



# Bilancio sociale HANDS 2025





## 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. Tale aspetto è in parte compensato dal fatto che HANDS partecipa a tutti i gruppi di lavoro sulle strategie, sugli sviluppi e sulle valutazioni degli interventi del settore, modificando in base a istanze degli Stakeholder anche il proprio modo di offrire servizi e dare risposte alle persone con problematiche che si presentano ai nostri servizi.

I dati economici relativi a costi e ricavi esposti in questo documento sono il frutto di rielaborazioni del bilancio di esercizio 2025 (composto da Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa), che è stato approvato dall'Assemblea dei soci del 28/04/2026, assieme al presente documento.



## INDICE

### Introduzione

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

### Hands

3. Chi siamo.....	5
4. Organigramma .....	10
5. I servizi .....	11

### Risorse e risultati

6. Gli organi .....	45
7. Il personale .....	47
8. Associazione di volontariato Hands4You odv .....	50
9. Risultati .....	52

### Le politiche e programma 2025

10. Andamento del fenomeno dipendenza.....	53
11. Stakeholder .....	54
12. La rete .....	56
13. Gli obiettivi strategici .....	57
14. Questioni Rilevanti .....	58
15. Riclassificazione dei dati contabili .....	59
16. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo .....	62



# Introduzione

## 1. Destinatari del presente documento

Il personale interno, i volontari e i soci di HANDS, 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. 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

Verso la fine del 2025, siamo finalmente riusciti a superare gli ultimi ostacoli burocratici per ottenere i finanziamenti necessari alla ristrutturazione dell'edificio di Pochi di Salorno, che ospiterà il nuovo centro di riabilitazione. I lavori sono iniziati e prevediamo che saranno completati nell'agosto del 2026.

Il nuovo centro migliorerà significativamente il trattamento delle dipendenze. Dopo la fase di disintossicazione, i pazienti avranno diverse settimane per recuperare e decidere come cambiare il proprio stile di vita e quale forma di supporto desiderano ricevere.

Lo scorso anno, HANDS ha proseguito la sua strategia di espansione graduale dei servizi. In collaborazione con i servizi sociali, sono stati aperti due centri diurni a Silandro e Malles, che fungono anche da sedi per il programma di assistenza sul territorio PAIT.

Per l'associazione Hands4you, che organizza le attività dei volontari, abbiamo potuto affittare una nuova sede più ampia in Viale Druso, aprendo la strada a nuove iniziative.

Grazie a una gestione oculata, siamo riusciti ancora una volta a chiudere il bilancio senza perdite significative.

Quasi tutti gli obiettivi di sviluppo che ci eravamo prefissati per il 2025 sono stati raggiunti. Il comitato direttivo (Steuerkreis), che si riunisce mensilmente, permette di individuare tempestivamente eventuali ritardi e di intervenire prontamente.

L'apertura del centro di Pochi di Salorno richiede un adeguamento della struttura organizzativa. A ciascuna unità è stato assegnato un coordinatore o una coordinatrice.

La qualità del lavoro è sempre la nostra massima priorità; pertanto, abbiamo condotto una valutazione basata sul modello EFQM che ha rivelato una situazione molto soddisfacente.

A nome del Consiglio di Amministrazione, desidero ringraziare tutti i dipendenti e il direttore per l'eccellente lavoro e la grande dedizione dimostrati.

**Dr. Georg Senoner**



# HANDS Associazione Impresa Sociale Ets

## 3. Chi siamo

Nome dell'ente: HANDS ASSOCIAZIONE IMPRESA SOCIALE ETS – CENTRO RICERCA E INTERVENTO PER PROBLEMI DI ALCOL E FARMACODIPENDENZA

Codice fiscale: 94004830215

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

HANDS Associazione Impresa Sociale ETS iscritta al RUNTS tenuto presso l'Ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano.

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

e le seguenti sedi secondarie:

Bolzano, Viale Druso 229;

Bolzano, Via Rencio 42;

Bolzano, Via Dante 18;

Bolzano, Via Giovanni Keplero 7;

Bolzano, Via Alessandria 37;

Merano, Via Alois Kuperion 6 e 8;

Brunico, Via Ragen di Fuori 16.

Aree territoriali di operatività: Bolzano / Merano / Brunico / Val Venosta

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

HANDS – Associazione Impresa Sociale ETS opera esclusivamente senza scopo di lucro, perseguendo finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. In conformità a quanto previsto dall'art. 4 dello Statuto vigente, l'Associazione orienta la propria attività al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- promozione di attività di prevenzione e informazione;
- realizzazione di interventi di diagnosi, terapia, riabilitazione e socio-assistenza;
- sviluppo di attività di studio e ricerca in merito all'andamento del fenomeno delle dipendenze e alla sua incidenza sociale;
- promozione dell'aggiornamento e della qualificazione degli operatori;
- coinvolgimento attivo dei familiari nei percorsi di cura;
- gestione di servizi funzionali al perseguimento delle finalità istituzionali, con particolare riferimento a comunità terapeutiche di diversa tipologia (tra cui aziende agricole, day hospital e cooperative), nonché a ogni altra iniziativa ritenuta idonea.



In attuazione delle proprie finalità istituzionali, HANDS realizza le seguenti attività di interesse generale:

- gestione di ambulatori a Bolzano e Merano, dedicati a trattamenti di disassuefazione da alcol e da altre forme di dipendenza (incluse dipendenze comportamentali quali internet, smartphone, gaming e social media);
- gestione di una Comunità Terapeutica a Bolzano;
- gestione di Centri Diurni a Bolzano e Brunico;
- attuazione di Progetti Assistenziali Individuali Territoriali (PAIT);
- gestione dei laboratori "Handwork" a Bolzano e Merano;
- gestione di un punto vendita per la commercializzazione dei prodotti realizzati nell'ambito dei laboratori "Handwork".

## 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 socia delle Cooperativa Politermica di Bolzano.
- 2021 Viene ampliato lo spazio di Younghands e si aprono due alloggi (via Rasmò e via Rencio)  
Viene eletto il nuovo Presidente dell'Associazione il Dr. Georg Senoner.
- 2022 Handwork 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.
- 2025 Abbiamo avviato i lavori di ristrutturazione a Pochi di Salorno;  
È stato avviato l'utilizzo di Haus Martha a Pochi di Salorno quale struttura di supporto alle iniziative degli altri servizi, sia in regime semiresidenziale sia residenziale.  
È stato inoltre attivato un alloggio di sostegno per i pazienti a Brunico.  
In Val Venosta è stata avviata la collaborazione con Caritas e con il Ser.D di Merano per la realizzazione di progetti PAIT.  
Il Punto d'incontro di Bolzano è stato trasferito da via Orazio a viale Druso. Presso i nuovi locali di viale Druso è stato altresì collocato l'ufficio amministrativo, consentendo di destinare maggior spazio all'ambulatorio per il personale clinico e per gli interventi specialistici di cura.

## Mission e Vision HANDS

HANDS Associazione 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.

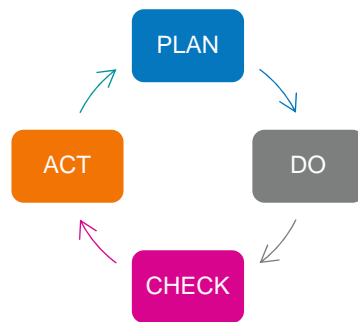


## La qualità

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.



