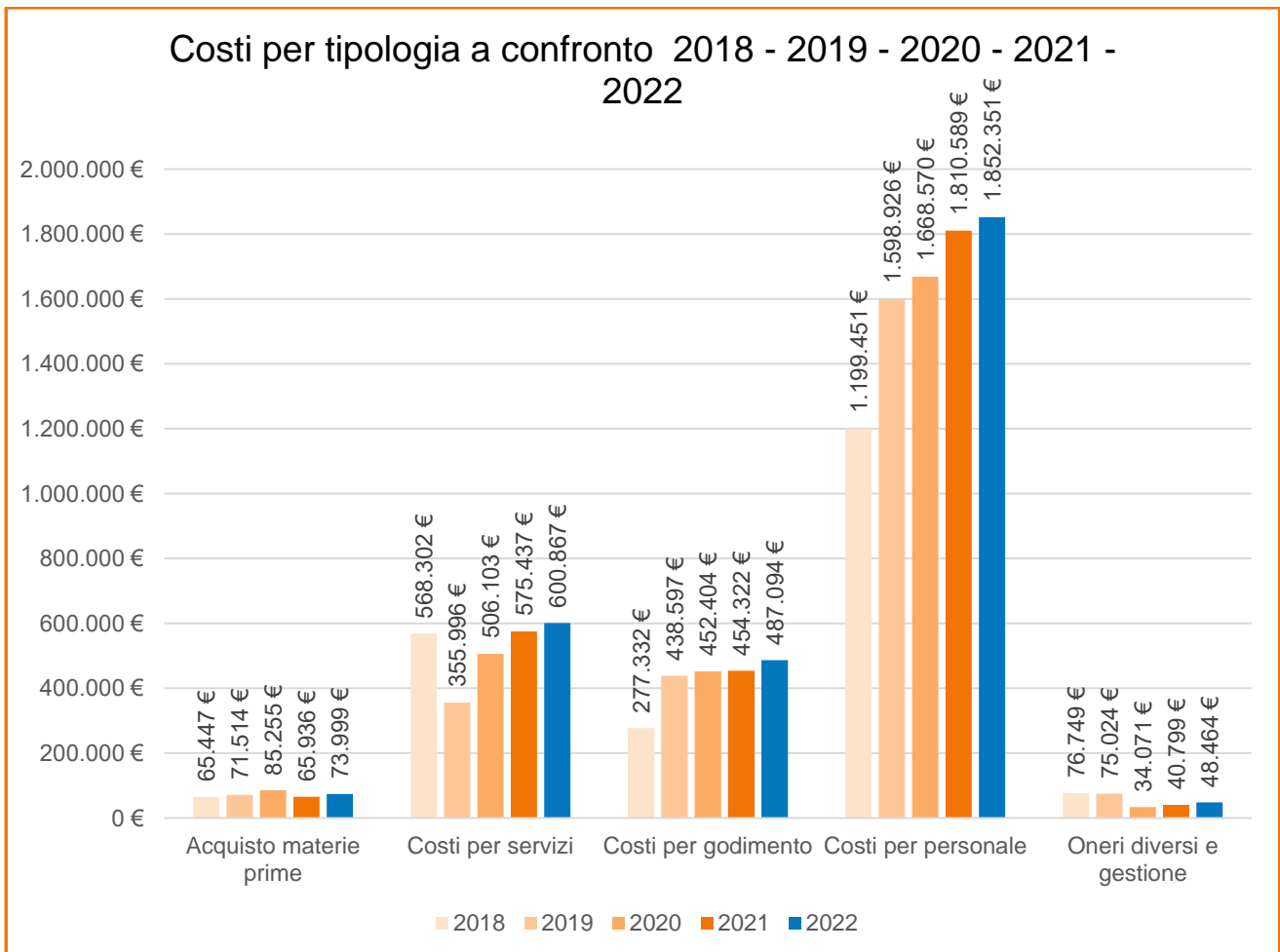
- **Organizzazione** - Fare il passaggio del laboratorio macchina nel magazzino a fianco del laboratorio legno.
- **Organizzazione** - Aumento del personale, aumento orario di una persona 9 ore
- **Organizzazione** – Aumentare la pubblicità per incrementare la visibilità



