

Bilancio sociale

HANDS

2024





Nota metodologica

Il documento è stato redatto ispirandosi, inizialmente, alla prima redazione risalente al 2017, che trae alcuni spunti dai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (Standard GBS - 2013) del 2001 e al volume di Pucci L. e Vergani E.: Il Bilancio Sociale nel terzo settore (EGEA, Milano 2002). Questa versione è stata riaggiornata adottando le linee guida del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, decreto ministeriale 4 luglio 2019 “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore”.

Per ora buona parte degli stakeholder non sono stati direttamente interpellati sulle loro attese rispetto ai contenuti del Bilancio Sociale, ma si è proceduto cercando di prefigurare le informazioni che si ritiene possano loro interessare.

I dati economici relativi a costi e ricavi esposti in questo documento sono il frutto di rielaborazioni del bilancio di esercizio 2024 (composto da Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa), che è stato approvato dall'Assemblea dei soci del 29/04/2025, assieme al presente documento.



INDICE

Introduzione

1. Destinatari del presente documento.....	4
2. Introduzione del Presidente.....	4
3. Introduzione del Direttore.....	5

Hands

4. Chi siamo.....	6
5. Organigramma	11
6. I servizi	12

Risorse e risultati

7. Gli organi	51
8. Il personale	53
9. Associazione di volontariato Hands4You odv	54
10. Risultati	55

Le politiche e programma 2024

11. Andamento del fenomeno dipendenza.....	59
12. Stakeholder	60
13. La rete	62
14. Gli obiettivi strategici	63
15. Questioni Rilevanti	64
16. Riclassificazione dei dati contabili	65
17. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	69



Introduzione

1. Destinatari del presente documento

Il personale interno, i volontari e i soci di Hands onlus, nonché i partner più prossimi, quali la Provincia Autonoma di Bolzano, i Comprensori Sanitari dell'Alto Adige e i Ser.D, l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, la Comunità Comprensoriale Burgraviato, la Comunità Comprensoriale Valle Pusteria, il Comune di Bolzano, di Merano, di Brunico e di Salorno nonché l'Associazione la Strada – der Weg, la Cooperativa Eureka soc. coop. sociale, l'ASD Excelsior e Politermica soc. coop. Impresa Sociale che, condividendo comuni valori, in una reale collaborazione, hanno permesso la realizzazione di questo progetto partecipato.

I continui contatti, la pianificazione congiunta, gli scambi sui contenuti delle problematiche da affrontare arricchiscono anno per anno le esperienze di condivisione e la possibilità di percepire come Hands faccia parte di un progetto condiviso e partecipato sia internamente che nella rete delle realtà altoatesine.

2. Introduzione del Presidente

Anche nell'anno finanziario 2024 HANDS è riuscita a sviluppare ulteriormente i propri servizi dal punto di vista qualitativo e quantitativo. La nostra associazione riceve sempre più spesso richieste e suggerimenti da parte di istituzioni pubbliche, come i SERD, i Servizi Sociali dei Comprensori, nonché da organizzazioni private, di sviluppare nuovi servizi o cooperare per lo sviluppo di quelli esistenti.

Quando penso a quali potrebbero essere i motori di questa crescita continua, mi vengono in mente quattro aspetti.

- Professionalità

Questa viene garantita attraverso riunioni di equipe periodiche, corsi di formazione, progetti di ricerca interni e conferenze, che organizziamo in collaborazione con altre istituzioni.

- Flessibilità

Nasce dal rispetto radicale per le esigenze delle persone, siano esse clienti o dipendenti, che per noi vengono sempre al primo posto. Consideriamo ogni ostacolo come uno stimolo a trovare una soluzione.

- Innovazione

Questa è essenziale nel nostro lavoro, poiché l'ambiente e gli schemi di comportamento dei nostri clienti cambiano costantemente. Cerchiamo di individuare questi cambiamenti il più rapidamente possibile e di elaborare risposte adeguate.

- Sviluppo delle reti

Ciò sta diventando sempre più importante per poter essere efficaci e gestire insieme ad altri attori la crescente complessità della nostra società.

L'anno scorso è stata completata la progettazione del centro di disintossicazione di Buchholz, al punto che i lavori di ristrutturazione potranno iniziare nell'aprile 2025. Il centro diurno di Brunico ha



concluso con grande successo il suo primo anno di attività e lo abbiamo festeggiato con una festa commovente. Anche per il 2025 si stanno discutendo nuovi progetti a Merano e in Val Venosta.

La crescita continua porta con sé nuove sfide organizzative. Da un lato si tratta di promuovere la massima autonomia e responsabilità dei singoli team, ma dall'altro bisogna mantenere la coesione, il senso di appartenenza e l'orientamento comune dell'associazione. Due anni fa abbiamo istituito a questo scopo un comitato direttivo (Steuerkreis), che ora verrà adattato e ulteriormente sviluppato per rispondere agli sviluppi futuri. La supervisione di equipe verrà utilizzata in modo ancora più coerente da tutti i team e verrà offerta anche la supervisione individuale.

Ripensando all'anno appena trascorso, sono rimasto colpito da quanti obiettivi siano stati raggiunti e attribuisco questo risultato in buona parte all'eccellente clima lavorativo segnato da una collaborazione aperta e amichevole.

Desidero esprimere la mia sincera gratitudine al nostro Direttore Bruno Marcato per la sua leadership lungimirante, accorta e partecipativa, ai miei colleghi del Consiglio di Amministrazione per i loro preziosi suggerimenti e a tutti i nostri dipendenti per il loro instancabile impegno. Infine, vorrei ringraziare i nostri partner di rete, i SERD, i vari uffici dell'amministrazione pubblica e le altre organizzazioni con cui collaboriamo, per la loro fiducia e il loro supporto.

Dr. Georg Senoner

3. Introduzione del Direttore

Hands sta dimostrando di essere, a tutti gli effetti, un'organizzazione vitale e proiettata verso il futuro.

In passato avevo già sostenuto l'importanza di una cultura collettiva, perché da essa scaturisce il senso del nostro agire. La forza di un gruppo organizzativo, infatti, risiede proprio nella volontà di perseguire uno scopo comune.

A questo proposito, nel 2024 sono stati organizzati diversi convegni; Young Hands ha visto la realizzazione di linee guida. Sono stati pubblicati due libri e, grazie ai mezzi di comunicazione, è stato possibile mettere in risalto lo stile, la cultura e la scientificità di Hands. Sono stati creati inoltre, alcuni gruppi trasversali tra la Comunità Terapeutica (CT), i Centri Diurni, il Pait che collaborano e si confrontano attivamente in Hands. Vi è stata altresì una formazione congiunta discussa e condivisa sull'ICF, in partenza a inizio febbraio di quest'anno. Il 2024 inoltre, ha segnato un cambio di rotta nei confronti di Hands, chiamata non solo ad esprimersi in vari settori, ma anche come promotrice di innovazione in diversi territori.

In un periodo e in un sistema che crea sempre più spesso disparità sociali, vi è il senso profondo del nostro lavoro.

Ringrazio il CDA, i collaboratori ed i/le volontari/e che, con il loro coraggio di osare e di credere in ciò che fanno, hanno contribuito ai risultati ottenuti da parte di Hands e che, in parte, potete trovare in questo documento.

Dr. Bruno Marcato



Hands

4. Chi siamo

Nome dell'ente: HANDS – CENTRO RICERCA E INTERVENTO PER PROBLEMI DI ALCOL E FARMACODIPENDENZA ONLUS

Codice fiscale: 94004830215

Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore:

HANDS ONLUS è in attesa di essere iscritta nel RUNTS tenuto presso l'Ufficio della provincia autonoma di Bolzano.

Indirizzo sede legale: Bolzano, viale Amedeo Duca d'Aosta, n. 100

Altre sedi:

HANDS ONLUS ha sede legale ed operativa in Bolzano, Viale Amedeo Duca D'Aosta 100 e le seguenti sedi secondarie:

Bolzano, Via Orazio 32;

Bolzano, Via Rencio 42;

Bolzano, Via Dante 18;

Bolzano, Via Keplero 7;

Bolzano, Via Alessandria 37;

Merano, Via Alois Kuperion 6;

Bolzano, Via Orazio 32/D;

Brunico, Via Ragen di Fuori 16;

Aree territoriali di operatività: Bolzano / Merano / Brunico

Contesto di riferimento: settore sociale (persone svantaggiate ecc.).

HANDS ONLUS persegue esclusivamente, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. In particolare, ai sensi dell'art. 4 dello Statuto attualmente in vigore, si prefigge il raggiungimento del proprio scopo attraverso la realizzazione dei seguenti obiettivi:

a) prevenzione e informazione,

b) diagnosi, terapia, riabilitazione, socio-assistenza,

c) studio e ricerca sull'andamento del fenomeno e della sua incidenza sociale.

d) aggiornamento e qualificazione degli operatori,

e) coinvolgimento dei familiari,

f) gestione dei servizi necessari al raggiungimento degli scopi sociali in particolare di comunità terapeutiche varie (aziende agricole, day hospital, cooperative) e qualsiasi altra iniziativa idonea al raggiungimento delle finalità dell'organizzazione stessa.

Come previsto dallo Statuto sociale, per il perseguimento delle sue finalità HANDS ONLUS svolge le seguenti attività di interesse generale:

- gestione di un ambulatorio a Bolzano ed uno a Merano per trattamenti ambulatoriali di disassuefazione da alcol e altre

dipendenze (internet, smartphone, gaming, social media);

- gestione di una comunità terapeutica a Bolzano;

- gestione di un Centro Diurno a Bolzano;

- gestione di progetti assistenziali individuali territoriali PAIT;

- gestione di due Laboratori Handwork uno a Merano ed uno a Bolzano;

- gestione negozio per vendita prodotti realizzati da Handwork;

- gestione centro diurno a Brunico



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 SerD. 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 Handwork, convenzionato con la Comunità Comprensoriale Burgraviato. 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 Viale 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 della Cooperativa Politermica di Bolzano.
- 2021 Viene ampliato lo spazio di Younghands e si aprono due alloggi (via Rasmus 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.
- 2023 Viene avviata la progettazione a Pochi di Salorno per la futura apertura della struttura di disintossicazione.
Viene aperto il nuovo Centro Brunico dove si sono avviate le attività del PAIT e del punto d'incontro.
- 2024 È stato acquistato un immobile a Pochi di Salorno e sono state avviate le pratiche per l'autorizzazione/accreditamento per la realizzazione di Centro cura terapeutico riabilitativo per il superamento delle dipendenze comportamentali
Sono stati accreditati 5 posti per il reinserimento raggiungendo così 29 posti in CT.



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;
- 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.

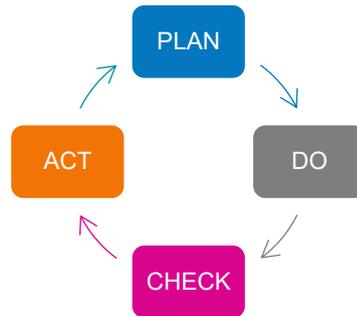
La qualità

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.

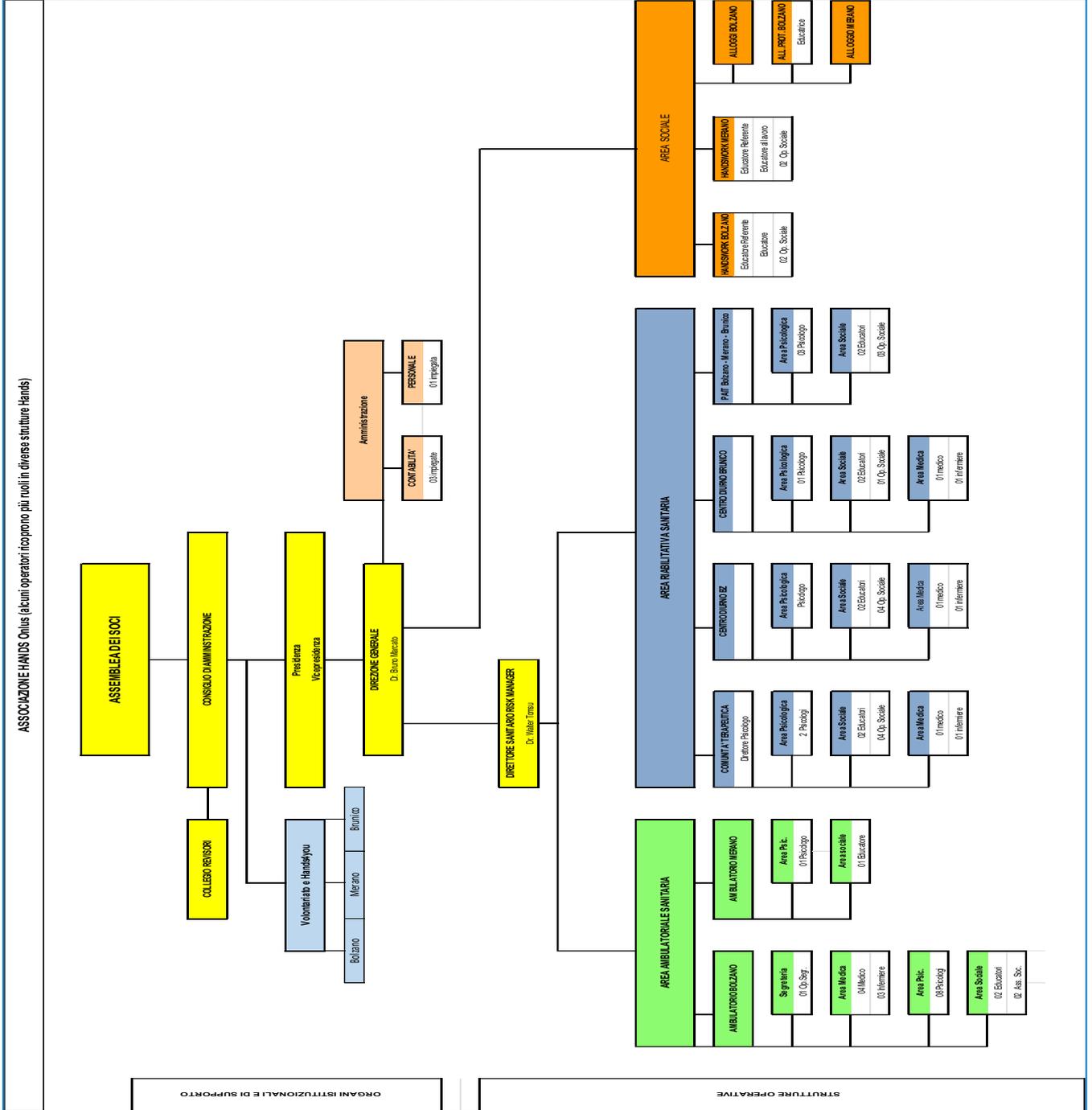


In questo modo il nostro lavoro si fonda su:

- 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





6. I servizi

Sede legale e amministrazione

Indirizzo: Bolzano - viale Duca d'Aosta, 100
e-mail: info@hands-bz.it
pec: hands@pec-bz.it
Telefono: 0471-080101

Ambulatorio Hands

Bolzano

Indirizzo: Bolzano - viale Duca d'Aosta, 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
e-mail: ambulatorio@hands-bz.it

L'ambulatorio di HANDS è una struttura convenzionata con l'Azienda Sanitaria di Bolzano. Questo servizio specialistico è esente da ticket e non necessita di impegnativa da parte del medico di base. Presso le sedi di Bolzano e Merano le persone con una problematica di abuso o dipendenza e i loro familiari possono fissare un primo colloquio informativo e trovare aiuto e ascolto. Successivamente ad una fase iniziale di valutazione, se necessario, viene concordato con la persona un programma terapeutico personalizzato in base alle necessità individuali.

Il personale

La dipendenza è una patologia complessa che richiede un intervento integrato da parte di più professionisti per il suo trattamento e superamento. Nell'Ambulatorio operano medici, infermieri, psicoterapeuti, assistenti sociali ed educatori formati nel trattamento delle dipendenze.

Prestazioni erogate:

- consulenza psicologica individuale, di coppia e familiare;
- psicoterapia individuale e familiare;
- consulenza psicologica per familiari/amici;
- gruppi terapeutici;
- visite mediche specialistiche, gestione e assistenza farmacologica per monitoraggio clinico e riabilitativo;
- trattamenti di disassuefazione e disintossicazione farmacologica da alcol in sede o tramite invio presso strutture sanitarie specialistiche;
- 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 territoriale dei servizi socio-sanitari pubblici e privati;
- trattamenti specifici per nuove dipendenze (internet, smartphone, gaming, social media);

L'Ambulatorio HANDS non è strutturato per offrire interventi di emergenza sanitaria o sociale.

Merano

Indirizzo: Merano, via Kuperion, 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: 344 266 4854

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 opera una Psicologa psicoterapeuta.

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

- 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.

