

SOZIALBERICHT
2020

BILANCIO
SOCIALE
2020



ONLUS
HANDS

Il bilancio sociale HANDS 2020

I destinatari del presente documento sono:

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

Der Sozialbericht HANDS 2020

Die Empfänger dieses Dokuments sind:

Unsere internen Mitarbeiter, unsere Freiwilligen und die HANDS-Mitglieder (Onlus/ETS), sowie unsere wichtigsten Partner wie die Autonome Provinz Bozen, die Südtiroler Gesundheitssprengel, der Betrieb für Sozialdienste in Bozen, die Gemeinden von Bozen und Meran, die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt. Ausserdem auch der Verein La Strada – Der Weg, die Genossenschaft Eureka, die Coop. Explora und die ASD Excelsior.
Die gemeinsamen Werte und die enge Zusammenarbeit haben unser Projekt möglich gemacht.

Inhalt - indice		
1 Einleitung Introduzione	<ul style="list-style-type: none"> ● Der Sozialbericht - Il Bilancio Sociale ● Angewandte Methodik um den Sozialbericht zu erstellen - Metodologica adottata nella relazione del Bilancio Sociale ● Wichtige Ereignisse - Eventi importanti da evidenziare 	
2 Unsere Identität La nostra identità	<ul style="list-style-type: none"> ● Wer wir sind - Chi siamo ● Die neue Servicekarte - La Nuova Carta dei Servizi ● Trend des Suchtphänomens - Andamento del fenomeno dipendenza 	
3 Die Organisation L'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ● Unsere Organisation - La nostra organizzazione ● Unsere Mitarbeiter - Il Personale ● Die operativen Strukturen - Le strutture operative ● Der Verein HANDS onlus - l'Associazione HANDS (onlus) ● Der Freiwilligenverein Hands 4 You - l'Associazione di volontariato Hands 4 You ● Die freiwilligen Mitarbeiter von Hands 4 you ● Die Interessenten - I portatori di interesse ● Das Netz der Dienstleistungen - La rete dei servizi 	
4 Strategische Ziele Obiettivi strategici	<ul style="list-style-type: none"> ● Die strategischen Ziele von HANDS - Gli obiettivi strategici di Hands 	
5 Der Soziale Bericht - La relazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> ● Ambulatorium HANDS in Bozen Ambulatorio HANDS di Bolzano ● Ambulatorium HANDS in Meran Ambulatorio HANDS a Merano ● Die Therapiegemeinschaft - La Comunità terapeutica ● Das HANDS Tageszentrum - Il Centro Diurno HANDS ● Arbeitstrainingswerkstätte in Meran - Laboratorio Training lavorativo di Merano ● Hands 4 you Bozen - Bolzano ● Hands 4 you Meran - Merano 	
6 Zahlen und Ergebnisse - Dati e Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Ambulatorien HANDS in Bozen und Meran - Ambulatorio HANDS di Bolzano e Merano ● Die Therapiegemeinschaft und PAIT - La Comunità Terapeutica e PAIT ● Das HANDS Tageszentrum - Il Centro Diurno HANDS ● Die Arbeitstrainingswerkstätte in Meran - Laboratorio Training lavorativo di Merano ● Hands 4 You in Bozen und Meran – Hands 4 You Bolzano e Merano 	I n
7 Wichtige Themen Questioni rilevanti	<ul style="list-style-type: none"> ● Wichtige Themen Questioni rilevanti 	
8 Neuklassifizierung der Buchhaltungsdaten Riclassificazione dati contabili	<ul style="list-style-type: none"> ● Neuklassifizierung der Buchhaltungsdaten Riclassificazione dati contabili 	

1 Presidenza

<p>Liebe Mitglieder, Mitarbeiter, Freiwillige Mitarbeiter, Partner und Interessenten, mit Freude präsentiere ich Ihnen die Soziale Bilanz unseres Vereins.</p> <p>Dieses Jahr war für uns alle, als Weltenbürger und auch als Mitglieder der HANDS Gemeinschaft sehr speziell, geprägt von neuen Ängsten und Unsicherheiten. Die Pandemie hat uns alle getroffen, manche schwerer als andere. Ich glaube wir alle haben dadurch die Wichtigkeit des Verbundenseins, der Nähe und des gegenseitigen Sich-Brauchen wieder gespürt. Diese Werte prägen auch unseren Verein und ermöglichen uns durch intensives Zusammenarbeiten, gemeinsames Tragen der Risiken, gemeinsames Umsetzen von Innovationen und Veränderungen, ausgezeichnete Ergebnisse zu erzielen.</p> <p>Ja, in diesem Jahr konnten wir, trotz der schwierigen Umstände, sehr viel erreichen. Der Höhepunkt von 2020 war sicherlich, daß es mir gelungen ist, den Verwaltungsrat der Raika Bozen zu überzeugen, das Haus in Rentsch an HANDS zu vermieten.</p> <p>Unser erweitertes Ambulatorium mit dem Bereich YOUNGHANDS und der Betreuung der Gamingdisorder, der Umzug der Therapiegemeinschaft, das neue Tageszentrum für chronische Patienten in der Dantestrasse, die temporären Unterkünfte die den Wiedereinstieg in die Gesellschaft ermöglichen sollen und die Beendung der Arbeiten bei HANDSWORK, sind weitere Erfolge, die wir dieses Jahr aufzeigen können.</p> <p>Ein wirklich intensives und ereignisreiches Jahr. Ich danke allen für ihren wichtigen Beitrag der das alles möglich gemacht hat</p>	<p>Cari soci, dipendenti e volontari presento con orgoglio il bilancio sociale 2020 della nostra associazione.</p> <p>Anche quest' anno Hands riesce a presentarsi con novità, innovazione, nonostante le difficoltà di un anno complesso e una problematica come quella del COVID.</p> <p>Questa pandemia ci ha colpiti tutti, chi più, chi meno intensamente e ci siamo ritrovati in una realtà mai immaginata, segnata da nuove paure e insicurezze. Tutto questo ci ha portato a riscoprire l'importanza dei legami, della vicinanza e del bisogno l'uno dell'altro.</p> <p>Questi valori ci sono anche nella nostra associazione e in questi mesi di intenso lavoro, di rischio, di innovazione e di cambiamento ci hanno portato a perseguire ottimi risultati.</p> <p>Nonostante le condizioni avverse di quest'anno siamo riusciti a portare avanti molti progetti. La conquista più importante per il 2020 è stata sicuramente di essere riuscita a convincere il Consiglio di Amministrazione della Raiffeisen ad affittare a HANDS la loro casa di Rencio, "Haus Rentsch".</p> <p>Inoltre, l'ampliamento dell'ambulatorio con YOUNG HANDS e i Gamingdisorder, il trasferimento della Comunità il nuovo Centro diurno per pazienti cronici in via Dante, gli alloggi per il reinserimento e l' ultimazione dei lavori a HANDSWORK, sono altri risultati importanti che abbiamo portato a termine.</p> <p>Veramente un anno intenso e ringrazio tutti coloro che hanno apportato un loro contributo alla realizzazione dei progetti.</p>
---	---

La Presidente
Dr.ssa Burgi Volgger



<p>Die soziale Bilanz</p> <p>Der Sozialbericht des Vereins HANDS für das Jahr 2020 hebt die Auswirkungen der durchgeführten Maßnahmen und das Netzwerk der Beziehungen hervor, die ein beständiges und dauerhaftes Interesse an unserer Vereinigung haben und berichtet über den Einsatz der zur Verfügung gestandenen Ressourcen.</p> <p>Angewandte Methodik zur Erstellung des Sozialberichtes</p> <p>Die engen Kooperationsbeziehungen zwischen Hands und La Strada – Der Weg und anderen Verbänden und Genossenschaften, die ähnliche Werte, operative Zwecke und territoriale Nähe teilen, haben es seit 2017 ermöglicht, ein Projekt und anschließend einen gemeinsamen Prozess der Zusammenarbeit umzusetzen.</p> <p>Eines der ersten erreichten Ziele ist die Erstellung dieses Dokuments auf Grund der Richtlinien des Ministers für Arbeit und Sozialpolitik für Körperschaften des dritten Sektors, welcher in Italien eine anerkannte Realität wird. Ein langer Prozess, der noch nicht endgültig abgeschlossen und geklärt ist.</p> <p>Die Ziele:</p> <p>Interne Ziele :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standardisierung und Anpassung der Buchhaltungsdaten an die gesetzlichen Verpflichtungen die für den dritten Sektor vorgesehen sind. - Den Entscheidungsfindungsprozess unterstützen. Die Soziale Bilanz ist ein Bewertungsinstrument und somit auch ein Arbeitsinstrument: man kann einige qualitative und quantitative Indikatoren verwenden um eventuelle Abweichungen von den Zielen oder von unserer Mission zu erkennen. Es ermöglicht auch eine Überwachung der Einhaltung der Wertecharta und eine Überprüfung der Übereinstimmung zwischen Zielen und Ressourcen; - funktionale Vergleiche zur strategischen Planung - Erwerb interner Fähigkeiten zur transversalen Verbreitung partizipativer Evaluierungs- und Planungspraktiken und zur Aufrechterhaltung einer zielorientierten Organisationskultur. <p>Externe Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation der Mission; - Präsentation der erzielten Ergebnisse; - Präsentation innovativer Methoden; - Dialoge mit unseren Unterstützern 	<p>Il Bilancio sociale</p> <p>Il Bilancio sociale dell'Associazione HANDS per l'anno 2020 mette in evidenza l'impatto delle azioni realizzate e la rete di relazioni con tutti coloro che hanno un interesse permanente e duraturo nei confronti della nostra Associazione, rendicontando le risorse che sono state ad essi destinate.</p> <p>Metodologica adottata nella relazione del Bilancio sociale</p> <p>Gli stretti rapporti di collaborazione tra Hands e La Strada - Der Weg ed altre Associazioni e Cooperative, che, condividendo simili valori, finalità operative e prossimità territoriale hanno permesso dal 2017 di attuare un progetto e successivamente un processo condiviso, di collaborazione. Uno dei primi obiettivi realizzato è quello di aver costruito questo documento che segue la linea Guida del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali per gli enti del terzo settore che in Italia sta diventando realtà. Un processo lungo non ancora definitivamente concluso e chiarito.</p> <p>Gli obiettivi</p> <p>Obiettivi interni :</p> <ul style="list-style-type: none"> - standardizzare un processo di rendicontazione sociale e allinearsi agli obblighi di legge degli enti del terzo settore (ETS) - supportare il processo decisionale; il Bilancio Sociale è un'attività di valutazione e dunque uno strumento di governo: utilizzando indicatori quantitativi e qualitativi, il Bilancio Sociale permette di evidenziare scostamenti dagli obiettivi del periodo e anche dalle finalità (mission), di monitorare il rispetto della Carta dei valori, di verificare la congruenza tra obiettivi e risorse; - fornire comparazioni funzionali alla pianificazione strategica - acquisire competenze interne per diffondere trasversalmente pratiche di valutazione e progettazione partecipata e mantenere una cultura organizzativa per obiettivi. <p>Obiettivi esterni :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicare la missione; - presentare i risultati raggiunti; - presentare metodologie innovative; - intensificare il dialogo con i portatori di
---	---

<p>vertiefen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neue Unterstützer ausfindig machen - Transparenz unserer Tätigkeiten demonstrieren <p>Wichtige Themen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es ist eine Statutänderung erfolgt welche unseren Verein an die nationalen Standards anpasst und somit erfolgte die Transformation von ONLUS an ETS (Körperschaft des dritten Sektors) • Der Umzug der Therapiegemeinschaft mit neuen therapeutischen Angeboten, die Eröffnung einer Tagesstätte für chronische Patienten, sei es für Alkoholranke als auch für Abhängige illegaler Drogen, die Bereitstellung zweier Wohnungen in Bozen zur Wiedereingliederung, und die Einrichtung von YOUNGHANDS sind einige Neuerungen des Jahres 2020 <p>Trotz der Schwierigkeiten die durch die COVID19 Pandemie entstanden sind, ist es HANDS mit ihren Mitarbeitern gelungen mit gemeinsamer Kraft, in gegenseitigem Respekt und mit Professionalität immer zur Stelle zu sein und all den neuen Herausforderungen zu begegnen und diese gemeinsam zu meistern. Ich bedanke mich bei den Mitarbeitern, den Freiwilligen Mitarbeitern und bei den öffentlichen Körperschaften welche HANDS und unsere Projekte unterstützt haben.</p> <p>An dieser Stelle möchte ich auch an Menschen erinnern die uns nahe standen, und jetzt nicht mehr unter uns sind; ein Gedanke geht an UGO, einer unserer Freiwilligen der vor kurzem frühzeitig wegen Krankheit verstorben ist. Sein Beitrag hinterläßt ein Zeichen von großer Menschlichkeit und Hingabe.</p>	<p>interesse;</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuare nuovi portatori di interesse - manifestare la trasparenza del nostro agire <p>Eventi importanti da evidenziare</p> <ul style="list-style-type: none"> • E' stata realizzata la modifica statutaria realizzata che adegua la nostra associazione agli standard nazionali trasformandola da ONLUS a ETS (ente terzo settore), • Il trasloco della Comunità terapeutica con delle proposte cliniche nuove, l'apertura di un centro diurno per pazienti cronici sia per dipendenza da alcol che da sostanze illegali, la messa a disposizione di due appartamenti a Bolzano posti reinserimento, l'avvio di Younghands sono alcune delle principali novità che il 2020 ci ha portato. <p>Nonostante le difficoltà del COVID Hands e i suoi lavoratori e volontari hanno saputo esprimere in quest'anno difficile una vitalità, una attenzione all'altro e un'alta professionalità individuando sempre le migliori risposte ai vari bisogni che emergevano.</p> <p>Ringrazio volontari, dipendenti, collaboratori ed enti pubblici che hanno sostenuto HANDS e i suoi progetti. Ci tengo però a ricordare anche chi non c'è più, persone vicine a noi e soprattutto un ricordo particolare per Ugo, un volontario che ci ha lasciati prematuramente per una malattia e che ha lasciato un segno intenso di umanità e di impegno.</p>
---	--

\

Il Direttore
Dr. Bruno Marcato





2 La nostra identità

Chi siamo

HANDS (onlus) è un'Associazione privata non a scopo di lucro, ha la Sede Legale e Amministrativa in Viale Duca d'Aosta nr. 100 a Bolzano e nello stesso stabile esercita la sua attività la principale struttura, l'Ambulatorio Hands e l'Ambulatorio Young Hands. Sempre a Bolzano viene gestita anche la Comunità Terapeutica Hands in Via Rencio nr. 42 e da poco aperta anche la Comunità Diurna in via Dante nr. 18 e in via Orazio nr. 32 la sede della nostra attività di volontariato Hands 4 You. A Merano in via Kuperion nr. 6, è attivo, sia il Laboratorio Protetto Handswork, sia la sede periferica di Merano nonché la sede di Hands 4 You Merano.

Un'Associazione che opera nel campo delle dipendenze da alcol, da farmaci e da gioco d'azzardo integrando l'intervento degli Enti pubblici e della Sanità.

L'Associazione nasce nel 1982 come Centro Recupero Alcolisti, formato quasi esclusivamente da volontari, che poco tempo dopo stipula la convenzione con la Provincia Autonoma di Bolzano e inizia la collaborazione con l'Azienda Sanitaria Centro-Sud. Due anni dopo l'Associazione inizia ad avvalersi di figure professionali come psicologi, assistenti sociali e altri operatori.

Nel 1999 si formalizza per l'Associazione la denominazione di ONLUS, organizzazione non a scopo di lucro e nel 2020 si trasforma in base alla nuova legge del terzo settore in ETS (entre del terzo settore) modificando ulteriormente lo statuto.

Le novità anno per anno sono descritte nel paragrafo successivo sulla storia dell'associazione.

La nuova carta dei servizi HANDS

Nel 2020 Hands ha seguito l'iter provinciale per l'accreditamento delle sue strutture sanitarie e socio sanitarie, questa occasione ci ha dato modo di redarre una carta dei servizi unica per tutti i settori e le strutture

LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI

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

I principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-1994 cui si ispira la Carta dei servizi della Comunità Terapeutica sono:

EGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ'

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

CONTINUITÀ'

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

DIRITTO DI SCELTA

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

PARTECIPAZIONE e TRASPARENZA

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



EFFICIENZA E TRASPARENZA

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

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

MISSION E VISION HANDS

L'Associazione Hands opera nel campo delle dipendenze da alcol, farmaci e gioco d'azzardo e prosegue un lavoro che prese avvio nel 1982 con la nascita del Centro Recupero Alcolisti come associazione di volontariato, in un'ottica di riabilitazione psico-sociale per le persone stesse e per le loro famiglie. La "Mission" di Hands si esprime anche nell'utilizzo di diverse modalità di intervento di cura e di riabilitazione delle persone con queste difficoltà, finalizzate allo sviluppo di una qualità di vita.

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

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

La "Vision" di HANDS vede il problema sostanze e comportamenti additivi come l'espressione di un modo di porsi nei confronti del proprio mondo personale, e del mondo esterno. Questa ottica riflette le diverse teorie con le quali si cerca di interpretare il problema alcol, ovvero, da un lato la dimensione psico-biologica, dall'altro la dimensione sociologica. La "Vision" di Hands considera importanti alcuni elementi da utilizzare come "strumenti di cura e riabilitazione" che possono trovare applicazione nei diversi campi di intervento proposti, ovvero :

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

RISERVATEZZA, PRIVACY

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

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

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

In caso di reclamo o segnalazione si prega gli utenti di mettersi in contatto personale con il Data Protection Officer info@effizient.it

AGGIORNAMENTI

La Carta del Servizio è disponibile in copia cartacea all' interno del Servizio e nel sito internet www.hands-bz.it e viene annualmente aggiornata.

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

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

LA QUALITÀ

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

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

- Plan: Pianificazione
- Do: Applicazione in via sperimentale di quanto pianificato



La nostra identità

- Check: Controllo dei risultati e verifica della compatibilità con quanto pianificato
- Act: Implementazione delle soluzioni che hanno superato le verifiche.

In questo modo il nostro lavoro si fonda su:

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

I SERVIZI

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

SEDE LEGALE E AMMINISTRAZIONE

Indirizzo: Bolzano Viale Duca d'Aosta nr 100 e-mail info@hands-bz.it Pec hands@pec.it

AMBULATORIO HANDS BOLZANO (GAP E YOUNGHANDS)

Ambulatorio e Younghands

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

Il personale

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

Accesso al servizio

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

Prestazioni erogate

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

Ambulatorio HANDS non offre interventi di emergenza

La qualità del servizio

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

Come contattarci

Ambulatorio di Bolzano tel. 0471 270924 e-mail ambulatorio@hands-bz.it

Come raggiungerci a Bolzano

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

AMBULATORIO HANDS MERANO

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

Di cosa ci occupiamo



La nostra identità

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

Il personale

Nella sede operano una Psicologa psicoterapeuta e una Educatrice

Accesso al servizio

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

Prestazioni erogate

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

L'Ambulatorio HANDS non offre interventi di emergenza.