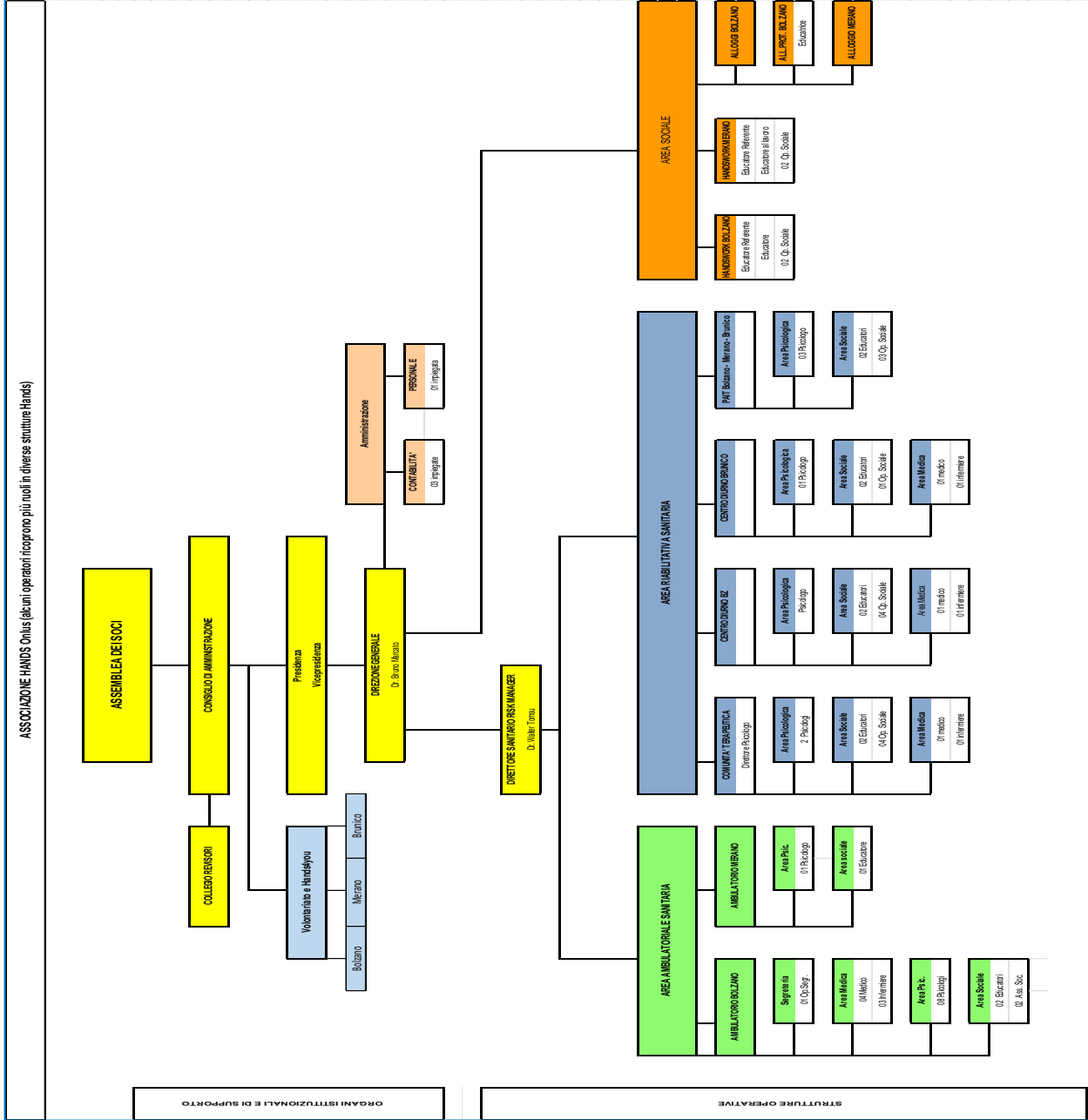
In questo modo il nostro lavoro si fonda su:

- 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.

Nella pratica questo modello viene esplicitamente sostenuto attraverso una serie di incontri mensili (Steuerkreis) in cui si portano tematiche trasversali e tutti i referenti del servizio sono aggiornati allo status quo, momenti di progettazione trasversale sulla metodologica applicata nei vari servizi ma che fanno riferimento a progettazioni uniche (come il PAIT), come il progetto a moduli, come la gestione degli appartamenti e si organizzano annualmente una o due momenti di Klausur per trovare insieme consiglieri, lavoratori, volontari (con alcuni utenti) per riflettere sull'andamento complessivo, fare delle valutazioni sulla situazione di HANDS e promuovere obiettivi e nuove iniziative che emergono dai dati e dall'andamento dei fenomeni sociali e sanitari.



## 4. Organigramma





## 5. I servizi

### Sede legale e amministrazione

Indirizzo: Bolzano - viale Duca d'Aosta, 100  
Sede amministrativa viale Druso, 229 - Bolzano  
e-mail: [info@hands-bz.it](mailto:info@hands-bz.it)  
pec: [hands@pec-bz.it](mailto: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 8:00 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 17:00  
venerdì dalle 8:00 alle 12:30.  
Telefono: 0471-270924  
e-mail: [ambulatorio@hands-bz.it](mailto: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](mailto: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 sito in via Goethe,7.  
Telefono 0473-251760

e-mail: [serd.me@sabes.it](mailto:serd.me@sabes.it)



Anno	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Nr. Pazienti</b>	1.190	1.332	1.339	1.220	1.264	1.361

Fasce di età									
	10-19	20-30	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	TOT
nuovi	32	65	60	75	76	43	15	2	368
già in carico	31	62	129	136	214	164	51	13	800
rientrati	0	6	30	37	66	35	18	1	193
<b>soggetti totali assistiti</b>	<b>63</b>	<b>133</b>	<b>219</b>	<b>248</b>	<b>356</b>	<b>242</b>	<b>84</b>	<b>16</b>	<b>1.361</b>

Prese in carico	TOT
nuovi	368
già in carico	800
Rientrati	193
<b>soggetti totali assistiti</b>	<b>1.361</b>

Genere			
Prese in carico	F	M	TOT
nuovi	78	290	368
già in carico	208	592	800
rientrati	36	157	193
<b>soggetti totali assistiti</b>	<b>322</b>	<b>1.039</b>	<b>1.361</b>
	<b>23,70%</b>	<b>76,30%</b>	<b>100%</b>

Comprensorio di residenza	
Bolzano	1.231
Merano	64
Bressanone	25
Brunico	6
Fuori Provincia	35
<b>Totale</b>	<b>1.361</b>

Tipologia paziente	
Alcol	991
Gioco d'azzardo	163
Farmaci	57
Gaming	78
Famigliari	72
<b>Totale</b>	<b>1.361</b>

Durata prese in carico concluse	
Meno di 15gg	56
Da 1 a 2 mesi	39
Da 2 a 3 mesi	31
Da 3 a 4 mesi	42
Da 4 a 5 mesi	34
Da 5 a 6 mesi	12
Da 6 mesi a 1 anno	85
Oltre 1 anno	541
<b>Totale</b>	<b>840</b>

Esito trattamento	
Trattamento concluso	607
Abbandono	120
Trasferimento	18
Decesso	6
Allontanamento	0
Chiusura amministrativa	42
Altro	47
<b>Totale</b>	<b>840</b>



Prestazioni dirette al paziente	
Visite mediche - Colloqui psicologici	11.550
Discussione caso - Relazioni	4.385
Interventi medici e infermieristici	609
Terapia farmacologiche	3.172
Accertamenti tossicologici	4.447
Attività generale di supporto al paziente	11.157
Gruppi	836
Mancata prestazione	967

Prestazioni dirette al paziente - Giocatori d'azzardo	
Visite mediche - Colloqui psicologici	1.275
Discussione caso - Relazioni	311
Interventi medici e infermieristici	18
Terapia farmacologiche	219
Accertamenti tossicologici	176
Attività generale di supporto al paziente	449
Gruppi	12
Mancata prestazione	108

Numero utenti per accertamenti medico-legali per la patente			
Anno	2023	2024	2025
Numero utenti	118	217	373

Gruppi	
Numero gruppi effettuati nel 2025	144
Pazienti partecipanti	99
Numero prestazioni	836

## Bolzano

### Esiti obiettivi per l'anno 2025

#### OBIETTIVI GENERALI:

- **Clinica:** riorganizzazione dei gruppi in ambulatorio: reintroduzione del gruppo donne e del gruppo familiari in lingua italiana; **RAGGIUNTO PARZIALMENTE (riattivato gruppo donne), riproposto modificato come obiettivo 2026**
- **Organizzazione:** aggiornamento del protocollo di collaborazione tra l'ambulatorio e il servizio di Consulenza Psicologica per le Dipendenze in Ospedale (CPDO); **RAGGIUNTO**
- **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; **RAGGIUNTO**
- **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; **IN CORSO, PROSEGUIRA' ANCHE COME OBIETTIVO 2026**
- **Organizzazione:** avvio di uno sportello di consulenza per le pratiche burocratiche dei pazienti dell'ambulatorio in collaborazione con i volontari di Hands4you; **RAGGIUNTO**



- **Clinica:** Aggiornamento dello strumento del diario alcolico, anche tramite utilizzo di app; **RAGGIUNTO PARZIALMENTE, IN MODO NON UNIFORME DA TUTTO L'AMBULATORIO, MIGLIORABILE NEL CORSO DEL 2026**
- **Formazione:** organizzazione di una formazione interna, rivolta a tutti i servizi e ai volontari sul tema disturbo da gioco d'azzardo e gaming addiction; **RAGGIUNTO, VERRA' EFFETTUATA IL 22.04.2026**
- **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); **RAGGIUNTO**
- **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), **RAGGIUNTO**

## 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; **NON RAGGIUNTO, VERRA' RIPROPOSTO IN FORMA DIVERSA COME OBIETTIVO 2026**
- **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; **RAGGIUNTO**
- **Clinica/ricerca:** Migliorare la raccolta anamnestica ed epidemiologica degli accessi al servizio e dei dropout da parte dei giocatori d'azzardo patologici; **RAGGIUNTO PARZIALMENTE**
- **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); **NON RAGGIUNTO PER DIFFICOLTA' ORGANIZZATIVE NON IMPUTABILI ALL'AMBULATORIO, OBIETTIVO RIPROPOSTO NEL 2026**