## 17. Riclassificazione dei dati contabili

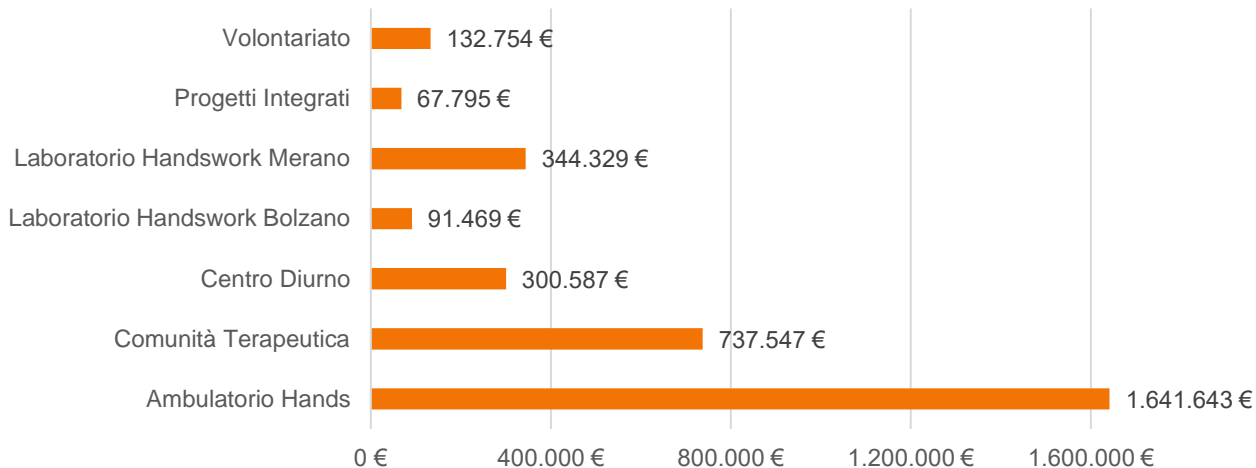
### La lettura del bilancio economico

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 2022 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.