Tutte le altre prestazioni mediche e sociali vengono erogate dal Ser.D. di Merano in Via Alpini nr 3 tel 0473 251760 e-mail serd.me@sabes.it

La qualità del servizio

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

Come contattarci

Ambulatorio di Merano tel. 0473 221793 e-Mail merano@hands-bz.it

Come raggiungerci a Merano

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

COMUNITÀ' TERAPEUTICA HANDS

Orario di apertura: 24 ore per ospiti residenziali festivi inclusi

8.30 – 17.00 per ospiti semiresidenziali

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.

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

Si tratta di uno "spazio neutro e di sospensione" che favorisce la "messa in discussione" di processi relazionali, "di dipendenza/regressivi", emotivi ed adattivi che emergono dalla vita quotidiana con l'intento di "riprendere in mano" elementi costitutivi del modo di essere dei pazienti.

Il personale

Direttore Psicoterapeuta

Medico Infermiera Pedagogisti

Operatori di comunità(OSA/equivalenti Volontari)

Accesso al servizio

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

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

Prestazioni erogate

19 posti letto di cui due per emergenze

5 posti semiresidenziali

Le attività:

gruppi psicoterapeutici, colloqui clinici,

laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.) laboratori sulla corporeità (Mindfulness, tiro con l' arco)



La nostra identità

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

La qualità del servizio

- Tempo massimo d'attesa di un primo colloquio di accoglienza: 7 giorni
- Ammissione se il posto libero entro tre giorni dal primo colloquio e/o dopo disintossicazione
- Prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico, in un percorso di

accompagnamento riabilitativo

- Proposta di progetti riabilitativi e di post accoglienza integrati con le altre strutture della Associazione Hands (Gruppi di aiuto, centri d' incontro, attività di tempo libero alloggi) e con altre risorse del territorio
- Progettazione individuale

Come contattarci

per telefono ed email

Come raggiungerci

Auto per visite e incontri parcheggiare presso il cortile della struttura

BUS numero 8 direzione Rencio, 180 direzione Chiusa

Treno 20 minuti a piedi dalla stazione direzione Renon

CENTRO DIURNO HANDS

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

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 e osa, infermiere medico psicologo ergoterapista volontari

Accesso al servizio

Capienza 15 posti. Il paziente deve essere iscritto al Servizio Sanitario nazionale.

Gli invii vengono effettuati dal Servizio per le dipendenze del territorio di competenza.

Il servizio è gratuito. Si richiede caparra di 50,00 € che verrà restituita nel momento dell'uscita

Prestazioni erogate

Gruppi e colloqui individuali di sostegno psicologico

Laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.)

Laboratori sulla corporeità (elementi di Yoga, Mindfulness, Pilates, Qi Kong, ginnastica dolce)

Laboratori artistici (laboratori ceramica, di pittura, musicoterapia, giardinaggio, orticoltura); progetti educativi individualizzati sul potenziamento dei life skills;

La qualità del servizio

- Tempo massimo d'attesa di un primo colloquio di accoglienza: 7 giorni
- Ammissione se il posto libero entro tre giorni dal primo colloquio
- Prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico, in un percorso di mantenimento

della stabilità psicofisica.

- Proposta di progetti riabilitativi e di post o pre accoglienza integrati con le altre strutture della Associazione Hands (Gruppi di aiuto, centri d' incontro, attività di tempo libero alloggi) e con altre risorse del territorio
- Progettazione individuale

Come contattarci

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

Come raggiungerci

Auto: per visite e incontri parcheggio a pagamento P.zza Walter

BUS: numero 3-5-8 fermata via Cassa di Risparmio – Via Sernes

Treno 10 minuti a piedi dalla stazione



PROGETTI SOCIO ASSISTENZIALI INTEGRATI PAI

Di cosa ci occupiamo

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

Psicologi Educatori OSA

Infermieri

Accesso al servizio

Il paziente deve essere iscritto al Servizio Sanitario nazionale

Gli invii vengono effettuati dal Servizio per le dipendenze del territorio di competenza.

Il servizio è gratuito.

Prestazioni erogate

Colloqui individuali Attività pedagogica

Attività infermieristica o ergoterapica

La qualità del servizio

Flessibilità

Reperibilità attraverso cellulare e uso dei social, adattabilità degli orari ad esigenze dei pazienti, colloqui nelle sedi formali e anche informali, progettazione individuale

Come contattarci

Bolzano: 0471 270924

Merano: 0473 221793

LABORATORIO HANDSWORK

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

Di cosa ci occupiamo

Il laboratorio-training è a disposizione di persone con problemi di dipendenza da sostanze o con difficoltà psico-sociali essi 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

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

Accesso al servizio

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

Prestazioni erogate

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

- Aumentare l'autostima e la capacità di agire.
- Promuovere la manualità e insegnare loro nuove tecniche di lavoro.
- Riconoscere e accettare i propri limiti.
- Facilitare il loro reinserimento nel mondo del lavoro.
- Promuovere il sentimento di appartenenza sociale.
- Promuovere l'apprezzamento reciproco e la capacità di lavorare insieme.
- Aumentare il senso di responsabilità in modo appropriato.
- Incoraggiare l'immaginazione e la creatività.

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

La qualità del servizio

La qualità del servizio viene garantito attraverso diversi standard.

Lo standard di qualità raggiunto attraverso personale competente e personale volontario. Per garantire un buon lavoro, il personale partecipa regolarmente alla formazione e all'aggiornamento



professionale. Lo standard di assistenza per gli operatori di Handwork stabilisce le regole generali nel rapporto con le persone inserite per il loro supporto e per seguire le loro attività all'interno del progetto di integrazione. Lo standard diritti e doveri delle persone quali: stipendio, congedo per malattia, infortuni, ferie, la gratuità dei mezzi pubblici, il ristoro, la protezione dei dati, gestione dei reclami e dei suggerimenti, sono esplicitati nella documentazione interna.

Come contattarci

Laboratorio Handwork Merano Telefono 0473 550620 e-mail handworkmeran@hands-bz.it

Come raggiungerci

Siamo raggiungibili da Merano con la linea di autobus 212. L'autobus parte ogni 30 minuti. La fermata dell'autobus si trova nella zona artigianale di Maia Bassa, a cinque minuti a piedi.

CENTRO VOLONTARIATO HANDS 4 YOU BOLZANO

Orario di apertura: Lunedì- venerdì dalle ore 9.00-12.00 - 14.00-18.00 Sabato dalle ore 10.00-12.00

Di cosa ci occupiamo:

Socializzazione: un luogo d'incontro, organizzazione di eventi, gite, settimana al mare, musica, coro, esposizione di prodotti realizzati a mano dalle persone che frequentano il centro, gestione del tempo libero: Bar Bianco, convegni, biblioteca, giochi da tavolo, bricolage, attività motoria, danza e momenti di convivialità.

Gestione banco alimentare: raccolta di viveri, immagazzinaggio, preparazione e distribuzione delle borse alimentari per persone segnalate dal servizio sociale Hands;

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

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

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

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

Il Personale:

Il Presidente, un coordinatore, volontari e persone che hanno avuto e superato problemi di dipendenza

Accesso al servizio:

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

Prestazioni erogate:

Distribuzione banco alimentare Gruppi di auto-mutuo-aiuto

Laboratori di manualità - artigianato vario - argilla - pittura Lavori di ristrutturazione e abbellimento della sede, raccolta e distribuzione dei viveri, tecniche di psico-motricità, gruppo coro e musica, accompagnamento e assistenza agli utenti, mercatini di natale, partecipazione a fiere e manifestazioni nel sociale, libri del bookcrossing.

La qualità del servizio:

Il volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni. La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario e lo rende originale rispetto ad altre componenti del terzo settore e ad altre forme di impegno civile. I volontari traggono dalla propria esperienza di dono motivi di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali.

Al centro del servizio ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono. Tutti i volontari Hands 4 You sono debitamente formati tramite corsi specifici ed aggiornamenti periodici, usufruiscono inoltre di una supervisione periodica

Come contattarci:

Telefonicamente: Hands4you 0471 1650417 - Hands amministrazione 0471 270924 e-mail hands4you.bz@hands-bz.it

Come raggiungerci:

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

CENTRO VOLONTARIATO HANDS 4 YOU MERANO

Orario di apertura: lu -18, mar 9 -14, mer 9 -14 14 -17, gio 9 -14 14 -16, ve10 -14

Di cosa ci occupiamo

◦ socializzazione: uno spazio d'incontro, organizzazione di piccoli eventi, di cene conviviali all'interno del progetto "cuciniamo assieme"

◦ gestione del tempo libero: Bar Bianco, convegni, bookcrossing, yoga e laboratori creativi, momenti di convivialità



La nostra identità

- accoglienza e informazione: per facilitare i contatti coi diversi servizi specialistici e il coinvolgimento delle persone nelle nostre attività
- promozione uno stile di vita sano e rispettoso dell'ambiente: informazioni sul cibo salutare, proposte di attività motoria, sensibilizzazione a raccolta differenziata e consumo consapevole.
- ascolto e sostegno: gruppi di auto-mutuo-aiuto

Il personale

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

Accesso al servizio

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

Prestazioni erogate Gruppi di auto-mutuo-aiuto Laboratori di creatività, lavori di manutenzione e abbellimento della sede, tecniche di psicomotricità' (yoga), cene conviviali una volta al mese all'interno del progetto "cuciniamo assieme" Mercatini di natale e altre partecipazioni a eventi locali

Prestito libri in stile bookcrossing, assistenza alla navigazione internet (apertura di una email, compilazione del curriculum, accesso a motori di ricerca per casa e lavoro)

La qualità del servizio

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

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

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

Come contattarci

Telefono 0473 221793

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

Come raggiungerci

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

Suggerimenti segnalazioni e reclami

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

Gli Statuti, HANDS (onlus) e HANDS 4 You

Gli Statuti sono il fulcro attorno al quale le due associazioni hanno costruito le regole e disciplinano le attività. E sono atti fondativi che guidano operatori, collaboratori e volontari nella partecipazione e nella condivisione delle finalità associative. Gli statuti contengono le norme sull'ordinamento, sull'amministrazione interna, sull'organizzazione, sulle cariche e sulle loro funzioni. È, in altre parole, la base su cui HANDS (onlus) e HANDS 4 you sviluppano la loro identità condividendo sia la mission che la vision del servizio

La nostra storia

1982 Il 24 marzo nasce il Centro Recupero Alcolisti C.R.A. in via Mendola 21. Presidente è 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.

1986 Nascono le Sedi esterne di Merano e Bressanone. La Sede esterna di Bressanone viene chiusa nel 2015 per mancanza di personale volontario

1988 Nasce la Comunità Terapeutica.

1989 La Comunità Terapeutica diventa residenziale in Via Brennero.

1990 Vengono istituiti i Ser.D. Servizi per le Dipendenze in tutte le Aziende Sanitarie.

L'Associazione ottiene la personalità giuridica. Il C.R.A. diventa C.R.I.A.F. (Centro ricerca e interventi per problemi di alcol e farmacodipendenza).

1991 La Comunità Terapeutica si trasferisce in Galleria Vintola e gli alloggi in via Streiter 7.

1992 A dieci anni dalla fondazione viene pubblicato un opuscolo con la storia del C.R.A.- C.R.I.A.F.



1994 Inizia un rapido processo di riqualificazione e innovazione condotto dal Dr. Reinhold Huber che viene nominato Presidente e il rag. Renato Pagliani viene nominato Procuratore dell'Associazione. Viene stipulata una convenzione con l'Azienda Sanitaria Centro-Sud di Bolzano che ci consente di inaugurare l'Ambulatorio di alcologia e di poter accogliere anche persone con problemi di abuso o dipendenza da farmaci

1995 La sede dell'Associazione e dell'Ambulatorio si trasferiscono in via Zancani. La Comunità Terapeutica si trasferisce nella 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 Brugraviato. Il laboratorio di ergoterapia della Comunità Terapeutica si trasferisce in Piazza Verdi.

2002 Il Dr. Alberto Degiorgis, medico psichiatra del Servizio per le Dipendenze del Comprensorio Sanitario di Bolzano, Responsabile dell'Alcologia Ambulatoriale inizia la sua attività clinica e di coordinamento presso l'Ambulatorio della nostra Associazione

2003 L'Alloggio Protetto si trasferisce in via Alessandria. La Cooperativa Seriena 2000 subentra nella gestione dell'alloggio nel 2014 aggiudicandosi l'appalto indetto dell'Azienda servizi sociali di Bolzano.

2003 A Lana apre il negozio Second Hands, per la vendita di mobili restaurati e di seconda mano. L'Associazione formalizza il suo operato non a scopo di lucro iscrivendosi all'anagrafe ONLUS DM 18.07.2003 nr. 266.

2004 Il laboratorio protetto di Bolzano si trasferisce in Via Druso. La Cooperativa Seriena 2000 subentra nella gestione del laboratorio nel 2014 aggiudicandosi l'appalto indetto dell'Azienda servizi sociali di Bolzano.

2005 Con il cambiamento dell'utenza, si avvia un processo innovativo con nuove strategie di intervento.

2007 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. Entrambi questi alloggi cessano la loro attività nel 2008 per mancanza di utenza.

2007 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.

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.

2018 Viene avviato e approvato il progetto sperimentale PAI dall'ASL (per Merano e Bolzano)

2018 Viene fondata l'Associazione Hands 4 you, separando strutturalmente le attività di supporto del volontariato, prettamente svolte dai volontari dalle attività delle strutture; Ambulatorio, Comunità e Laboratorio protetto dell'Associazione Hands (onlus).

2019 Viene attivato l'Ambulatorio per problemi di abuso o dipendenze giovanili e Gaming Disorder, Young Hands al quarto piano di via Duca d'Aosta 100 e viene autorizzato il trattamento di queste nuove patologie con la modifica della convenzione vigente tra l'Ambulatorio Hands e il Comprensorio sanitario di Bolzano.

2019 Viene aperto il nuovo centro periferico Hands a Merano nella nuova sede a si trasferisce il Laboratorio di Cermes e la sede periferica Hands di via Alfieri.

2019 La sede di Via Alfieri viene riconvertita in alloggio per pazienti in post-trattamento.

2019 Il Dr. Alberto Degiorgis Medico Psichiatra viene collocato in pensione e sostituito dal Dr. Claudio Volanti

2020 La comunità Terapeutica si trasferisce in via Rencio 42



2020 In via Dante 18 viene aperto, al posto della Comunità, il Centro Diurno Hands per pazienti con problematiche croniche, sempre in questa sede all'ultimo piano vengono attivati due alloggi protetti per utenti di Bolzano. Viene autorizzata anche l'apertura dell'Ambulatorio Hands di Merano

2020 Vengono accreditate tutte le strutture sanitarie HANDS, Ambulatorio di Bolzano e Merano, Comunità terapeutica e Centro diurno.

2020 L'associazione Hands diventa socio della Cooperativa Politermica di Bolzano

Andamento del fenomeno dipendenza

L'Alcoldipendenza

Epidemiologia e monitoraggio alcol-correlato in Italia - Rapporto 2020

L'alcol è tra le sostanze psicoattive più usate in Europa e il suo consumo è considerato il quinto fattore di rischio per il carico di malattia globale. Ogni giorno sono circa 800 le persone che in Europa muoiono per cause attribuibili al consumo di alcol e di queste, una percentuale molto elevata, si registra in età compresa tra 20 e 24 anni paria circa 1 decesso su 4. In Italia ogni giorno in media sono 48 le persone che muoiono a causa dell'alcol, oltre 17.000 ogni anno. Nel 2016, anno di cui si dispone la mortalità registrata per tutti gli Stati dell'Unione europea (UE), è stato responsabile del 5,5% di tutti i decessi registrati nell'UE, per un totale di quasi 300 mila persone morte, in gran parte e prevalentemente per cancro (29% dei decessi attribuibili all'alcol), cirrosi epatica (20%), malattie cardiovascolari (19%) e lesioni (18%). Proporzioni che rispettano quelle verificate in passato per l'Italia anche dall'OMS, e ancora oggi confermate con la percentuale più alta di decessi attribuibili all'alcol registrata tra i giovani adulti maschi e tra i giovani sino ai 29 anni di età, per i quali l'incidentalità stradale alcolcorrelata continua a rappresentare la prima causa di morte anche in Europa.

Le conseguenze negative del consumo di alcol sulla salute sono molteplici. Nella Classificazione Internazionale delle Malattie (10^a revisione) più di 30 categorie riguardano condizioni totalmente alcol-attribuibili ma sono oltre 200 le condizioni anche parzialmente attribuibili che raddoppiano nei fatti il carico di mortalità causato dall'alcol, e tra queste almeno 12 tipi di cancro. I danni alcol-correlati non coinvolgono i soli consumatori; sempre più frequentemente le conseguenze del consumo di alcol si ripercuotono sulle famiglie e sulla comunità in generale a causa del deterioramento delle relazioni personali e di lavoro, dei comportamenti criminali (come per esempio vandalismo e violenza), della perdita di produttività e dei costi a carico dell'assistenza sanitaria.