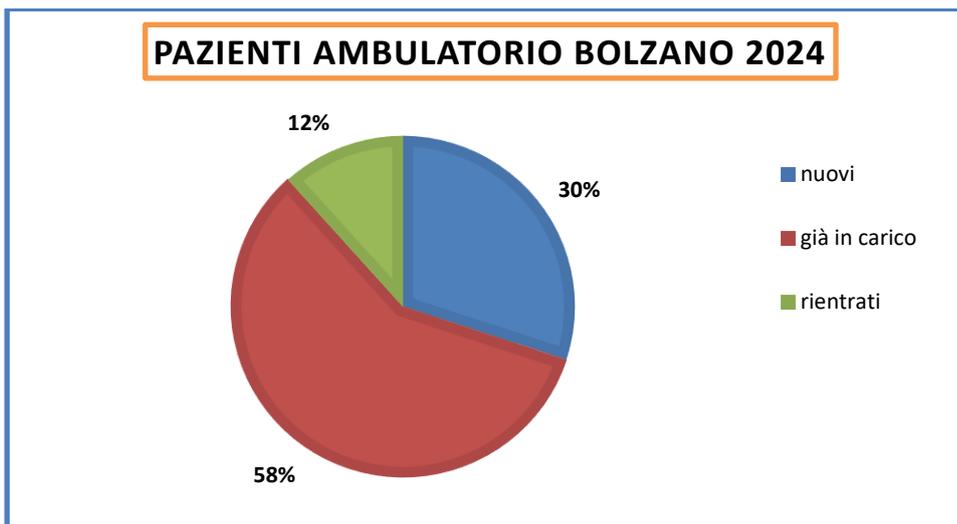
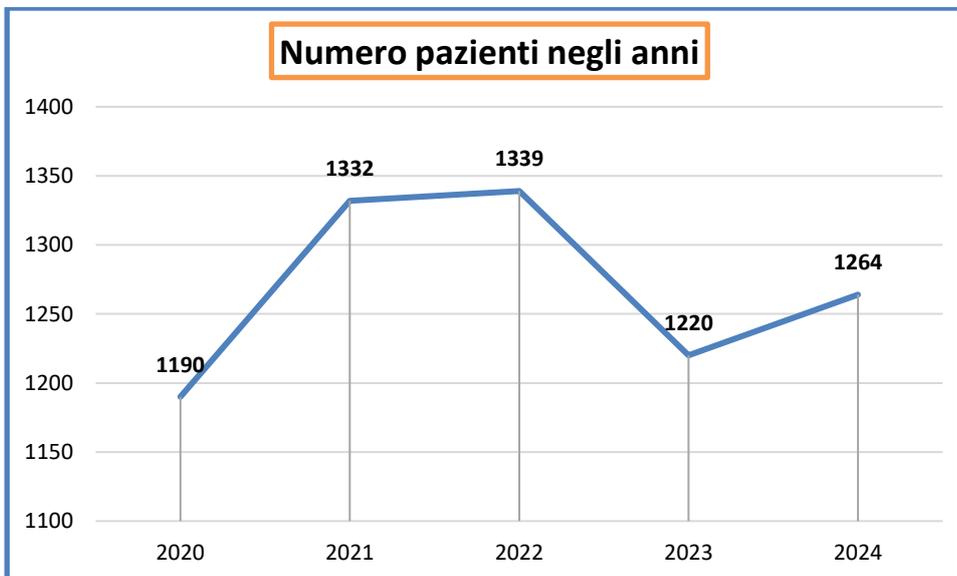
L'Ambulatorio HANDS non offre interventi di emergenza.

Tutte le altre prestazioni mediche e sociali vengono erogate dal SerD di Merano in via Goethe 7
Telefono 0473-251760 e-mail serd.me@sabes.it



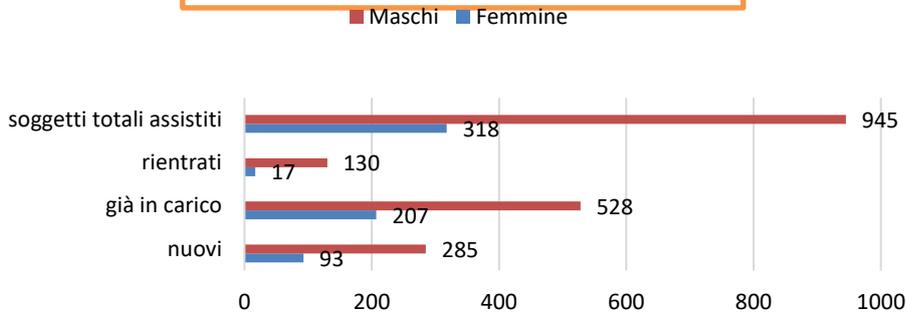
DATI AMBULATORIO 2024

Premessa: nel corso del 2024 abbiamo modificato il programma di cartella clinica elettronica passando da Ippocrate a GEDI, essendo due programmi differenti anche il metodo di registrazione e successiva estrazione dei dati differisce pertanto alcune categorizzazioni dei dati relativi al 2024 risulterà differente rispetto agli anni precedenti.

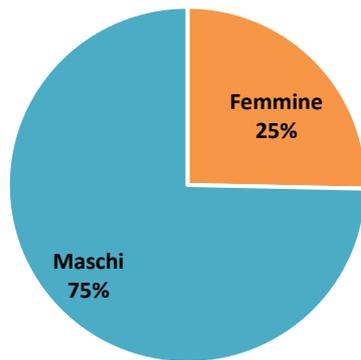




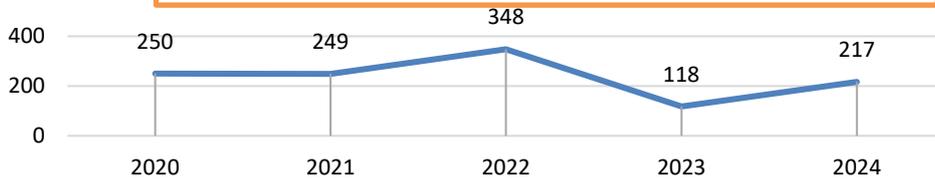
Pazienti Ambulatorio Bolzano 2024

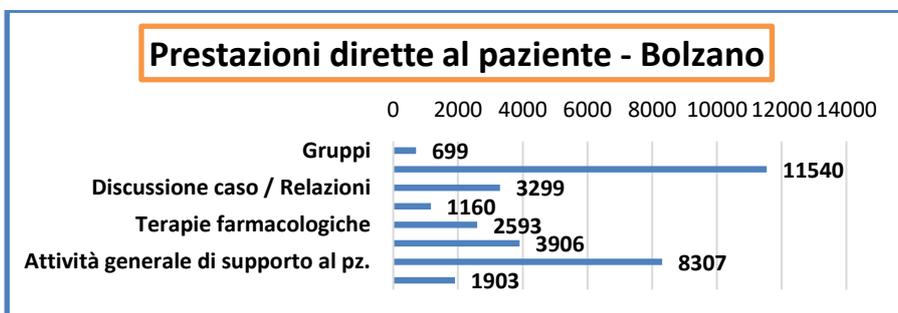
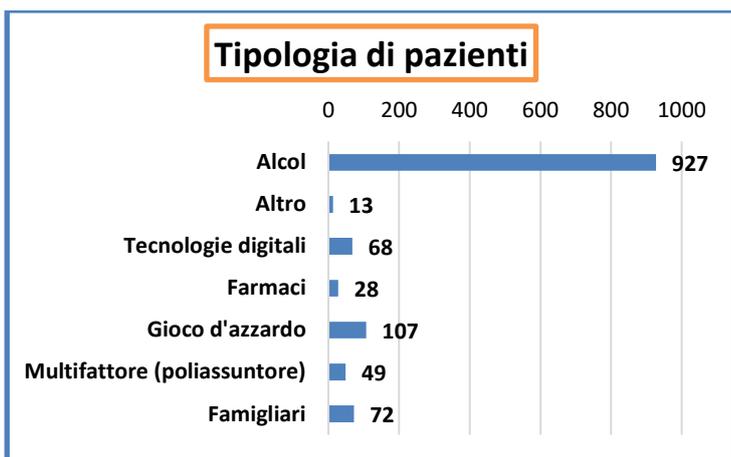
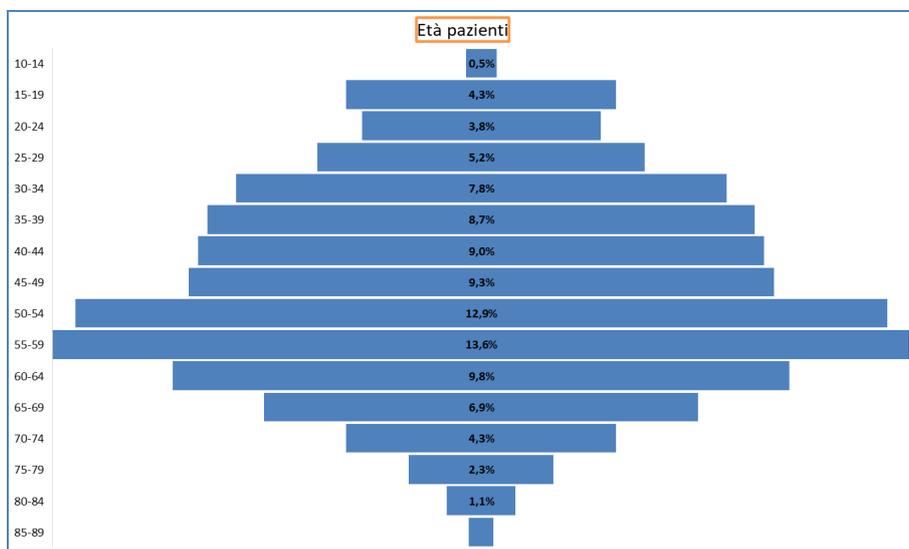


Genere pazienti



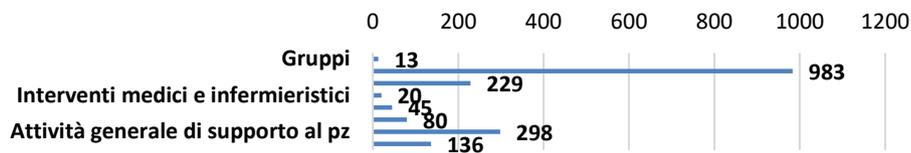
Numero utenti per accertamenti medico-legali per la patente



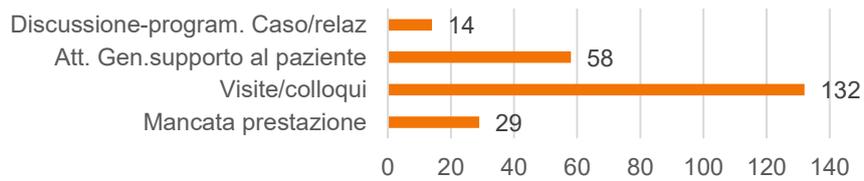




Prestazioni dirette al paziente - giocatori d'azzardo



Prestazioni dirette al paziente totali - Merano





Bolzano

Obiettivi per l'anno 2024

AREA PSICOLOGICA

- **Clinica:** Migliore definizione del concept psicologi all'interno dell'ambulatorio. – **Raggiunto**
- **Clinica/Formazione:** Dipendenze comportamentali (no azzardo e gaming), affettive, truffe:
 - valutazione dell'incidenza dei casi in carico all'ambulatorio nell'anno 2023 e primi mesi 2024 attraverso apposita griglia - **Raggiunto**
 - creazione di un gruppo di lavoro interno tra gli psicologi per ragionare sul fenomeno – **Raggiunto solo parzialmente, viene riproposto come obiettivo per il 2025 in forma diversa**
- **Formazione:** Ampliare i contatti e la conoscenza reciproca con CT italiane e straniere, sia nella formula della nostra visita alle loro strutture sia in modalità di invito a presentarsi nella nostra equipe. Ipotesi di coinvolgere non solo le singole CT ma anche le grandi associazioni che coordinano più CT nel nordest italiano (San Gaetano, Ceis, Comunità dei giovani) in modo da avere un quadro più ampio dell'offerta. – **Raggiunto parzialmente, limitato al Trentino Alto Adige**
- **Organizzazione:** Maggiore coordinamento, programmazione e armonizzazione delle azioni di prevenzione sia internamente a Hands sia in rete con gli altri servizi provinciali – **Raggiunto attraverso la partecipazione al tavolo di coordinamento provinciale sulla prevenzione.**
- **Organizzazione:** sperimentazione di un nuovo sistema di gestione e distribuzione dei primi colloqui. - **Raggiunto**

AREA SANITARIA

- **Organizzazione** - Procedere con il lavoro per l'apertura Centro Buchholz. - **Raggiunto**
- **Organizzazione** - Migliorare la collaborazione del personale sanitario attraverso regolari incontri.- **Raggiunto**
- **Organizzazione** – Presentare al resto dell'equipe la stesura finale della “Linea Guida dell'area Sanitaria”. **Raggiunto quasi completamente (manca solo la procedura inerente il TSO- ASO che verrà presentata a breve)**
- **Organizzazione** – Possibile accesso al sistema GEDI. - **Raggiunto**



- **Organizzazione** – A partire da ottobre rientrano le competenze del front office nelle mansioni delle infermiere. - **Raggiunto**
- **Organizzazione** – Strutturare dei momenti fissi settimanali in cui i medici e gli psicologi restano a disposizione per affrontare eventuali imprevisti e urgenze - **Raggiunto**
- **Organizzazione** – Regolarizzare le presenze delle infermiere in Comunità e al Centro Diurno. - **Raggiunto**

AREA SOCIO-PEDAGOGICA

- **Formazione** - Supervisione casi territoriali - **Raggiunto**
- **Organizzazione** - Individuazione linee guida area socio-pedagogica - **Raggiunto**
- **Organizzazione** - Individuazione linee guida attivazione PAI e servizio educativo ambulatoriale – **Raggiunto parzialmente, viene riproposto per il 2025 in forma modificata.**

Obiettivi per l'anno 2025

OBIETTIVI GENERALI:

- **Clinica:** riorganizzazione dei gruppi in ambulatorio: reintroduzione del gruppo donne e del gruppo familiari in lingua italiana;
- **Organizzazione:** aggiornamento del protocollo di collaborazione tra l'ambulatorio e il servizio di Consulenza Psicologica per le Dipendenze in Ospedale (CPDO);
- **Ricerca:** elaborazione di un progetto di ricerca qualitativo (tematica, premesse teoriche e metodologia di svolgimento) in collaborazione con la scuola di specializzazione in psicoterapia costruttivista ICP. La ricerca verrà poi effettuata nel 2026;
- **Organizzazione:** definire in modo più preciso e condiviso le modalità di inserimento delle prestazioni in GEDI (sia dirette che indirette) in modo da raggiungere una maggiore uniformità nei dati. Completare i dati anamnestici inseriti secondo le specifiche SIND;
- **Organizzazione:** avvio di uno sportello di consulenza per le pratiche burocratiche dei pazienti dell'ambulatorio in collaborazione con i volontari di Hands4you;
- **Clinica:** Aggiornamento dello strumento del diario alcologico, anche tramite utilizzo di app;
- **Formazione:** organizzazione di una formazione interna, rivolta a tutti i servizi e ai volontari sul tema disturbo da gioco d'azzardo e gaming addiction;



- **Ricerca:** elaborazione in collaborazione con Netzwerk Provinciale dei questionari e degli obiettivi della rilevazione statistica sulla diffusione del gioco d'azzardo in Provincia di Bolzano che effettuerà Astat nel 2026 (10 anni dopo precedente rilevazione);
- **Organizzazione:** elaborazione in collaborazione con Netzwerk Provinciale delle linee guida di intervento e degli obiettivi per il contrasto al gioco d'azzardo patologico nel triennio 2025-2028 (prevenzione, cura e formazione/ricerca).

