

# Carta dei servizi HANDS anno 2020



[www.hands-bz.it](http://www.hands-bz.it)  
Nr verde 800720762

Revisione Ottobre 2020

## **CENNI STORICI**

L'associazione Hands opera nel campo delle dipendenze da alcol e farmaci e prosegue un lavoro che prese avvio nel 1982 con la nascita del Centro Recupero Alcolisti come associazione di volontariato. egui la stipula della convenzione con la Provincia Autonoma di Bolzano e quindi una collaborazione con il Comprensorio Sanitario di Bolzano. Successivamente, nel 1984, l'Associazione si avvale di figure professionali come psicologi, assistenti sociali ed altri operatori. Nel 1986 vengono fondati i primi centri di trattamento esterni, e nel 1988 viene istituita la Comunità Terapeutica a Bolzano, che dal 1994 si convenziona con Comprensorio Sanitario di Bolzano. Dal 1997 l'Associazione si avvale inoltre di medici specialisti, e sempre in quell'anno viene formalizzato il cambio della denominazione in "Hands". Nel 1998 si ufficializza la convenzione con il Comprensorio Sanitario di Bolzano per l'Ambulatorio di Alcologia dell'Associazione. Nel 1999 si formalizza per l'Associazione la dicitura di ONLUS, organizzazione non a scopo di lucro. Alla fine del 2000 viene attivato un Laboratorio di training lavorativo Handswork per alcolodipendenti a Bolzano e nel 2001 una struttura analoga a Cermes. Nel 2003 Viene attivato a Bolzano un alloggio protetto per alcolodipendenti. Nel luglio del 2007 l'Ambulatorio Hands si trasferisce nella attuale sede di Bolzano in Via Duca d'Aosta 100. Nel 2018 viene fondata l' Associazione di volontariato Hands 4 You ed attivata la sede di Via Orazio 32. Nel 2019 il Laboratorio di training lavorativo Handswork di Cermes si trasferisce insieme al Centro di trattamento esterno di Merano in Via Kuperion 6. nello stesso anno viene attivato il servizio YoungHands in Via Duca d'Aosta 100 a Bolzano. Nel 2020 la Comunità Terapeutica Hands si trasferisce in Via Rencio 42 e nella vecchia sede si questa, in Via Dante 18 Viene attivato un Centro Diurno. Sempre nel 2020 a Merano in Via Kuperion 6 viene attivato un Ambulatorio Hands convenzionato con il Comprensorio Sanitario di Merano.

## **LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI**

Questa Carta della Qualità dei Servizi descrive i servizi offerti dall'Associazione HANDS al fine di favorire un rapporto diretto con i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei Servizi

I principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 cui si ispira la Carta dei servizi della Comunità Terapeutica sono:

### **EGUAGLIANZA**

Questo principio si conforma al dispositivo fondamentale dell'art. 3 della Costituzione, il quale impegna il cittadino e le istituzioni a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della Persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

### **IMPARZIALITÀ'**

E' un indirizzo comportamentale da tenersi da parte del personale che, seppur riconducibile al principio di uguaglianza, ne è una sua specificazione, necessaria ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

### **CONTINUITÀ'**

E' evidente che la tutela della salute non conosce pause dovute a ferie, scioperi, disguidi; il servizio deve essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni devono essere regolamentare e rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Questo diritto rientra in quello più ampio della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino che, anche in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale e non, nei limiti di quanto previsto dalle norme vigenti.

### **PARTECIPAZIONE e TRASPARENZA**

L'azienda si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utenza nei confronti dei soggetti erogatori. Ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241 e nel rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs 196/2003), l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell' Associazione Hands. Il cittadino e le associazioni di Volontariato e di tutela dei cittadini possono produrre documenti, avanzare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento dell'erogazione delle diverse procedure di accesso e di altre prestazioni.

## **EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Impegno costante nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzativa, tecnologiche e procedurali.

La presente carta dei servizi è redatta inoltre in coerenza con i principi e i contenuti definiti nella carta dei servizi dell'Azienda Sanitaria di Bolzano ([www.sabes.it](http://www.sabes.it)) è rivolta agli utenti allo scopo di fornire loro indicazioni relativamente ai servizi e alle prestazioni erogate.