Le persone che, nel 2018, hanno consumato bevande alcoliche lontano dai pasti sono state il 40,5% degli uomini e il 20,4% delle donne, pari a quasi 16 milioni di persone sopra gli 11 anni, un dato in aumento rispetto alle stime precedenti. I valori massimi riguardano gli uomini nella fascia di età 18-44 anni e le donne della classe di età 18-24 anni. L'analisi del trend dei consumatori di vino o alcolici fuori pasto mostra che, per entrambi i generi, è aumentata la prevalenza dei consumatori rispetto al 2008 (M=+10,2%; F=+38,0%) e per il genere femminile si conferma anche nel 2018 un incremento lineare costante rispetto al precedente anno (da 19,4% a 20,4%)

- Nel 2018, oltre 5 milioni di persone sopra gli 11 anni (il 14,2% degli uomini e il 6,1% delle donne) hanno dichiarato di aver abitualmente ecceduto nel consumo di bevande alcoliche. La percentuale, non diminuita rispetto agli anni precedenti, è più elevata per entrambi i sessi riguarda gli adolescenti di 16-17 anni e gli ultra 65enni. Al contrario, la percentuale più bassa riguarda la fascia 18-24 anni.
- La prevalenza dei consumatori *binge drinkers* che hanno dichiarato di essersi ubriacati almeno una volta negli ultimi 12 mesi (che hanno consumato 6 o più bicchieri di bevande alcoliche in un'unica occasione) è stata nel 2018 pari a 11,7% tra gli uomini e 3,6% tra le donne di età superiore a 11 anni, con una frequenza in aumento tra le donne rispetto all'anno precedente, identificando oltre 4 milioni di persone. Le percentuali di *binge drinkers* sia di sesso maschile che femminile aumentano nell'adolescenza e raggiungono i valori massimi tra i 18-24enni per poi diminuire nuovamente nelle fasce di età più anziane. Per tutte le classi di età considerate, la proporzione di *binge drinker* di sesso maschile è superiore a quella di sesso femminile a eccezione dei giovani di età inferiore ai 15 per i quali non si rilevano differenze statisticamente significative di genere.
- La prevalenza dei consumatori a rischio in Italia rileva che, nel 2018, il 23,4% degli uomini e l'8,9% delle donne non si sono attenuti alle indicazioni di salute pubblica relativamente a frequenza, quantità di alcolici e modalità di consumo di bevande alcoliche per un totale di 8 milioni e 700 mila individui, stabili i maschi con 6 milioni e 200 mila consumatori a rischio, in aumento le femmine con 2 milioni e 500 mila consumatrici a rischio. L'analisi per classi di età mostra che la fascia di popolazione più a rischio per entrambi i generi è quella dei 16-17enni (M=48,3%, F=40,7%), seguita dagli anziani ultra 65enni. Verosimilmente, a causa di una carente conoscenza o consapevolezza dei rischi che l'alcol causa alla salute, circa 1.700.000 giovani (di cui 800.000 minorenni) e 2.700.000 ultra sessantacinquenni sono individui da



considerare a rischio per patologie e problematiche alcol-correlate, esattamente quei target di popolazione sensibile per i quali la WHO e la Commissione Europea raccomandano azioni d'intervento volte a sensibilizzare le persone sulla non conformità dei loro consumi alle raccomandazioni di sanità pubblica.

- Infine, è preoccupante la proporzione di consumatori dannosi, *in need for treatment*, (dati non inclusi nel report ma prodotti per la Relazione al Parlamento di prossima pubblicazione) che avrebbero bisogno di una qualunque forma d'intervento sanitario e non lo ricevono; 65.000 pazienti alcolodipendenti in carico ai servizi rappresentano il 10% circa della platea stimata di poco meno di 600.000 persone attese per l'immissione in un programma di disassuefazione, persone che non sono identificate nei settori di assistenza primaria e non sono intercettate dalle strutture territoriali di riferimento del Servizio Sanitario Nazionale i cui gruppi di lavoro, ridotti in organico, sono in costante affanno per un carico crescente di domanda. Una situazione destinata a pregiudicare peggiorare ulteriormente le attività a causa della recrudescenza di tutte le dipendenze nel corso del *lockdown* imposta dall'epidemia da COVID-19 e che ha messo in evidenza la mancanza di *preparedness* e *readyness* del sistema delle reti curanti da riorganizzare urgentemente sia per funzionalità che per competenza.

Il Gioco d'azzardo

E' stato presentato a Roma il Libro blu 2019 dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli: ecco tutti i dati relativi al gioco, che si conferma un settore fondamentale per l'Erario.

Un contributo all'Erario di 11,4 miliardi di euro, con una raccolta totale di 110,5 miliardi, di cui 74,1 (67,1 per cento) derivanti dal gioco fisico e 36,4 (32,9 per cento) dal gioco a distanza. Inoltre, sono state restituite vincite per 91,10 miliardi, mentre la spesa è stata pari a 19,45 miliardi.

Sono alcuni dei dati, riferiti al settore del gioco, che spiccano nella lettura del Libro blu 2019 dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli.

Nel periodo di riferimento 2017-2019, tutte le dimensioni del settore del gioco hanno registrato un trend crescente in termini di valore: +8,64 per cento per la raccolta, +10,08 per cento per le vincite, +2,42 per cento per la spesa e +10,68 per cento per l'Erario. Il consistente incremento delle entrate erariali è trainato dal prelievo sugli apparecchi da intrattenimento che hanno portato, nel 2019, ad un aumento complessivo delle entrate erariali del 9,62 per cento.

Restando sempre nel comparto del gioco pubblico, alla voce "apparecchi installati", per il 2019 figurano 57.938 Vlt e 263.198 Awp. I comma 7 invece sono a quota 97.355.

Tra il 2015 e il 2019, il numero di apparecchi con vincita in denaro (Awp e Vlt) presenti in Italia ha subito una rilevante flessione. Il calo è dovuto all'applicazione dell' articolo 1, comma 943 della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di Stabilità) e successive modifiche che ha imposto una riduzione del 30 per cento degli apparecchi attivi in Italia.

Guardando alle entrate erariali del 2019 per tipologia di gioco, il 46,22 per cento proviene dagli apparecchi Awp, il 17,24 per cento dalle Vlt, il 12,89 per cento dalle lotterie, il 10,53 per cento dal Lotto, il 13,12 per cento dai restanti tipi di gioco. Nel capitolo "Controlli" il Libro Blu ricorda che nel triennio 2017-2019, il numero dei controlli a livello nazionale sugli esercizi in cui vi è offerta di gioco è diminuito dello 0,70 per cento. L'imposta accertata nel 2019, è pari a 48,5 milioni di euro e conferma dell'attività di contrasto all'evasione delle imposte nel settore dei giochi, registrato già negli anni precedenti.

Nel 2019, in particolare, gli esercizi controllati sono stati 34.920.

Nel 2019 i tentativi di accesso a siti web illegali ammontano a 144,2 miliardi e sono stati inibiti 1.037 siti web irregolari. I risultati scaturiscono dall'azione di Adm che ha proseguito e rafforzato l'attività diretta all'implementazione degli strumenti di prevenzione del gioco patologico. In particolare, è stato avviato un programma di iniziative finalizzato a rendere più chiare e diffuse le informazioni all'utenza attraverso il sito internet di Adm, potenziando e arricchendo la pagina dedicata, dando risalto anche al numero verde nazionale per il sostegno alle persone in difficoltà con il gioco d'azzardo.

Nel complesso i siti inibiti sono aumentati del +70,79 per cento rispetto al 2017, mentre, rispetto allo stesso anno, i tentativi di accesso a siti web irregolari sono diminuiti del 59,96 per cento.

Psicofarmaci

Secondo l'ultimo rapporto deo CENSIS pubblicato il 6 dicembre del 2019, negli ultimi tre anni in Italia è aumentato del 23 per cento il consumo di ansiolitici e sedativi. Gli utilizzatori italiani sono ormai 4.4 milioni, 800mila in più rispetto al 2015.

Parlare di salute mentale è sempre complicato. Si tratta di un tema anche strumentalizzato in cui spesso si procede con l'autodiagnosi di cui si tende a parlare poco poco e senza essersi informati.

Un modo per invertire questa tendenza è partire dai numeri, e in particolare da quelli sul consumo di psicofarmaci nel nostro paese. Innanzitutto, è bene ricordare come l'OMS ha definito la salute mentale: non semplicemente "l'assenza di malattie o infermità," ma "uno stato in cui ogni individuo realizza il suo potenziale, è in grado di gestire lo stress della vita quotidiana, può lavorare in modo produttivo e fruttuoso e apportare un contributo alla società. C'è da fare poi un'altra premessa: i dati sulla diffusione degli psicofarmaci in Italia sono parziali e vanno letti con cautela. Questi dati



provengono infatti da sistemi regionali diversificati, dove il consumo registrato può dipendere da fattori molto diversi. Inoltre, non tengono conto di quelli acquistati senza ricetta medica.

Detto questo, ci sono diversi studi che possono essere utili nel ricostruire un quadro quanto più preciso possibile della situazione italiana. Dall'ultima relazione sul trend del consumo degli psicofarmaci AIFA, l'Agenzia Italiana del Farmaco, che ha preso in considerazione il triennio dal 2015 al 2017, risulta che il consumo di psicofarmaci è rimasto in questo periodo pressoché invariato, registrando una stabilizzazione dopo la crescita netta del primo decennio degli anni Duemila.

Lo studio prende in considerazione gli antidepressivi, somministrati per disturbi dell'umore come la depressione, i disturbi d'ansia, ma anche per altre condizioni quali cefalea, patologie neurologiche e altro; gli antipsicotici, somministrati per disturbi psicotici come la schizofrenia o per il disturbo bipolare ma anche nel disturbo depressivo cronico; e le benzodiazepine, utilizzate soprattutto per ansia, insonnia e spasmi muscolari. I farmaci più diffusi sono gli antidepressivi, che risultano essere stati presi almeno una volta nell'ultimo anno dal sei per cento delle persone intervistate (due milioni su un campione di 34,5 milioni), mentre gli unici farmaci ad aver registrato un aumento nel 2017 rispetto ai due anni precedenti sono le benzodiazepine.

Il primato degli antidepressivi è confermato anche dall' IPSAD (Italian Population Survey on Alcohol and other Drugs) condotto dal CNR e relativo al 2017. Da questa ricerca, che dovrebbe essere resa pubblica a breve e di cui mi ha parlato in anteprima Sabrina Molinaro, coordinatrice del gruppo di ricerca, emerge che nel corso dell'anno il 15 per cento della popolazione ha assunto psicofarmaci almeno una volta.

La maggior parte dei consumatori sono donne; i gruppi più coinvolti sono casalinghe, pensionati e disoccupati. Nonostante i giovani tra i 15 e i 34 anni consumino meno psicofarmaci rispetto alla media nazionale, proprio gli psicofarmaci risultano essere in questa fascia d'età la sostanza più diffusa dopo la cannabis e le nuove sostanze psicoattive.

È anche interessante dare un occhio alle informazioni geografiche che derivano dal rapporto Osservasalute del 2017, condotto dall'Università Cattolica di Roma. Incrociando il numero di soggetti dimessi con la diagnosi di "disturbo mentale" con il consumo di antidepressivi e il tasso di suicidi, lo studio conferma il trend stabile nel corso degli ultimi tre anni e sottolinea che i consumi più elevati si registrano in Toscana, nella provincia indipendente di Bolzano, in Liguria e in Umbria. I consumi più bassi, invece, sarebbero al sud, in particolare in Basilicata, Campania, Puglia, Molise e Sicilia. Inoltre, lo studio evidenzia una importante diminuzione dei casi di ospedalizzazione per cause psichiatriche.

Ecco, il panorama di massima che viene fuori se si uniscono i risultati di queste ricerche ci dice che, dopo un decennio di continuo peggioramento, la situazione della salute mentale nazionale e del consumo di psicofarmaci sembra essersi stabilizzata, e che per quanto alcuni farmaci vengano assunti più di prima, non ci sono criticità rispetto ad altri paesi occidentali.

Ma la parte più interessante di questi dati è probabilmente che si prestano a diverse letture.

Ce n'è una più negativa, che vede i numeri sulla diffusione degli antidepressivi come una conseguenza diretta della precarietà economica e dell'incertezza sul futuro. Quello che è invece ampiamente condiviso dalla comunità psichiatrica è che disoccupazione, perdita della casa e peggioramento dello status socioeconomico dell'individuo rappresentano.

Nuove dipendenze Giovanili

In questo settore i dati disponibili sono esigui ma al nostro Ambulatorio si presentano anche questa tipologia di dipendenze

Dipendenze tecnologiche

L'impatto di internet, dei telefoni cellulari, e dopo degli "smartphone" connessi alla rete, forse a causa della difficile comprensione degli effetti nel lungo periodo, non ha suscitato gli stessi allarmismi e la percezione di pericolosità a livello psicologico e comportamentale di un loro uso distorto. Il tecnostress, termine che indica rabbia, turbe emozionali e comportamentali legate all'uso delle nuove tecnologie, così come la tecno-fobia, ci lasciano intendere quanto il rapporto tra la mente e le tecnologie implichi un certo attrito cognitivo e un discreto impegno adattivo. La tecnologia nasce, in tal caso, anche dal bisogno di controllare la realtà esterna.

Le tecnologie dell'era digitale hanno la possibilità di utilizzare mezzi per modificare direttamente e intensamente la propria mente e sensorialità. Si parla in tal caso di tecnologie della mente o psicotecnologie, in quanto amplificano ed estendono le facoltà psichiche e sensoriali interagendo con la struttura mentale in modo analogico. Tra le forme di dipendenza tecnologica abbiamo: la dipendenza da telefonino, da videogiochi e da internet.

Dipendenze da telefonino

La Cina è stata uno dei primi paesi in cui si è parlato di questa new addiction, definita mobile phone dependence syndrom. Secondo un'indagine italiana condotta dal Codacons su un campione di 300 volontari (metà uomini e metà donne) di età compresa tra i 20 e i 60 anni, è risultato che il 70% dei soggetti modifica il proprio comportamento quando è impossibile l'uso del telefonino. Di questi soggetti, il 35% ha mostrato tic di natura nervosa (mettersi le mani in tasca continuamente, cercare il



telefonino sempre quando si sente uno squillo nelle vicinanze), mentre il 25% ha mostrato un'eccessiva irascibilità e il restante 10% un atteggiamento depressivo, sfociato in alcuni casi in una vera e propria crisi. Dalle ricerche emerge che sono i maschi a soffrire maggiormente della dipendenza da telefonino. Secondo un sondaggio condotto nelle scuole medie e superiori di tutta Italia sono proprio le nuove forme di dipendenza a minacciare di più i giovani e le tecnologie vengono riconosciute come la prima causa alla base di comportamenti di abuso, non correlati a sostanze.

Elenchiamo i diversi tipi di telefonino dipendenza:

- Dipendenti da SMS

Hanno il bisogno continuo di inviare e ricevere messaggi di testo.

- Dipendenti dal nuovo modello

Cambiano in continuazione modello del cellulare acquistando quelli più accessoriati e ricchi di nuove funzioni. La frequenza dei nuovi acquisti è di uno ogni cinque mesi e può dipendere dal tipo di classe sociale.

- Esibizionisti del cellulare

Scelgono con accuratezza il design, colore e prezzo del loro cellulare. Stanno spesso con il cellulare in mano e quando telefonano, lo fanno tenendo la voce molto alta e prima di rispondere fanno squillare a lungo il telefonino.

- Game Players

Trasformano il loro telefonino in una "console". Utilizzano i giochi presenti sul telefonino e vanno avanti a ripetizione spesso fino a quando non raggiungono un nuovo record.

- Affetti da "SCA"

Sono i soggetti colpiti dalla "sindrome da cellulare acceso" (SCA), hanno cioè il terrore che il telefonino sia spento e perciò sono spesso attrezzati con batterie cariche di scorta. Lasciano spesso acceso il cellulare anche di notte.

La dipendenza da videogiochi

Nasce dal tentativo di controllare e stabilire le leggi dell'unica realtà investita e accessibile: la realtà virtuale del gioco che arriva persino ad essere scambiata con quella fuori dal gioco. Il soggetto tende sempre più ad identificarsi con il personaggio-eroe del videogame, alimentando una sorta di confusione sottile tra la realtà e il mondo virtuale dello schermo. Come per le altre "addictions", va distinto un normale uso ludico, sociale o di svago dei videogames, da comportamenti di dipendenza da videogiochi che invece portano a sottrarre un numero crescente di ore alla pratica e cura delle altre attività quotidiane, attività fisica, relazioni sociali, nei casi più avanzati intaccando anche i ritmi sonno/veglia, la concentrazione a scuola per bambini e ragazzi o nel lavoro per gli adulti.

Nei bambini o negli adolescenti la dipendenza da videogiochi può accompagnarsi a difficoltà di tipo relazionale ed emotivo, in questi casi il mondo virtuale dei giochi facilita i meccanismi di fuga dalla realtà e dalla vita quotidiana, che si rivelano problematiche, ma sono possibili anche casi di dipendenza da videogiochi negli adulti. Alla possibilità di estraniarsi da situazioni stressanti o problematiche, l'accesso a mondi sensoriali straordinari e appaganti aggiunge l'attrattiva di una fase iniziale di "luna di miele" in cui il consumatore di esperienze virtuali scopre l'ingresso in un mondo altamente gratificante rispetto ai suoi bisogni, con sfide, avventure, esplorazioni di nuovi mondi virtuali. Tuttavia l'uso eccessivo e distorto di questi dispositivi tecnologici e la fruizione delle molteplici esperienze rese possibili, nel tempo può dar luogo in ambito clinico a sintomi di sofferenza, con condotte disadattive o compulsive, alla lunga contribuendo al rischio di un danno alla sfera emotiva e relazionale.

Dipendenza da internet

Internet rappresenta un fenomeno relativamente nuovo e di sempre maggiore accessibilità. La sua introduzione ha apportato numerosi miglioramenti nella vita delle persone, grazie ai risvolti positivi a livello sociale, psicologico ed educativo. Gli utenti hanno la possibilità, attraverso la rete, di "incontrarsi", reperire informazioni velocemente, giocare, cercare e ricevere supporto emotivo nella risoluzione di problematiche, che procura sollievo da ansia e depressione. Internet ha creato nuovi modi di sperimentazione del mondo: le persone possono conoscersi, interagire ed accedere ad ogni tipo di conoscenza in uno spazio virtuale del tutto diverso da quello fisico,

Tuttavia, l'incremento dell'accesso a questa tecnologia ha comportato l'insorgere e il proliferare di disturbi del comportamento nei soggetti che facevano un uso non adeguato della Rete. È noto, infatti, come un uso eccessivo di internet comprometta progressivamente la sfera sociale e relazionale della persona, che viene assorbita totalmente dall'esperienza virtuale, rimanendo "agganciata" alla Rete e arrivando a sviluppare una vera e propria dipendenza.