AREA PSICOLOGICA

- **Ricerca/formazione:** ricerca in letteratura di dati e informazioni cliniche sulle dipendenze comportamentali non già trattate dall'ambulatorio, anche attraverso il supporto di tirocinanti, in previsione di una formazione interna sulla tematica;
- **Clinica/organizzazione:** formazione di almeno una psicologa sul trattamento specifico del disturbo da gioco d'azzardo da affiancare agli psicologi già attivi su tale tematica;
- **Clinica/ricerca:** Migliorare la raccolta anamnestica ed epidemiologica degli accessi al servizio e dei dropout da parte dei giocatori d'azzardo patologici;
- **Clinica/formazione:** visita di strutture residenziali fuori provincia che offrono trattamenti specifici che possano rispondere meglio a pazienti con determinate caratteristiche (ad esempio trattamenti residenziali brevi per giocatori d'azzardo patologici);

AREA SANITARIA

- **Organizzazione:** migliorare la definizione dei criteri minimi di invio e accoglienza per la Comunità Terapeutica ed il Centro Diurno da parte dei servizi invianti, con una particolare attenzione agli aspetti medico-psichiatrici e psicofarmacologici;
- **Organizzazione:** rivedere e uniformare in modo più schematico le relazioni conclusive del percorso medico legale per il riottenimento della patente, idealmente concordando lo schema anche con la commissione medica patenti. In generale migliorare la comunicazione con la commissione medica patenti;
- **Organizzazione:** introduzione ricetta sanitaria elettronica per tutti i medici dell'ambulatorio in sostituzione della "ricetta rossa";



AREA SOCIO-PEDAGOGICA

- **Organizzazione:** prosecuzione della collaborazione con l'Associazione La Strada e il SerD rispetto alla ridefinizione del ruolo del PAI e della rispettiva modulistica comune. Prosecuzione del gruppo di lavoro sugli interventi territoriali;
- **Formazione:** formazione degli operatori rispetto alla metodologia di intervento ICF-Recovery in collaborazione con i colleghi de La Strada e successivo mantenimento di una autoformazione interna tra gli operatori che hanno effettuato il Corso;
- **Organizzazione:** inserimento in organico, formazione, integrazione e ridefinizione del ruolo di una nuova figura sociale;

Merano

Obiettivi per l'anno 2024

- **Organizzazione:** rinforzare i gruppi, aumentare il numero dei partecipanti e la collaborazione con SerD (Merano) – **parzialmente realizzato:** è ripartito il gruppo italiano con 6-7 partecipanti; quello tedesco ha mantenuto un nr esiguo di partecipanti
- **Organizzazione:** proseguire il lavoro di rete con SerD e le associazioni sul territorio, anche nell'ambito della prevenzione - **non realizzato:** nel corso dell'anno si è riscontrato poco interesse sul territorio – in accordo con ambulatorio di Bolzano si è decisa una riorganizzazione interna dei progetti di prevenzione
- **Organizzazione:** dare maggiore visibilità all'associazione attraverso la distribuzione di materiale informativo ed eventi aperti alla cittadinanza (Merano) **parzialmente realizzato:** è stato fatto un evento di porte aperte – ancora in corso l'edizione della brochure



Obiettivi per l'anno 2025

- **Clinica:** rinforzare la partecipazione ai gruppi, anche attraverso una migliore partnership con Ser.D
- **Organizzazione:** dare maggiore visibilità all'associazione attraverso la distribuzione di materiale informativo (brochure) ed organizzazione di eventi;
- **Organizzazione:** potenziare la funzione di ponte fra la comunità terapeutica e la sede di Merano, creando dei momenti conviviali dedicati agli ex pazienti della CT;
- **Organizzazione:** Gestione di un alloggio per donne;
- **Organizzazione:** ristrutturazione del design della sede di volontariato - rendere più accogliente e strutturare dei momenti di attività/incontro definiti;
- **Formazione:** supervisione del team di Merano, partecipazione al corso ICF e partecipazione a regolari incontri per Team domiciliary;



Comunità Terapeutica Hands

Indirizzo: Bolzano - via Rencio, 42

Orario di apertura: 24 ore per ospiti residenziali festivi inclusi
da lunedì a sabato dalle 8:30 alle 17:00 per ospiti semiresidenziali

Telefono: 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 e 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 anche 10 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

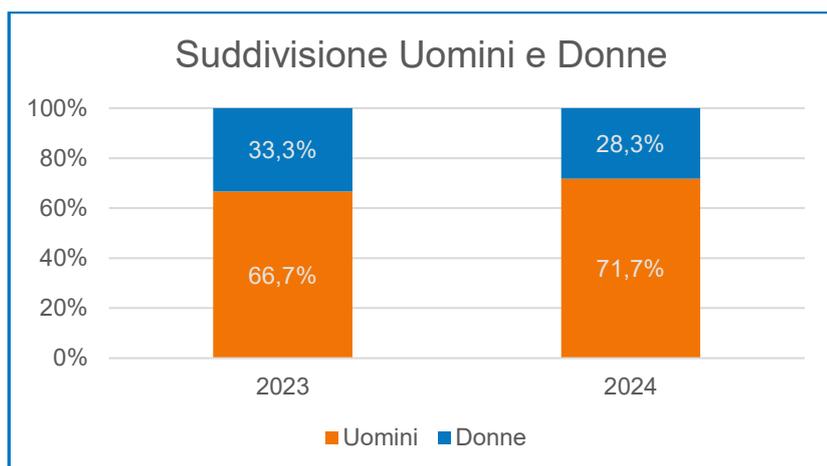
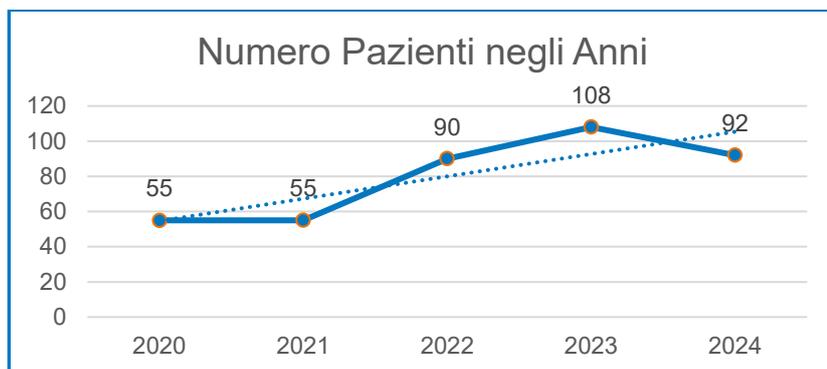
19 posti letto di cui 2 per emergenze e 10 in fase di reinserimento. Inoltre 5 posti semiresidenziali.

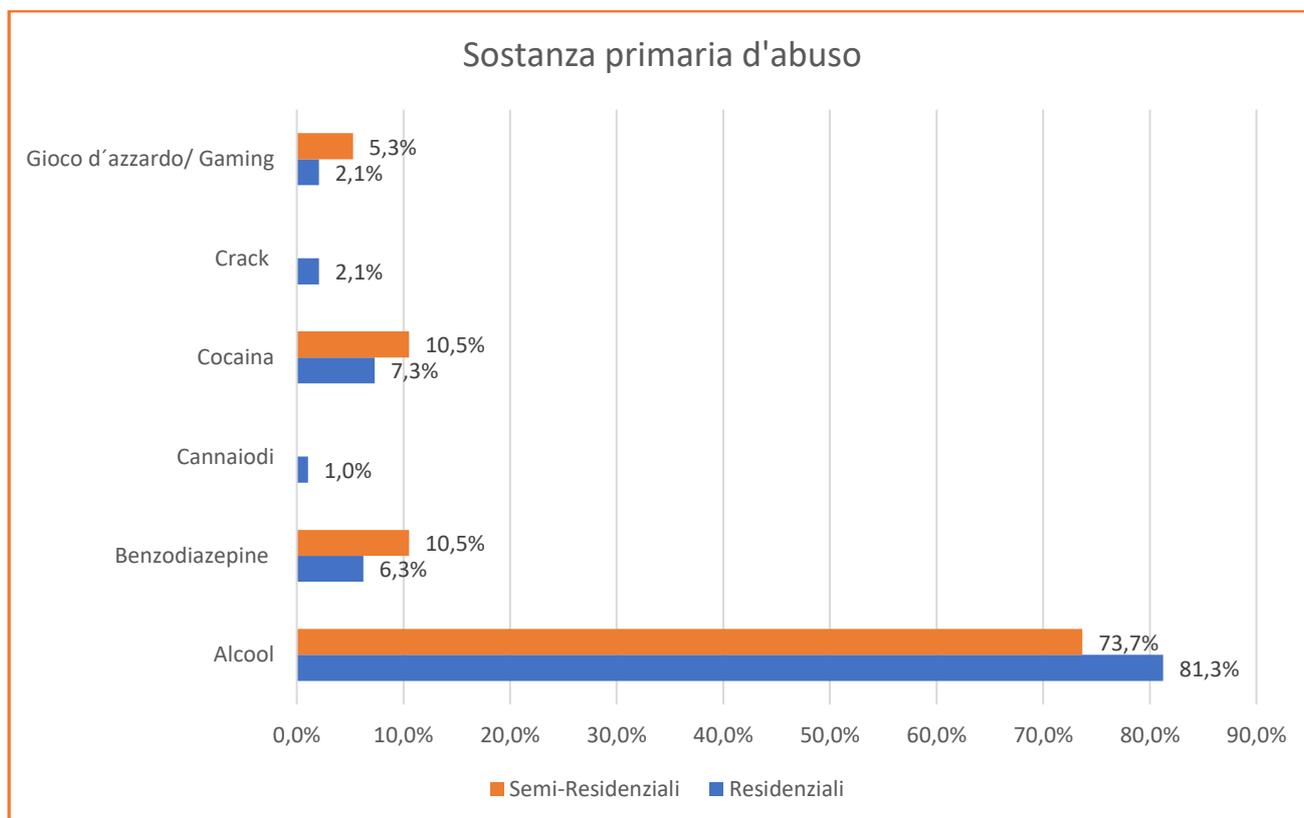
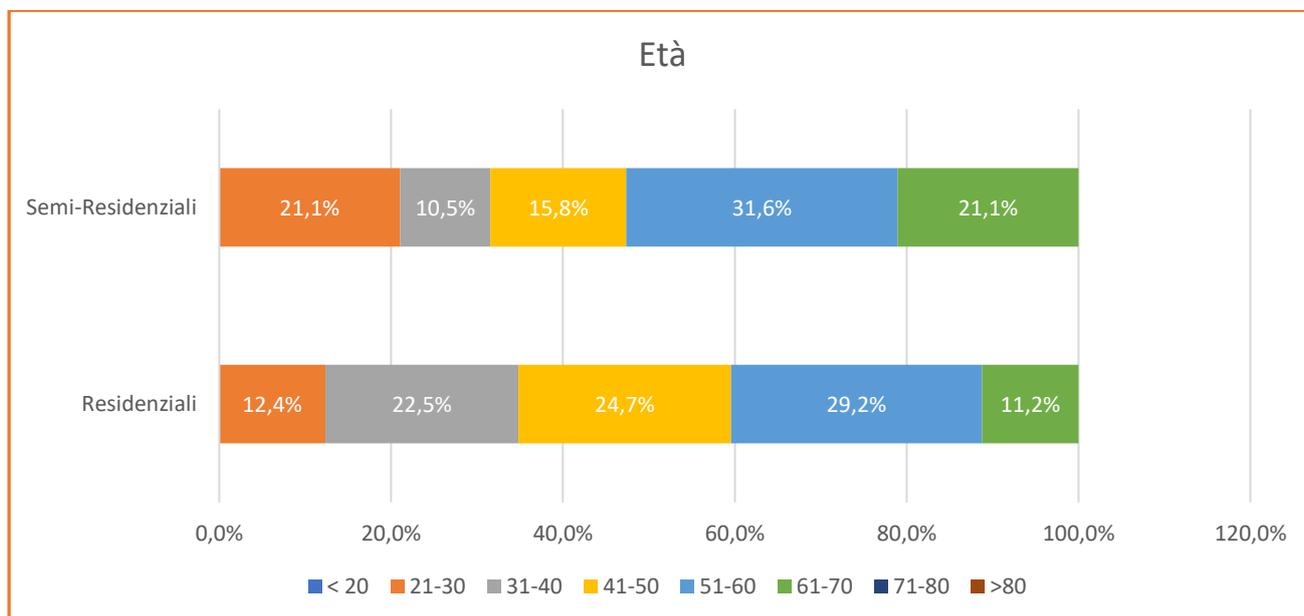
Le attività

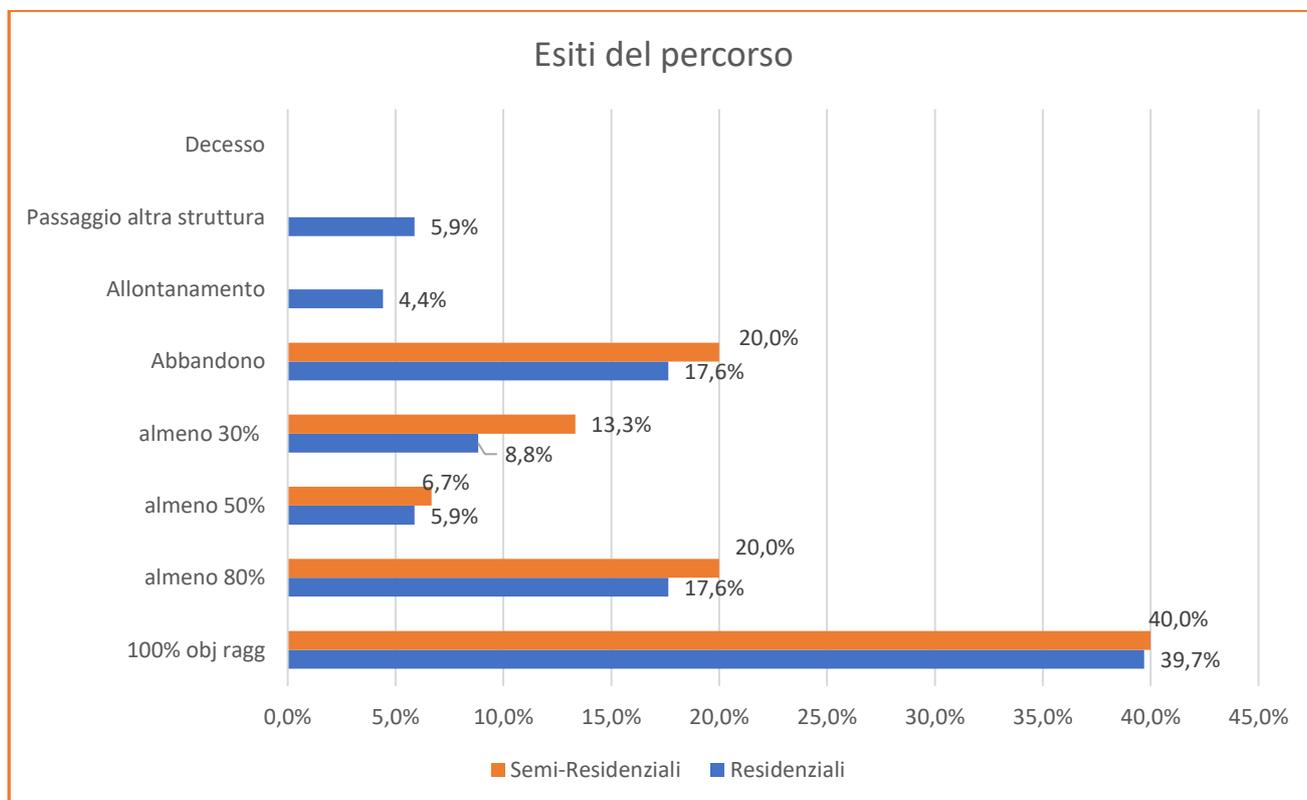
- Gruppi psicoterapeutici, colloqui clinici;
- Laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.) laboratori sulla corporeità (Mindfulness, tiro con l'arco, etc.);
- Laboratori artistici (laboratori ceramica, pittura, musicoterapia, giardinaggio, etc.).



- Laboratori corporei (yoga, ginnastica dolce, camminate consapevoli, passeggiate in montagna).