## **MISSIONE 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 .

- L'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

## **RISERVATEZZA, PRIVACY**

L' Ambulatorio HANDS, chiede agli utenti il consenso informato per il trattamento dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs. 196/2003). I dati sanitari vengono trattati secondo i principi di necessità e pertinenza

La Delibera della Giunta Provinciale nr. 3191 del 24.09.2007 garantisce l'anonimato su richiesta dell'utente.

Il software Ippocrate attualmente utilizzato dall'Ambulatorio, non ha alcun collegamento con il sistema informativo aziendale o con altri sistemi.

In caso di reclamo o segnalazione si prega gli utenti di mettersi in contatto personale con il Direttore sanitario del Servizio.

## **AGGIORNAMENTI**

La Carta del Servizio è disponibile in copia cartacea all'interno del Servizio e nel sito internet [www.hands-bz.it](http://www.hands-bz.it)

## **DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI**

La carta dei diritti e doveri dei pazienti / utenti e dei loro familiari è ottenibile in versione bilingue nella segreteria. La versione 2014 dell' Azienda Sanitaria dell' Alto Adige si trova [su www.sabes.it](http://su.www.sabes.it).

**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.) è 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.

## I SERVIZI

- Ambulatorio Hands di Bolzano in Via Duca d'Aosta nr 100 secondo piano
- Ambulatorio Younghands di Bolzano in Via Duca d'Aosta nr 100 quarto piano
- Ambulatorio Hands di Merano in Via Kuperion nr 6
- La Comunità terapeutica Hands di Bolzano in Via Renon nr 42
- Il Centro diurno Hands di Bolzano in Via Dante nr 18
- Il Laboratorio di training lavorativo Handwork di Merano in Via Kuperion nr. 6
- Il Centro del volontariato Hands 4 You di Bolzano in Via Orazio 32
- Il Centro del volontariato Hands 4 You di Merano in Via Kuperion 6

## SEDE LEGALE E AMMINISTRAZIONE

Indirizzo: Bolzano Via Duca d'Aosta nr  
100 E-mail [info@hands-bz.it](mailto:info@hands-bz.it) Pec [hands@pec.it](mailto:hands@pec.it)

# AMBULATORIO HANDS BOLZANO

## Ambulatorio e Younghands

Indirizzo: Bolzano Via 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 alcolologiche 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

## La qualità del servizio

- Tempo massimo d' attesa di una prima visita: 7 giorni (eccezione visite mediche legali)
- Attuazione di disassuefazione ambulatoriale qualificata in casi selezionati
- Prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico, in un percorso di accompagnamento riabilitativo
- Proposta di progetti riabilitativi integrati con le altre strutture della Associazione Hands (Comunità terapeutica, Gruppi di aiuto,) e con altre risorse del territorio
- Attività terapeutiche e riabilitative di gruppo, a conduzione professionale e
- volontaria

## Come contattarci

Ambulatorio di Bolzano tel. 0471 270924 E-mail [ambulatorio@hands-bz.it](mailto:ambulatorio@hands-bz.it)

## Come raggiungerci a Bolzano

- Ambulatorio di Bolzano Via Duca d'Aosta nr 100
- parcheggio a pagamento: ADRIANO PARKING dalle ore 08.00 alle 20.00
- in autobus (partendo dalla stazione FS): linee 3,5,6,8,9,10
- TAXI : 0471-98 11 11

# AMBULATORIO HANDS MERANO

Indirizzo: Merano Via Kuperion nr.6  
Orario di apertura: da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 14:00 venerdì anche dalle 14:00 alle 18:00 Telefono 0473 221793  
E-Mail [merano@hands-bz.it](mailto:merano@hands-bz.it)

## Di cosa ci occupiamo

L' Ambulatorio HANDS offre un 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 una Educatrice

## 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 Alpini nr 3  
Tel 0473 251760 E-mail [serd.me@sabes.it](mailto:serd.me@sabes.it)

## La qualità del servizio

- Tempo massimo d' attesa per un colloquio di consulenza: 7 giorni
- Prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico, in un percorso di accompagnamento riabilitativo
- Proposta di progetti riabilitativi integrati con le altre strutture della Associazione Hands (Comunità terapeutica, Gruppi di aiuto,) e con altre risorse del territorio
- Attività terapeutiche e riabilitative di gruppo, a conduzione professionale e volontaria