Dipendenza da relazione virtuali

Si definisce come il bisogno di instaurare relazioni amicali o amorose con persone incontrate on line. Secondo Young, la socialità in internet è uno degli aspetti più affascinanti e coinvolgenti. Le applicazioni maggiormente utilizzate dai cyber relational addicts saranno i social network, le chat, i forum, i newsgroup, le email



Progressivamente le relazioni virtuali divengono più importanti di quelle reali e il soggetto si isola, vivendo in un mondo parallelo popolato da persone idealizzate

Hikikomori

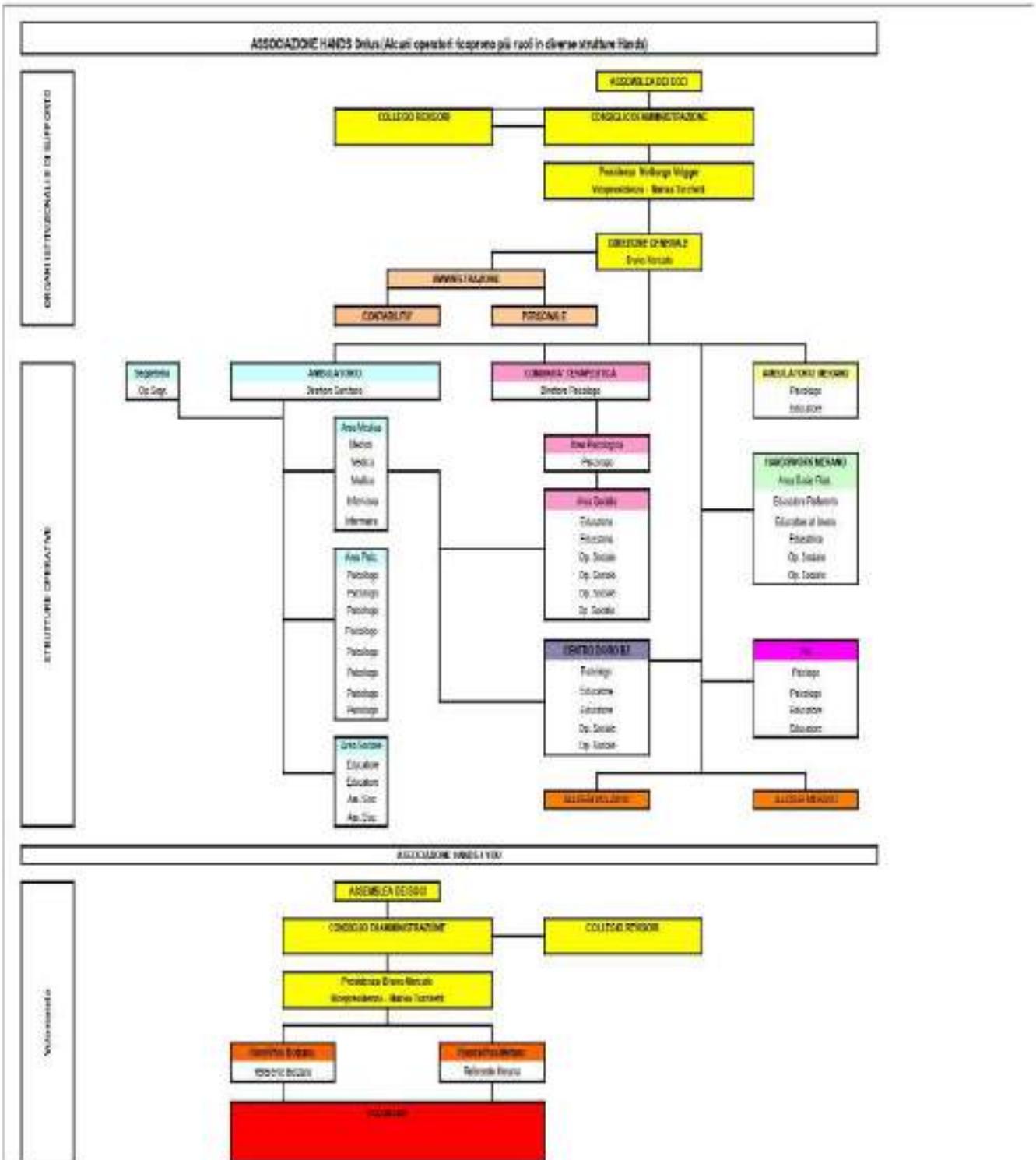
Si può definire Hikikomori un fenomeno nato e sviluppatosi prevalentemente in Giappone, ma presente anche in Corea e Taiwan. Il termine, letteralmente “ stare in disparte, isolarsi ”, all’inizio degli anni Ottanta vennero segnalati un numero sempre maggiore di giovani, i quali apparentemente per una forma di apatia scolastica, interrompevano le relazioni sociali e si ritiravano nella propria stanza rimanendovi rinchiusi anche per lunghi periodi. In Italia il fenomeno Hikikomori era ancora poco conosciuto ma si è diffuso progressivamente nell’ultimo decennio. Ultimamente ne stanno parlando anche i media e le famiglie sono sempre più consapevoli della problematica nelle fasce adolescenziali, visti i dati importanti relativi all’abbandono scolastico.



3 L'organizzazione

La nostra organizzazione

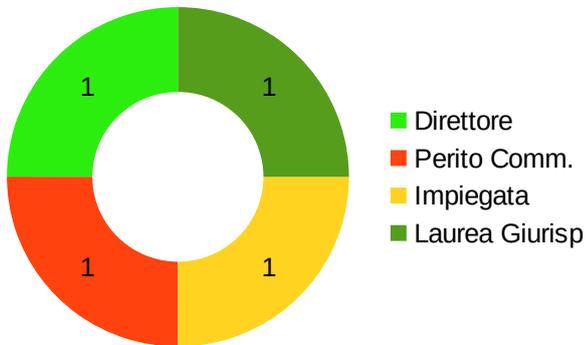
L' Organigramma



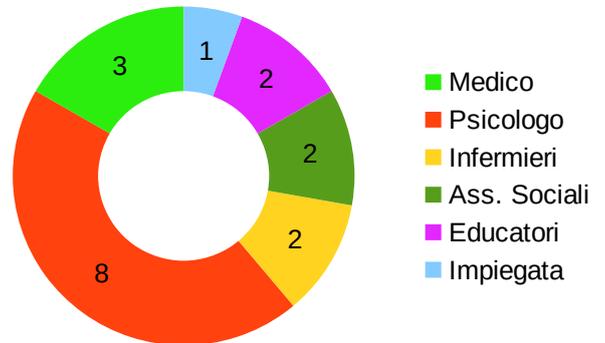


Il Personale

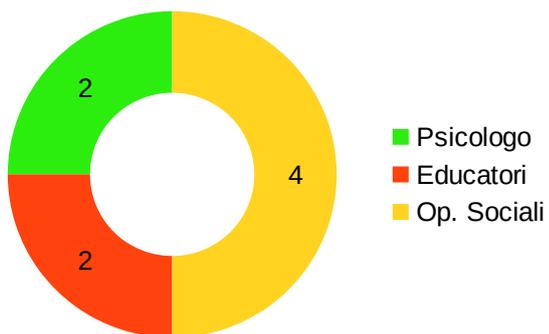
Direzione e Amministrazione (GAP)



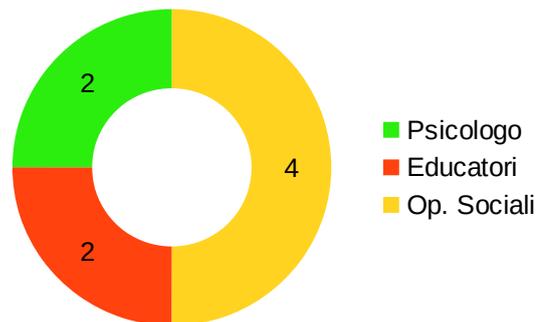
Ambulatorio Bolzano (Younghands e



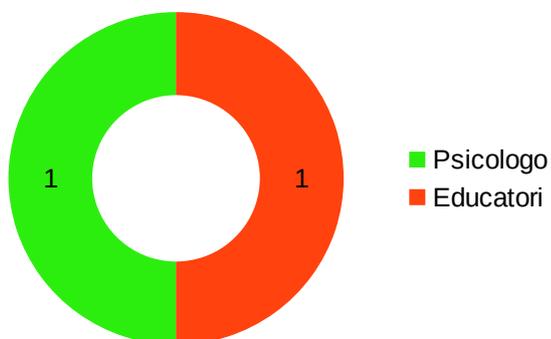
Comunità Terapeutica



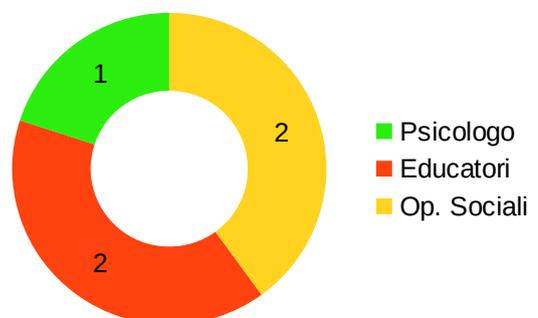
Centro Diurno



Ambulatorio Merano



Handwork Merano





Riassumendo

Dipendenti complessivi	Unità lavoro equivalente	Uomini	Donne
36	30,84	13	23

Fasce età

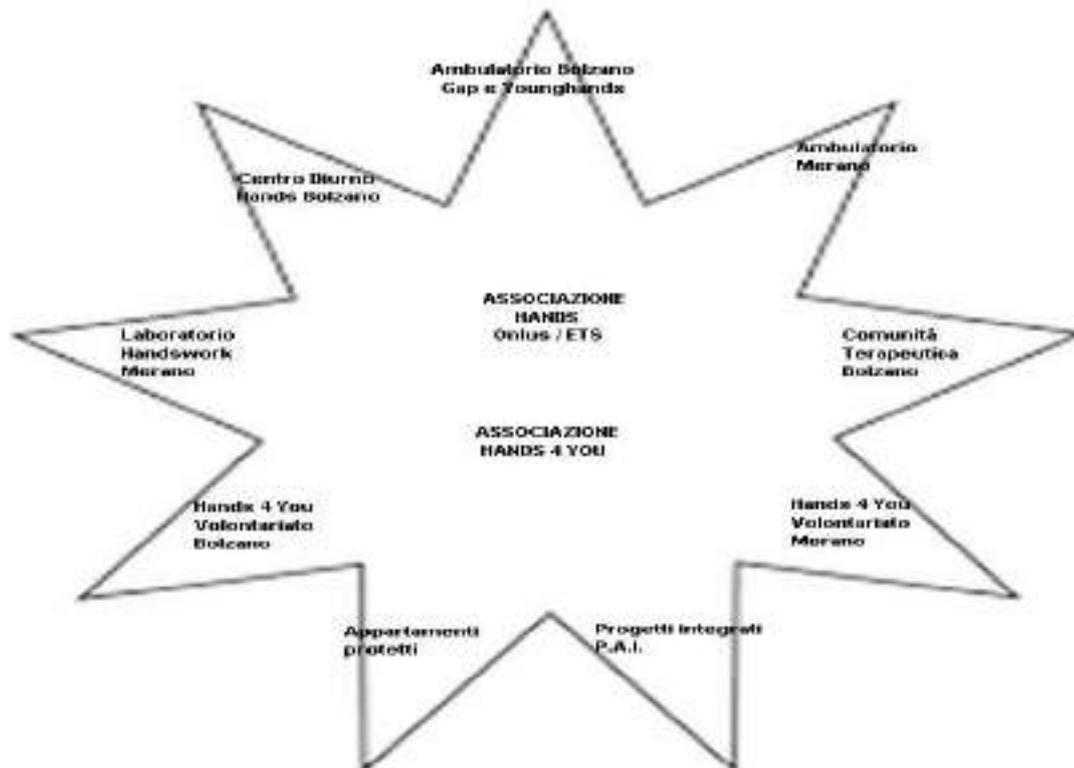
Anni 20-30.	Anni 31-40	Anni 41-50	Anni 51-60	Più di 60
3	6	11	10	6

Mansioni

Direttore	Dir. Sanit.	Medici	Psicologi	Ass. Sociali	Infermieri	Educatori	Op. Sociali	Impegnati
1	1	2 lib. prof	10 (1lib.prof)	2	2	9	8	4

Il rapporto tra la retribuzione massima e minima percepita dal personale è di 1:4

Le strutture operative



Associazione Hands (onlus)

Il Presidente e il Consiglio di Amministrazione

Questi incarichi vengono conferiti per elezione dall'Assemblea dei Soci. Il vertice dell'Associazione è composto da più membri 5 - 7 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 e alla gestione dell'organizzazione e relativi servizi,
 c) 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. Il vicepresidente dell'associazione Hands (Onlus) è anche vicepresidente dell'Associazione Hands 4 You.

Consiglio d'Amministrazione

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Burgi Volgger	Presidente	F	1956
Marisa Turchetti	Vicepresidente	F	1946
Nadia Girelli	Consigliere	F	1949
Tiziana Murari	Consigliere	F	1953
Christian Folie	Consigliere	M	1953

Riunioni Consiglio d'Amministrazione e decisioni adottate

Nr. Riunioni	Media partec. Nr,	Decisioni adottate
4	5	Approvazione Bilancio 2019 Approvazione spostamento Comunità Terapeutica in Via Rencio 42 Approvazione apertura Centro diurno Approvazione iscrizione nuovi soci e cancellazione soci non più attività Convocazione assemblea ordinaria e straordinaria

L'organo di revisione e il bilancio

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

Revisori

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Giorgia Daprà *	Presidente	F	1969
Daniela Corradini	Revisore	F	1957
Renato Pagliani	Revisore	M	1940

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

I soci

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

Nr soci	Donne	Uomini	Madrelingua italiana
26	15	11	12



Associazione di volontariato Hands 4 you

Il Presidente e il Consiglio di Amministrazione

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

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

Consiglio d'Amministrazione

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Bruno Marcato	Presidente	M	1963
Marisa Turchetti	Vicepresidente	F	1946
Marion Trafojer	Consigliere	F	1952
Tiziana Puddu	Consigliere	F	1955
Werner Geniun	Consigliere	M	1956

Riunioni Consiglio d'Amministrazione e decisioni adottate

Riunioni Consiglio d'Amministrazione e decisioni adottate

Nr. Riunioni	Media partec. Nr,	Decisioni adottate
4	5	Approvazione Bilancio 2019 Convocazione assemblea ordinaria e straordinaria Approvazione iscrizione nuovi soci Approvazione acquisti

Revisori

Nome	Ruolo	Sesso	Anno nascita
Luciano Salvaterra	Revisore	M	1940
Chiavico Marina	Revisore	F	1956

I soci

Per diventare soci dell'Associazione Hands 4 you è necessario compilare una domanda che viene sottoposta al parere vincolante del Consiglio d'Amministrazione.

Nr soci	Donne	Uomini	Madrelingua italiana	Madrelingua tedesca
163	114	49	106	57

Le Referenti

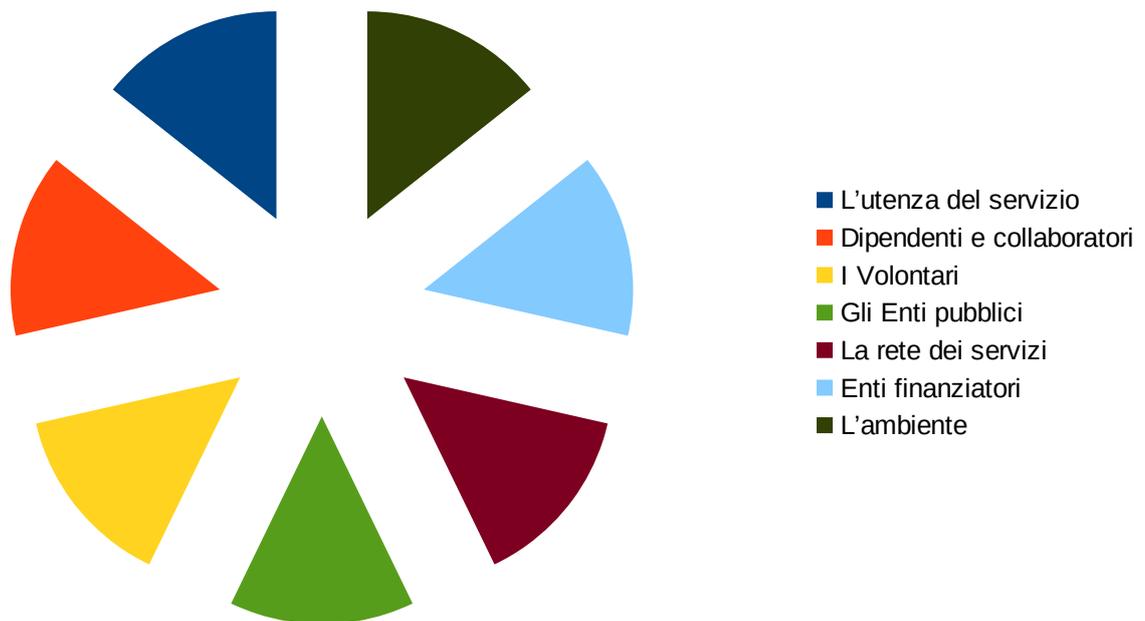
Le attività associative vengono seguite per la zona di Bolzano dall' Op. Soc Rosa Pappalardo e per la zona di Merano dalla Dr.ssa Giulia Zanvettor

I Volontari

- 6 volontari di supporto in Ambulatorio (accompagnamento pazienti)
- 3 volontari di supporto in Comunità terapeutica
- 3 volontari di supporto nel Laboratorio protetto
- 4 volontari conduttori e co - conduttori di gruppi
- 10 volontari gestori del banco alimentare Hands
- 7 volontari di supporto alle attività inerenti la visibilità e rapporti con media
- 5 volontari a chiamata e al bisogno
- 5 volontari in Servizio sociale volontario Provinciale



I portatori di interesse



L'Utenza

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

Per scelta nella redazione del Bilancio Sociale, senza alcun dubbio, i principali portatori di interesse considerati sono gli utenti che si rivolgono ai nostri servizi. Le attività da noi svolte perseguono esclusivamente finalità di solidarietà sociale nell'ambito delle dipendenze e della povertà sociale per persone e loro familiari, in consulenza, trattamento, post trattamento. Si riconosce nei valori della gratuità, dell'attenzione alla dignità della persona, dello spirito di solidarietà, della testimonianza, della promozione del bene comune, nell'altruismo, nella pratica dei diritti di cittadinanza e nello spirito della crescita sociale e del benessere. L'Associazione ha una copertura assicurativa relativa alle strutture e locali oggetto delle proprie attività e una copertura assicurativa relativa alla responsabilità amministrativa. In particolare l'attenzione è rivolta soprattutto a fornire agli operatori a contatto diretto con l'utente una formazione/informazione specifica in materia di sicurezza, con l'analisi di quei rischi presenti nelle attività. Il personale ha seguito sia corsi riguardanti la prevenzione incendi, hanno frequentato il corso base "BLS Live support" sia di pronto soccorso. Particolare attenzione viene posta alla riservatezza e protezione dei dati sensibili, sia cartacei, sia informatizzati riguardanti l'utenza. Hands opera nel totale rispetto della particolare normativa inerente il Servizi per le dipendenza in materia di Privacy. Per tale compito è stato dato l'incarico a una ditta di consulenza esterna "Efizient"

I Dipendenti

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

Il rapporto di lavoro dei ventinove dipendenti dell'Associazione Hands è regolato dal "Contratto collettivo nazionale di Lavoro per il personale dipendente dai settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo UNEBA". Inoltre i dipendenti hanno la possibilità di usufruire, sia del fondo pensione complementare "LABORFOND", sia dell'Assicurazione Sanitaria integrativa privata "UniSalute". Tutti i dipendenti, a seconda delle loro mansioni, sono sottoposti a visite mediche periodiche obbligatorie, effettuate dal personale medico della Struttura Sanitaria "Progetto Salute" rese obbligatorie per la tutela dei lavoratori. Ogni dipendente e collaboratore è in possesso del titolo di studio previsto e regolare iscrizione all'albo professionale per il ruolo ricoperto. Il turn-over negli ultimi 5 anni è praticamente inesistente, questo indice ci consente di certificare un ottimo clima lavorativo. Sempre con l'obiettivo di porre particolare attenzione alle misure che prevengano l'insorgere di problemi alla salute o infortuni, vengono continuamente effettuati lavori di manutenzione all'interno delle varie strutture, ai macchinari in uso ai lavoratori e agli impianti di sicurezza. A questo scopo la Ditta Progetto Salute di Trento si occupa per conto della nostra associazione di tutti gli aspetti relativi alla sicurezza, valutazione dei rischi, valutazione antincendio, valutazione igiene, esposizione al rumore, alle vibrazioni, esposizione ai gas, piani di emergenza ecc.