Obiettivi per l'anno 2024

- **Organizzazione:** Avvio 5 posti donne al reinserimento - ristrutturazione e avvio dell' accoglienza - **raggiunto**
- **Organizzazione:** Nuova turnazione del personale - che favorisca una maggiore compresenza - **raggiunto**
- **Organizzazione:** Avvio progetto lavanderia – **raggiunto**
- **Clinica:** Implementazione moduli clinici sulla comunicazione – **raggiunto parzialmente**
- **Clinica:** Aggiornare documentazione per valutazione ammissione - **raggiunto**
- **Formazione:** Supervisione sull'aggressività - **raggiunto**

Obiettivi per l'anno 2025

- a) Avvio formalmente struttura con 29 posti letto e messa in sicurezza;
- b) Fare piano annuale attività extra strutture;
- c) Rifacimento pavimenti nei piani superiore e area condizionata;
- d) Miglioramento progettualità pedagogica;



Centro Diurno Bolzano

Indirizzo: Bolzano, via Dante, 18

Orario di apertura: da lunedì a sabato dalle 8:15 alle 17:00

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

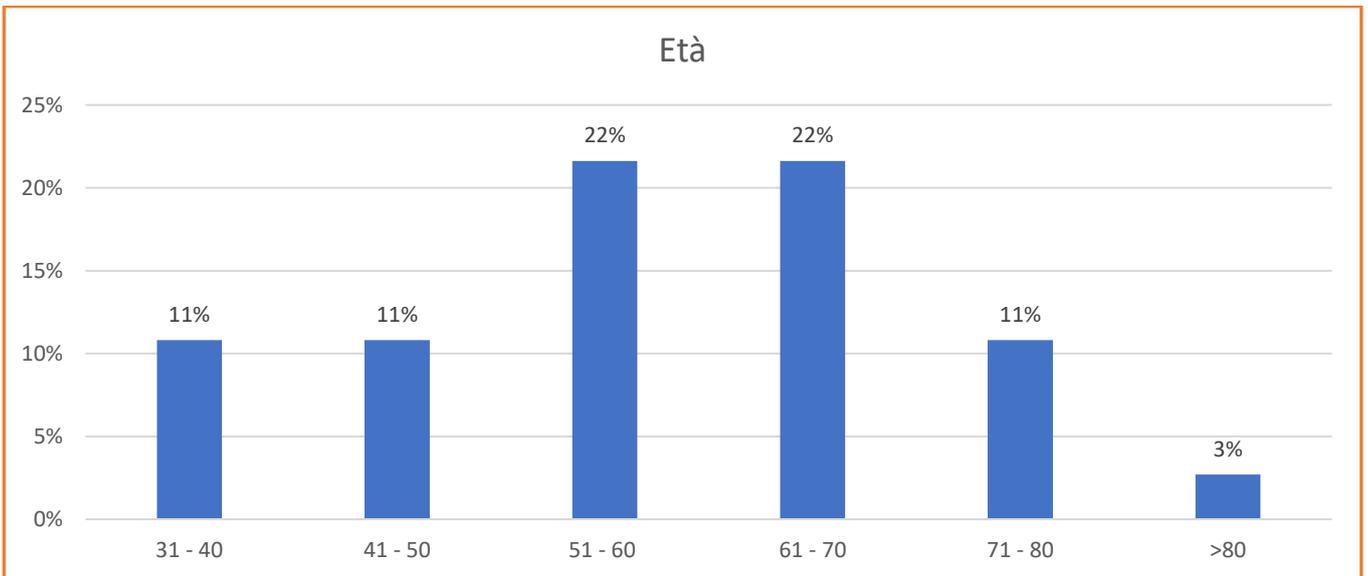
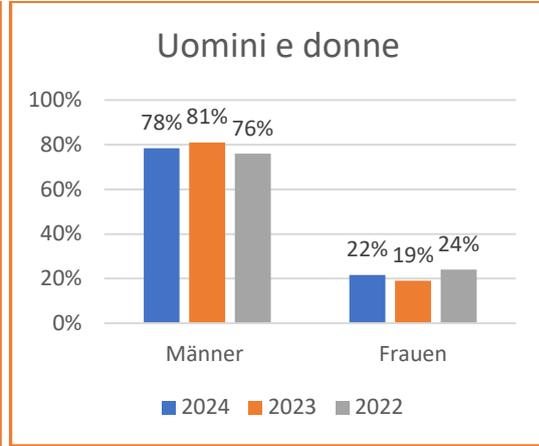
- Responsabile Clinico Psicologo
- Educatori
- Osa
- Infermiere e Medico
- Psicologo
- Volontari

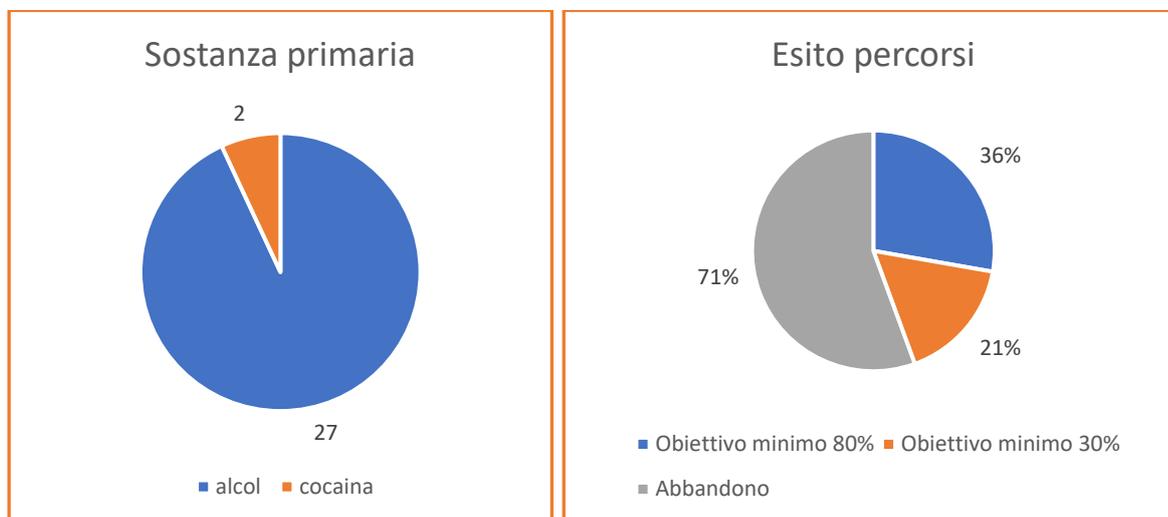
Le attività

- 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.





Obiettivi per l'anno 2024

Clinica: Integrare nuovi aspetti esperienziali alla visione clinica interna ed esterna del progetto. Valorizzare maggiormente la trasmissione della “cultura del benessere” e il miglioramento degli stili di vita, distanziando il focus dalla mera riduzione del danno.

Clinica: Integrare l'eccezione quale strumento del progetto individualizzato e trasmettere questa peculiarità del servizio all'esterno.

Nel 2024 all'interno di vari contesti di comunicazione con la rete di curanti abbiamo spiegato l'intreccio tra percorso di gruppo e percorso individuale ponendo l'accento sul diverso significato che diamo all'eccezione quale strumento di personalizzazione dei progetti. La rete dei curanti ha compreso che l'integrazione dell'eccezione è necessaria per il nostro target di utenza e permette alle persone di frequentare il centro e contemporaneamente gli altri servizi di cura, soprattutto attraverso una flessibilità negli accessi alla nostra struttura. I cambi di orari e di giorni di frequenza sono comunque sempre concordati con la rete.

Clinica: Aumentare la professionalità dell'equipe attraverso la supervisione clinica e la formazione continua individuale.

Nel 2024 l'equipe ha frequentato una supervisione con il Dr Goriano Rugi, psichiatra e psicoanalista, per un totale di 15 ore.

Clinica: Mantenere il contatto della struttura con l'esterno attraverso l'organizzazione di momenti clinici, educativi e culturali fuori dalla struttura, sia per l'equipe che per l'utenza.

Nel 2024 ci sono stati vari momenti di incontro conviviale con il Centro Diurno di Brunico. Inoltre sono state organizzate delle visite sia in provincia che fuori provincia ad eventi culturali e in poli museali gite all'aperto.



Organizzazione: Implementare maggiormente il programma “Sister” e la digitalizzazione della documentazione.

L’obiettivo è stato raggiunto, soprattutto nell’archiviazione di documenti di tipo sanitario e sociale.

Organizzazione: Aumentare la visibilità del servizio.

Obiettivo raggiunto con la presentazione del Servizio all’attuale equipe del SerD. Si è sottolineata la flessibilità del luogo che rende possibile l’utilizzo del Centro in vari momenti dei percorsi individualizzati degli utenti dei Servizi per le Dipendenze, anche all’interno di affidamenti terapeutici o detenzioni domiciliari, quindi misure alternative al carcere.

Organizzazione: Acquistare nuovi mobili ed elettrodomestici per rendere l’ambiente più confortevole.

I mobili sono stati acquistati e disposti negli spazi del laboratorio e nell’area relax del Diurno.

Organizzazione: Ricostruire il servizio infermieristico assieme alle infermiere dell’ambulatorio. Obiettivo raggiunto con la presenza settimanale delle infermiere dell’ambulatorio Hands Bz presso la nostra struttura. Si sono rafforzati anche i contatti con l’ambulatorio a livello di cooperazione nella PIC sanitaria del paziente.

Organizzazione: Gestire gli attuali e futuri cambi del personale, garantendo una continuità nella visione del progetto e nella qualità dell’intervento.

Obiettivo raggiunto l’equipe è stabile.

Obiettivi per l’anno 2025

Clinica

- Proseguire l’esperienza di supervisione con la Dr.ssa Chiara Lui di ICP con l’obiettivo di approfondire la domanda su come stiamo noi operatori di questo Centro nella relazione d’aiuto, nel contesto di cura più ampio del nostro target di utenza e soprattutto a contatto con le persone che sosteniamo.
- Prosecuzione delle esperienze di formazione permanente dei singoli operatori.
- Riattualizzazione del tema della cura del corpo e del benessere psicofisico negli interventi a sostegno dell’utenza attraverso l’utilizzo di apparecchi medicali acquistati negli scorsi anni (magnetoterapia, lampada a infrarossi, ecc...).
- Partecipazione da parte di tutta l’equipe ad attività di organizzazione clinica dell’istituzione e della rete di cura (per esempio partecipazione alle equipe del mercoledì presso l’ambulatorio Hands, riunioni o convegni di rete).



Attività e organizzazione

- Percorso di musicoterapia di 13 unità tenuto dalla tirocinante in musicoterapia e musicista Giorgia Bertolani.
- Collaborazione al progetto “Maschere” organizzato da un collega operatore del Centro Diurno di Brunico.
- Attività di ceramica con utilizzo del tornio con collega Matilde Guarda e volontario Hands esperto in materia.
- BRAINTRAINING come attività settimanale con le colleghe Francesca Noselli e Barbara Zandarco.
- Pomeriggi Wellness settimanali con l'utilizzo corretto e personalizzato di tappeto magnetoterapia della BEMER, luce Midilight, lampada a infrarossi, ecc..
- Mantenimento della partecipazione ad eventi culturali e ad attività all'aria aperta nella natura.

Cura dello spazio

- Restauro bagno.
- Rinnovo di alcuni spazi con colori, murales eseguiti dall'equipe con l'utenza.



Centro Diurno e PAIT Brunico

Indirizzo: Brunico - via Ragen di Fuori 16

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

Telefono: 380 264 0567

Email: centrebk@hands-bz.it

Di cosa ci occupiamo – Centro Diurno

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.

Di cosa ci occupiamo – PAIT

Il 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 inviante, 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
- Specialista in inclusione lavorativa
- Volontari



Le attività

- Laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.)
- Laboratori sulla corporeità (Yoga, Passeggiate , etc.)
- Laboratori artistici (laboratori ceramica, pittura, giardinaggio, etc.)
- Visite domiciliari
- Colloqui

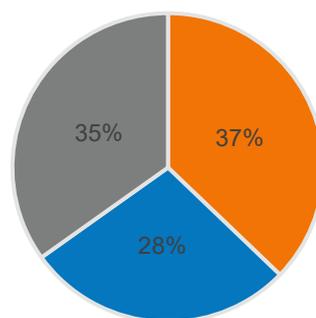
Accesso al servizio

Capienza 8 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.

Numero Pazienti nel 2024: 42

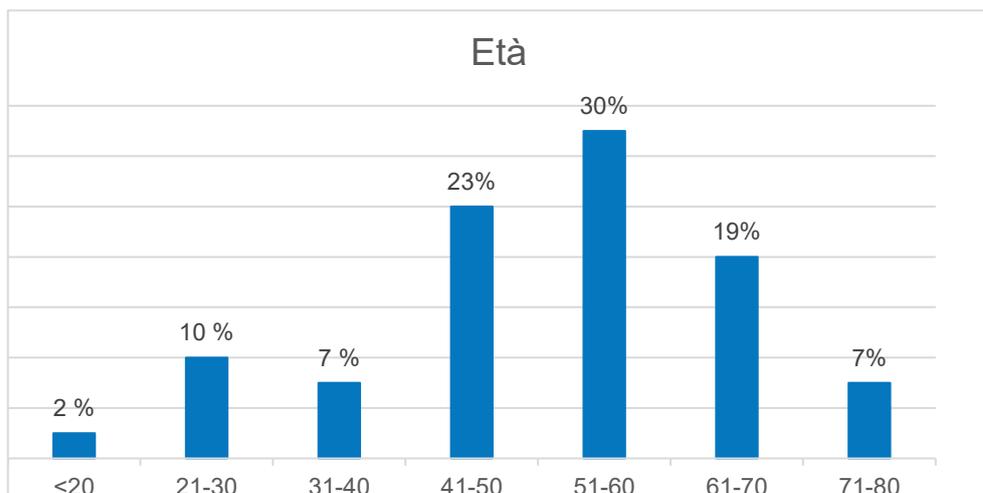
I pazienti misti tra Centro Diurno e PAIT sono quelli che, da un accompagnamento iniziale sotto forma di PAIT, sono passati al Centro Diurno o viceversa. Oppure, si tratta di pazienti che frequentano il Centro Diurno e, in aggiunta, sono seguiti all'interno di un PAIT il giovedì, giorno in cui il Centro Diurno è chiuso.

Distribuzione tra Centro Diurno e PAIT

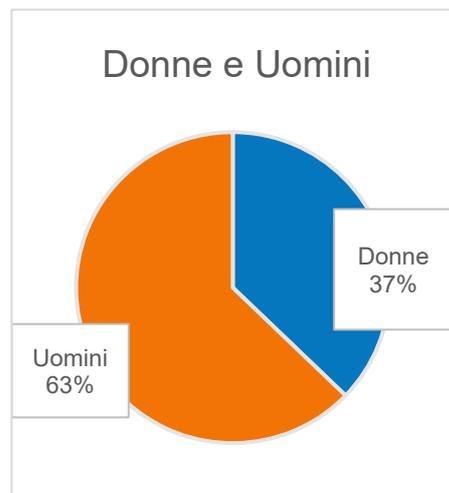


■ PAIT ■ Centro Diurno ■ Misto Centro Diurno e PAIT

Età

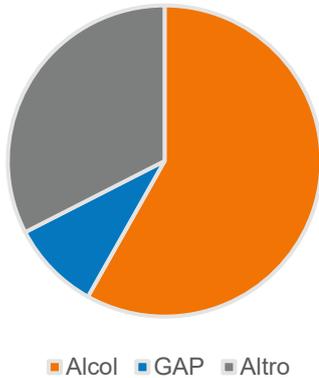


Donne e Uomini

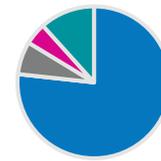




Motivo della presa in carico



Esito del percorso



- In carico
- raggiunto l'80% degli obiettivi
- raggiunto 30% degli obiettivi
- Abbandono

Obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione:** verifica di nuovi approcci per la comunicazione, al fine di accrescere l'efficienza del flusso informativo.
- **Organizzazione:** sviluppo e rafforzamento della collaborazione all'interno del team attraverso una supervisione esterna.
- **Organizzazione:** acquisto di un congelatore in un'ottica di ottimizzazione dei processi operativi.
- **Formazione:** incentivazione della professionalità all'interno del team, grazie alla discussione dettagliata dei casi sotto la supervisione di colleghi esperti.
- **Formazione:** partecipazione a seminari, come il corso ICF-Recovery.
- **Progetti:** verifica e informazioni in merito alla possibilità di un'estensione dell'offerta ai pazienti, ad es. attraverso il noleggino di un laboratorio.
- **Progetti:** sviluppo di un nuovo progetto artistico in cooperazione con uno sponsor.



Laboratorio Handwork - Bolzano

Indirizzo: Bolzano - via G. Keplero, 7

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 SerD 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 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: produzione di tappeti artigianali, assemblaggio e attività occupazionali creative.