## 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; **RAGGIUNTO**
- **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; **RAGGIUNTO PARZIALMENTE, RIMANE COME OBIETTIVO 2026**
- **Organizzazione:** introduzione ricetta sanitaria elettronica per tutti i medici dell'ambulatorio in sostituzione della "ricetta rossa"; **RAGGIUNTO**



## 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; **RAGGIUNTO**
- **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; **RAGGIUNTO**
- **Organizzazione:** inserimento in organico, formazione, integrazione e ridefinizione del ruolo di una nuova figura sociale; **RAGGIUNTO**

## Obiettivi per l'anno 2026

### OBIETTIVI GENERALI:

- **Organizzativo:** Gruppo lavoro privacy: aggiornamento moduli da far firmare agli utenti, ai famigliari, verifica che quelli attuali in uso da parte dei nostri servizi siano corretti e uniformi, chiarire quali informazioni possiamo fornire ad esempio ai famigliari, ai datori di lavoro, ai servizi esterni (CSM, UEPE, altri SerD, servizi sociali..), ad altri servizi HANDS e come poterlo fare in modo da non incorrere in problemi di mancato rispetto delle norme sulla privacy ma anche che sia funzionale per uno scambio di informazioni necessario al nostro Lavoro;
- **Organizzativo:** Condivisione delle linee guida intersocietarie di trattamento relative al DUA e adattamento alle esigenze HANDS in funzione dell'elaborazione delle nostre linee guida di intervento;
- **Formativo:** Formazione interna sulle definizioni di rischio clinico e evento avverso;
- **Organizzazione:** Revisione delle procedure di intervento, partendo da quelle più "urgenti" relative alla gestione del rischio clinico sia per utenti che per operatori
- **Formativo:** Formazione interna a HANDS, rivolta a tutti i servizi e ai volontari sul tema: "Le trasformazioni del gioco d'azzardo: nuovi mercati, nuovi target, nuove vulnerabilità"
- **Organizzativo:** Applicazione del nuovo piano tariffario per le prestazioni in vista di una maggiore efficienza
- **Organizzativo:** riduzione delle mancate prestazioni

### AREA PSICOLOGICA:

- **Ricerca:** Ricerca di tipo qualitativo in collaborazione con ICP sul tema dei gruppi, da punto di vista degli utenti e dei conduttori (professionali e non) con un'attenzione particolare agli elementi ritenuti efficaci e ai pregiudizi che ne possono ostacolare l'accesso.
- **Clinica/Formazione:** Visita di strutture residenziali fuori provincia che offrono trattamenti specifici che possano rispondere meglio a pazienti con determinate caratteristiche (trattamenti con specificità di genere)
- **Clinica:** Applicazione operativa dei punti emersi nelle linee guida in ambito di testistica e intervento psicologico
- **Clinica:** Pensare e sperimentare nuove forme di trattamento e sostegno grupppale: accorpamento gruppo italiano e tedesco? Maggiormente aspecifici? Serate informative per famigliari? Educazione sanitaria?



- **Formazione:** Breve formazione interna da parte di due colleghe che approfondiranno le tematiche delle dipendenze comportamentali non già trattate in ambulatorio e del fenomeno NEET e che poi riporteranno quanto appreso in equipe psicologi.

#### AREA SANITARIA-INFERMIERISTICA:

- **Organizzativo:** Revisione e realizzazione moduli informativi per farmaci, es. Etiltox, Alcover...
- **Organizzativo/Clinico:** Realizzazione modulo di consenso per farmaci off label;
- **Organizzativo:** Rivedere e uniformare in modo più schematico le relazioni conclusive del percorso medico legale per il riottenimento della patente;
- **Organizzativo/Clinico:** Revisione procedure ambulatoriali di tipo sanitario e infermieristico, adattandosi alle linee guida intersocietarie rielaborate;
- **Clinico:** Attivazione del progetto "Circolo HANDS" da parte delle infermiere.

#### AREA SOCIO-PEDAGOGICA:

- **Organizzativo:** Prosecuzione della collaborazione con l'Associazione La Strada e il SerD per il PAI, nonché prosecuzione del gruppo territoriale.
- **Clinico:** Utilizzo della metodologia ICF nel gruppo allargato dei moduli esperienziali.
- **Organizzativo:** Rientro della figura sociale dopo la maternità e ridefinizione del ruolo dell'educatore e dell'assistente sociale già presenti in organico, con suddivisione tra area Younghands e Ambulatorio adulti.
- **Organizzativo:** Prosecuzione dei team alloggi in vista della nuova assegnazione IPES in gestione HANDS e monitoraggio delle situazioni.



## 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](mailto:ctbz@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

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

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

Si tratta di uno “spazio neutro e di sospensione” che favorisce la “messa in discussione” di processi relazionali, “di dipendenza/regressivi”, emotivi 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).



Pazienti già in carico		TOT	M	F
CT		16	11	5
Reins		4	3	1
Semi - Res		1	1	0
TOT		21	15	6

18-24	25-39	40-49	50-59	60-69
3	7	4	2	/
/	1	2	/	1
/	/	/	1	/
3	8	6	3	1

Bz	Me	Bx	Bk
10	6	/	/
3	1	/	/
1	/	/	/
14	7	/	/

Nuovi pazienti 2025		TOT	M	F
CT		57	47	10
Reins		27	22	5
Semi - Res		7	5	2
TOT		91	74	17

18-24	25-39	40-49	50-59	60-69
2	9	8	7	1
/	3	2	1	1

Bz	Me	Bx	Bk
13	13	1	/
4	2	1	/

Durata media	CT	Semi - Res	Reins
mesi dei dimessi 2025	3,7	2,2	4,1

		TOT	M	F
Presenti al 31/12/2024	CT	19	17	2
	Reins	9	7	2
	Semi - Res	3	2	1
TOT		30	26	5

18-24	25-39	40-49	50-59	60-69
4	5	4	3	2
1	/	3	4	1
/	2	1	/	/
5	7	8	7	3

Bz	Me	Bx	Bk
4	8	5	1
5	4	/	/
2	1	/	/
11	13	5	1

Sost primaria	CT	Reins	Semi
Alcool	27	17	6
Barbiturici	/	/	/
Benzodiazepine	4	2	/
Cannabinoidi	1	/	/
Cocaina	11	6	/
Crack	4	1	/
Eroina	3	/	/
Gioco d'azzardo	1	/	/
Gaming	/	/	/
Ketamina	4	1	1
Policonsumatori	2	/	/

Sost secondaria	CT	Reins	Semi
Alcool	25	18	5
Barbiturici	/	/	/
Benzodiazepine	2	1	/
Cannabinoidi	6	/	/
Cocaina	15	8	2
Crack	2	/	/
Eroina	/	/	/
Gioco d'azzardo	/	/	/
Gaming	/	/	/
Ketamina	7	/	/
Policonsumatori	/	/	/



Esito percorso	Adulti	Young	GAP
100% obiettivi raggiunti	23	1	/
80% obiettivi raggiunti	4	/	/
50% obiettivi raggiunti	3	/	/
30% obiettivi raggiunti	1	/	/
Abbandono	8	3	/
Allontanamento	4	/	/
Passaggio ad altra struttura	23	2	1
Decesso	/	/	/

18 - 24  
anni

## Esiti obiettivi per l'anno 2025

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

## Obiettivi per l'anno 2026

- Miglioramento delle stanze delle donne e i magazzini;
- cambio organizzativo con nuovo coordinamento e nuova impostazione della turnistica e dei piani di responsabilità in revisione del nuovo ruolo del direttore in altra sede;
- nuova impostazione delle attività in funzione del cambio dello psicologo;
- gestione e avvio di casa Martha su progettualità della Comunità;
- avvio di nuove progettualità riabilitative all'esterno (lavoro con animali, mare d'inverno etc.)



## 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](mailto:diurno@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

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

### Il personale

- Responsabile Clinico Psicologo
- Educatori
- Osa
- Infermiere 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.



Nr pazienti in carico al 31.12.2024		Nr pazienti in carico al 31.12.2025	
Complessivamente	20	Complessivamente	21

**Pazienti già in carico, nuovi pazienti, pazienti rientrati per genere**  
**Dati complessivi servizio**

Complessivamente	TOTALE	Maschi	Femmine
Pazienti in carico al 01.01.25 complessivamente	19	15	4
Nr pazienti ammessi nel 2025	21	17	4
Nr pazienti rientrati	6 (di cui 1 due volte)	2	4
Nr pazienti dimessi 2025	19	12	7
Nr pazienti Serd Bolzano 2025	5	3	2
Nr pazienti SerD Bressanone 2025	1	1	0
Nr pazienti Hands 2025	34	28	6

Età presenti al 01.01.2025 e degli ammessi nel 2025 in tutto 40 utenti

Età complessivamente	
18	0
18-24	0
24-39	2
39-49	7
50-59	9
60-69	16
70+	6



- **TIPOLOGIA PAZIENTI SOSTANZA PRIMARIA**

I dati relativi alla sostanza primaria si riferiscono ai percorsi aperti il primo gennaio 2025 e gli ammessi nel 2025 per un totale di 40 pazienti

La categoria 'Altro' include sostanze illegali come cannabis, stimolanti o oppiacei e sostanze legali come benzodiazepine.