I Volontari



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

Tutti i volontari prestano la loro opera gratuitamente. A loro vengono rimborsate unicamente le spese sostenute per gli incarichi loro affidati. E' 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 Casco per i loro autoveicoli e ricevono un rimborso chilometrico.

Gli Enti pubblici

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

Tutte le strutture Hands operano in regime di convenzione. L'Ambulatorio ha una convenzione con il Comprensorio Sanitario di Bolzano ed applica un Protocollo operativo specifico, concordato tra le parti. Il Ser.D. di Bolzano assolve anche ad una funzione di controllo sulle attività ambulatoriali. Lo stesso dicasi per la Comunità Terapeutica, che opera sempre sulla base di un altro protocollo specifico, concordato con il Comprensorio Sanitario di Bolzano e, dove Il Ser.D. di Bolzano assolve sempre ad una funzione di controllo sulle attività. Il Laboratorio protetto di Cermes opera invece tramite un contratto di appalto con la Comunità Comprensoriale Burgraviato, e lo stesso Ente ha compiti di controllo e verifica della struttura Hands. La Provincia Autonoma di Bolzano eroga un contributo specifico relativamente alle attività associative collaterali (Volontariato, Interventi sul Gioco d'azzardo patologico, Progetti specifici ecc.) la comunità locale e il territorio.

Enti finanziatori

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

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

L'Ambiente

Visione etica delle problematiche ambientali volte ad uno sviluppo sostenibile

La gestione Hands delle strutture e delle attrezzature in esse utilizzate ha, per le loro dimensioni e per il numero di persone che vi risiede o vi opera, un ridotto impatto sull'ambiente che le circonda. Ciò nonostante si pone una particolare attenzione rispetto alla tematica ambientale. La Comunità, l'Ergoterapia e la Sede di Merano sono dotate di caldaie a gas con produzione di acqua calda sanitaria. Il laboratorio di Cermes ha un impianto a cippato di legna e l'ambulatorio ha un impianto di riscaldamento e condizionamento misto, caldaia a gas e pompa di calore. L' Associazione ha in dotazione due furgoni diesel euro 3 e un autovettura a benzina anch'essa euro 3. Sentito il dovere di partecipare attivamente alla riduzione dell'inquinamento atmosferico, Hands ha deciso che le vetture che saranno in futuro acquistate dovranno, essere in meno inquinanti possibile. Relativamente al consumo di carta, la politica adottata è quella digitalizzare la maggior parte dei documenti cartacei. Dove questo non sia possibile l'utilizzo del sistema di stampa fronte retro è quello applicato e sono state via via abbandonate le stampanti personali installando una unica stampante di rete con funzione di scanner. Chiaramente tutte le sedi Hands applicano la raccolta differenziata per limitare l'impatto ambientale.

La rete dei servizi



- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| ■ Rete lavorativa Cooperative | ■ Piano sociale |
| ■ Gruppi di lavoro | ■ Gris e Immigrazione |
| ■ Federser.D Nazionale | ■ Servizi per le dipendenze Prov. |
| ■ Rete Gap Conagga | ■ Comprensori Sanitari |
| ■ Distretti Sociali | ■ Psichiatria Bz |
| ■ Neuropsichiatria Bz | ■ Com. Comp. Burgraviato |
| ■ Comuni | ■ Associazioni Dachverband |
| ■ Provincia Bolzano | ■ Tribunale e Giustizia |
| ■ Scuola | ■ La strada Der Weg |
| ■ Medici di Base | ■ Carcere |
| ■ Università e Scuole Psicoter. | ■ Ipes |



Supporto e collaborazione reciproca nella gestione dei casi complessi. Sviluppo di metodologie e strategie di intervento condivise. Aumento dell'efficacia, efficienza ed economicità

Il lavoro in rete rappresenta un'autentica possibilità di intervento in quelle situazioni in cui l'elevato grado disfunzionale del singolo o del gruppo familiare può compromettere e rendere ardua qualsiasi altra modalità di intervento. Il sostegno a situazioni di questo tipo, e l'elevata complessità dell'intervento possono essere superate con una modalità di aiuto definita "lavoro in rete". La rete, prevede il coinvolgimento di tutte quelle entità, sia pubbliche, sia private, figure professionali, familiari, di volontariato od amicali che in qualche modo possono essere di sostegno all'intervento socio-sanitario integrato. Lo sviluppo del lavoro di rete ci ha fatto strutturare e formalizzare rapporti di collaborazione efficaci.



4 Gli obiettivi strategici

In una Klausurtagung Hands del 2018 sono stati esplicitati e realizzati alcuni obiettivi strategici, si voleva realizzare anche nel 2020 una Klausurtagung, ma con le problematiche legate al COVID ciò non è stato possibile.

Quattro sono i pilastri concettuali su cui si basa la traiettoria di HANDS, e della sua strategia

Innovazione e nuova sperimentazione

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

Ad esempio nel Centro diurno per pazienti cronici con proposte di cura alternativa e naturali e alla progettualità territoriale di sostegno alla "vita di tutti i giorni" dei centri Hands 4 You. Ogni anno vengono predisposti obiettivi e verifiche del punto della situazione rispetto alle novità e alle proposte degli esperti interni.

Formazione e Ricerca

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

Abbiamo gettato le basi per definire una collaborazione con la Scuola di specializzazione ICP, Psicoterapia Costruttivista di Padova che porterà all'apertura di una sede formativa e di specializzazione a Bolzano. La Scuola sarà trilingue e fornirà agli operatori e specializzandi una metodologia operativa efficace incrociando il lavoro clinico con la teoria. Inoltre con il centro studi dell'Associazione "La Strada der Weg" abbiamo realizzato dei momenti formativi e stiamo pensando a come poter realizzare corsi FAD. In collaborazione con la Provincia ed altri enti territoriali siamo stati promotori dell'apertura del Kompetenzzentrum im Welfare presso l'Università di Bolzano.

Organizzazione

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

- Implementazione dell'informatizzazione dei servizi (es. con l'adozione di un nuovo software E-HEALTH (SIT) Ippocrate)
- Verifica nella riorganizzazione in corso dell'utilizzo delle risorse esistenti, prima di acquistare nuovi strumenti
- verifica puntuale e programmata delle spese e delle risorse a disposizione
- Implementazione delle velocità nei processi decisionali
- Miglioramento della comunicazione interna e verso l'esterno dei servizi con aggiornamento siti e layout

Reti territoriali

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

Ad es. **La rete FILUS (ex Galassia)** dove ci sono 8 organizzazioni del territorio e che deve decidere se trasformarsi in consorzio per migliorare la sua performance

La rete Sozialforschung, dove le più grandi organizzazioni del territorio altoatesino del privato sociale si stanno trovando regolarmente per individuare politiche di welfare e aumentare la partecipazione dei cittadini alle decisioni provinciali



Sintesi di quanto realizzato nel 2020

Ambulatorio Hands di Bolzano

- **La qualità dei servizi Hands e accreditamento**

Durante il convegno CLINICA DELLE DIPENDENZE della FederSer.D. nazionale, Federazione Nazionale dei Servizi per le Dipendenze, svoltosi in teleconferenza il 18, 19 e 20 novembre 2020, sono emerse due necessità fondamentali a livello nazionale che riportiamo.

- **Problematiche sociosanitarie croniche evolutive**

Tutti i servizi rilevano un aumento delle persone in carico over 50 che presentano problematiche sociosanitarie croniche con conseguente riduzione del livello di autonomia (DUS, deficit cognitivi, comorbidità di tipo organico, marginalità sociale, assenza di contesto familiare, problemi economici). In assenza di un contesto familiare supportivo e/o di condizioni economiche adeguate, questi utenti necessiterebbero di programmi di residenzialità assistita/protetta, di co-housing, housing-first, caratterizzati da lunga durata e bassa intensità assistenziale, approccio RDD. La rete dei servizi attualmente non è in grado di affrontare adeguatamente tali situazioni (persone non ospitabili in Comunità Terapeutiche e in residenze over 65). Soluzioni possibili:

Esigenza di progetti innovativi in partnership con Enti Locali ed il terzo settore. Sperimentazione del budget di salute individuale, risorse FAP. Per pagare forme di residenzialità diverse dalla Comunità Terapeutica

- **Minori e giovani under 25**

Il consumo di sostanze e l'utilizzo della tecnologia rappresenta uno dei comportamenti sperimentativi degli adolescenti. I consumi rischiosi e dipendenze giovanili sono in aumento. Solo il 10% dell'utenza globale dei Ser.D. che stanno sperimentando servizi e risposte dedicate per assicurare la presa in carico precoce ed intercettare il bisogno sommerso che altrimenti non emergerebbe. Sono in aumento i minori in carico ai Servizi Sociali della Giustizia minorile per reati correlati. Questo target di utenza richiede un approccio specialistico integrato con i servizi dell'età evolutiva (in primis per i minorenni). Molte situazioni di assunzioni a rischio o di dipendenza sono complicate da comorbidità, gravi disfunzionalità sociali, familiari, scolastiche. La divisione tra Comunità terapeutiche ed educative non ha significato alla luce dei bisogni di questi, in quanto il programma dovrebbe offrire una esperienza educativa, di crescita e al tempo stesso terapeutica. Soluzioni possibili.

Pochissime strutture disponibili, impossibile assicurare la presa in carico integrata e il lavoro con la famiglia.

- **La risposta Hands**

A evidente dimostrazione dell'attenzione che Hands, come osservatore privilegiato del problema, pone nel cogliere le esigenze delle persone che contattano il nostro servizio e ne vengono prese in carico, siamo riusciti ad anticipare le prioritarie esigenze emerse a livello nazionale. Già nel 2019 abbiamo attivato all'interno dell'Ambulatorio Hands di Bolzano un servizio dedicato al target minori e giovani under 25, con personale opportunamente formato e qualificato per il trattamento di questa specifica fascia d'utenza, e ora siamo in grado di erogare un servizio mirato. Inoltre a settembre 2020, terminata la fase di progettazione, abbiamo attivato il Centro diurno per pazienti cronici, una risposta specifica a situazioni di problematiche sociosanitarie croniche dovute a dipendenza.

- **Accreditamento delle strutture Hands**

Alla fine di quest'anno è stato portato a termine il processo finalizzato all'accREDITAMENTO di tutte le strutture sanitarie Hands, l'Unità operativa Governo Clinico della Provincia di Bolzano, ha verificato la rispondenza dei servizi Hands ai criteri indispensabili sia per le Autorizzazioni Sanitarie all'esercizio avvenuta con Decreto 18075/2020 del 1510/2020 e successivamente presentando la documentazione relativa alle prescrizioni, al definitivo accREDITAMENTI dell:

Ambulatorio Hands di Bolzano viale Duca d'Aosta 100

Ambulatorio Hands di Merano Via Kuperion 6

Comunità terapeutica Hands di Bolzano Via Rencio 42

Centro diurno Hands di Bolzano Via Dante 18

- **Elaborazione della nuova Carta dei servizi Hands**

La procedura che ha portato all'accREDITAMENTO delle strutture Hands, non è stata semplicemente una pratica necessaria, ma una ottima occasione per meglio strutturare tutti i servizi offerti e per consolidare un prassi operativa, che avvicinandosi sempre più ai bisogni del pazienti, nel contempo garantista standard di qualità elevati. In particolare è stata elaborata una nuova carta dei servizi che verrà aggiornata annualmente. In un unico documento che raggruppa tutte le attività associative, vengono descritte tutte le opportunità che Hands mette a disposizione delle persone che si rivolgono ai nostri servizi.



- **Riorganizzazione dei servizi Hands causata dalla pandemia Covid 19**

La situazione venutasi a creare a causa della pandemia seppur causando qualche problema organizzativo, non ci ha trovati impreparati, sia in occasione della prima ondata, sia in occasione della seconda. Le strutture Hands; Ambulatorio di Bolzano, Comunità terapeutica e da settembre il Centro diurno, sono sempre rimaste aperte. La pianta organica è stata ridotta ma si è sempre garantita la presenza di un medico, un infermiere e due psicologi, e un'assistente sociale o educatore che si sono avvicendati. Il resto del personale ha lavorato dal proprio domicilio, in smart working utilizzando nel contatto con i pazienti videochiamate e contatti telefonici. Nella prima ondata non avendo a disposizione tamponi o altri mezzi per identificare eventuali contagiati abbiamo deciso di non inserire nuovi utenti in Comunità Terapeutica se non precedentemente testate mentre la chiusura del Laboratorio Handwork di Merano è avvenuto dopo decisione della chiusura totale di tutti i servizi sociali non abitativi.

L'accesso all'ambulatorio è stato consentito solo su appuntamento, preventivamente, avviene e avviene con un breve triage iniziale supervisionato dal personale infermieristico (misurazione della temperatura corporea, disinfezione delle mani, controllo o eventuale sostituzione della mascherina, raccolta di informazioni relativa allo stato di salute del paziente e del suo livello di rischio di esposizione al virus). Le strutture sono state dotate di cartellonistica adeguata con richiami al distanziamento sociale e obbligo di protezione individuale. Con questa prassi si sono evitati assembramenti in sala d'attesa. Tutti i gruppi terapeutici e di sostegno sono stati momentaneamente sospesi nel corso delle due ondate. Visite mediche, colloqui, consulenze e psicoterapie sono stati effettuati con tutte le precauzioni possibili, uffici di grandezza adeguati, distanza minima di due metri, disinfezione giornaliera e areazione puntuale locali. I pazienti a rischio elevato sono stati comunque accolti dal personale medico e infermieristico in momenti dedicati a questa tipologia di pazienti. Chiaramente con le dovute precauzioni, tuta, mascherina di protezione adeguata e visiera. Con questa protezione sono anche stati, e vengono tuttora, effettuati i test rapidi per la ricerca di sostanze, mentre gli alcoltest aspirati sono stati sospesi. Il Direttore Sanitario ha via via dato indicazioni puntuali per evitare al massimo, sia per la sicurezza dei pazienti che per gli operatori tutte le indicazioni necessarie. Alla fine della prima ondata, si sono mantenuti in estate e anche durante la seconda ondata tutti questi accorgimenti e solo nei periodi di lock down il personale è stato ridotto in modo di garantire il servizio.

All'inizio della seconda ondata sono stati messi a disposizione dell'Ambulatorio i test antigenici rapidi che sono stati utilizzati per:

- testare i pazienti prima dell'invio in altre strutture
- testare ogni settimana i pazienti inseriti nelle strutture Hands, Comunità terapeutica, Centro diurno, centro Handwork
- testare ogni due settimane il personale

Relativamente alla privacy è stato elaborato un modello di consenso informato per poter contattare i pazienti tramite chiamate in video

I centri di volontariato di Bolzano e Merano Hands4You hanno adottato gli stessi criteri della strutture Hands, le attività di gruppo sono state sospese, ma sono continuate le attività istituzionali previste garantendo sempre i criteri sopraelencati

- **Formazione specifica per nuovi dipendenti e volontari Hands**

Tenuto conto delle nuove assunzioni di personale dipendente ed adesioni all'Associazione Hands 4 You, abbiamo strutturato un corso specifico per nuovi dipendenti e volontari Hands. In pratica con una serie di 13 incontri settimanali di due ore si è cercato di dare una prima informazione e formazione specifica a queste figure. Gli incontri hanno avuto come tematica:

- Il sistema dei Servizi e Welfare
- La dipendenza da un punto di vista psicologico
- Psichiatria e Dipendenze
- Comunità Terapeutica Hands e Centro di Accoglienza Diurna
- L'utenza doppia diagnosi
- L'intervento sociale
- Il gioco d'azzardo
- Le misure alternative al carcere per pazienti con un disturbo di abuso/dipendenza da sostanze
- Giovani e poilitossicomania e New Addiction
- La dipendenza da un punto di vista medico
- Psicoterapia di gruppo
- Reinserimento lavorativo
- Feed back sulla formazione Work in Hands

Ai corsi hanno partecipato tutti i nuovi dipendenti e numerosi nuovi volontari in totale una ventina di persone finalità nel corso del 2021 per sospensione dovuta al COVID.



- **Organizzazione e realizzazione del convegno “Abitare ai confini”**

A dicembre abbiamo organizzato un convegno online, con traduzione simultanea, “abitare i confini – la psicoterapia, l’umano, il futuro. La collaborazione con l’ Institute of Constructivist Psychology di Padova ha proposto la seguente riflessione sulla tematica:

la Scienza e la Psicologia con essa, lungi dall’afferrare verità definitive, mutano ed esprimono le istanze del loro tempo. La Storia, a sua volta, è un processo tutt’altro che lineare e, spesso, procede per fratture e linee curve, creando nuovi confini e distruggendone di vecchi. Talvolta, muovendosi a spirale, torna sugli stessi punti ma da prospettive diverse. La crisi epocale pandemica e sociale che stiamo vivendo, si configura come un nuovo punto di fuga, lo sfondo per un cambiamento, e ci obbliga perciò a porci alcune domande. La clinica deve ripensarsi in ottica più umana, più vicina alle persone? E quali sono i nuovi confini della psicoterapia?. Ecco le tematiche specifiche trattate:

- La diagnosi in psicoterapia e nella ricerca contemporanea
- Il confine dell’umano in psicoterapia
- L’obiettivo ostacola il percorso
- Contributi ipnosistemici per una terapia efficace nei contesti attuali
- La “vita reale” nella relazione terapeutica

- **Organizzazione congiunta del convegno Open Day Online**

Sempre nell’ambito della collaborazione con la Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Costruttivista in settembre abbiamo organizzato un secondo convegno “Open Day Online”

La videoconferenza aperta a studenti, laureandi e laureati in psicologia e medicina, ha avuto lo scopo di mettere in contatto per incontrare i didatti, i co-didatti, gli allievi ed ex-allievi della Scuola, per confrontarsi con l’approccio costruttivista, vivere un’esperienza formativa e sentirsi liberi di fare domande.