Obiettivi raggiunti per l'anno 2024

- **Organizzazione** – sempre maggiore riconoscimento del negozio/laboratorio tappeti presso Via Keplero 7: manca ancora la parte di marketing
- **Organizzazione** – Sempre maggiore collaborazione con la cooperativa sociale Politermica - condivisione di lavori per gli utenti con l'obiettivo di possibili assunzioni
- **Organizzazione** – Consolidamento del nuovo punto vendita negozio/esposizione in via Orazio 32 – presenza regolare di due utenti Handwork per un progetto di autonomia
- **Organizzazione**- trasporto con navetta alla fermata dell'autobus per gli utenti in difficoltà di deambulazione
- **Riabilitazione per e insieme a utenti** – Mindfulness e ginnastica dolce, Pet-terapie, Tiro con l'arco, ceramica
- **Formazione per utenti:** uso e abuso del cellulare e di internet
- **Auto-Formazione operatori:** progetto accreditamento – il progetto Handwork
- **Valorizzazione- giornata delle Porte Aperte** presso via Orazio 32 a Bolzano per valorizzare e informare i cittadini del nuovo punto vendita.
- **Partecipazione sociale**- mercatino di Natale della Solidarietà, Giornata del Riciclo, Giornata Mondiale della tolleranza, Biolife in Fiera, Plastic-free
- **Tirocini lavorativi esterni**-progetto effettuato in primavera per un utente presso ditta esterna, esperienza positiva anche se l'utente per motivi personali non ha accettato l'assunzione disponibile
- **Presenza utenti:** utenza aumenta del 20 % circa, anno chiuso al 101,29%
- **Volontariato:** accoglienza 11 volontari sociali e non per un totale di 1145 ore, aumento confronto al 2023 di 288 ore.
- **Lavori per utenti:** raddoppio riuscito della produzione per Pompadour
- **Eventi particolari:** servizio bar per 3 convegni in Politermica
- **Giornate socio-riabilitative:** effettuate 4 come da programma
- **Socializzazione:** feste compleanni, festa di Natale, feste di fine progetto
- **Socializzazione:** gruppo utenti una volta alla settimana
- **Progetti individuali:** programmazione e regolari incontri di verifica con i servizi inviati da parte di Handwork
- **Sostegno sociale per utenti:** traslochi, sgomberi, movimentazione mobili
- **Documentazione progetti individuali:** programma Sister entrato a regime
- **Formazione operatori:** supervisione 3 incontri
- **Nuovi progetti:** Nuova tipologia di utenza Gaming disorder: progetto effettuato in accordo con ASSB solo per un utente – progetto riprogrammato in autunno 2024 per scarsi risultati scade in aprile 2025
- **Sicurezza:** prova di evacuazione fatta il 18 giugno
- **Sondaggio con tramite questionari:** Soddisfazione operatori e soddisfazione utenti
- **Marketing:** impostazione per miglioramento sito online con prodotti Handwork



Obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione interna:** 1. Aumento competenze tecniche operatori per il settore tappeti
2. Rivediamo la visibilità dei lavori per il settore tappeti: pannello visibile, consegne scritte, pianificazione dei lavori, chi fa che cosa; armadio in sala telaio
- **Formazione operatori:** Proseguiamo l'auto-formazione per la sistemazione della documentazione Accreditemento - definizione del documento interno
- **Formazione utenti:** "competenze per vendere al mercatino"
- **Personale:** supervisione su 4 incontri, di cui uno insieme a HW Merano
- **Riabilitazione e sostegno:** 1. incontri Mindfulness con utenti; 2. attività fisica minima; 3. Mantenere feste compleanno, gite e eventi di incontro particolari; 4. Mercatino di Natale, Giornata del Riciclo; 5. Sostegno traslochi e montaggio appartamenti utenti; 6. Progetto Plastic Free
- **Marketing:** 1. aggiornamento regolare tappeti sul sito Hands; borse Handwork Handwork via Orazio e Cubo, Cuscini Zafu per CT 2. Facebook e Instagram; contatto con negozio in città per produzione e vendita borse; collaborazione con coop. Kaleidos
- **Informazione:** Brochure Handwork Bolzano
- **Nuovi interventi:** Gaming Disorder – nuova progettualità e strategie nuove
- **Visibilità:** 15 novembre Giornata Mondiale della tolleranza – mercatino



Laboratorio Handwork - Merano

Indirizzo: Merano - 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: 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 socio-pedagogico
- Educatore di lavoro
- Osa
- Operatori



Accesso al servizio

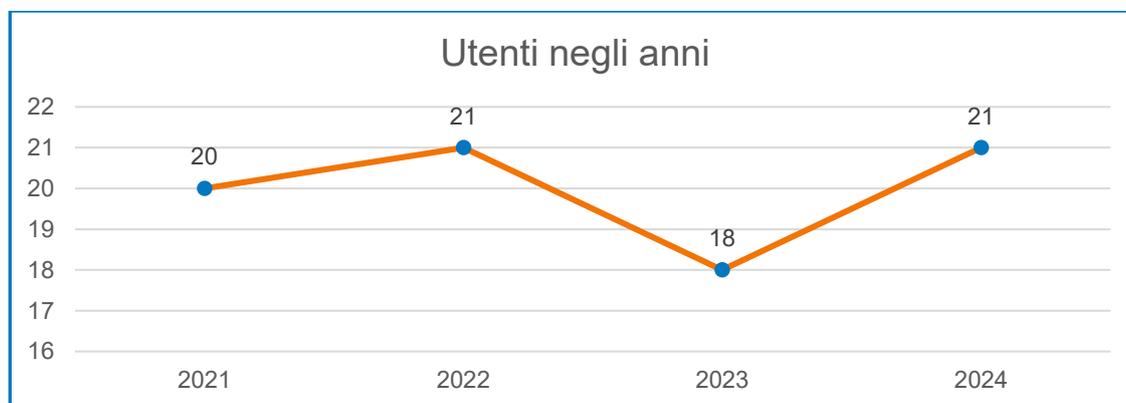
Le persone seguite dai seguenti Servizi: Servizio delle dipendenze, Servizio psichiatrico, Distretti Sociali del Burgraviato, possono fare richiesta di inserimento. La domanda verrà presa in esame dal coordinatore e se ritenuta congrua la persona potrà accedere al servizio condividendo gli obiettivi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

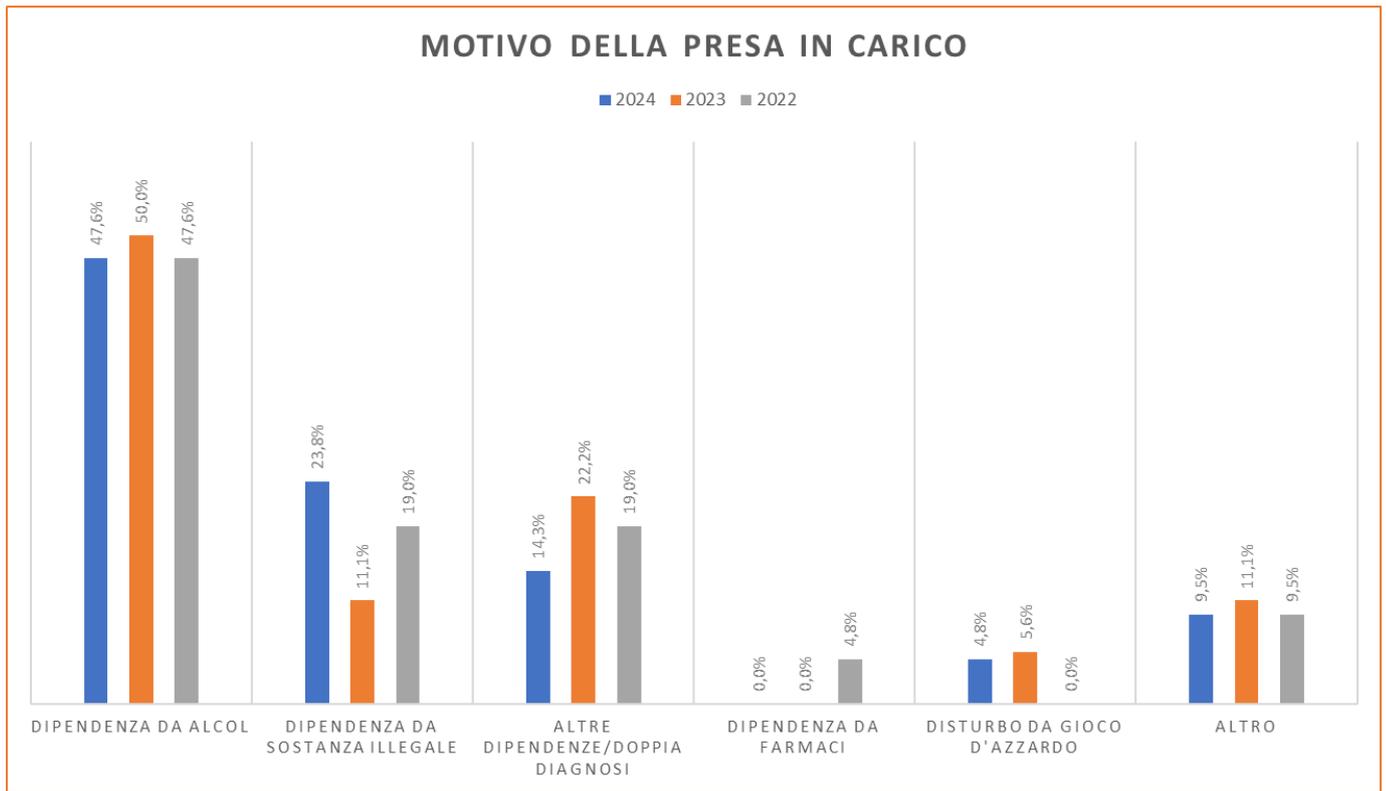
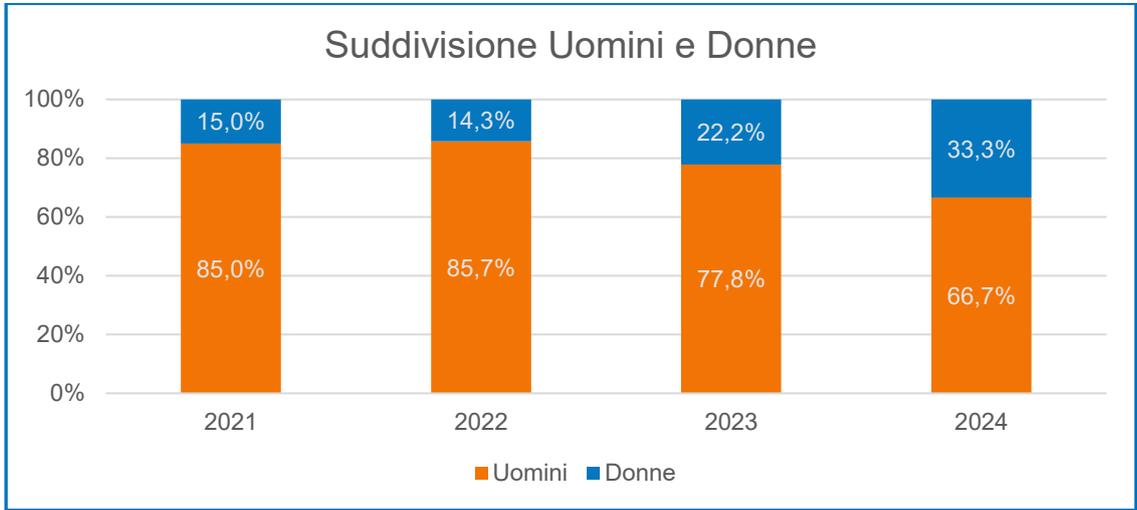
Prestazioni erogate

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.

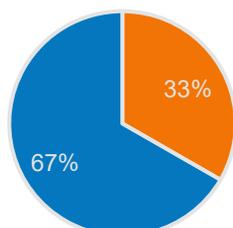
Gli obiettivi che vogliamo raggiungere con i nostri utenti possono essere sviluppati nei diversi rami di lavoro: restauro di mobili, oggettistica, pittura, giardinaggio, Second Hand, formazione professionale per la pulizia.





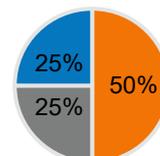


Tempo d'impiego



■ Tempo pieno (35 ore) ■ Tempo parziale (20 - 28 ore)

Esito del percorso



■ Ricaduta con chiusura da parte del servizio
■ Revisione del progetto con riapertura
■ Chiusura positiva del percorso

Obiettivi raggiunti per l'anno 2024

- **Organizzazione** – Migliorare la documentazione relativa alle quote giornaliere tra il Compensorio e Hands.
- **Clinica** - Migliorare la collaborazione con i servizi di rete sanitari e sociali.
- **Formazione** - Supervisioni sul Team e casi.

Obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione** - Il Furgone del Servizio di Riabilitazione Lavorativa è da sostituire.
- **Organizzazione** – Migliorare il sistema della Mensa interna.
- **Organizzazione** - Per migliorare la visibilità nelle uscite mercatini ecc. avere un vestiario uniforme (giacca per l'inverno e maglietta per l'estate) adatto per farsi riconoscere come Servizio di Riabilitazione Lavorativa. Cercare delle sponsorizzazioni.



Appartamenti - Bolzano e Merano

Bolzano e Merano

e-mail: roberto.baccellini@hands-bz.it (Handshome)

sandra.gurschler@hands-bz.it; eliana.ferri@hands-bz.it; elisa.spadaro@hands.it
(appartamenti in sublocazione a Bolzano)

giulia.zanvettor@hands-bz.it (appartamento in sublocazione a 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 per i diversi gradi di autonomia. L'associazione dispone di un alloggio protetto per uomini a Bolzano, denominato Handshome, monitorato da uno psicologo e due educatori. I pazienti che possono accedere a questo tipo di alloggio, sono in una fase intermedia del loro progetto riabilitativo, svolgono un'attività formativa, occupazionale o lavorativa e necessitano di un supporto e sostegno blando nella gestione dello spazio abitativo. Oltre all'alloggio protetto per uomini, l'associazione mette a disposizione tre appartamenti in sublocazione a Bolzano (due per uomini e uno per donne) ed uno a Merano (per uomini). In questi appartamenti i pazienti, nella fase finale del loro percorso, sperimentano l'abitare in autonomia. Non è infatti prevista la presenza di operatori ed i pazienti fanno riferimento al Servizio inviante.

Il personale

Per tutte le tipologie di alloggio di Hands

- Due assistenti sociali dell'ambulatorio

Handshome

- Uno psicologo
- Due educatori

Merano

- Una psicologa
- Un educatore e un'operatrice socio assistenziale

Accesso ai servizi

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



Numero ospiti nel 2024

Bolzano, Appartamenti subaffitto	Merano, Appartamento subaffitto	Handshome
7	4	5

Età

	Bolzano, alta autonomia	Merano, alta autonomia	Handshome
21-30	1	/	
31-40	1	1	2
41-50	3	1	
51-60	1	1	1
61-70	1	1	2

Sostanza di abuso prevalente

	Bolzano, alta autonomia	Merano, alta autonomia	Handshome
Alcol	5	2	3
Cannabis	/	1	
Poliassunzione	2	1	2

Obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione** – Riorganizzazione appartamento via Alessandria.
- **Organizzazione** – Avvio appartamento a Brunico.
- **Organizzazione** – Avvio regolari incontri del Team di coordinamento degli appartamenti.



Progetto Assistenziali Individuale Territoriale PAIT

Bolzano e Merano

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

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 "progettare l'autonomia o "una vita sufficientemente buona" e viene elaborato dal servizio inviate, 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

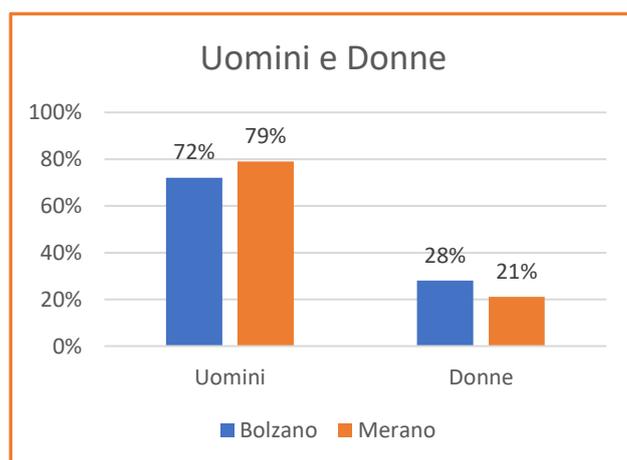
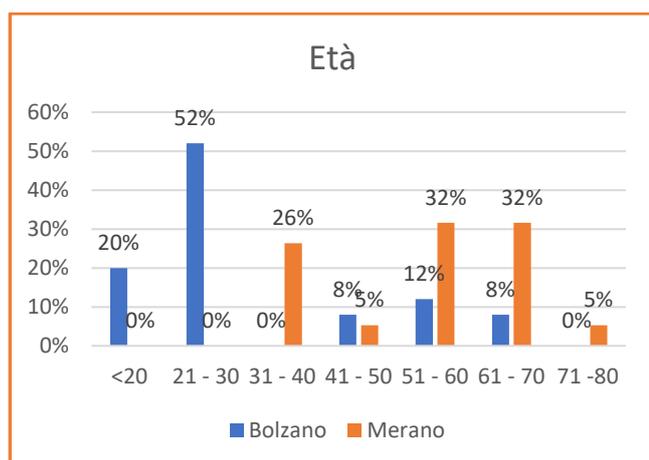
Il paziente deve essere iscritto al Servizio Sanitario nazionale. Gli invii vengono effettuati dal Servizio per le dipendenze del territorio e dall'ambulatorio Hands di competenza. Il servizio è gratuito.

Prestazioni erogate:

- Attività sostegno psicologico:
 - Gruppi e colloqui individuali di sostegno psicologico;
 - Test
 - Colloqui con i 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)



	Bolzano			Merano		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Numero trattamenti	25	25	24	19	18	15
Trattamenti al 01/01	12	12	9	16	10	7
Trattamenti al 31/12	23	15	12	12	16	10
Rientri	0	1	1	2	1	2
Dimissioni	2	10	12	7	2	5
Ammissioni	13	14	15	1	8	9





Punto di Incontro Hands Bolzano

Indirizzo: Bolzano - via Orazio, 32

Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Telefono: 0471-1650417

e-mail: hands4you.bz@hands-bz.it

Di cosa ci occupiamo

Socializzazione: un luogo d'incontro, organizzazione di eventi, 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.

La referente

Le attività associative vengono seguite per la zona di Bolzano da Marina Chiavico.