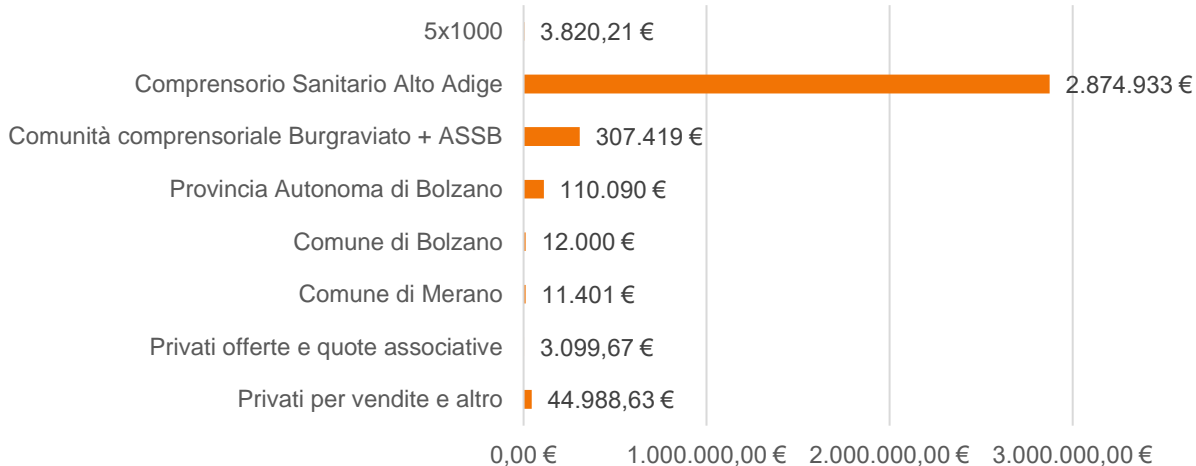


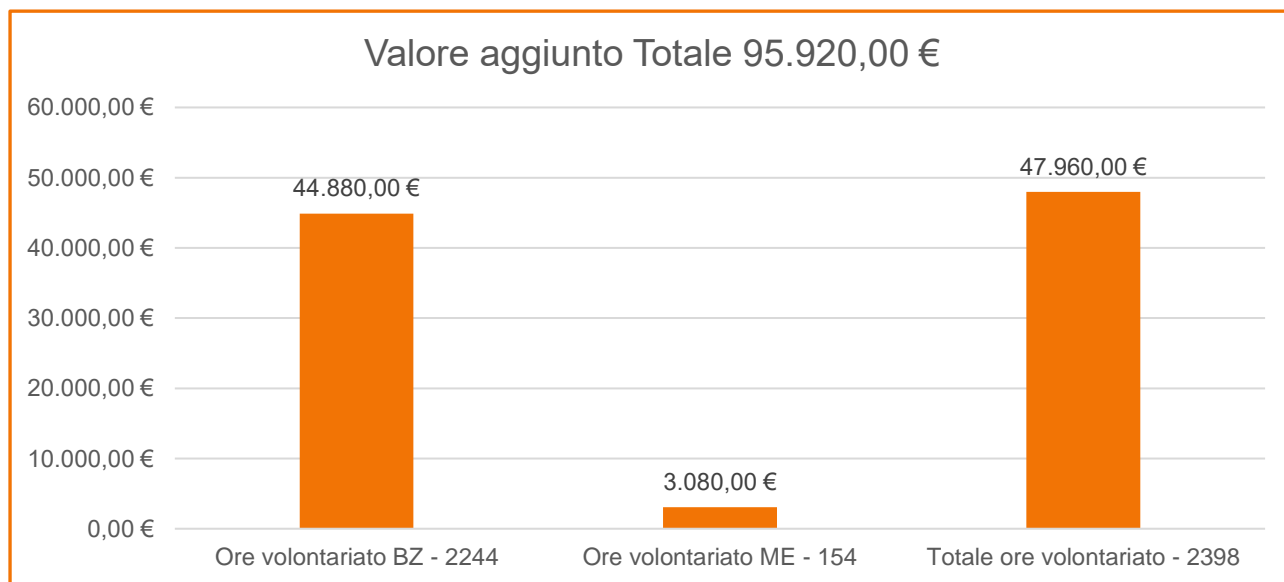


### Costi diretti Totale 3.316.124 €



### Ricavi Totale 3.367.751,51 €





Riserve	
Piano della comunicazione	10.000 €
Ricerca Qualità Comunità Terapeutica e Centro Diurno	15.000 €



## 18. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

L'art. 30, comma 7 del codice del Terzo settore prevede che l'organo di controllo eserciti compiti di monitoraggio sui seguenti aspetti.

**Osservanza delle finalità sociali:** il Collegio dei Revisori attesta che l'Associazione nel corso dell'esercizio 2022 ha svolto in via esclusiva le attività civiche, solidaristiche e di utilità sociale previste dallo Statuto.

**Raccolta di fondi:** il Collegio dei Revisori attesta che, nelle attività di raccolta di fondi, l'Associazione si è ispirata a principi di verità, trasparenza e correttezza.

**Destinazione del patrimonio ed assenza di scopo di lucro:** il Collegio attesta che il patrimonio dell'Associazione, comprensivo di ogni provento ed entrata è utilizzato per lo svolgimento dell'attività statutaria e che è rispettato il divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve ad associati, lavoratori e collaboratori, amministratori e altri componenti degli organi sociali.

In particolare, nel corso dell'esercizio 2022:

- non sono stati corrisposti ad amministratori, sindaci e a chiunque rivesta cariche sociali compensi individuali non proporzionati all'attività svolta, alle responsabilità assunte e alle specifiche competenze o comunque superiori a quelli previsti in enti che operano nei medesimi o analoghi settori e condizioni;
- non sono stati acquistati beni o servizi per corrispettivi che, senza valide ragioni economiche, siano superiori al loro valore normale;
- non sono state effettuate cessioni di beni o prestazioni di servizi, a condizioni più favorevoli di quelle di mercato, a soci, associati o partecipanti, ai fondatori, ai componenti gli organi amministrativi e di controllo, a coloro che a qualsiasi titolo operino per l'organizzazione o ne facciano parte, ai soggetti che effettuano erogazioni liberali a favore dell'organizzazione, ai loro parenti entro il terzo grado ed ai loro affini entro il secondo grado, nonché alle società da questi direttamente o indirettamente controllate o collegate, esclusivamente in ragione della loro qualità, salvo che tali cessioni o prestazioni non costituiscano l'oggetto dell'attività di interesse generale;
- non sono stati corrisposti interessi passivi a soggetti diversi dalle banche e dagli intermediari finanziari autorizzati.