Le tematiche trattate

- Di cosa si occupa la Psicologia dei Costrutti Personali? A chi si rivolge? Quali gli strumenti a disposizione del terapeuta? Didatti/e e co-Didatti/e presentano la teoria della Psicologia dei Costrutti Personali, gli obiettivi formativi della scuola, il programma, il metodo didattico esperienziale, anche attraverso esempi pratici clinici.
- Cosa significa essere uno psicoterapeuta in formazione? Quali sono i benefici di una formazione in psicoterapia sul posizionamento professionale? Qual è la spendibilità dell’approccio costruttivista in ambiti non strettamente clinici? Allievi/e ed Diplomi/e raccontano la loro personale esperienza nella scuola, i progetti e le attività in cui sono coinvolti, la propria storia professionale, e gli effetti che la formazione in psicoterapia costruttivista ha portato sul proprio posizionamento professionale in ambito clinico e su come si è speso l’approccio costruttivista anche in ambiti non strettamente clinici.

- **Younghands**

Anche quest’ anno sono proseguite le attività di rete con il Gruppo di Lavoro composto dal Servizio dipendenze di Bolzano, Neuropsichiatria Infantile e Servizio Psicologico, inoltre è proseguita la prevenzione scolastica tramite workshops con EXIT su temi dipendenza e gaming disorder,

Gennaio 2020: Attivazione Social Media Whatsapp, Facebook, Instagram

Giugno 2020: Attivazione Sito Internet con Chat di Consulenza: www.young-hands.it

Giugno 2020: Parte della rete „Genitori Connessi” della Provincia di Bolzano, coordinato da Forum Prevenzione.

Ottobre 2020: Attivazione Gruppo di Lavoro „Educatori” p.e. Collaborazione con SerT e MUSEION Bolzano.

Novembre 2020: Ampliamento degli spazi Young-Hands con Laboratorio e Fitness

innovazione:

I due concetti più innovativi sono l’introduzione del concetto del “consumo controllato” nella terapia delle dipendenze per due motivi: 1. aggancio relazionale dei giovani con un concetto per loro accettabile 2. In una società consumista il consumo è parte delle relazioni.

Il secondo concetto è di creare una rete pratica ed efficace con altri servizi pubblici e privati con spazi “open space” comuni perchè così il pz non deve più spostarsi tra tanti servizi, ma ha un centro di ascolto unico. Questo lavoro di rete è ancora in divenire.

Riflessioni

Osserviamo quasi un raddoppiamento delle consulenze dal 2019 al 2020.

Questo è dovuto a vari motivi, come la collaborazione con servizi e partecipazione in reti di servizi. Inoltre la sensibilità sul tema “gaming disorder” tra servizi e genitori è aumentata. Sicuramente nel 2020 l’emergenza COVID19 con la chiusura delle scuole, parchi, campi sportivi, centri giovani, ma anche la DAD ha contribuito all’aumento di questo fenomeno. Quindi ci aspettiamo per il 2021 un ulteriore aumento di casi.

Situazione

Le malattie di dipendenza sono tra Depressioni e Diabete quelle malattie che in futuro avranno un costo maggiore per la sanità. Considerando i tagli di fondi nell’ultimo decennio la forbice tra numero di



utenti e risorse di servizi sta diventando sempre più grande. Inoltre giovani utenti sono in situazioni di crisi maggiormente confrontati con tanti servizi che contribuiscono al disorientamento di questi. L'età media dell'utenza nostra sta comunque diminuendo e quindi bisogna creare una rete efficace per contrastare futuri sovraccarichi

Obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto sono in linea generale l'adattamento dei servizi già esistenti sul territorio alle esigenze moderne sia a livello clinico che amministrativo. Contrastare la dipendenza e le problematiche (lavoro, relazioni, casa, finanze, famiglia) correlate in età ancora giovane.

Sostenere le famiglie in difficoltà. Sensibilizzare la popolazione sul proprio consumo. Prevenzione di dipendenza.

• Gioco d'azzardo patologico

A seguito di una fase interna di ripensamento del konzept relativo al gruppo per giocatori d'azzardo e anche grazie alla supervisione del nostro direttore insieme ai colleghi del Ser.D., è stato possibile dal 01.09.20 riavviare il gruppo giocatori a cadenza quindicinale. Purtroppo, causa pandemia Covid 19, in novembre abbiamo nuovamente dovuto sospendere l'attività grupppale che speriamo di far ripartire quanto prima vista la buona partecipazione riscontrata.

- Progetto Re.Start: è continuata la collaborazione con Forum Prevenzione e Ser.D. Bz nella preparazione di materiale informativo e di sensibilizzazione della campagna Re.Start
- Completamento della riedizione dell'opuscolo informativo sul tema azzardo, la distribuzione era prevista nel corso del 2020 ma causa Covid 19, insieme al Forum Prevenzione, abbiamo deciso di rimandarne la pubblicazione e l'allegata conferenza stampa di presentazione delle nuove iniziative sul tema azzardo a inizio 2021
- Partecipazione convegni online e attività scientifica Conagga e Alea: anche nel 2020 Hands fa parte del direttivo dell'Associazione Conagga (Coordinamento Nazionale dei Gruppi per Giocatori d'Azzardo) ed ha contribuito all'organizzazione del convegno online che si terrà il 04.12.20
- Formazione operatori in collaborazione con A.M.A. Trento: Webinar gratuiti di approfondimento sulle dipendenze, con focus sulle dipendenza da gioco d'azzardo. Tre incontri online, di cui due condotti da operatori Hands dal titolo: "Quello che le donne azzardano" sul tema dell'azzardo al femminile e " L'azzardo e suoi nuovi amici" sul tema dei nuovi media associati all'azzardo.
- Eventi informativi: intervista organizzata in collaborazione al Forum Prevenzione e Bad Bachgart finalizzata ad informare sulle modalità di accesso e le offerte dei servizi territoriali dedicati ai giocatori d'azzardo e ai loro famigliari. L'intervista verrà pubblicata su Facebook e su siti specifici. Articolo pubblicato su Qui Bolzano in occasione della ripartenza del gruppo per giocatori .
- Estensione progetto Re.Start: ci siamo impegnati anche nella produzione e distribuzione di materiale Re.Start all'interno del progetto di sensibilizzazione sul tema azzardo avviato 3 anni fa con i Comitati di Quartiere -di Merano e finanziato dal Comune di Merano
- **Apertura di un appartamento per pazienti a Bolzano**

Dopo l'apertura nel 2018 del primo appartamento per utenti di Hands a Merano in via Alfieri 2 , siamo riusciti nel corso del 2020 ad aprire un ulteriore alloggio a Bolzano in via dante 18. Questa opportunità abitativa è stata attivata per venire incontro alle numerose difficoltà riscontrate nel reperire alloggi sul libero mercato. Gli ospiti versano regolarmente un affitto mensile con regolare contratto di locazione per un massimo di 18 mesi.

Ambulatorio Hands di Merano

Apertura dell'Ambulatorio di Merano

La Sede di Merano, che precedentemente era adibita esclusivamente alle attività di volontariato, con lo spostamento da Via Alfieri 2 in via Kuperion 6 ha mantenuto queste caratteristiche, ma inoltre all'interno della struttura sono stati creati degli spazi adibiti ora al Ambulatorio per il territorio del Brugravianto. A differenza dell'ambulatorio di Bolzano, in questa sede non vengono effettuate prestazioni medico infermieristiche, il personale difatti è composto da due unità, una Psicologa psicoterapeuta e di una Educatrice professionale. Nell'anno 2020 la sede di Merano ha proseguito e affinato la sua attività di consulenza, colloqui di sostegno e incontri di gruppo sia in lingua italiana che tedesca.

Gruppo a conduzione clinica

Il gruppo a conduzione clinica in lingua italiana si è stabilizzato ed è attualmente frequentato con costanza da 7/8 persone.

Progetto PAI:

Anche nel 2020 è proseguito con successo e stabilità il progetto PAI, che ha consentito la presa in carico di ben 13 persone, di cui 3 nuovi e 3 dimessi (uno per morte, uno perché raggiunto un alto livello



di autonomia e un'altra per scarsa compliance). Il mantenimento di contatti costanti con tutti gli assistiti ha consentito di prevenire e monitorare eventuali ricadute e arginare il senso di solitudine e isolamento durante il lockdown.

Appartamento protetto in via Alfieri

Il progetto dell'appartamento ha prodotto l'esito sperato: uno dei due coinquilini, è stato assunto a tempo pieno ed è riuscito a trovare un appartamento nel mercato privato; l'altro a dicembre è occupato stabilmente presso un laboratorio protetto e in dirittura d'arrivo per un posto in appartamento. Da gennaio i posti letto verranno offerti a due nuovi candidati, che saranno anch'essi seguiti all'interno del progetto PAI.

Gruppo alcol e sicurezza stradale

Come da accordi con la Provincia di Bolzano e l'U.E.P.E., e con il prezioso sostegno del Comando di Polizia di Merano anche durante il 2020 sono proseguiti gli incontri del corso di sensibilizzazione al tema "alcol e guida" per persone segnalate dallo stesso UEPE e che hanno ricevuto una sanzione per guida in stato di ebbrezza. Il corso offerto si articola in quattro serate tematiche condotte ciascuna da specifiche figure professionali, quali un operatore sanitario (medico o infermiere), due psicologi, un educatore e un pubblico ufficiale del Comando di Polizia di Merano.

Gioco d'azzardo patologico

Anche nel corso del 2020 è proseguito il progetto di sensibilizzazione re-start, inerente al tema del Gioco d'Azzardo Patologico con il patrocinio da parte del Comune di Merano.

E' stata rinnovata la produzione di sottobicchieri da distribuire in vari bar dei quartieri di Merano e la stampa di segnalibri da consegnare alla biblioteca, mediateca e varie librerie e cartolerie della città.

Il lavoro di collaborazione coi quartieri è stato piuttosto difficoltoso a causa della situazione legata alla pandemia e alla cancellazione di tutti gli eventi comunitari.

Obiettivi 2020 realizzati

Organizzazione di attività all'interno del progetto Treffpunkt, in collaborazione col SerD e altre Associazioni locali

Abbiamo in parte creato, in parte ci siamo inseriti, in una rete di Servizi mappando le offerte sul territorio e creando sinergie con le altre associazioni/servizi presenti al fine di realizzare progetti condivisi

Obiettivi 2021 da realizzare

- Continuare in maniera stabile e laddove possibile potenziare e differenziare ulteriormente le attività ambulatoriali
- Creare compatibilmente con la situazione emergenza sanitaria frequenti occasioni di incontro e relazione.
- Coinvolgere maggior numero di persone nelle attività e nei gruppi
- Creare un tavolo permanente di confronto e riflessione sui servizi per adulti
- Creare gruppi per eventi culturali (discussione film o documentari) o psicoeducativi di confronto
- Potenziare sul territorio il progetto di prevenzione del GAP, rinforzare la collaborazione coi comitati di quartiere e con le Scuole
- Apertura di un secondo appartamento protetto; rafforzare la rete di contatti per ricerca appartamenti
- Affinamento delle offerte nel tempo libero, favorendo l'organizzazione di attività all'aperto anche nel corso dei fine settimana
- Affiancamento e sostegno all'Associazione Hands4You di Merano

La Comunità terapeutica

Spostamento del Comunità terapeutica Hands in Via Rencio 42 a Bolzano

A settembre la Comunità Terapeutica di via Dante 18 si è spostata in via Rencio 42 a Bolzano. La nova sede è più spaziosa e ha a disposizione 19 posti per pazienti residenziale e 5 posti per pazienti semiresidenziali. Sono stati previsti anche due posti letto di pronta accoglienza per utenti che necessitano di sospendere l'abuso alcolico in un ambiente protetto, con supporto sanitario. La pronta accoglienza sanitaria propone uno schema terapeutico di 6 giorni, dal lunedì al sabato, per situazioni non di emergenza medica. I due posti letto accolgono infatti quei pazienti che necessitano di una disassuefazione alcolica, in un ambiente protetto, con una metodologia di trattamento basata sull'uso di GHB, sodio oxibato, noto come Alcover, farmaco assai ben conosciuto e validato da 20 anni di pratica operativa dei Medici dell'Ambulatorio HANDS. I pazienti dovranno sempre essere valutati dai Medici dell'Ambulatorio HANDS che decideranno per una eventuale accoglienza, sulla base di alcuni consolidati parametri clinici. La pronta accoglienza che propone 6 giorni di trattamento, si avvale della presenza di medici, infermieri, psicologi, operatori di comunità. Le richieste devono essere inoltrate al Direttore della CT Hands, che contatterà i medici dell' Ambulatorio Hands per prenotare la visita neces-



saria al possibile ingresso. I pazienti accolti, dovranno rispettare alcune precise regole di comportamento e pernoveranno nella struttura. La pronta accoglienza, può soddisfare anche le richieste di un posto letto di emergenza di tipo sociale o di integrazione progettuale per soggetti che necessitano di un contesto protetto di breve periodo. I laboratori di ergoterapia sono situati all'interno della struttura al piano interrato, al piano terra vi sono locali di uso comune, l' infermeria e la pronta accoglienza. Al primo piano un appartamento è destinato ad ufficio, sala soggiorno e cucina, e stanza per gli operatori, e uno ospita gli alloggi per gli ospiti. Al secondo piano vi sono due appartamenti adibiti entrambi ad alloggi per gli ospiti. Nel parcheggio interno inoltre vi sono due posti auto a disposizione di operatori e visitatori.

In virtù delle esperienze di questi ultimi anni, la Comunità terapeutica sta trasformando in parte il proprio concetto di "Comunità terapeutica tradizionale", adattandosi al contesto generale dei servizi e delle richieste che emergono dal territorio in centro terapeutico avvicinandosi nella proposta clinica alle esigenze che le persone giorno per giorno portano e alle esigenze che i servizi ambulatoriali, in base alla loro utenza e territorio si trovano ad affrontare.

I costrutti generali in cui si pensava che una Full Immersion in una CT avrebbero cambiato la persona e favorito un cambio di vita, di amicizie e di valori, sta tramontando. Probabilmente un po' come la società ... e quindi come l' uomo contemporaneo, la Comunità è più "liquida", con un numero minore di elementi chiari e definiti, con "regolamenti" "adattabili", con l'esigenza di modificare spesso il proprio assetto, andando incontro non tanto alle persone, ma quanto alla possibilità di portare alle persone il maggior "vantaggio" possibile.

In questo modo si mette dentro un sistema (la Comunità) tutte le possibili forze in campo che sono determinate, dalle risorse di tutti, pazienti, personale, location, organizzazione e rete del territorio. Tale proposta di fatto è la forza terapeutica del progetto.

Inoltre nel 2020 abbiamo vissuto di persona quale impatto ha una nuova struttura nel progetto, e nelle attività e nella capacità di essere efficace nel cambiamento delle persone.

Obiettivi

Cambiamento di struttura, con avvio del nuovo progetto clinico, la gestione di 4 posti residenziali in più di cui due per emergenze.

L' avvio della nuova cartella clinica (Ippocrate 2) per avere un unico registro documentale protetto e non cartaceo.

Cambiamento delle attività giornaliere con maggior attenzione alla riabilitazione fisica e maggior attenzione al movimento

Tutti progetti realizzati entro la fine dell'anno e che devono essere verificati durante il 2021.

Attività

Attività cliniche sanitarie settimanali

3 gruppi di parola

1 gruppo diario

1 gruppo rilassamento

1 gruppo di costellazione symbol arbeit

1 gruppo di yoga 1 gruppo di mindfulness

Attività psico-educativa

1 gruppo su tematiche emotive

7 gruppi organizzazione giornata

1 gruppo al bisogno su attività di igiene, alimentare, pulizia

Attività fisica 6 volte alla settimana (operatori presenti) discussione film preparazione curriculum

Attività di laboratorio Ceramica, Pittura, Cucina, Tiro con l' arco,

Produzione di quaderni, Lavoro con la carta Laboratorio di fotografia Laboratorio di giardinaggio (Orto-terapia) Laboratorio di cucina Attività di supporto alla vita quotidiana Pulizia, Spesa alimentare, Lavanderia, Stireria, Piccoli lavori di manutenzione, Mercatini Ricerca lavoro e casa pazienti

A parte i dati che verranno descritti successivamente credo sia importante rilevare alcuni elementi descrittivi dati da pazienti accolti ed emersi nel corso del 2020. Sono state effettuate 4 disintossicazioni con Alcover in Comunità, ma da settembre abbiamo accolto 4 persone in urgenza nei posti di emergenza.

Obiettivi 2020

Trasloco della Comunità	realizzato nei tempi previsti
Riorganizzazione delle attività	realizzato ora in fase di verifica
Formazione laboratori	parzialmente realizzato
Apertura posti di emergenza	realizzato nei tempi previsti
Accreditamento della struttura	realizzato in attesa di formalizzazione

Obiettivi 2021 e innovazione

Stabilizzazione e verifica del progetto riabilitativo

Aumento delle ore di presenza del personale



Realizzazione di un orto e attività di ortoterapia

Utilizzo del nuovo software "Sister" evoluzione di Ippocarte per le esigenze documentative della Comunità terapeutica

Sistemazione alloggi al quarto piano della strutturalmente

Formazione dei nuovi assunti

Aumento delle ore dedicate all'attività fisica e motoria

Gestione in nuclei abitativi della nuova CT

Riflessioni

E' ancora presto poter pronunciarsi sulla nostra esperienza dei primi mesi nella nuova CT, perché il periodo COVID ne ha modificato la funzionalità e il funzionamento programmato. Sicuramente la struttura si offre bene e con flessibilità alle esigenze dei pazienti è più accogliente e garantisce una migliore qualità di vita. L' alloggio all' ultimo piano inoltre, che era pensato per il post reinserimento è stato utilissimo come zona COVID e ha permesso in fase critica di poter gestire fino a 6 pazienti COVID non gravi internamente con le nostre risorse, senza pesare sul sistema ospedaliero e evitando che la Comunità diventasse un focolaio.