Collaboratori:

- un/a volontario/a sociale
- volontari

Accesso al servizio

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

Prestazioni erogate:

- Distribuzione banco alimentare;
- Gruppi di auto-mutuo-aiuto;
- Lavori di ristrutturazione e abbellimento della sede;
- Raccolta e distribuzione dei viveri;
- Accompagnamento e assistenza agli utenti;
- Fiere e manifestazioni nel sociale



Punto di Incontro Hands Bolzano			
	2024	2023	2022
Attività a favore dell'utenza seguita	2800 ore	2500 ore	1724 ore
Attività del Banco Alimentare	250 ore	300 ore	156 ore
Giorni apertura settimanale	5	5	5
Frequenzazione media giornaliera (persone)	10	10	10
Gruppi di sostegno e auto aiuto	3	3	12
Incontri di coordinamento	10	12	6

Obiettivi per l'anno 2024

- **Formazione:** corso sulla privacy per i volontari e formazione interna in 4 incontri "Cosa succede in Hands e nelle dipendenze?" - **raggiunto**
- **Organizzazione/attività:** collaborazione con Handswork presso il punto d'incontro - **raggiunto**
- **Organizzazione:** miglioramento del sito web - **non raggiunto**
- **Organizzazione:** riscrittura delle linee guida per il volontariato - **non raggiunto**
- **Attività:** aumento delle presenze presso il punto d'incontro – **raggiunto parzialmente**

Obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione:** nuovo sito web.
- **Organizzazione:** riscrittura delle linee guida per il volontariato.
- **Attività:** aumento delle presenze presso il punto d'incontro.
- **Organizzazione/attività:** continuazione della collaborazione con Handswork presso il punto d'incontro.
- **Digitpoint:** assistenza digitale per richiesta di spid e accesso al fascicolo sanitario



Punto di Incontro Hands Merano

Indirizzo: Merano - via Kuperion, 8

Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 14:00
mercoledì e venerdì anche dalle 14.00 – 17.00

Telefono: 344 266 4854

e-mail: 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.

Le Referenti

Le attività associative vengono seguite per la zona di Merano dalla Dott.ssa Giulia Zanvettor.

Collaboratori:

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

Accesso al servizio

L'accesso ai servizi. avviene sempre su base volontaria.

Prestazioni erogate

Gruppi di auto-mutuo-aiuto

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



Punto di Incontro Hands Merano			
	2024	2023	2022
Giorni di apertura	250 ore	250 ore	158 ore
Giorni apertura settimanale	5	5	5
Frequenzazione media giornaliera (persone)	2/3	2/3	2
Gruppi di sostegno e auto aiuto	1	2	2
Incontri di coordinamento	15	15	6

Obiettivi per l'anno 2024

- **Organizzazione:** aumento delle persone che gravitano al centro e loro permanenza – maggior coinvolgimento degli utenti anche col sostegno degli operatori;
- **Organizzazione:** rifondare un gruppo in lingua italiana/motivazionale/tematico;
- **Organizzazione:** proseguire il lavoro di rete con associazioni e istituzioni;
- **Organizzazione:** creare un gruppo di volontari che si identifichino nei valori dell'associazione e che possano co-gestire e co-pianificare le attività del centro in modo autonomo e autogestito;

Obiettivi per l'anno 2025

- Aumentare i numeri di persone che accedono con incontri di rete e operatori dedicati;
- Aprire il centro al sabato mattina con dei volontari;
- Accoglienza e informazione: potenziare questo servizio con degli orari/operatori dedicati;
- Lavoro di rete e visibilità: mantenere la collaborazione con gli altri servizi con incontri regolari – organizzare un evento delle attività di tempo libero;
- Internet point: potenziare questo servizio con degli orari e operatori dedicati;
- “cuciniamo assieme”: rendere una consuetudine il pranzo del venerdì da Hands attraverso il supporto di volontari;
- gruppi AMA: aumentare il numero dei partecipanti;
- Gruppi a conduzione clinica: fare di cicli di gruppi tematici e inserire i partecipanti dei gruppi precedenti come volontari;



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; 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.

Consiglio d'Amministrazione

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Georg Senoner	Presidente	M	1953
Gabriele Morandell	Vicepresidente	F	1968
Burgi Volgger	Consigliere	F	1956
Luigi Loddi	Consigliere	M	1956
Mario Canzian	Consigliere	M	1958

Riunioni Consiglio d'Amministrazione e decisioni adottate

Nr. Riunioni	Media partec. Nr.	Decisioni adottate
5	5	Approvazione progetto di bilancio e del bilancio sociale; approvazione investimenti 2024 ammissione nuovi soci; proposta di welfare;



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
Michele Lonardi	Revisore	M	1993

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.

Persone che operano per l'ente

Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. «distaccati out») con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti: n. 45 dipendenti retribuiti, 32 di sesso femminile e 13 di sesso maschile.

Contratto di lavoro applicato ai dipendenti: Uneba.

Natura delle attività svolte dai volontari: non presenti.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari:

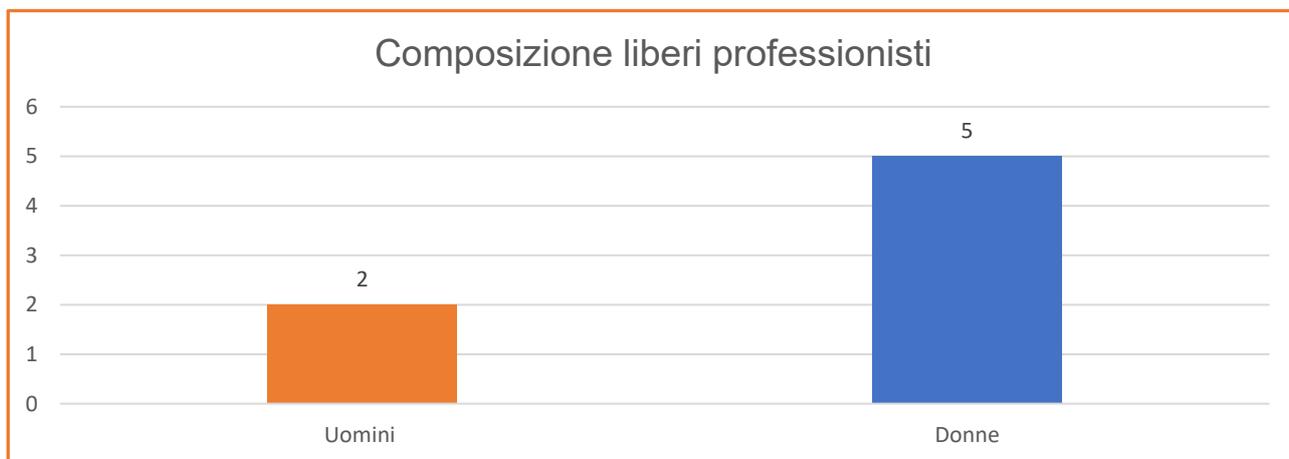
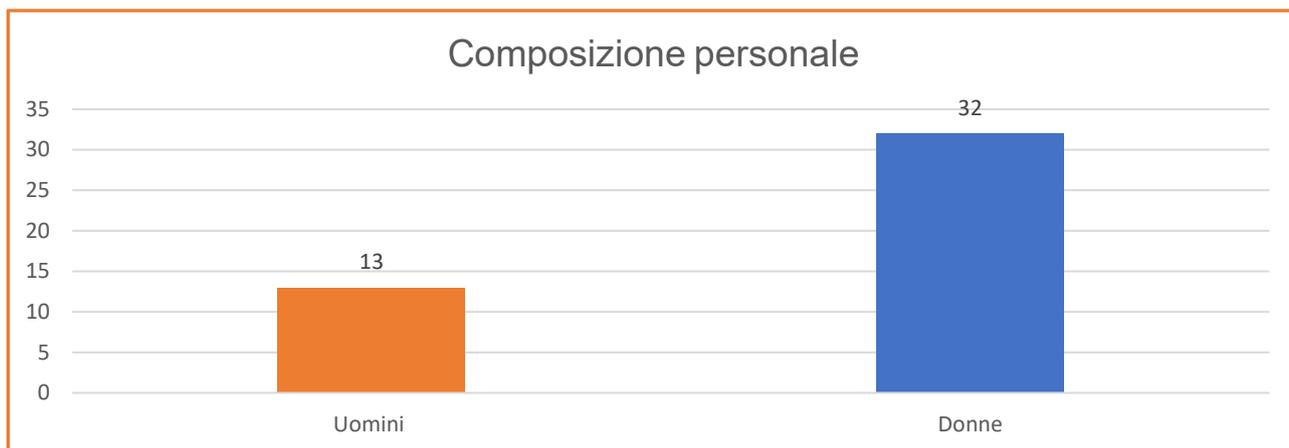
- Emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati: nessun compenso è attualmente previsto a favore dei membri del CdA, mentre al Presidente del Collegio dei Revisori è riconosciuto un compenso annuo di € 5.075,00 oltre c.p. ed IVA; al direttore generale Marcato Bruno è riconosciuto un compenso di € 160.752,28 oltre c.p. ed IVA;
- Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente: il rapporto tra le retribuzioni minima e massima è di 1 a 3,95;

Importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito: non presenti



8. Il Personale

Personale per figura professionale



Totale dipendenti al 31.12.2023	Totale dipendenti al 31.12.2024
48	45

Nel 2024 ci sono state 3 assunzioni e 6 cessazioni.



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 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.

Consiglio d'Amministrazione

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Georg Senoner	Presidente	M	1953
Bruno Marcato	Vicepresidente	M	1963
Marina Chiavico	Consigliere	F	1956
Tiziana Puddu	Consigliere	F	1955
Marisa Fortunelli	Consigliere	F	1950
Monica Scannavini	Consigliere	F	1968
Werner Genuin	Consigliere	M	1956

Riunioni Consiglio d'Amministrazione e decisioni adottate

Nr. Riunioni	Media partec. Nr.	Decisioni adottate
2	6	Bilancio e programma – aumento quote sociali – delibere di accoglimento nuovi soci e revoca soci

Le Referenti

Le attività associative vengono seguite per la zona di Bolzano da Marina Chiavico, per la zona di Merano dalla Dr.ssa Giulia Zanvettor e per la zona di Brunico da Astrid Hochgruber.

I soci

Per diventare soci dell'Associazione Hands4You odv è necessario compilare una domanda che viene sottoposta al parere vincolante del Consiglio d'Amministrazione.



Soci e Volontari anno 2024	
Soci anno 2024	406
Volontari anno 2024	40

Attività per gli associati

Durante il 2024 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
Aromaterapia	Laboratorio artistico	Laboratorio teatrale
Mindfulness	Musicoterapia	

10. Risultati

Hands onlus nuove iniziative di rete

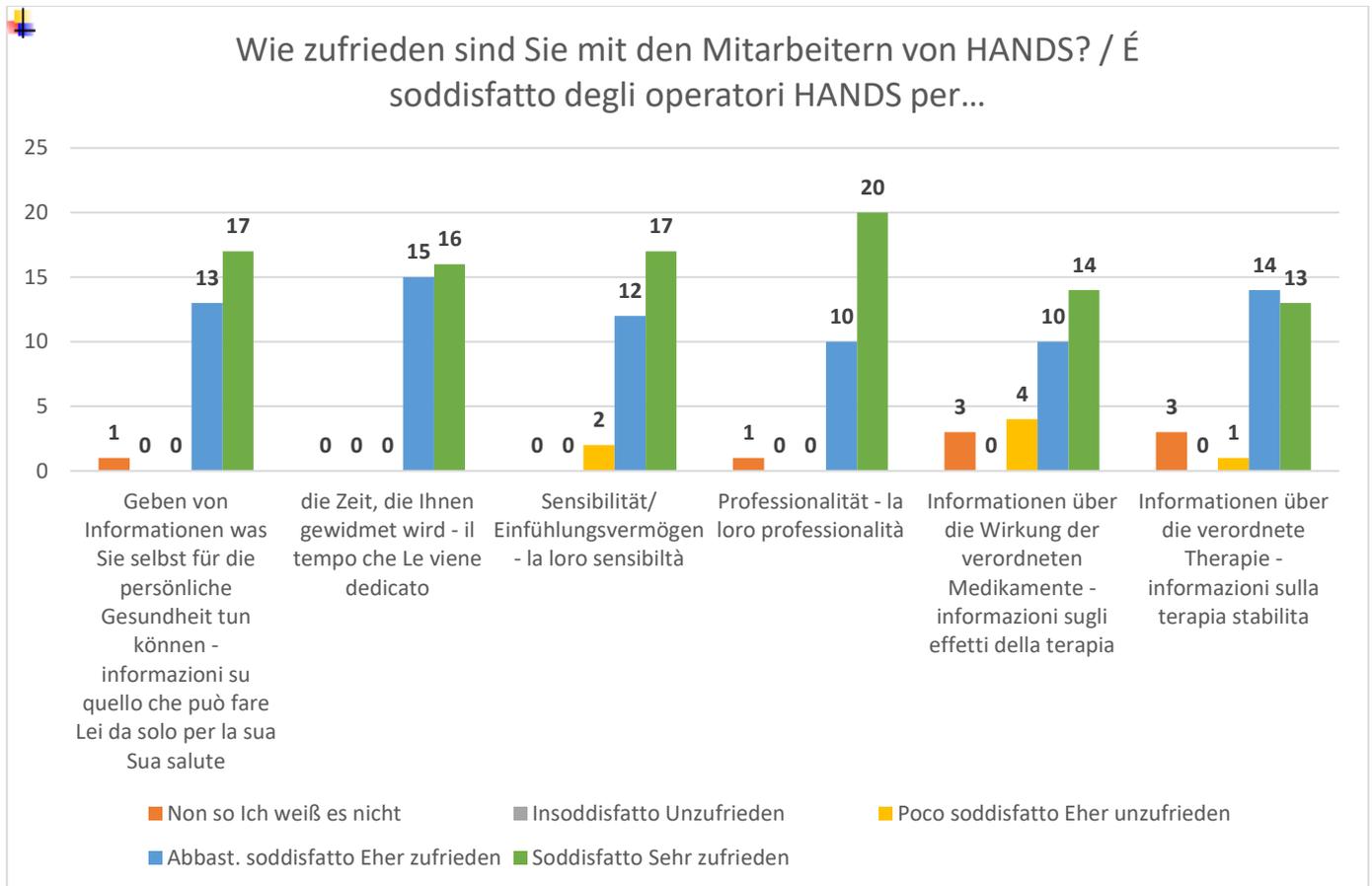
- Il 20/09/2024 è stata organizzata una Klausur di una giornata che ha coinvolto tutti i dipendenti dell'associazione.
- Partecipazione al direttivo nazionale C.O.N.A.G.G.A. Coordinamento Nazionale Gruppi per Giocatori d'Azzardo
- Partecipazione alla rete territoriale del Forschungprojekt, con le maggiori organizzative sociali della Provincia di Bolzano con incontri regolari; Da adesso in poi questa rete viene chiamata Südtirol sozial – Alto Adige Sociale
- Progettazione con il SerD di Bolzano per l'ampliamento del servizio PAIT rivolto ai giovani in carico al SerD con due nuove educatrici.
- Apertura del nuovo Centro PAI d'incontro a Brunico.
- Proseguimento nei contatti e negli accordi per l'apertura del nuovo centro di prima accoglienza e disintossicazione a Pochi di Salorno.
- Accordi e finalizzazione dell'apertura della nuova scuola di psicoterapia costruttivista „Institute of Constructivist Psychology“.

Hands4You odv nuove iniziative di rete

- 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.

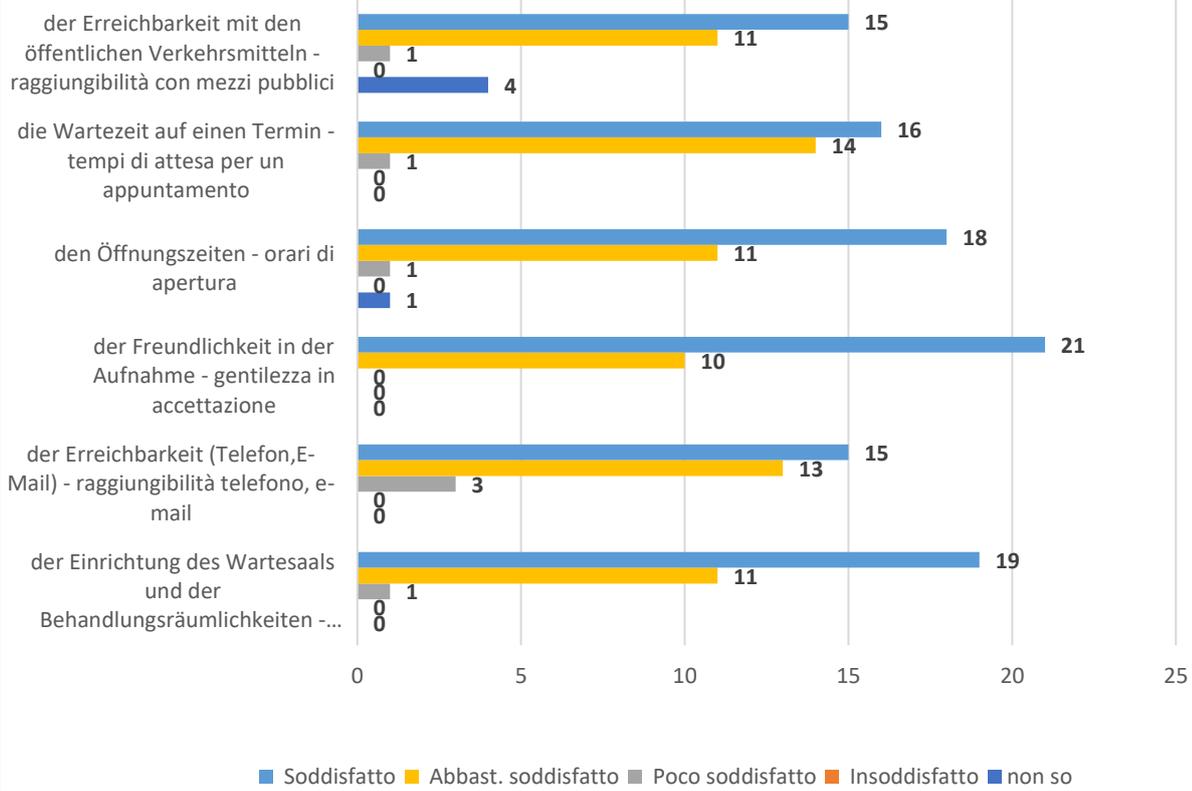


Questionario sulla soddisfazione dei pazienti.