## Come contattarci

Ambulatorio di Merano tel. 0473 221793  
E-Mail [merano@hands-bz.it](mailto:merano@hands-bz.it)

## Come raggiungerci a Merano

- Ambulatorio di Merano Via Kuperion nr. 6
- parcheggio libero in Via Kuperion o in Via della Cavalleria
- in autobus: partendo dalla stazione FS di Merano linea 212
- a piedi: 10m minuti dalla stazione FS di Maia Bassa
- TAXI : 0473-212013

# COMUNITÀ' TERAPEUTICA HANDS

Indirizzo: Via Rencio 42 Bolzano  
Orario di apertura: 24 ore per ospiti residenziali festivi inclusi  
8.30 – 17.00 per iospiti  
semiresidenziali Telefono **Tel. 0471/980721** E-Mail  
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.

## 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 Serd del territorio di competenza.

Il servizio è gratuito

Si richiede caparra di 50,00 € che verrà restituita nel momento dell' uscita

## Prestazioni erogate

19 posti letto di cui due per emergenze

5 posti semiresidenziali

## Le attività:

gruppi psicoterapeutici, colloqui clinici,

laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.)

laboratori sulla corporeità ( Mindfulness, tiro con l' arco, )

laboratori artistici ( laboratori ceramica, di pittura, musicoterapia, giardinaggio)

## La qualità del servizio

- Tempo massimo d' attesa di un primo colloquio di accoglienza :7 giorni
- Ammissione se il posto libero entro tre giorni dal primo colloquio e/o dopo disintossicazione
- Prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico, in un percorso di accompagnamento riabilitativo
- Proposta di progetti riabilitativi e di post accoglienza integrati con le altre strutture della Associazione Hands ( Gruppi di aiuto, centri d' incontro, attività di tempo libero alloggi) e con altre risorse del territorio
- Progettazione individuale

## Come contattarci

per telefono ed email

## Come raggiungerci

Auto Per visite e incontri parcheggiare presso il cortile proprio

BUS numero 8 direzione Rencio, 180 direzione Chiusa

Treno 20 minuti a piedi dalla stazione direzione Renon

# 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

## 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  
ergoterapista  
volontari

## 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. Si richiede caparra di 50,00 € che verrà restituita nel momento dell'uscita

## Prestazioni erogate

Gruppi e colloqui individuali di sostegno psicologico  
Laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.)  
Laboratori sulla corporeità (elementi di Yoga, Mindfulness, Pilates, Qi Kong, ginnastica dolce)  
Laboratori artistici (laboratori ceramica, di pittura, musicoterapia, giardinaggio, orticoltura)  
Progetti educativi individualizzati sul potenziamento dei life skills

## La qualità del servizio

- Tempo massimo d'attesa di un primo colloquio di accoglienza :7 giorni
- Ammissione se il posto libero entro tre giorni dal primo colloquio
- Prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico, in un percorso di mantenimento della stabilità psicofisica.
- Proposta di progetti riabilitativi e di post o pre accoglienza integrati con le altre strutture della Associazione Hands (Gruppi di aiuto, centri d'incontro, attività di tempo libero alloggi) e con altre risorse del territorio
- Progettazione individuale

## Come contattarci

telefono: 0471058888  
mail: diurno@hands-bz.it

## Come raggiungerci

Auto Per visite e incontri parcheggio a pagamento P.zza Walter  
BUS numero 3-5-8 fermata via Cassa di Risparmio – Via Sernes  
Treno 10 minuti a piedi dalla stazione



# PROGETTI SOCIO ASSISTENZIALI INTEGRATI PAI

## Di cosa ci occupiamo

Il progetto riabilitativo individuale (PRIT o PAI) 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 "progettare l'autonomia o "una vita sufficientemente buona"" e viene elaborato dal servizio inviate, dallooperatore 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; e si stabiliscono degli obiettivi e si definiscono le strategie per conseguirli.