Il Centro Diurno Hands

Nuova apertura

Questo centro ha come obiettivo accogliere 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 sia per pazienti con dipendenza da alcol che da sostanze illegali. 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. Tale obiettivo si intende raggiungerlo senza creare eccessivi filtri nell' accoglienza. L' associazione Hands da anni gestisce un servizio di accoglienza residenziale e semiresidenziale con l'obiettivo di raggiungere con i paziente l'astinenza e il cambio dello stile di vita. Negli anni si è potuto osservare che per una serie di pazienti, l'astinenza è un obiettivo che dura poco e che prevale uno stile di vita dove l'assunzione è costante durante il tempo libero. Assunzione che viene perpetuata sia per autocura che per "abitudine" culturale e di spazio sociale, indipendentemente dalla loro situazione sanitaria e psicologica. I pazienti che "ruotano" costantemente per cliniche e negli ospedali per una disintossicazione "urgente" sono alcune decine all' anno, e dopo la fase acuta si trovano "punto a capo". 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. Hands in forma ambulatoriale segue oltre 1200 pazienti all'anno, ci sono circa 50/60 pazienti nuovi ogni anno e dai dati emerge che circa 100 pazienti sono seguiti per oltre 7 anni indicando in questo il fatto che circa il 7/8 % delle persone attualmente seguite posso considerarsi con problematiche di tipo cronico. Inoltre è da ricordare che circa il 25 % dei pazienti ha un' età superiore a 60 anni, aspetto che pesa sulla compromissione sanitaria globale dei pazienti. (parliamo di circa 250 persone) La Comunità terapeutica ha aperto e incentivato un servizio semiresidenziale che nel corso del 2016 ha accolto 13 persone per un totale di presenze di circa 900 e nel 2017 ha accolto 15 persone con un totale di presenze di 1600. La risposta alla esigenza è stata l'attivazione di questa struttura specifica con la possibilità di assistere pazienti di entrambi i generi dove la tematica della assunzione e poliassunzione e della problematica psichiatrica nonché della marginalità sociale con risorse economiche, sociali e familiari inesistenti è rilevante nella storia dei pazienti. Gli obiettivi specifici sono

1. Aumentare l'efficacia degli interventi informativo-educativi finalizzati alla prevenzione sanitaria e riduzione del danno nei confronti di soggetti con problemi connessi all'uso o abuso di sostanze psicoattive (alcol, psicofarmaci e sostanze illegali)
2. Favorire una continuità assistenziale dei trattamenti di tipo sanitari e il mantenimento delle cure previste e programmate; (tra ospedale e territorio (in forma di dimissione protetta) , tra ambulatorio e la vita sociale, tra urgenze e progetti più consolidati di trattamento)
3. Aumentare la collaborazione tra il servizio e la comunità locale per ottimizzare la rete informale e partecipativa (favorire i contatti con una comunità di rete attiva)
4. favorire e sostenere la persona nella gestione dei rapporti con istituzioni (sanitari, distretti, UEPE, etc.)
5. Migliorare il suo stato di salute complessivo e il suo mantenimento prevenendo eventuali ricadute e/o abusi che compromettono lo stato di salute e il ricovero negli ospedali
6. Prevenire i ricoveri
7. seguire il paziente in un progetto di "salute" che preveda l'assunzione farmaci, attività fisica, attività di socializzazione, gruppi di parola e gruppi psicoeducativi e ergoterapici.



8. mantenimento del livello di attivazione dei pazienti, rispetto alle loro abilità residue. Per cui sia per rinforzare gli aspetti relazionali e di socializzazione che di autogestione, le persone accolte partecipano alle attività e alla gestione del centro.

L'attività proposta viene descritta a parte rispetto al contenuto, la modalità proposta, il contenuto teorico che la sottende e le figure professionali che la propongono. Tutte comunque seguono l'ipotesi che entrambi gli ambiti biologici, sociale e psicologici devono essere coinvolti per lavorare con il paziente e avere degli obiettivi di benessere.

1. Attività sanitaria preventiva (parametri vitali, peso, piccole medicazioni, consegna farmaci, controllo del consumo)
2. Attività fisica – Camminate commisurate allo stato fisico (almeno una al giorno) di 40/60 minuti e corporea (Yoga, Pilates, rilassamento, usando stanza snoozering)
3. Attività psicoterapeutica (un gruppo alla settimana)
4. Attività psicoeducativa (due gruppi di prevenzione tematiche quotidiane, etc.)
5. Attività pianificatoria (organizzazione giornata etc. un gruppo al giorno di 15 minuti)
6. Attività ergoterapeutica (due /tre laboratori produttivi, espressivi e creativi) alla settimana con varie tecniche
7. Attività culturale (musei, gite, visite a siti naturali, collegamento con le attività del territorio)
8. Attività di autogestione (laboratorio cucina, lavaggio, etc.)

Inoltre si lavorerà per entrare nella rete delle attività del territorio che offrono spazi di incontri, luoghi dove l'alcol possa non essere presente, attività ricreativa e occupazionali che favoriscano l'incontro e spazi "naturali" di relazione. Si valuterà caso per caso la possibilità che i pazienti possano portare i propri piccoli animali domestici. Le attività devono essere in ogni caso previste individualmente con i pazienti in base alle possibilità e abilità reciproche, con la possibilità di dividere il gruppo in due e differenziare in questo modo anche le attività previste. I rapporti con i servizi territoriali rimarranno significativi soprattutto per quanto riguarda le prescrizioni mediche. Si prevede la possibilità che un assistente sociale del servizio inviante possa passare una volta alla settimana presso il centro e valutare le varie esigenze di tipo sociale. La presa in carico può durare da uno a due anni, ma può anche essere pensata per un breve periodo, prima di un collocamento presso altre strutture o in dimissione da altre struttura, proprio per un sostegno all'attività riabilitativa.

Obiettivi 2020

Arredamento e attivazione della struttura	realizzato nei tempi previsti
Organizzazione delle attività	realizzato ora in fase di verifica
Organizzazione della attività riabilitative	realizzato nei tempi previsti
Inserimento degli utenti	realizzato nei tempi previsti
Messa a regime del progetto riabilitativo	realizzato nei tempi previsti
Accreditamento della struttura	realizzato in attesa di formalizzazione

Obiettivi 2021 e innovazione

Stabilizzazione e verifica del progetto riabilitativo
 Implementazione della attività riabilitative
 Implementazione delle attività fisiche e motorie

Laboratorio Training lavorativo di Merano

Das Jahr 2020 war ein ungewöhnlich schwieriges Jahr. Die Pandemie Covid-19 erforderte viele neue Maßnahmen, die wir erarbeiten mussten, um letztendlich die Sicherheit aller Personen in der Werkstätte gewährleisten zu können. Den Lockdown von Mitte März bis Ende Mai haben wir genutzt um die Sicherheitsmaßnahmen zu erarbeiten und einige Umstrukturierungen vornehmen. Der Eingangsbereich wurde neugestaltet, der Umkleidebereich neu aufgestellt, die Sicherheitsabstände eingezeichnet, Maßnahmen für die Fiebmessung und Desinfektion eingeleitet. Für die transparente Erklärung aller Schutzmaßnahmen wurde ein Sicherheitsprotokoll erstellt, das ggf. auch an externe übergeben werden kann. Schulungen Maßnahmen zu Covid19 wurden das ganze Jahr über, laufend durchgeführt. Die Dienstcharta wurde überarbeitet und ergänzt.

Obiettivi del progetto

Durch ein gezieltes Arbeitstraining bereitet die Trainings-Werkstatt Klienten mit einer stoffgebundenen Abhängigkeit (Alkohol, illegale Drogen, Medikamente, Nikotin, Spielsucht) oder mit psycho-sozialen Schwierigkeiten auf eine Wiedereingliederung in die Arbeitswelt vor. Während des Arbeitstrainings wird versucht das Selbstwertgefühls zu steigern, die eigenen Grenzen besser erkennen und anzunehmen zu lassen, die soziale Zugehörigkeit, die gegenseitige Wertschätzung und die Fähigkeit der Zusammenarbeit zu fördern. Die Klienten machen Erfahrungen und können dadurch schrittweise wieder lernen mehr Verantwortung zu übernehmen.

Attività realizzate



Der Lockdown war für die Klienten eine besonders schwierige und beängstigende Zeit, da die meisten allein leben und ohne soziale Kontakte auf sich selbst gestellt waren und kaum Möglichkeiten hatten Unterstützung zu bekommen. Darum haben wir alle Klienten mindestens einmal täglich angerufen, um ihnen mit Entlastungsgesprächen zu helfen die Ängste zu überwinden und positiv die Zeit zu überbrücken. In der zweiten Jahreshälfte konnte man die Folgen des Lockdowns beobachten, die Klienten hatten körperlich abgebaut und viele konnten nicht mehr dem normalen Arbeitsrhythmus standhalten. Dreiviertel unserer Klienten mussten wir auf Teilzeitarbeit umstellen, da sie es körperlich und psychisch nicht mehr schafften. Es gab mehrere Versuche Neuaufnahmen zu organisieren. Bei den Vorbereitungsgesprächen mussten wir jedoch feststellen, dass die Personen im Lockdown, auch aufgrund von Rückfällen, oft körperlich abgebaut hatten, kränklicher und psychisch unstabiler wurden. Wir hatten das ganze Jahr eine Vormerkungsliste, konnten aber aufgrund der persönlichen Schwierigkeiten keine der Personen aufnehmen. Trotz der schwierigen Situation am Arbeitsmarkt konnten wir vier Probe-Praktikumsplätze finden. Im Frühjahr begann einer der Klienten mit dem Praktikum im Seniorenheim Lorenzerhof, das nach einer Woche aufgrund des Lockdowns unterbrochen wurde und erst im September wieder aufgenommen werden konnte. Nach dem Lockdown erhielt ein Klient die Möglichkeit für einen Monat und ein anderer für 6 Monate ein Praktikum in der Landwirtschaft zu machen. Ende des Jahres hatten wir ein weiteres Praktikum organisiert, das jedoch nicht beginnen konnte, da sich die Corona-Situation in Italien verschlechterte und die Firma nicht mehr die Ressourcen dafür hatte. Um den Gemeinschaftssinn auch in diesem schwierigen Jahr zu vermitteln, haben wir im Spätsommer einen Ausflug mit einem gemütlichen Mittagessen organisieren können. Die Geburtstage wurden mit einem Kuchen und einem kleinen Geschenk gefeiert. Die erschwerte Begleitung der Klienten bei den Arbeitsaufträgen, sowie die Organisation der Schutzmaßnahmen und die Herstellung der nötigen Hilfsmittel erforderte im abgelaufenen Jahr von Seiten der Erzieher und Betreuer sehr viel Zeit und Einsatz. Die wesentlichen Betreuungsarbeiten, wie Einzelgespräche, Begleitung bei den individuellen Arbeitsaufträgen, die vielen Telefongespräche mit Klienten während des Lockdowns, schriftlicher und mündlicher Austausch über Fallsituationen mit den Bezugspersonen der zuweisenden Dienste, die Überprüfungstreffen sowie die wichtigsten Ereignisse im Arbeitstraining wurden regelmäßig dokumentiert. So wurden insgesamt im vergangenen Jahr **1036** Eintragungen in der Statistik erfasst. Im Jahr 2020 hat die Trainings-Werkstätte im Durchschnitt **13,7** Klienten betreut, wobei die Anwesenheitsrate **91,6%** betrug. Es wurden im Laufe des Jahres **4** neue Klienten in die Struktur aufgenommen, während **4** ausgeschieden sind. Auch wenn wir im Durchschnitt 13,7 Klienten betreut haben, konnten wir aber aufgrund der vielen Teilzeitprojekte die erforderlichen Tagessätze nicht erreichen.

Urlaubs- und Vaterschaftsvertretung

Auch in diesem Jahr wurde uns eine Urlaubsvertretung und Elternschafts Vertretung von **165** Stunden zur Verfügung gestellt, die dem Team Erleichterung verschaffte.

Praktikanten

Im Laufe des Jahres hatten wir eine Praktikantin aus der Fakultät für Sozial Pädagogik der Universität Bozen. Insgesamt hat sie **201** Stunden gemacht.

Freiwillige

Die Tätigkeit der **9 Freiwilligen** war in diesem Jahr aufgrund der Pandemie mit insgesamt **85** Arbeitsstunden sehr eingeschränkt.

Weiterbildungen und Kurse

Es wurden im vergangenen Jahr 3 Team-Supervisionen mit Frau Dr. Renate Ausserbrunner abgehalten. Im Lockdown nutzen die Mitarbeiter die Zeit für die Arbeitssicherheitskurse und den Privacykurs, die sie online absolvierten. Die Strukturleiterin besuchte den online Kurs, ESF Projekt FSE30416 – Europlanning & Skills Assessment. Es wurde ein Drechslerkurs für den Werkerzieher und den Sozialbetreuer in der Werkstatt organisiert, bei dem auch einige unserer Klienten teilnehmen durften. Die Erzieherin frequentierte die Universität „Scuola di psicoterapia costruttivista ermeneutica“ in Padova.

Die Wirtschaftliche Situation

Die Corona-Pandemie hat sich auch negativ auf die wirtschaftliche Situation ausgewirkt. Zu den fehlenden Einnahmen der Monate März bis Mai aufgrund des Lockdowns, kam dazu, dass wir die Fertigung unserer Produkte in den darauffolgenden Sommermonaten nur langsam aufbauen konnten, da unsere Klienten dem normalen Arbeitsrhythmus nicht standhalten konnten. Auch konnten wir an keinen Märkten teilnehmen. Das gemeinsame Projekt der Werkstätten, Arbeitsrehabilitationsdienste im Burggrafenamt und dem Jugenddienst „Social Shop“ hat sich jedoch bewährt. Die Mitarbeiter haben einen Online Dienst aktiviert und konnten somit auch einige Produkte während der Lockdowns verkaufen. Die Zusammenarbeit zwischen der Werkstatt und dem Jugenddienst war sehr gut. Die allgemeine Lage hat sich natürlich auch auf die Kauflust unserer Kunden ausgewirkt. Aufgrund dieser Gegebenheiten mussten wir Mindereinnahmen in Höhe von 19% im Vergleich zum Vorjahr verzeichnen.

Innovazione

Durch den Ankauf einer neuen Hobelmaschine können jetzt zwei Mitarbeiter mit Klienten gleichzeitig im Maschinenraum arbeiten und die Holzvorbereitungen schneller und effizienter durchführen. In die-



sem Jahr konnten wir das barrierefreie WC fertigstellen. Die Belüftungsanlage der alten Werkstatt wurde in der Maschinenhalle eingebaut. Sie ermöglicht uns besonders in den Sommermonaten durch mehr Luftaustausch die Wärme im Raum etwas zu reduzieren und die Luftqualität zu verbessern. In diesem Jahr haben wir das neue Trainingsfeld „Reinigung“ für unsere Klienten aktiviert. Durch das Training im professionellen Reinigen haben wir eine neue Möglichkeit für die Wiedereingliederung in die Arbeitswelt für unsere Klienten geschaffen. Aufgrund der Covid-Schutzmaßnahmen mussten wir die Art der wöchentlichen Werkstattsitzung verändern und auf zwei Sitzungen aufteilen. Dabei hat sich herausgestellt, dass in kleineren Gruppen die Klienten aufmerksamer zuhören und ein Austausch von Meinungen zwischen Klienten und Vorgesetzten leichter zustande kommt. Heuer wurde uns zum ersten Mal eine Person aus dem Freiwilligen Sozialdienst zugewiesen. Die Person ist eine zusätzliche Ressource und unterstützt das Team in vielen Bereichen. Wir erhielten eine neue Telefonzentrale und können jetzt zwischen den Werkstatthallen, dem Büro und dem Besprechungsraum miteinander kommunizieren, was uns die Arbeit um vieles erleichtert. Wir haben im Eingangsbereich aufgrund der Covid-19 Maßnahmen einen neuen Arbeitsplatz für die Mitarbeiter eingerichtet, der sich sehr bewährt hat und gleichzeitig als Empfangstheke für den geregelten Einlass der Klienten bei Arbeitsbeginn und als Anmeldestelle für die Kunden dient.

Riflessioni generali sul servizio

In der schlimmen Zeit während Lockdowns ist es uns jedoch gelungen den Kontakt zu unseren Klienten zu halten, indem die Mitarbeiter des Teams im Homeoffice sie täglich telefonisch kontaktierten und dadurch helfen konnte, Ängste zu überbrücken und Rückfälle zu vermindern. Aufgrund der Pandemie haben sich in diesem Jahr unsere Freiwilligen zurückgezogen und deshalb waren wir im September für die Person aus dem Freiwilligen Sozialdienst dankbar.

Ziele für das Jahr 2021 der Trainings-Werkstatt Meran

- Die Werkstatthallen sind im Winter zu kalt und es wäre notwendig das Heizung System zu verbessern.
- Um die soziale Dokumentation besser zu strukturieren und zu vernetzen und dadurch für die Betreuung besser nutzbar zu machen bräuchte es eine geeignete einheitliche Software.
- Die Schränke der Klienten sind zurzeit in der Werkstatthalle aufgestellt um die nötigen Sicherheitsabstände zwischen den Personen zu garantieren. Um einen geeigneten Umkleideraum zu schaffen bräuchten wir mehr Platz. Die Nebenhalle würde nächstes Jahr frei werden und wäre ideal für die Erweiterung der Werkstatt. Damit könnte die Struktur mehr Klienten aufnehmen und einen geeigneten Umkleideraum, sowie Lagerplatz für die Materialien schaffen. Es gäbe damit die Möglichkeit eine neue Einrichtung für Langzeit-Klienten zu schaffen die eine Integration aufgrund ihrer physischen und psychischen Gesundheit in die Arbeitswelt nicht mehr schaffen.
- Erhöhung des Personalschlüssels mit einem technischen Mitarbeiter
- Einführung von einheitlichen Produktbezeichnungen und Kodifizierung der Produkte
- Ankauf von kleineren Maschinen, da diese der Arbeitssicherheit nicht mehr entsprechen und aufgebraucht sind
- Ankauf einer fixen Leiter, um auf das Podest in der Werkstatthalle zu gelangen, um dort Material zu lagern
- Ankauf des Geländers auf dem Podest, um der Arbeitssicherheit gerecht zu werden
-

Collaborazione nella gestione del punto vendita Social Schop di Merano

SOCIAL SHOP è un progetto congiunto tra la Comunità Comprensoriale Burgraviato e il servizio giovani di Merano in collaborazione con il comune di Merano e l'associazione Hands. Nell'area meranese sono presenti strutture pubbliche e private in cui adulti e giovani imparano a produrre, riciclare o restaurare piccoli e grandi prodotti artigianali di ogni tipo. Ognuno di questi vende i prodotti in modi diversi in luoghi diversi. Con questo SOCIAL SHOP viene creato un negozio o punto vendita comune per tutti i prodotti delle istituzioni, che possono essere venduti il più vicino possibile al centro di Merano. Il servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico con i suoi laboratori protetti e i servizi di riabilitazione lavorativa della Comunità Comprensoriale Burgraviato partecipa con i suoi vari prodotti, che vengono offerti in vendita nel SOCIAL SHOP.

Hands4You

L'Associazione Hands 4 You nasce nel 2017 da un'idea dell'Associazione Hands Onlus per migliorare le sue prestazioni in aiuto alle persone afflitte da dipendenze di varia natura. Le ragioni alla base di questa operazione sono le seguenti:



• Si è ritenuto opportuno separare strutturalmente Hands (Onlus) che gestisce strutture riabilitative come l'Ambulatorio Hands, la Comunità Terapeutica Hands e il Laboratorio Protetto Handwork, dove operano dipendenti e collaboratori libero professionisti retribuiti, dal settore del "volontariato".

• Come osservatori privilegiati del fenomeno dipendenza, da qualche anno si è notato un aumento delle persone che presentano problemi sia da un punto di vista clinico (poli dipendenza, doppia diagnosi) sia sociale (disoccupazione, problemi economici, abitativi e di solitudine) e, per questo motivo, necessitano di interventi differenziati e multi-disciplinari, anche legati alla sfera della socializzazione e del tempo libero.