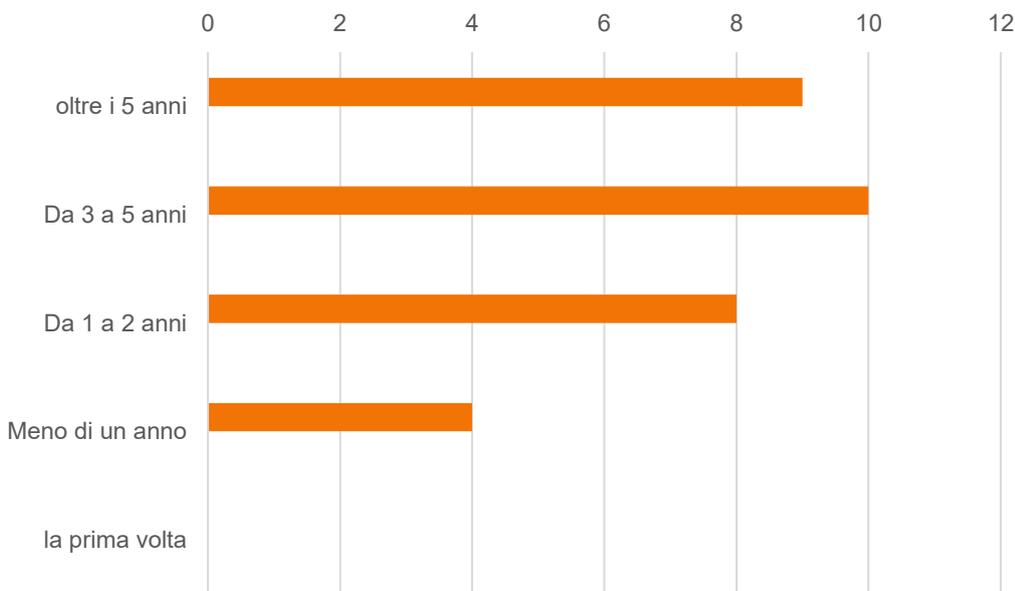




Wie zufrieden sind Sie mit... / É soddisfatto con...

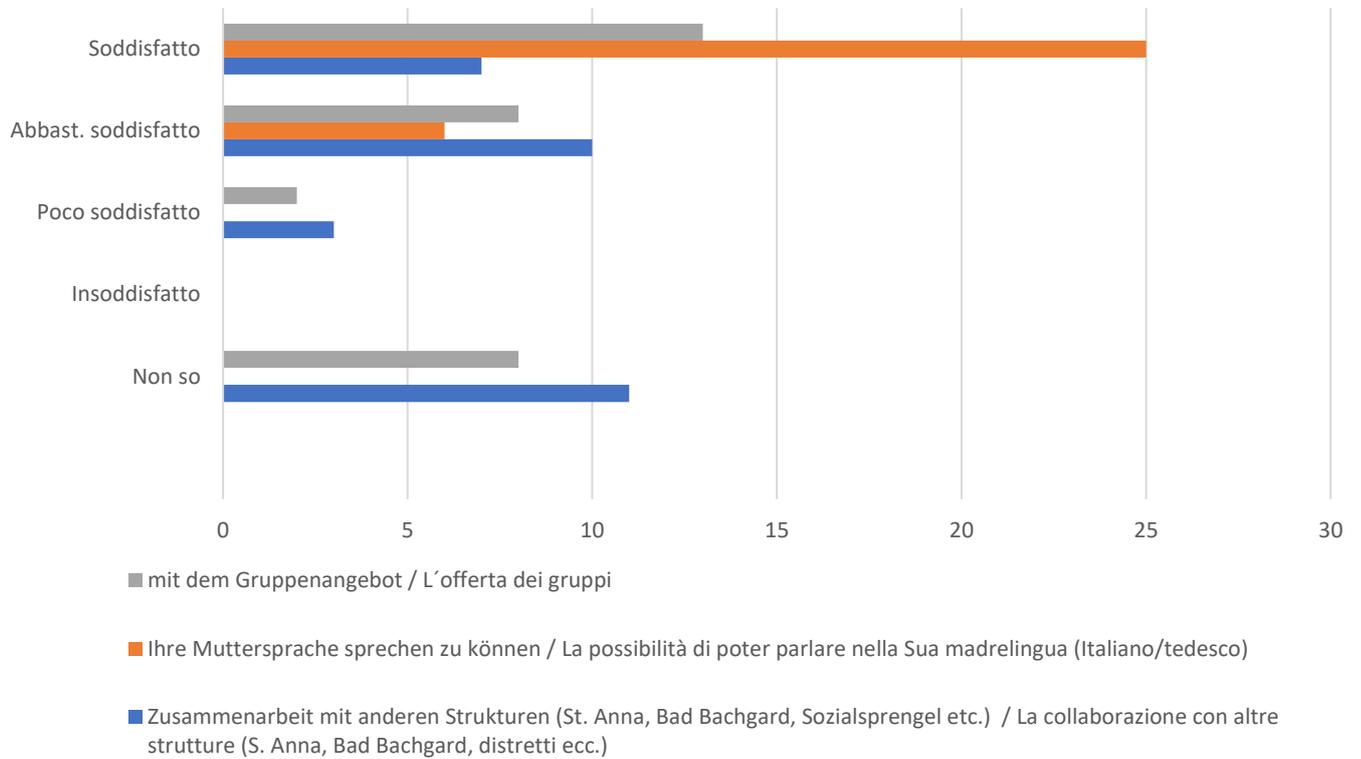


Da quanto tempo è in trattamento?





Wie zufrieden sind Sie mit? É soddisfatto con...





Le politiche e programma 2024

11. Andamento del fenomeno dipendenza

Cosa dice il nostro osservatorio?

Possiamo rilevare 3 importanti fenomeni

a) Un trend che vede sempre un maggior numero di giovani accedere ai servizi.

La tipologia di consumo in questo caso è orientata principalmente agli effetti delle varie sostanze sul proprio stato d'animo. L'Associazione quindi cerca di andare incontro alle esigenze dei giovani pazienti attraverso un'offerta più attenta alle esigenze personali e maggiormente flessibile favorendo una distribuzione dei servizi sul territorio, orari più ampi per i lavoratori ed un approccio di tipo "relazionale" lontano dal modello medico/paziente, finalizzato ad evitare ogni forma di stigmatizzazione.

b) Un trend che vede numeri generali di consumo di alcol e/o sostanze diminuire,

a fronte di una complessità sempre maggiore delle situazioni che giungono ai nostri servizi. Complessità non solo legata al policonsumo di sostanze e comportamenti ma anche all'intrecciarsi di vulnerabilità multiple come ad esempio gli aspetti traumatici e legati alla storia di vita (migrazione, abusi, varie forme di violenza), disturbi nel neurosviluppo (es: BES, ADHD E FASD), disturbi dell'attaccamento alle figure di riferimento, malattie organiche ecc. Tutti elementi che possono favorire l'approccio a sostanze facilmente reperibili e a stili di consumo problematici.

c) Un intreccio di fattori culturali, di mercato, di abitudini, di forme di socializzazioni che spingono le persone a rimanere incastrate dentro un consumo che favorisce la fuga dai problemi e/o favorisce un piacere e un livello di prestazioni che non sarebbero possibili senza questa forma di aiuto.

d) Un incremento dei giocatori d'azzardo patologici che giocano in modalità online. Dopo alcuni anni di crescita esponenziale del gioco d'azzardo online in termini di giocate e fatturato ne rileviamo le conseguenze attraverso l'aumento del numero di giocatori patologici e dei loro famigliari che si rivolgono al nostro ambulatorio riferendo una perdita di controllo proprio nell'azzardo online con difficoltà di tipo psicofisico, relazionale e sociale (sovraindebitamento). I giocatori problematici appartenenti a questa categoria tuttavia non hanno sostituito quelli dipendenti da forme di azzardo più tradizionali su rete fisica ma si sono sommati ad essi. Il fenomeno dell'azzardo sembra infatti diventare progressivamente più complesso e sfaccettato, includendo anche "aree grigie" di sovrapposizione con gli investimenti finanziari (trading online) e i videogiochi.



12. Stakeholder

Chi sono i “portatori di interesse” della nostra organizzazione? Cioè quali i nostri “oggetti relazionali” che dobbiamo tenere in considerazione per raggiungere il nostro scopo statutario di “interesse generale” a cui diamo un’interpretazione ampia tenendo presente che ci interfacciamo costantemente con persone ma anche con comunità locali, enti, istituzioni e con il contesto ambientale generale.

Utenza

I principali “portatori di interesse” sono le persone che si rivolgono al nostro servizio; Hands presta molta attenzione non solo all’aspetto sanitario, ma anche al benessere sociale e relazionale. Nuovi stimoli per il miglioramento del servizio, in parte, arrivano proprio dai pazienti e dal cercare di accogliere i loro bisogni.

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 proprio dal confronto costante con i nostri utenti, i quali, attraverso il dialogo ma anche attraverso questionari di soddisfazione possono esprimere i loro bisogni e interessi.

Volontari

I volontari donano il proprio tempo e le proprie capacità per assistere chi ha bisogno. È un’attività che soddisfa il desiderio di connessione sociale e di appagamento personale. Hands riconosce l’importanza del volontariato in quanto valore aggiunto nel percorso di cura dei propri pazienti.

Soddisfazione e riconoscimento personale nel sostegno all’utenza e nella collaborazione con un sistema riabilitativo e di cura integrato tra professionisti e non. Ai volontari viene riconosciuto un ruolo ben definito 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 di Hands operano in regime di convenzione. Nello specifico, l’Ambulatorio, la Comunità Terapeutica, il Centro Diurno e i progetti PAI hanno una convenzione con il Comprensorio Sanitario di Bolzano ed applicano un Protocollo sulle varie attività; il Laboratorio protetto di Bolzano collabora con l’Azienda Servizi Sociali; il Laboratorio Protetto di Merano opera tramite un contratto d’appalto con la Comunità comprensoriale Burgraviato. La Provincia Autonoma e il Comune di Bolzano e il Comune di Merano, infine, erogano un contributo specifico per le attività di Volontariato e per i Centri d’incontro.



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.

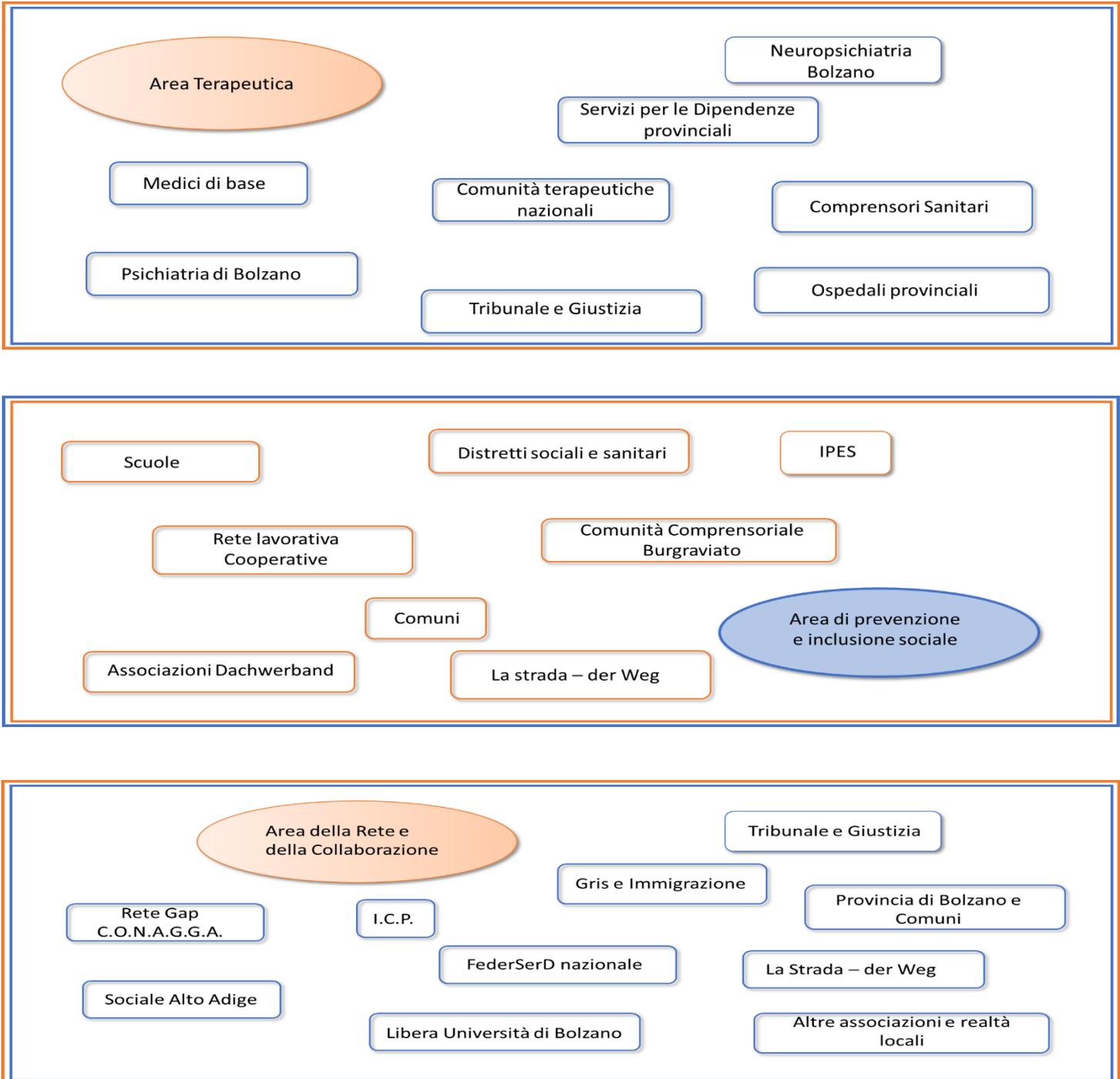
I Dipendenti

Il riconoscimento nei confronti dei dipendenti, sia dal punto di vista economico sia rispetto all'offerta di un luogo di lavoro sicuro in un contesto accogliente, determina un ambiente di lavoro maggiormente positivo e produttivo.

Il rapporto di lavoro dei 48 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 coopera 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 si interfacciano 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 nuove strategie e metodologie mirate alla cura e al benessere della persona.

- A Brunico abbiamo aperto un-Centro Diurno in modo da sostenere i pazienti nelle varie fasi del trattamento. Per quanto riguarda Bolzano invece, disponiamo di ulteriori 5 posti nella Comunità Residenziale e con il contributo dell'Ambulatorio abbiamo avviato progetti esperienziali in montagna, rivolti ai giovani.

2) Formazione e Ricerca

La ricerca e la formazione, grazie anche alle nuove tecnologie, devono essere promosse ulteriormente.

- Stiamo collaborando con I.C.P. (scuola di specializzazione); Abbiamo pubblicato la ricerca sulla CT e CD e stiamo elaborando un "Konzept" sul Lavoro di Hands.

3) Organizzazione

Hands, in continua crescita, deve riuscire a mantenere la sua stabilità organizzativa.

- La nostra Associazione grazie anche alla prossima apertura della struttura di Pochi e all'aumento del numero dei dipendenti, ha aderito ad un piano di welfare aziendale.

4) Reti territoriali

Incrementare la partecipazione attiva della comunità mettendo a disposizione tutte le risorse possibili.