## Il personale

Psicologi  
Educatori  
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

Colloqui individuali  
Attività pedagogica  
Attività infermieristica o ergoterapica

## La qualità del servizio

Flessibilità  
Reperibilità attraverso cellulare e uso dei social  
Adattabilità degli orari ad esigenze dei pazienti  
Colloqui nelle sedi formali e anche informali  
Progettazione individuale

## Come contattarci

**Bolzano: 0471 270924**  
**Merano: 0473 221793**

# LABORATORIO HANDSWORK

Indirizzo: Via Kuperion 6

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

## Di cosa ci occupiamo

Il laboratorio-training, offre un programma di reinserimento lavorativo strutturato principalmente per persone con problemi di dipendenza da sostanze o con difficoltà psico-sociali. Nel contesto della terapia educativa e occupazionale, si promuovono le competenze relative agli aspetti lavorativi. Attraverso la strutturazione di una quotidianità lavorativa, una ritrovata motivazione e un gruppo lavorativo accogliente ci si prefigge di migliorare il proprio stile di vita.

## Il personale

Il team è composto da: un educatore sociale nella funzione di coordinatore del laboratorio, un educatore di lavoro, un educatore, un operatore sociale assistenziale e un operatore.

## Accesso al servizio

La procedura di attivazione può essere mossa a partire dai nostri servizi inviati, Servizio delle dipendenze, Servizio psichiatrico, Distretti Sociali del Burgraviato, che possono fare richiesta di inserimento al Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico del Comprensorio. 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 che indichiamo qui di seguito:

- Aumentare l'autostima e la capacità di agire.
- Promozione delle competenze manuali e insegnamento di specifiche tecniche e abilità lavorative.
- Riconoscimento e accettazione dei propri limiti.
- Facilitazione e accompagnamento nell' reinserimento nel libero mercato lavorativo.
- Promozione del sentimento di appartenenza sociale, al gruppo e alla collettività.
- Promozione all'inclusione, cooperazione attraverso l'apprezzamento reciproco e la capacità di lavorare insieme.
- Aumentare il senso di responsabilità in modo appropriato.
- Incoraggiare l'immaginazione e la creatività.

All'interno del servizio, tali obiettivi possono prendere forma nei differenti settori da noi proposti: restauro mobili, laboratorio pittura, giardinaggio lo formazione professionale per la pulizia.

## La qualità del servizio

La qualità del servizio viene garantita attraverso delle linee guida che tutti i dipendenti e i volontari devono seguire. Lo standard di assistenza stabilisce regole generali per il trattamento degli utenti, per il loro supporto e per seguire le loro attività all'interno del progetto d'integrazione. Per garantire un buon lavoro il personale partecipa regolarmente alla formazione e all'aggiornamento professionale. Allo stesso modo è previsto che anche l'utenza segua le linee guida concordate, in un rapporto di concordata reciprocità. Qui di seguito elenchiamo i passi principali:

- Tempo massimo di attesa di un primo colloquio dopo aver ricevuto la richiesta dal Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico: 7 giorni
- Secondo colloquio per visitare il laboratorio
- Ammissione se il posto libero entro breve tempo
- Proposta di progetti riabilitativi secondo le esigenze dell'utente (settore creatività, settore restauro mobili e oggettistica, settore di pulizia professionale, settore giardinaggio)
- Progettazione individuale e di rete
- Impegni e garanzie di qualità: È stato sviluppato un sistema di fattori e indicatori di qualità, che da agli utenti l'opportunità di fare una valutazione qualitativa dei servizi e delle prestazioni.

## Come contattarci

Laboratorio Handswork Merano Telefono 0473 550620 E-Mail [handsworkmeran@hands-bz.it](mailto:handsworkmeran@hands-bz.it)

## Come raggiungerci

Siamo raggiungibili da Merano con la linea di autobus 5. L'autobus parte ogni 30 minuti. La fermata dell'autobus si trova nella zona artigianale di Maia Bassa, a cinque minuti a piedi.

# CENTRO VOLONTARIATO HANDS 4 YOU 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 email : 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 segnate 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 e persone che hanno avuto e superato problemi di dipendenza

## Accesso al servizio:

L'accesso al servizio della sede Hands4you avviene su indicazioni dalla Hands o altri servizi e o su iniziativa personale, in ogni caso volontariamente

## Prestazioni erogate:

Distribuzione banco alimentare

Gruppi di auto-mutuo-aiuto

Laboratori di manualità - artigianato vario - argilla - pittura

Lavori di ristrutturazione e abbellimento della Sede

Raccolta e distribuzione dei viveri

Tecniche di psico-

motoria Gruppo Coro e

musica

Accompagnamento e assistenza agli utenti

Mercatini di natale e altro

Fiere e manifestazioni nel

sociali Libri del bookcrossing

## La qualità del servizio:

Il volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo

e le proprie capacità per gli altri. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative

ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni

comuni. La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario e lo rende originale rispetto ad altre

componenti del terzo settore e ad altre forme di impegno civile. I volontari traggono dalla propria

esperienza di dono motivi di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali.