**Diurno**

<b>Sostanza primaria</b>	
Alcol	33
GAP	1
Cocaina	6

**Diurno e PAIT misti**

- **TIPOLOGIA PAZIENTE SOSTANZA SECONDARIA**

<b>Sostanza secondaria (nei casi di policonsumo)</b>	
Alcol	2
GAP	0
Cocaina	2

- **DURATA MEDIA PRESI IN CARICO DEI DIMESSI**

**Complessivamente:** 7 mesi

- **ESITI (TIPOLOGIA DIMISSIONE, ABBANDONO)**

**Complessivamente**

Totale dimissioni	19
Abbandono	1
Allontanamento per scadenza documenti (tessera sanitaria)	1
Decesso	0
Obiettivi almeno 30%	0
Obiettivi almeno 80 %	17
Obiettivi almeno 50%	0
Passaggio altra struttura	0



## Esiti 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. **RAGGIUNTO**
- Prosecuzione delle esperienze di formazione permanente dei singoli operatori. **RAGGIUNTO**
- 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...). **RAGGIUNTO**
- 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). **RAGGIUNTO**

### Attività e organizzazione

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

## Obiettivi per l'anno 2026

- Aumento attività culturali
- Laboratori gestiti insieme ad utenti esperti in qualche ambito artistico – culturale
- Promozione alla partecipazione dei nostri utenti ad iniziative interne a HANDS
- Mantenimento attività ergoterapiche sportive
- Attività a casa Martha
- Giornata delle porte aperte
- Supervisione con Dr.ssa Chiara Lui
- Continua e proficua apertura del centro a tirocinanti vari



## 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](mailto: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
- 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 di pazienti in carico al 31 dicembre degli ultimi tre anni

Il servizio è stato attivato a settembre 2023; pertanto, considerata la limitata disponibilità di dati per l'anno 2023, si riportano i dati relativi agli anni 2024 e 2025. Il centro Diurno è attivo come servizio a partire da marzo 2024.

I pazienti "misti" tra Centro Diurno e PAIT sono coloro che, dopo un iniziale accompagnamento in forma di PAIT, sono passati al Centro Diurno o viceversa, oppure che frequentano il Centro Diurno e, in aggiunta, sono seguiti in un PAIT (ad esempio il giovedì, giorno di chiusura del Centro Diurno). Nel giorno in cui un paziente frequenta il diurno, non vengono effettuate prestazioni PAIT.

Tutti i dati si riferiscono al comprensorio sanitario di Brunico; il servizio non segue pazienti provenienti da altri comprensori.

Nr pazienti in carico al 31.12.2024		Nr pazienti in carico al 31.12.2025	
Complessivamente	27	Complessivamente	29
Misti	9	Misti	10
Solo Centro Diurno	7	Solo Centro Diurno	7
Solo PAIT	11	Solo PAIT	12

## Pazienti già in carico, nuovi pazienti, pazienti rientrati per genere

### Dati complessivi servizio

Complessivamente		M	F
Pazienti già in carico nel 2025 complessivamente	33	21	12
Nr pazienti nuovi nel 2025	18	12	6
Nr pazienti rientrati	2	1	1



<b>PAIT e Diurno misti</b>		<b>M</b>	<b>F</b>
Pazienti già in carico nel 2025 PAIT e DIURNO MISTI	13	9	4
Nr pazienti nuovi nel 2025 PAIT e DIURNO MISTI	4	3	1
Nr pazienti rientrati PAIT e DIURNO MISTI	2	1	1

<b>Centro Diurno</b>		<b>M</b>	<b>F</b>
Pazienti già in carico nel 2025 PAIT	4	2	2
Nr pazienti nuovi nel 2025 PAIT	9	7	2
Nr pazienti rientrati PAIT	-	-	-

<b>Età complessivamente</b>	
18	1
18-24	4
24-39	7
39-49	10
50-59	14
60-69	15
70+	1

- **TIPOLOGIA PAZIENTI SOSTANZA PRIMARIA**

I dati relativi alla sostanza primaria si riferiscono al totale dei pazienti (PAIT, diurno e misti) in carico nel corso del 2025.

La categoria 'Altro' include sostanze illegali come cannabis, stimolanti o oppiacei e sostanze legali come benzodiazepine.

#### **Diurno**

<b>Sostanza primaria</b>	
Alcol	6
GAP	2
Altro	5



### Diurno e PAIT misti

Sostanza primaria	
Alcol	10
GAP	1
Altro	6

- **TIPOLOGIA PAZIENTE SOSTANZA SECONDARIA**

Complessivamente 9 pazienti hanno presentato una situazione di policonsumo, con presenza di sostanza secondaria oltre a quella primaria.

Sostanza secondaria (nei casi di policonsumo)	
Alcol	2
GAP	1
Altro	6

- **DURATA MEDIA PRESI IN CARICO DEI DIMESSI**

**Complessivamente:** 10,5 mesi

**PAIT e diurno misti:** 12 mesi

**Diurno:** 4 mesi

**PAIT:** 12 mesi

- **ESITI (TIPOLOGIA DIMISSIONE, ABBANDONO)**

#### Complessivamente

100% Obiettivi raggiunti	4
Abbandono	2
Allontanamento	-
Decesso	2
Obiettivi almeno 30%	1
Obiettivi almeno 80 %	8
Obiettivi almeno 50%	6
Passaggio altra struttura	3



## • NUMERO PRESTAZIONI GRUPPO

Sulla base di 2 prestazioni di gruppo per giornata di apertura (lunedì, martedì, mercoledì e venerdì), e considerando circa 200 giornate effettive di attività, si stimano circa 400 prestazioni di gruppo annue.

- ESITI (DIMISSIONE, ABBANDONO)
- **Durata media dei dimessi**
- **Territori di provenienza**
- Comprensorio sanitario di Brunico
- **Dati specifici servizio**
- **Numero gruppi annuali**  
Un gruppo di terapia a settimana, risultando in circa 50 gruppi annuali
- **Colloqui individuali annui**  
Per il centro diurno, questo dato non è stato registrato

## Andamento numero assenze ultimi tre anni

<b>Assenze nel 2025</b>	222 (in media 18,5 al mese)
<b>Assenze nel 2024</b> <small>*il centro diurno è stato aperto appena da marzo 2024, pertanto il conteggio delle assenze si riferisce ai mesi marzo – dicembre 2024</small>	250 (in media 25 al mese)

## • Attività riabilitative esterne di una giornata

Questo dato non è stato registrato, si stima circa 1 gita ogni 2 mesi, risultando in 6 gite all'anno.

## Esiti obiettivi per l'anno 2025

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



## Obiettivi per l'anno 2026

### Organizzazione:

- Inserimento e piena integrazione del nuovo collega, con chiara definizione di ruolo, responsabilità e distribuzione dei compiti.
- Rafforzamento della collaborazione interna e strutturazione dei processi di lavoro attraverso supervisioni dedicate e momenti periodici di confronto.

### Formazione

- Partecipazione a seminari e percorsi formativi mirati al consolidamento delle competenze del team, con particolare attenzione al nuovo collega.

### Progetti e sviluppo del servizio

- Incremento della visibilità tramite presenza sui social e organizzazione di una giornata di porte aperte per la presentazione delle attività e dei servizi.
- Estensione e potenziamento dell'offerta attraverso: gita mensile; attivazione di nuovi corsi e attività; gemellaggio con il Centro Diurno di Bolzano (circa tre incontri annuali); rafforzamento e ampliamento delle attività pomeridiane.
- Sviluppo e valorizzazione dei prodotti artigianali per la vendita nei mercatini natalizi.
- Valutazione della fattibilità di un gruppo terapeutico/autosostegno dedicato alle donne ed eventuale avvio del percorso.