Il Gruppo Sociale Alto Adige mantiene costantemente l'attenzione sulle strategie complessive e strutturali degli interventi di welfare. Hands intende mettere a disposizione gruppi di lavoro per quanto riguarda il GAP e per contribuire a redigere, nuove linee guida in materia di dipendenze.

5) Prendersi cura – educare

Hands presta particolare attenzione all' "educare" nella sua duplice finalità; abbiamo quindi da un lato, l'aspetto che cura l'accoglienza e l'ascolto della persona, dall'altro il saper "tirare fuori" ciò che è insito nella persona.



15. Questioni Rilevanti

I fenomeni sociali di cui ci occupiamo sono molto complessi ma, nel nostro piccolo, cerchiamo di offrire la nostra esperienza per contribuire al miglioramento della qualità di vita delle persone con dipendenze.

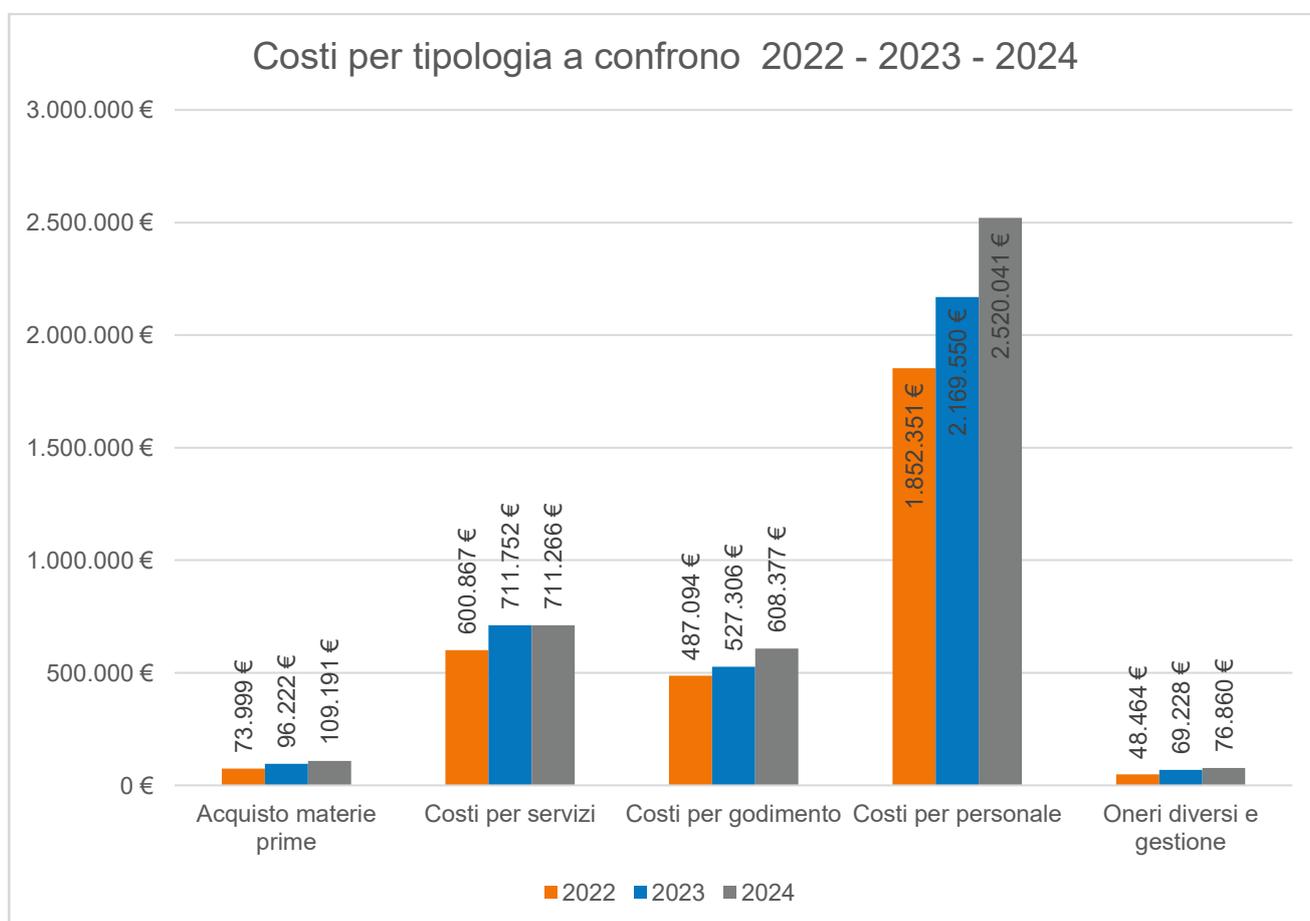
OBIETTIVI	TEMA	TIPOLOGIA
INNOVAZIONE CLINICA IMPLEMENTAZIONE	Rispondere a nuovi bisogni	Centro di accoglienza e disintossicazione a Pochi
		Promuovere interventi anche in altre realtà dell'Alto Adige.
		Incrementare ulteriormente il PAIT
	Rinforzare ambito sanitario	Migliorare le procedure di presa in 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 ai centri di incontro e ai quartieri. Migliorare rapporti con servizi di bassa soglia e alloggi sociali
RICERCA STUDIO FORMAZIONE	Studio nuove forme di dipendenza, Formazione, Konzept, nuove patologie Gender-/Intersex Oriented	Aumentare conoscenza Scuola di psicoterapia ICP Proporsi come formatori Fare delle pubblicazioni scientifiche e esperienziali Fare un piano della formazione annuale Proporre annualmente temi per ricerche.
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 Sito nuovo e Brochure con Layout chiaro Integrare Hands 4 you nel piano della comunicazione
ORGANIZZAZIONE	Rispondere ai nuovi bisogni dell'amministrazione	Tutti i servizi Modificare organizzazione-regia, decisioni e conoscenza Attivare il Kreis per favorire conoscenze trasversali e decisioni consensuali Verifica dell'organigramma con apertura della struttura di Pochi. Tenere sotto controllo l'andamento finanziario Monitoraggio del welfare aziendale e benessere organizzativo.



16. Riclassificazione dei dati contabili

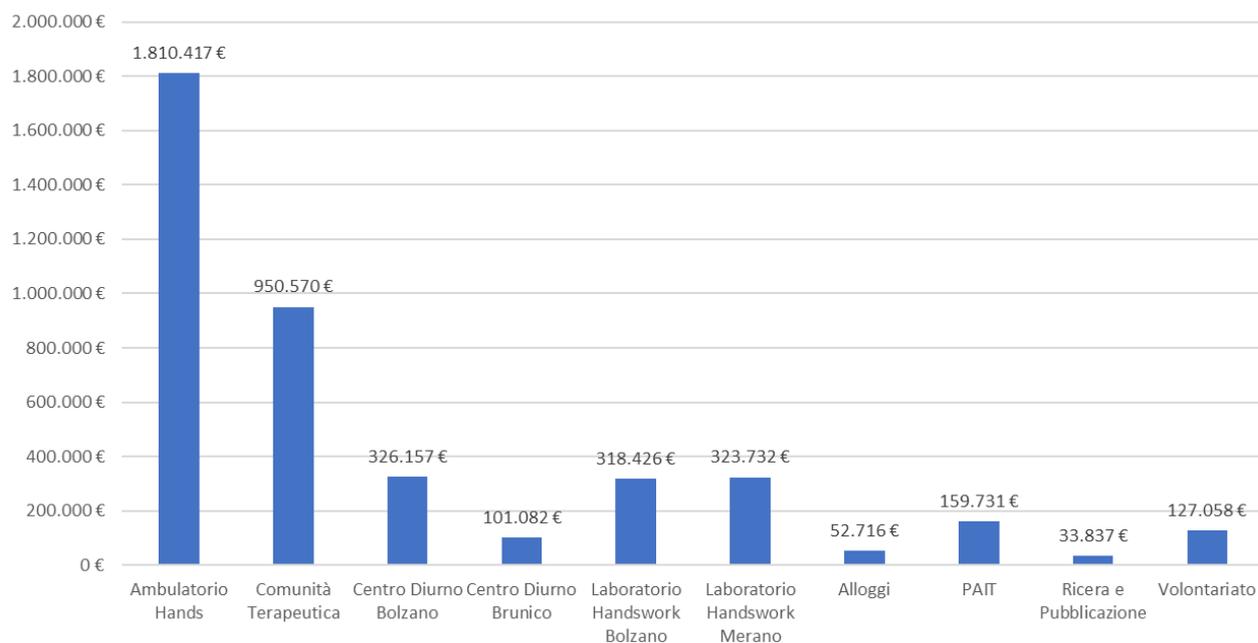
La lettura del bilancio economico

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 2024 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.

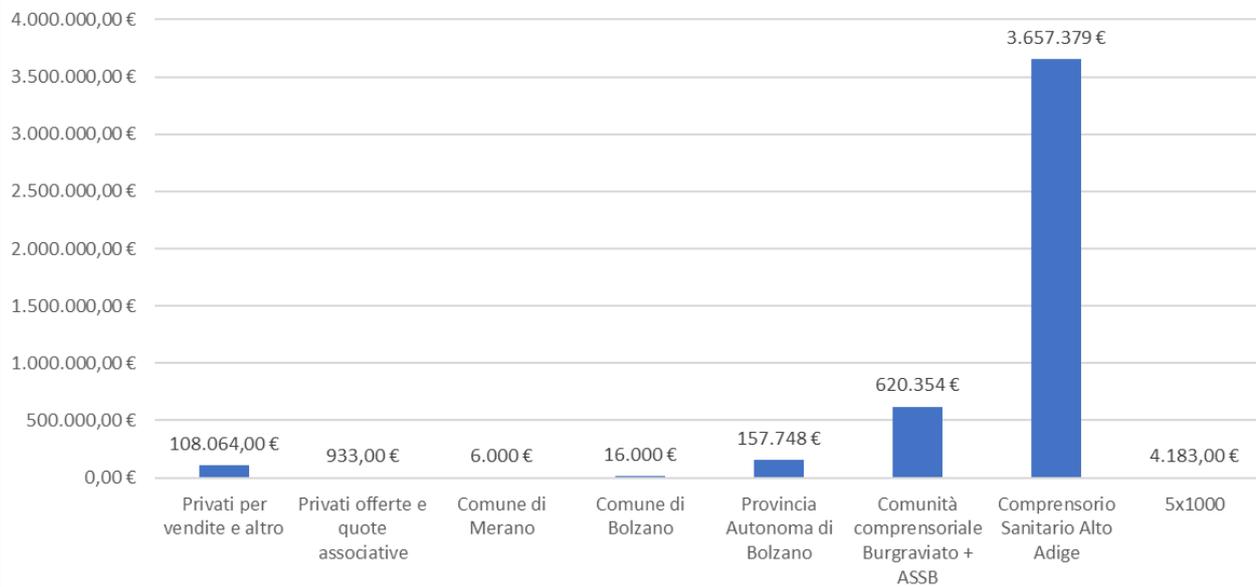




Costi diretti Totale 4.203.726 €

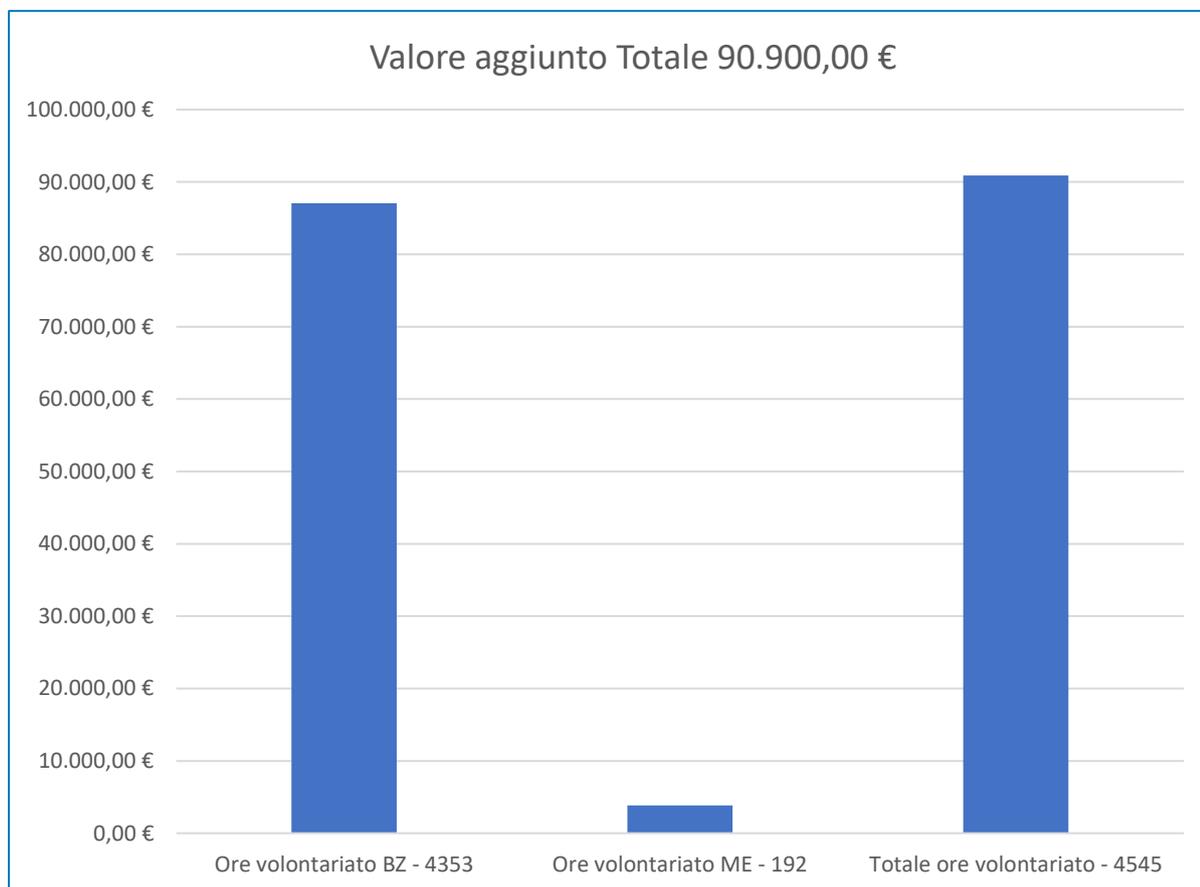


Ricavi Totali 3.367.751,51 €





Hands onlus e Hands4You





Situazione economico-finanziaria

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati:
La gran parte delle risorse economiche, oltre che dall'incasso delle prestazioni di servizi fatturate, derivano da contributi pubblici. Nel 2024 sono stati incassati i seguenti contributi:

Ente erogante	Importo incassato	Data	causale
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio persone con disabilità	1.795,00 €	16.04.2024	ANTICIPO DI CONTRIBUTO 2024 INVESTIMENTI HANDSWORK
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	6.780,15 €	23.04.2024	CONTRIBUTO 2023 INVESTIMENTI
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	9.978,98 €	23.04.2024	CONTRIBUTO 2023 INVESTIMENTI
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	445,30 €	23.04.2024	CONTRIBUTO 2023 INVESTIMENTI
Comune di Bolzano	5.500,00 €	24.04.2024	SALDO CONTRUBUTO PROGETTO CENTRO INCONTRO PERSONE RISCHIO ABUSO ANNO 2023
Comune di Bolzano	5.500,00 €	24.04.2024	ANTICIPO CONTRUBUTO PROGETTO CENTRO INCONTRO PERSONE RISCHIO ABUSO ANNO 2024
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio persone con disabilità	18.970,00 €	06.06.2024	SALDO CONTRIBUTO 2023 INVESTIMENTI HANDSWORK
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	70.671,02 €	08.07.2024	ANTICIPO CONTRIBUTO 2024 VOLONTARIATO
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	7.825,50 €	19.07.2024	ANTICIPO CONTRIBUTO 2024 INIZIATIVE
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio per la Tutela dei minori e l'inclusione sociale	1.120,69 €	05.08.2024	SALDO CONTRIBUTO 2023 "PROGETTO SENSIBILIZZAZIONE AUTO E GUIDA 2.0"
Comune di Bolzano	2.500,00 €	12.08.2024	ACCONTO CONTRIBUTO INVESTIMENTI 2024
Comune di Merano	6.000,00 €	19.08.2024	CONTRIBUTI PER L' ATTIVITA ORDINARIA DEL VOLONTARIATO 2024
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	10.742,64 €	15.10.2024	SALDO CONTRIBUTO 2023 INIZIATIVE
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	18.419,40 €	15.10.2024	SALDO CONTRIBUTO 2023 SPESE CORRENTI
Totale	166.248,68 €		



Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi:

- finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento: nessuna raccolta fondi rilevante effettuata;
- strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse: vedi sopra.
- Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi: nessuna.

17. 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 2024 ha svolto in via prevalente 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 2024:

- 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.



Altre informazioni

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale: nessuna.

Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: l'impatto ambientale della società non è rilevante;

tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte: //

politiche e modalità di gestione di tali impatti: //

indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi: //

Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.: l'ente è massimamente sensibile a tali aspetti.