Al centro del servizio ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel

contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono. Tutti i volontari Hands 4 You sono

debitamente formati tramite corsi specifici ed aggiornamenti periodici, usufruiscono inoltre di una

supervisione periodica

## Come contattarci:

Telefonicamente : Hands4you 0471 1650417 - Hands amministrazione 0471 270924

E-Mail hands4you.bz@hands-bz.it

## Come raggiungerci:

- Via Orazio 32 Bolzano
- parcheggio a pagamento:Tribunale dalle ore 08.00 alle 20.00
- in autobus (partendo dalla stazione FS): linee 3,5,6,8,9,10
- TAXI : 0471-98 11 11

# CENTRO VOLONTARIATO HANDS 4 YOU MERANO

Indirizzo: Merano Via Kuperion nr.6  
Orario di apertura: lu 14 -18 mar 9 -14  
mer 9 -14 14 -17 gio 9 -14 14 -16  
ve 10 -14  
Telefono 0473 221793 email : hands4you.me@hands-bz.it

## Di cosa ci occupiamo

- socializzazione: uno spazio d'incontro, organizzazione di piccoli eventi, di cene conviviali all'interno del progetto "cuciniamo assieme"
- gestione del tempo libero: Bar Bianco, convegni, bookcrossing, yoga e laboratori creativi, momenti di convivialità
- accoglienza e informazione: per facilitare i contatti coi diversi servizi specialistici e il coinvolgimento delle persone nelle nostre attività
- promozione uno stile di vita sano e rispettoso dell'ambiente: informazioni sul cibo salutare, proposte di attività motoria, sensibilizzazione a raccolta differenziata e consumo consapevole.
- ascolto e sostegno: gruppi di auto-mutuo-aiuto

## Il personale

Nella sede operano una psicologa e una educatrice, due volontari sociali e volontari

## Accesso al servizio

L'accesso ai servizi di Hands4you avviene su invito ai partecipanti dei gruppi Hands o loro familiari, ai lavoratori della Werkstatt o loro familiari, ai partecipanti al progetto PAI o per invio da parte di altri servizi (serD, altre Associazioni, Servizi Sociali), in ogni caso sempre su base volontaria.

## Prestazioni erogate

Gruppi di auto-mutuo-aiuto

Laboratori di creatività

Lavori di manutenzione e abbellimento della Sede

Tecniche di psicomotricità' (yoga)

Cene conviviali una volta al mese all'interno del progetto "cuciniamo assieme"

Mercatini di natale e altre partecipazioni a eventi locali

Prestito libri in stile bookcrossing

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

## La qualità del servizio

La qualità del servizio è garantita dalla stretta collaborazione fra volontari e professionisti.

Il volontario, per definizione, agisce senza interesse alcuno, motivato da valori di solidarietà, altruismo e inclusione e animato dalla volontà di mettere a disposizione gratuitamente il suo tempo e le sue competenze, siano esse tecniche o relazionali, per aiutare persone in difficoltà a migliorare la propria qualità di vita.

Tutti i volontari Hands 4 You sono debitamente formati tramite corsi specifici ed aggiornamenti periodici, volti a rinnovare competenze e motivazione, usufruiscono inoltre di una costante supervisione da parte di personale specializzato .

## Come contattarci

Telefono 0473 221793

E- mail : hands4you.me@hands-bz.it

## Come raggiungerci

- Ambulatorio di Merano Via Kuperion nr. 6
- parcheggio libero in Via Kuperion o in Via della Cavalleria
- in autobus: partendo dalla stazione FS di Merano linea 212
- a piedi: 10m minuti dalla stazione FS di Maia Bassa
- TAXI : 0473-212013

## Suggerimenti segnalazioni e reclami

Suggerimenti segnalazioni e reclami possono essere inviati sia per posta a **Hands Via Duca d'Aosta nr 100 39100 Bolzano**, sia tramite E-mail a **info@hands-bz.it**