## 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.



	maschi	femmine
utenti per genere	16	5

	alcol	gioco d'azzardo	medicinali	droghe	doppia diagnosi	nessuna dipendenza (distretto sociale)
prima sostanza	13	1	3	4	7	3

	18-30	31-40	41-50	51-60	61-67
età	0	2	3	10	6

	SerD	Hands	distretto sociale
Invio tramite	17	0	4

	2-10 ore	11-20 ore	21-35 ore
ore di lavoro / ore di accompagnamento	1	8	12

<b>esiti percorsi</b>	
Conclusione positiva / Obiettivi raggiunti / Prosecuzione in Stage, Integra, Lavoro	3
Rielaborazione del progetto con ripresa	2
Ricaduta con dimissione	4
Rinuncia da parte del cliente/della cliente	0
Licenziamento Struttura non idonea	0
Interruzione per peggioramento delle condizioni di salute	0
decesso	0
<b>totale</b>	<b>9</b>



## Esiti obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione interna:**  
Aumento competenze tecniche operatori per il settore tappeti, visibilità dei lavori per il settore tappeti: pannello visibile, consegne scritte, pianificazione dei lavori, chi fa che cosa; armadio in sala telaio - **RAGGIUNTO**
- **Formazione operatori:** Proseguiamo l'auto-formazione per la sistemazione della documentazione Accredитamento - definizione del documento interno - **NON RAGGIUNTO**
- **Formazione utenti:** "competenze per vendere al mercatino" - **RAGGIUNTO**
- **Personale:** supervisione su 4 incontri, di cui uno insieme a HW Merano - **RAGGIUNTO**
- **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; - **RAGGIUNTO**
- **Marketing:** 1. aggiornamento regolare tappeti sul sito Hands; borse 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 - **RAGGIUNTO**
- **Informazione:** Brochure Handwork Bolzano - **NON RAGGIUNTO**
- **Nuovi interventi:** Gaming Disorder – nuova progettualità e strategie nuove - **NON RAGGIUNTO**
- **Visibilità:** 15 novembre Giornata Mondiale della tolleranza – mercatino - **RAGGIUNTO**

## Obiettivi per l'anno 2026

- **Organizzazione:** Attivazione punto vendita Handwork Viale Druso 229, responsabilità di un operatore Handwork, nuovo piccolo telaio, coinvolgimento utenti.
- **Formazione:** Nuovo utente da affiancare nella tessitura tappeti. Accredитamento, completare il documento ed eventuali cambiamenti organizzativi, supervisione 4 incontri.
- **Organizzazione** - Mantenere e consolidare Mindfulness e ginnastica dolce all'incontro settimanale con gli utenti, sviluppare vendita online e partecipazione alla Fiera dell'Hotel per aumentare la produzione. Sviluppo di una nuova idea regalo 2026 per clienti



## 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](mailto:handworkmeran@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

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

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

### Il personale

- Educatore socio-pedagogico
- Educatore di lavoro
- Osa
- Operatori

### Accesso al servizio

Le persone seguite dai seguenti Servizi: Servizio delle dipendenze, Servizio psichiatrico, Distretti Sociali del Burgaviato, 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.



	maschi	femmine
utenti per genere	17	8

	alcol	gioco d'azzardo	medicinali	droghe	doppia diagnosi	nessuna dipendenza (distretto sociale)
prima sostanza	20	2	0	0	9	3

	18-30	31-40	41-50	51-60	61-67
età	0	0	0	19	6

	SerD	Hands	distretto sociale
Invio tramite	4	17	4

	2-10 ore	11-20 ore	21-35 ore
ore di lavoro / ore di accompagnamento	3	13	9

<b>esiti percorsi</b>	
Conclusione positiva / Obiettivi raggiunti / Prosecuzione in Stage, Integra, Lavoro	1
Rielaborazione del progetto con ripresa	2
Ricaduta con dimissione	1
Rinuncia da parte del cliente/della cliente	2
Licenziamento Struttura non idonea	0
Interruzione per peggioramento delle condizioni di salute	0
decesso	0
<b>totale</b>	<b>6</b>



## Esiti obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione:** Il furgone del Servizio di Riabilitazione Lavorativa è da sostituire. **RAGGIUNTO**
- **Organizzazione:** Migliorare il sistema della Mensa interna. **RAGGIUNTO**
- **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. **RAGGIUNTO**

## Obiettivi per l'anno 2026

- **Organizzazione:** Con l'aggiunta del pensile mancante, la linea cucina verrà completata in futuro, migliorando così l'organizzazione e lo stoccaggio degli utensili da cucina e creando maggiore spazio. on un nuovo frigorifero sarà possibile organizzare meglio gli alimenti.
- **Organizzazione:** L'organizzazione dei prodotti dovrà essere migliorata attraverso un nuovo sistema di classificazione, un catalogo prodotti uniforme per uso interno ed esterno, nonché una nuova e accattivante segnaletica dei prezzi per la clientela.
- **Organizzazione:** Alcune lampade nello shop dovranno essere rinnovate, affinché l'area espositiva del negozio possa funzionare in modo attraente e accattivante e la qualità elevata dei prodotti sia coerente anche con la loro presentazione.
- **Organizzazione:** Mantenere e consolidare la frequenza e la qualità dei mercati, delle bancarelle e degli spazi espositivi organizzati all'esterno.
- **Clinica:** Continuare a sviluppare e migliorare la collaborazione e la comunicazione con i servizi invianti, al fine di garantire nel miglior senso possibile l'accompagnamento e il sostegno delle persone assistite.
- **Formazione:** Supervisioni interne e una supervisione congiunta con Handwork Bolzano per riflettere sul proprio lavoro e sulla gestione delle sfide. Partecipazione a corsi di formazione specifici e ad altre opportunità di aggiornamento in base alle necessità.



## Appartamenti - Bolzano e Merano

Bolzano e Merano

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

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

giulia.zanvettor@hands-bz.it (appartamento in sublocazione a Merano)

sofia.argenton@hands-bz.it (appartamento in sublocazione a Brunico)

### Di cosa ci occupiamo

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. Hands 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, HANDS 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

#### Bolzano

- Due assistenti sociali dell'ambulatorio

#### Merano

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

#### Brunico

- Una psicologa
- Un operatore socio assistenziale

#### Handshome

- Uno psicologo
- Due educatori



## **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.

## **Esiti obiettivi per l'anno 2025**

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



## Progetto Assistenziali Individuale Territoriale PAIT

Bolzano e Merano

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

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

### Di cosa ci occupiamo

Il progetto riabilitativo individuale (PRIT o PAIT) è volto al recupero/mantenimento dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana e all'incremento della partecipazione sociale. Deve soddisfare le esigenze della persona con una particolare enfasi sulle sue aspettative e sulla qualità di vita. Il progetto riabilitativo è quindi lo strumento per "proiettare l'autonomia o "una vita sufficientemente buona" e viene elaborato dal servizio 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)



Prese in carico	Bolzano	Merano	Brunico	Totale
nuovi	22	10	5	37
già in carico	12	6	16	34
dimissioni	12	0	0	12
<b>soggetti totali assistiti</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>83</b>

	Bolzano		Merano		Brunico	
	F	M	F	M	F	M
Genere						
nuovi	6	16	3	7	3	2
già in carico	9	3	1	5	6	10
dimissioni	6	6	0	0	0	0
<b>soggetti totali assistiti</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>
totale per comune	46		16		21	

Età	Bolzano	Merano	Brunico	Totale
< 18	1	0	0	1
18-24	17		1	18
25-39	6	1	2	9
40-49	2	3	5	10
50-59	5	8	7	20
60-69	2	4	6	12
70+	1	0	0	1
<b>soggetti totali assistiti</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>71</b>



## Punto di Incontro HANDS Bolzano

Indirizzo: Bolzano – viale Druso, 229

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](mailto: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



## Esiti obiettivi per l'anno 2025

- **Organizzazione:** nuovo sito web. - **RAGGIUNTO**
- **Organizzazione:** riscrittura delle linee guida per il volontariato. – **RAGGIUNTO PARZIALMENTE;**
- **Attività:** aumento delle presenze presso il punto d'incontro. - lo spostamento della sede ha interrotto l'attività per alcuni mesi – **RAGGIUNTO PARZIALMENTE;**
- **Organizzazione/attività:** continuazione della collaborazione con Handswork presso il punto d'incontro – **RAGGIUNTO;**
- **Digipoint:** assistenza digitale per richiesta di spid e accesso al fascicolo sanitario – **RAGGIUNTO.**

## Obiettivi per l'anno 2026

- **Organizzazione:** consolidamento nuova sede e avvio nuovo comitato di gestione;
- **Organizzazione:** regolamento dell'uso della sede;
- **Attività:** aumento delle attività aperte a tutti e aumento delle presenze nel centro con pomeriggio strutturati;
- **Attività:** miglioramento e ampliamento attività con Handswork;
- **Organizzazione:** ristrutturazione degli spazi interni per favorire la partecipazione di più gruppi contemporaneamente;
- **Attività:** presentazione libri, attività di sensibilizzazione, organizzazione di seminari sulla qualità della vita.



## 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](mailto:hands4you.me@hands-bz.it)

### Di cosa ci occupiamo

- **Socializzazione:** offriamo uno spazio d'incontro, organizzazione di piccoli eventi, momenti di convivialità all'interno del progetto "cuciniamo assieme".
- **Gestione del tempo libero:** bar bianco, bookcrossing, yoga e laboratori creativi, escursioni all'aperto.
- **Accoglienza e informazione:** forniamo informazioni per facilitare i contatti coi diversi servizi specialistici ed il coinvolgimento delle persone nelle nostre attività.
- **Ascolto e sostegno:** gruppi di auto-mutuo-aiuto.
- **Promozione di uno stile di vita sano e rispettoso dell'ambiente:** informazioni sul cibo salutare, proposte di attività motoria, sensibilizzazione a raccolta differenziata e consumo consapevole.

### Le Referenti

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

### Collaboratori:

- una psicologa
- 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



## Esiti obiettivi per l'anno 2025

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

## Obiettivi per l'anno 2026

- Aumentare i numeri di persone che accedono con incontri di rete e coinvolgimento nell'accompagnamento di operatori di altri servizi analoghi;
- Trovare una sede più centrale per favorire l'accesso di persone anche con motivazione ambivalente e con problemi di deambulazione;
- Accoglienza e informazione: potenziare questo servizio con degli orari/operatori dedicati e forse con l'apertura di uno sportello dedicato un giorno alla settimana;
- Internet point: potenziare questo servizio con degli orari/operatori dedicati, come il precedente;
- Lavoro di rete e visibilità: mantenere la collaborazione con gli altri servizi con incontri regolari;
- “cuciniamo assieme”: Rendere una consuetudine il pranzo del venerdì da HANDS attraverso il supporto di volontari;
- gruppi AMA e a conduzione clinica: aumentare il nr dei partecipanti con cicli brevi tematici – gruppi bilingui;



## Risorse e risultati

### 6. Gli organi

#### 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'uopo 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 di 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
4	4	Approvazione progetto di bilancio e del bilancio sociale; approvazione investimenti 2025 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 di 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. 46 dipendenti retribuiti, 32 di sesso femminile e 14 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 € 5.101,00 oltre c.p. ed IVA; al direttore generale Marcato Bruno è riconosciuto un compenso di € 114.262,00 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 5.7

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



## 7. Il Personale

### PRESENTAZIONE DEGLI ESITI DELLA RICERCA INTERNA SULLA QUALITÀ E L' ECCELLENZA

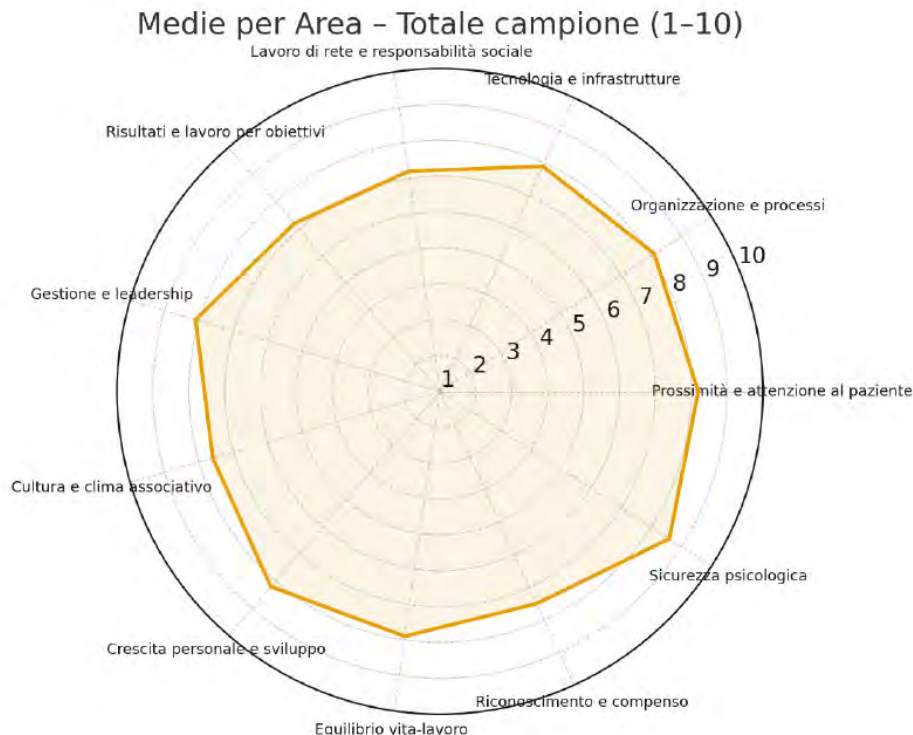
Nel corso del 2025 è stata fatta una ricerca che ha interrogato personale e pazienti sulla qualità percepito di Hands seguendo il modello degli EFQM(sistema di qualità).

Obiettivo della ricerca è stato di individuare i punti importanti della qualità di HANDS e le aree di miglioramento, considerando anche la differenziazione dei servizi offerti, al fatto che abbiamo servizi aperti al pubblico e servizi di secondo livello dove i pazienti arrivano solo su invio dei servizi specialistici. Tale ricerca ha inoltre approfondito anche l'area del benessere del personale seguendo la logica che meglio il personale si sente soddisfatto del lavoro, migliore è la qualità dell'offerta e migliore è la percezione dei pazienti sulla cura.

I dati della ricerca in dettaglio possono essere richiesti alla direzione

La ricerca è stata effettuata con un tirocinante psicologo e la supervisione del direttore di HANDS.

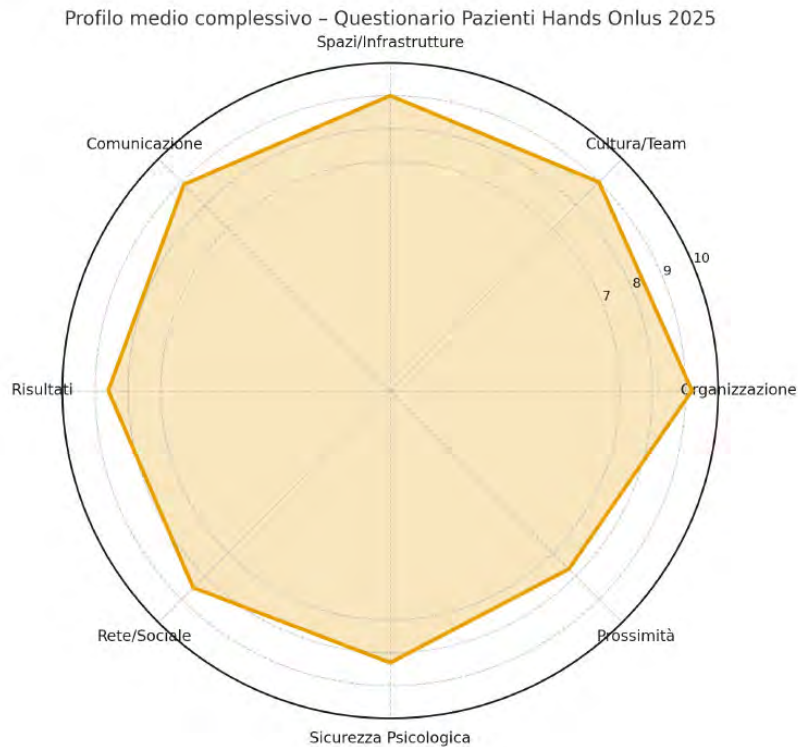
#### Esiti principali del personale





## Esiti principali dal punto di vista degli utenti

### 2.1 Grafico radar complessivo



### Valutazione generale del report

L'analisi complessiva del questionario sulla qualità e sul benessere organizzativo di HANDS evidenzia un'organizzazione matura, caratterizzata da una forte **identità valoriale**, un buon **equilibrio interno** e una chiara **attenzione alla persona**.

Il coinvolgimento dei diversi ruoli mostra un **livello di partecipazione diffuso** e una **percezione complessivamente positiva del clima organizzativo**, con punte di **eccellenza** nelle **dimensioni relazionali e di sicurezza psicologica**.

Emergono tuttavia alcune aree di miglioramento legate alla **strutturazione dei processi**, alla **comunicazione interfunzionale** e al **riconoscimento del contributo individuale**, aspetti che rappresentano oggi le principali leve per il consolidamento dell'eccellenza.

### Analisi generale dei risultati

Le **aree più forti** riguardano la sicurezza psicologica, la prossimità al paziente, la crescita personale e la leadership.

Gli operatori si percepiscono liberi di esprimersi, sostenuti dal management e in grado di agire con autonomia e senso di responsabilità.

La relazione con i pazienti e la coerenza etica dell'operato quotidiano rafforzano il senso di appartenenza e la qualità percepita del servizio.



Le **aree con valori medi più bassi** si concentrano su lavoro di rete e responsabilità sociale, misurazione dei risultati e lavoro per obiettivi, e riconoscimento/compenso.

In queste dimensioni emergono bisogni di maggiore chiarezza organizzativa, di coordinamento inter-ente e di strutturazione di indicatori condivisi che consentano di misurare e comunicare i risultati in modo trasparente. Nel complesso, la fotografia restituisce un'organizzazione solida e coesa, in cui la dimensione umana è un punto di forza, ma che necessita di un ulteriore salto di qualità sul piano gestionale e strategico.

### **Analisi per ruolo**

Le differenze tra i gruppi professionali confermano l'esistenza di bisogni diversificati:

- **Personale ambulatoriale e riabilitativo:** percepisce criticità nella comunicazione interna e nella chiarezza dei processi, chiedendo maggiore allineamento tra direzione e équipe operative.
- **Operatori dei laboratori/ASSB:** mostrano sensibilità verso la valorizzazione del contributo e le opportunità di crescita, ma segnalano limiti nell'uso degli strumenti e nella condivisione delle informazioni.
- **Personale amministrativo:** esprime un buon equilibrio complessivo e soddisfazione per l'organizzazione, ma evidenzia rigidità nei flussi decisionali e una minore percezione di partecipazione ai processi di miglioramento. Le differenze non appaiono conflittuali, ma descrivono una struttura in evoluzione, dove l'allineamento strategico e la comunicazione trasversale rappresentano il fattore chiave di sviluppo.

### **Aree di priorità strategica**

Dall'analisi dei dati emergono cinque priorità trasversali per il miglioramento continuo:

1. **Comunicazione e chiarezza organizzativa** – potenziare canali e procedure interne per garantire coerenza e tempestività delle informazioni.
2. **Collaborazione nella rete dei servizi** – strutturare tavoli inter-ente e referenti stabili per migliorare il coordinamento territoriale.
3. **Tecnologia e infrastrutture** – aggiornare dotazioni e supporto tecnico per rendere più fluido il lavoro quotidiano.
4. **Riconoscimento e valorizzazione** – rendere trasparenti i criteri di equità, incentivare feedback positivi e promuovere welfare equo.
5. **Misurazione dei risultati** – introdurre indicatori di outcome e procedure di follow-up che rendano visibile l'impatto del lavoro svolto.

### **Consigli per il miglioramento**

- **Gestione e leadership:** promuovere incontri periodici di feedback, comunicare obiettivi e risultati con maggiore chiarezza, favorendo una cultura del dialogo.
- **Organizzazione e processi:** formalizzare procedure operative standard e sistemi di monitoraggio dei flussi, riducendo le ambiguità di ruolo.
- **Benessere e clima:** potenziare le iniziative di team building, supervisioni e momenti di confronto informale per consolidare coesione e sicurezza psicologica.
- **Tecnologia e supporto operativo:** prevedere audit regolari delle dotazioni e un helpdesk interno con tempi di risposta definiti.



- Riconoscimento e sviluppo: implementare un sistema di valutazione e valorizzazione delle competenze che integri obiettivi individuali e di gruppo.

## Conclusione

HANDS si conferma come un contesto fortemente orientato alla qualità e al valore delle persone, in cui il benessere organizzativo rappresenta una risorsa distintiva.

L'evoluzione verso un modello di eccellenza passa ora attraverso l'integrazione strutturata dei processi, la misurazione sistematica dei risultati e il consolidamento della cultura del riconoscimento e della collaborazione.

## 8. 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
Werner Genuin	Consigliere	M	1956
Tiziana Puddu	Consigliere	F	1955
Marisa Fortunelli	Consigliere	F	1950
Monica Scannavini	Consigliere	F	1968



## 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 dalla Dr.ssa Sofia Argenton.

## 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 2025	
Soci anno 2025	257
Volontari anno 2025	35

## Attività per gli associati

Durante il 2025 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	Settimana in montagna
Mindfulness	Musicoterapia	Week-end di outdoor education per ragazzi
Col cibo non si gioca	Allenamento fisico - Yoseikan Budo	



## 9. Risultati

### Hands nuove iniziative di rete

- Il 12/09/2025 è stata organizzata una Klausur di una giornata che ha coinvolto tutti i dipendenti e soci dell'associazione.
- Avviati i lavori per l'apertura del nuovo centro di prima accoglienza e disintossicazione a Pochi di Salorno.
- Avviata la nuova scuola di psicoterapia costruttivista „Institute of Constructivist Psychology“
- Avvio della procedura degli Audit previsti dalla legge sulla partecipazione alle strategie aziendali dei lavoratori e dei pazienti
- Definizione dell'intervento in Val Venosta e individuazione dei referenti definitivi
- Avvio del punto d'incontro in viale Druso - Bolzano e ampliamento della attività
- Avvio nuove proposte di miglioramento del Welfare aziendale
- Partecipazione attiva alle nuove linee guida delle dipendenze, alla scrittura della nuova delibera di definizione delle prestazioni



## Le politiche e programma 2025

### 10. 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.
- e) il **Gaming** come nuovo fenomeno al limite tra il ritiro sociale e la dipendenza pura.
- f) **i nuovi fenomeni delle dipendenze comportamentali**, non ancora definite ma che sempre un maggior numero di ricerche tendono ad avvicinare a forme patologiche di pendenza.



## 11. 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.

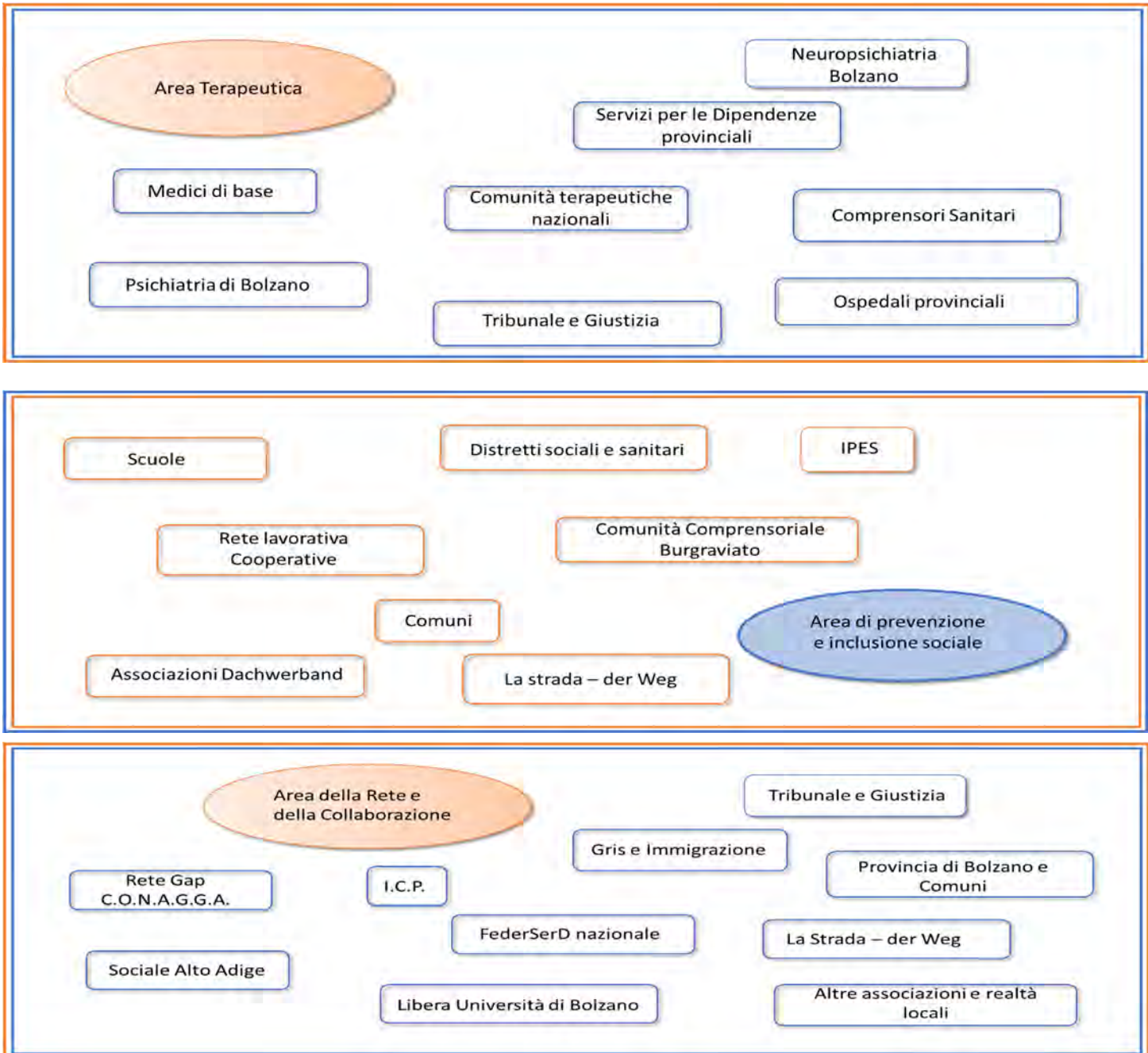
## **I Dipendenti**

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 46 dipendenti di 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 M.C. SYSTEM Srl di Bolzano 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.



## 12. 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 sia direttamente collegato al lavoro con il paziente sia legato ad un piano di relazioni istituzionali e di governance



## 13. 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 alloggio transitorio per i nostri pazienti. La Comunità ha definitivamente finito il processo di ampliamento a 29 posti residenziali – La struttura di Kastion ha iniziato la ristrutturazione superando i difficili processi di approvazione del progetto, in Val Venosta abbiamo avviato un progetto PAIT con il sostegno della rete dei servizi. Inoltre ha aperto la nuova sede amministrativa e il nuovo centro d'incontro a Bolzano mettendo insieme idee, proposte e partecipazione e attivando nuove iniziative. La tematica dei Social Media sta richiamando l'attenzione come allarme sociale e siamo sempre più concentrati in tavoli di lavoro nonostante la mancata evidenza scientifica da parte dell'OMS che sia una dipendenza, ma per noi rimane un fenomeno da osservare e capire, come il trading e altre forme di comportamento problematico.

### 2) Formazione e Ricerca

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

- Abbiamo avviato la ricerca sulla Qualità e l'eccellenza secondo criteri EFQM e abbiamo presentato gli esiti in Klausur e in questo bilancio sociale. Abbiamo iniziato la ricerca sul turn over e il drop out dei terapeuti e abbiamo impostato una ricerca sui gruppi terapeutici.

### 3) Organizzazione

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

- La nostra Associazione grazie anche alla prossima apertura della struttura di Kastion a Pochi di Salorno e all'aumento del numero dei dipendenti, ha aderito ad un piano di welfare aziendale e ha avviato i ragionamenti sui nuovi assetti organizzativi, le deleghe della direzione generale e l'individuazione di coordinatori

### 4) Reti territoriali

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

- HANDS è diventata socia della Federazione per il Sociale e la Sanità ETS, capace in questa fase storica a sostenere anche le grandi organizzazioni. Tale legame permetterà di avviare ulteriori strategie di politica sociale e sanitaria e il coinvolgimento nelle decisioni strategiche che interessano il terzo settore (ad esempio un nuovo contratto territoriale per il terzo settore). Inoltre 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 ha partecipato agli studi di approfondimento sulle linee strategiche delle dipendenze. Ha inoltre partecipato alla rete costituitasi a Bolzano per le dipendenze con ASSB e partecipa ai tavoli della prevenzione.



## 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. Tale strategia generativa, sta particolarmente prendendo forma con i progetti a moduli che porta avanti attraverso la metodologia dell'Erlebnispädagogik una metodologia particolarmente adatta ai giovani consumatori.

## 14. 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 di Salorno
		Promuovere interventi anche in altre realtà dell'Alto Adige in un'ottica di capillare intervento su tutto il territorio
		Incrementare ulteriormente il PAIT
		Avviare progetto a moduli
		Implementare spazi relazionali e di esperienza con implementazione di Haus Martha a Pochi di Salorno
	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.



<b>COMUNICAZIONE</b>	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
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	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 e continuare a rendere solida finanziariamente Hands Monitoraggio del welfare aziendale e benessere organizzativo.

## 15. 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 2025 e da dove ha ricevuto le risorse necessarie a coprire i costi. Attraverso ulteriori analisi possiamo capire per cosa ha speso l'associazione, ossia quali sono i beneficiari delle spese.

	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Costi per tipologia a confronto</b>	<b>3.574.058 €</b>	<b>4.025.735 €</b>	<b>4.548.761 €</b>
Acquisto materie prime	96.222 €	109.191 €	126.958 €
Costi per servizi	711.752 €	711.266 €	999.464 €
Costi per godimento	527.306 €	608.377 €	577.044 €
Costi per personale	2.169.550 €	2.520.041 €	2.791.589 €
Oneri diversi e gestione	69.228 €	76.860 €	53.706 €

<b>Costi diretti Totale</b>	<b>4.041.961 €</b>	<b>4.203.726 €</b>	<b>4.656.418 €</b>
Ambulatorio Hands	1831230 €	1.810.417 €	1.936.709 €
Comunità Terapeutica	844508 €	950.570 €	1.005.047 €
Centro Diurno Bolzano	312606 €	326.157 €	339.749 €
Centro Diurno Brunico	39595 €	101.082 €	139.802 €
Laboratorio Handwork Bolzano	301864 €	318.426 €	371.582 €
Laboratorio Handwork Merano	322085 €	323.732 €	389.356 €
Alloggi	42477 €	52.716 €	52.042 €
PAIT	141697 €	159.731 €	207.952 €
Ricerca e Pubblicazione	33837 €	33.837 €	43.656 €
Volontariato	172062 €	127.058 €	147.505 €
Pochi di Salorno			22.561 €
Haus Martha			457 €



<b>Ricavi Totale</b>	<b>4.103.982 €</b>	<b>4.571.231 €</b>	<b>4.614.533 €</b>
Proventi finanziari	9.004 €	570 €	4.069 €
Privati per vendite e altro	91.077 €	108.064 €	55.523 €
Privati offerte e quote associative	1.141 €	933 €	1.441 €
Comune di Merano	6.000 €	6.000 €	7.500 €
Comune di Bolzano	19.862 €	16.000 €	12.000 €
Provincia Autonoma di Bolzano	233.754 €	157.748 €	76.216 €
Comunità comprensoriale Burgraviato + ASSB	579.893 €	620.354 €	646.633 €
Comprensorio Sanitario Alto Adige	3.159.067 €	3.657.379 €	3.806.769 €
5x1000	4.184 €	4.183 €	4.382 €

## Hands Associazione e Hands4You

<b>Ore di volontariato</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Bolzano	4.565	4.353	3.038
Merano	206	192	650
<b>Totale</b>	<b>4.771</b>	<b>4.545</b>	<b>3.688</b>

<b>Valore aggiunto</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Bolzano	91.300 €	87.060 €	60.760 €
Merano	4.120 €	3.840 €	13.000 €
<b>Totale</b>	<b>95.420 €</b>	<b>90.900 €</b>	<b>73.760 €</b>



## 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 2025 sono stati incassati i seguenti contributi:

Ente erogante	Importo incassato	Data	causale
Comune di Bolzano	2.500,00	31.01.2025	SALDO CONTRIBUTO INVESTIMENTI 2024
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Cultura tedesca	917,00	05.02.2025	SALDO CONTRIBUTO PUBBLICAZIONE LIBRO
Comune di Bolzano	6.000,00	15.04.2025	ANTICIPO CONTRIBUTO PROGETTO CENTRO INCONTRO PERSONE RISCHIO ABUSO ANNO 2025
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio persone con disabilità	17.290,00	07.05.2025	ANTICIPO DI CONTRIBUTO 2025 INVESTIMENTI HANDSWORK
Comune di Bolzano	5.500,00	21.05.2025	SALDO CONTRIBUTO PROGETTO CENTRO INCONTRO PERSONE RISCHIO ABUSO ANNO 2024
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	13.030,74	23.05.2025	CONTRIBUTO 2024 INVESTIMENTI
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	88.307,98	23.05.2025	CONTRIBUTO 2024 INVESTIMENTI
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio persone con disabilità	1.795,00	04.06.2025	SALDO CONTRIBUTO 2024 INVESTIMENTI HANDSWORK
Comune di Merano	6.000,00	09.06.2025	CONTRIBUTI PER L' ATTIVITA ORDINARIA DEL VOLONTARIATO 2025
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Personale, formazione e contributi in ambito sanitario	10.165,50	07.07.2025	ANTICIPO CONTRIBUTO 2025 INIZIATIVE
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Personale, formazione e contributi in ambito sanitario	12.471,36	13.10.2025	SALDO CONTRIBUTO 2024 SPESE CORRENTI
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio persone con disabilità	17.290,00	04.11.2025	SALDO CONTRIBUTO 2025 INVESTIMENTI HANDSWORK
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Personale, formazione e contributi in ambito sanitario	1.774,50	06.11.2025	ACCONTO CONTRIBUTO 2024 INIZIATIVE
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Cultura tedesca	10.500,00	02.12.2025	CONTRIBUTO PUBBLICAZIONE LIBRO
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	470.538,72	05.12.2025	CONTRIBUTO 2025 INVESTIMENTI
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	24.912,34	05.12.2025	CONTRIBUTO 2025 INVESTIMENTI
Provincia Autonoma di Bolzano Ufficio Ordinamento Sanitario	20.089,40	05.12.2025	CONTRIBUTO 2025 INVESTIMENTI



### **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.

## **16. 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 2025 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 2025:

- 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.

Dr.ssa Giorgia Daprà



### **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.