L'Associazione Hands 4 You si propone perciò di dare una risposta maggiormente strutturata a tutte quelle problematiche di carattere prettamente sociale e relazionale. Pur mantenendo inalterata la fondamentale e più che collaudata collaborazione con Hands (Onlus) la nuova Associazione Hands 4 You consente di dare una maggiore autonomia di intervento al settore volontariato, sviluppando nuove iniziative e nuovi progetti.

La sede Hands 4 You in via Orazio 32 a Bolzano è diventata dopo due anni dalla sua inaugurazione un punto di incontro, di confronto, di solidarietà, fra persone che hanno superato da poco una fase traumatica e drammatica della propria esistenza legata alla dipendenza da sostanze alcoliche, farmaci o gioco d'azzardo. Hands 4 You è creata e gestita da volontari che mettono a disposizione la propria esperienza umana e personale, i propri mezzi espressivi e comunicativi e la propria disponibilità

Hands 4 you Bolzano

Eventi e attività nel 2020

Il corso Yoga è stato svolto rispettando tutte le regole di distanziamento sociale e nel periodo dei lockdown si è svolto tramite videoconferenza

L'attività motoria Rio Abierto si è svolta al di fuori dei periodi di lockdown rispettando il distanziamento sociale e sono stati acquistati cuscini e i tappetini per tutte le attività motorie.

Organizzazione e realizzazione del per il Mercatino di Natale 5, 6, 7 e 8 - 13 dicembre mercatino di Natale di Bolzano che, causa Covid non si è svolto in presenza, ma abbiamo organizzato insieme al Comune di Bolzano un collegamento via internet per la vendita dei prodotti realizzati dai nostri volontari, durante l'anno. Inoltre nel periodo consentito abbiamo effettuato una svendita di quanto prodotto.

Il Coro Red Hearts 2.0. durante l'anno ha dovuto spostarsi in altre sedi per mantenere il distanziamento sociale, a oggi le attività del coro sono ferme.

Queste le iniziative di formazioni per i volontari

- Formazione sulle emozioni – Dott.ssa Minotti e dott.ssa Laintner
- Formazione sulle nuove dipendenze - Dott. Marcato
- Formazione sui servizi Hands - Dott. Marcato
- Formazione sul volontariato
- Coordinamento del volontariato

I Gruppi di Auto mutuo Aiuto hanno proseguito la loro attività nei periodi consentiti dalla normativa

Anche il Banco Alimentare ha continuato la sua attività di distribuzione di generi alimentari sospendendola unicamente nei periodi di lockdown

L'Orto Comunale in Via Visitazione è stato costantemente coltivato con il sostegno della Comunità Terapeutica Hands di Bolzano

Il trasporto delle persone inviate in Cliniche e Comunità terapeutiche convenzione è continuato tutto l'anno, a questo proposito ringraziamo anche l'Associazione Ada

Anche il trasporto delle merci per il banco alimentare non ha avuto interruzioni

Le riunioni mensili con i volontari si sono svolte al di fuori dei periodi di lockdown.

Purtroppo, attività svolta nell'anno 2020 non è proseguita regolarmente nel corso di tutto l'anno solare, abbiamo mantenuto le stesse modalità ed obiettivi prefissati nell'anno precedente, dove possibile abbiamo utilizzato un servizio online.

Gli spazi

L'immobile di via Orazio dispone di tre vani per le riunioni, con la gestione della cucina e per le attività di gruppo, al quale dal primo aprile di quest'anno si è aggiunto un nuovo locale, destinato a bar bianco per i soci che frequentano il Centro e da luogo di riunione e di accoglienza. Anche gli spazi per la distribuzione dei generi alimentari (Banco alimentare) sono stati resi più usufruibili e funzionali.

Arredamento

L'arredamento già presente in parte, è stato rinnovato e completato, è stata interamente rinnovata la cucina con nuovi mobili ed elettrodomestici, è stata arredato il nuovo spazio del bar bianco con materiali nuovi o interamente rinnovati.

Il personale che gestisce Hands 4 You

Volontari del Servizio civile provinciale

Volontari del Servizio sociale

Volontari Hands4You



Professionisti per la gestione di laboratori specifici.

Hands4You Merano

Il gruppo di auto-mutuo-aiuto in lingua tedesca ha ora solo due conduttori volontari: Marion Trafoier e Werner Genuin. Entrambi partecipano regolarmente a momenti di scambio e riflessione con la psicologa-psicoterapeuta che conduce il gruppo clinico.

Purtroppo due delle volontarie "storiche" hanno dovuto rinunciare alla loro partecipazione per motivi di salute, anche considerando i rischi legati alla situazione sanitaria attuale.

Da ottobre è finalmente ripartito il gruppo di sostegno ai familiari, bilingue, condotto da una psicologa ed un' educatrice, purtroppo subito interrotto a causa delle ordinanze restrittive per quanto concerne gli incontri di gruppo.

Potenziamento attività del Treffpunkt punto d'incontro

Nel 2020 il Team di Merano ha investito molta energia nel tentativo di lanciare il "Treffpunkt/punto d'incontro", cercando di rendere sempre più attrattiva la sede con attività che potessero essere interessanti e utili agli utenti dei vari progetti dell'associazione, ai loro familiari e ai simpatizzanti.

Si è cercato di potenziare i servizi offerti e ampliare gli orari di accesso alla sede attraverso l'assunzione di una seconda volontaria sociale.

Gli sforzi tesi a migliorare l'offerta di attività all'interno del Treffpunkt hanno finalmente cominciato a dare i loro frutti: è aumentato il giro di persone che si recano nella sede per partecipare ai gruppi o alle varie attività, ma anche solo per un caffè e stare al pc.

Lavoro di rete e visibilità

Una fruttuosa e costante collaborazione col Servizio per le Dipendenze ha permesso di focalizzare meglio i bisogni e i desideri dei possibili fruitori delle iniziative e di promuovere le attività organizzate al Treffpunkt/punto d'incontro. Momenti di confronto e riflessione con gli operatori del distretto sociale e con quelli di altre Associazioni presenti sul territorio hanno arricchito i progetti e le proposte del centro.

Internet point

Ora è infatti possibile accedere a due postazioni internet per navigare in internet, in cerca di abitazione o lavoro, ma anche per aprire una casella email o per compilare un curriculum vitae, o per seguire un corso di formazione sulla sicurezza sul lavoro, affiancati da persone volenterose e competenti.

Laboratori di pittura creativa

Grazie al prezioso contributo volontario di un artista, Marco Weber, mastro artigiano attivo in passato presso la falegnameria Handswork, è stato attivato un laboratorio di pittura su seta, trasformato poi in pittura creativa, a cui hanno partecipato alternandosi una decina di persone, e che ha prodotto due pannelli divisorii in legno dipinti a mano.

Incontri di yoga

In estate è stato avviato con successo un corso di yoga e ginnastica dolce, condotto inizialmente da un'educatrice in modo gratuito e successivamente, grazie alla vincita di un finanziamento provinciale, da una professionista del settore. Partecipano con grande entusiasmo 5/6 persone, afferenti in parte dal laboratorio di falegnameria, in parte da altri progetti dell'associazione.

Ciclo di seminari

Purtroppo, a causa delle norme restrittive sugli assembramenti, non è stato possibile realizzare, come pianificato, il seminario esperienziale "Abitare il limite". L'incontro doveva essere il primo di una serie di eventi volti a stimolare utenti, operatori e volontari coinvolti nei Servizi per le Dipendenze su tematiche di rilievo culturale.

Attività storiche: gruppi AMA, viste al Sant'Anna, "cuciniamo assieme"

I volontari "storici" di Hands 4 You hanno portato avanti le loro consuete attività, compatibilmente con le norme di sicurezza vigenti per prevenire la diffusione del coronavirus.

Hanno condotto settimanalmente il gruppo di auto-mutuo-aiuto quando possibile e nel corso dei periodi di lockdown si sono presi cura dei circa 20 partecipanti al gruppo con regolari telefonate allo scopo di mantenere una continuità e prevenire o arginare eventuali ricadute. Hanno svolto supporto ai ricoverati per disintossicazione presso la casa di Cura Villa Sant' Anna, nei periodi in cui era consentito l'accesso per le visite, promuovendo le attività dell'Associazione Hands e hanno collaborato attivamente alla realizzazione di momenti conviviali all'interno del progetto "cuciniamo assieme".

Obiettivi 2021

- Continuare in maniera stabile e laddove possibile potenziare e variegare ulteriormente le attività
- Trovare nuovi volontari/e anche per impegni discontinui.
- Creare compatibilmente con la situazione emergenza sanitaria frequenti occasioni anche informali di incontro e relazione.
- Coinvolgere maggior numero di persone nelle attività e nei gruppi
- Affinamento delle offerte nel tempo libero, favorendo l'organizzazione di attività all'aperto anche nel corso dei fine settimana



6 Dati e risultati anno 2020

Nr. persone seguite complessivamente

1523

di cui Nr. Utenti con problemi di abuso o dipendenza

1413

Nr. familiari in trattamento individuale

75

Nr famiglie seguite

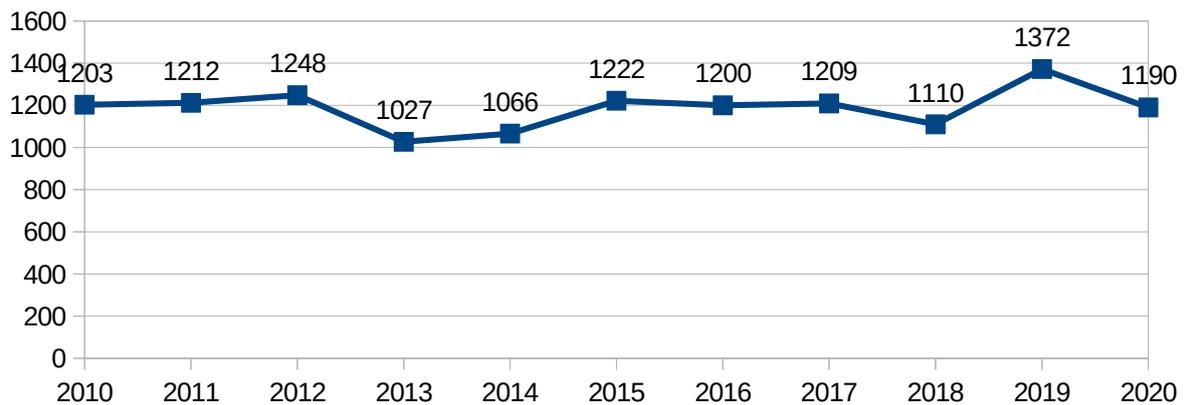
35

Pazienti seguiti dall'Ambulatorio di Bolzano Nr.

1190

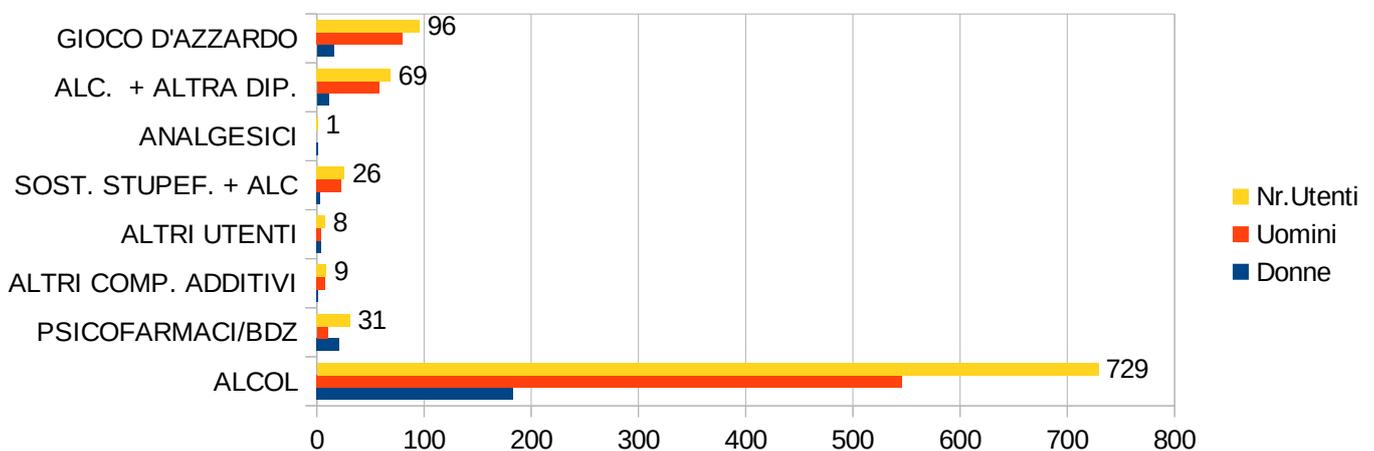
Nr. delle persone seguite dal 2000 ad oggi

Nonostante i problemi legato alla pandemia il Nr. di utenti negli ultimi 10 anni si è mantenuto pressoché costante



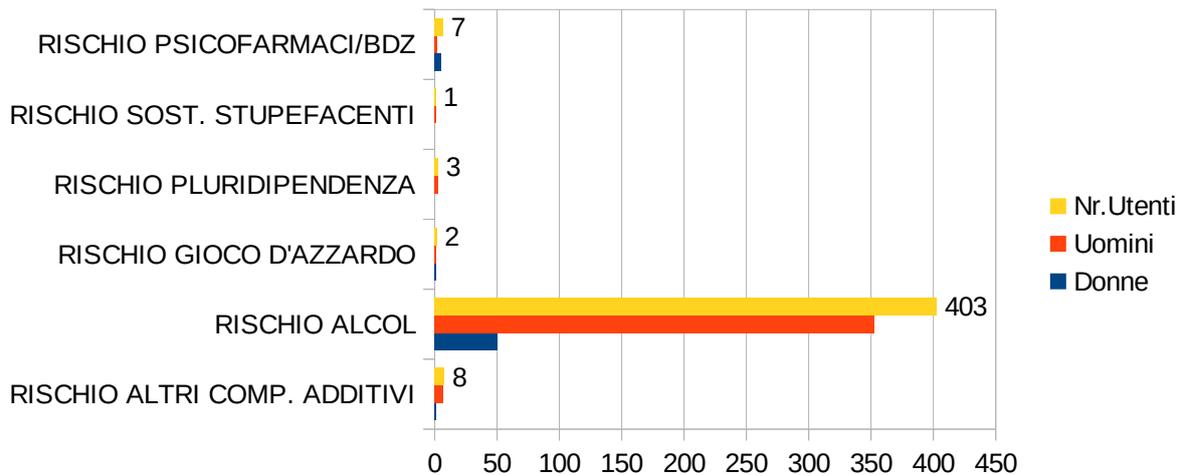
Problematiche rilevate nel 2020 persone con dipendenza Nr.

Le problematiche percentualmente trattate sono rimaste invariate rispetto al 2019

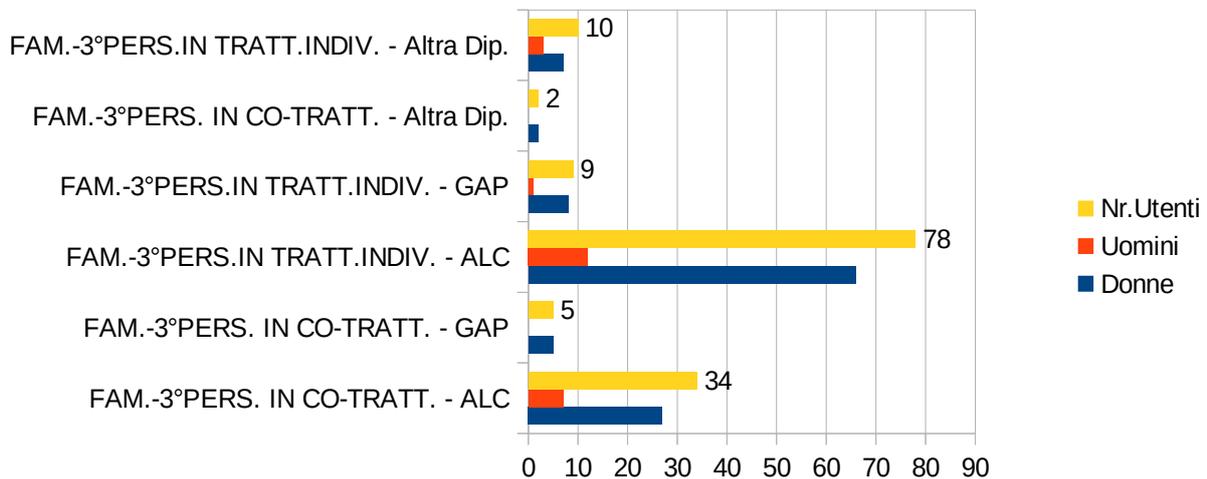




Problematiche rilevate nel 2020 persone a rischio di dipendenza Nr.

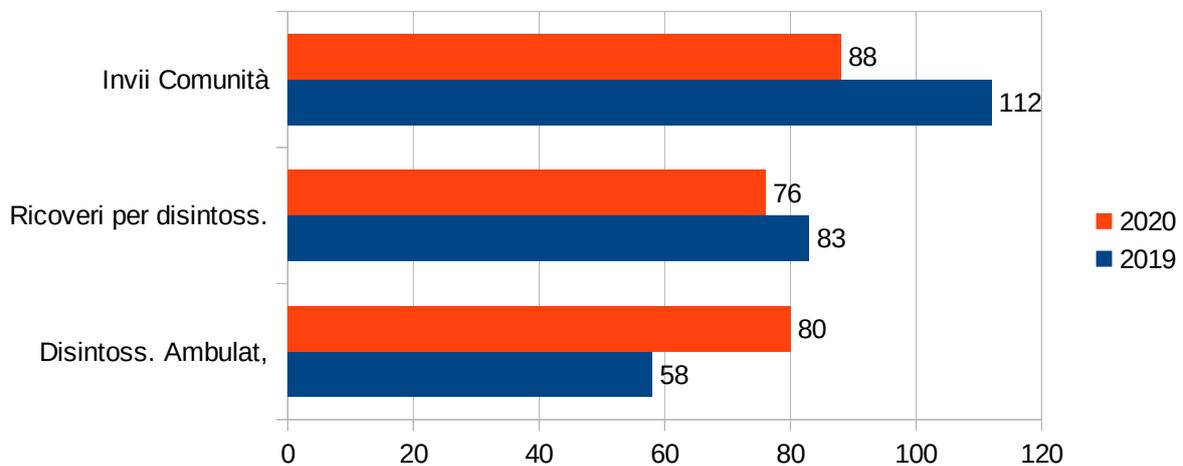


I Familiari in trattamento individuale e co-trattamento nel 2020 Nr.



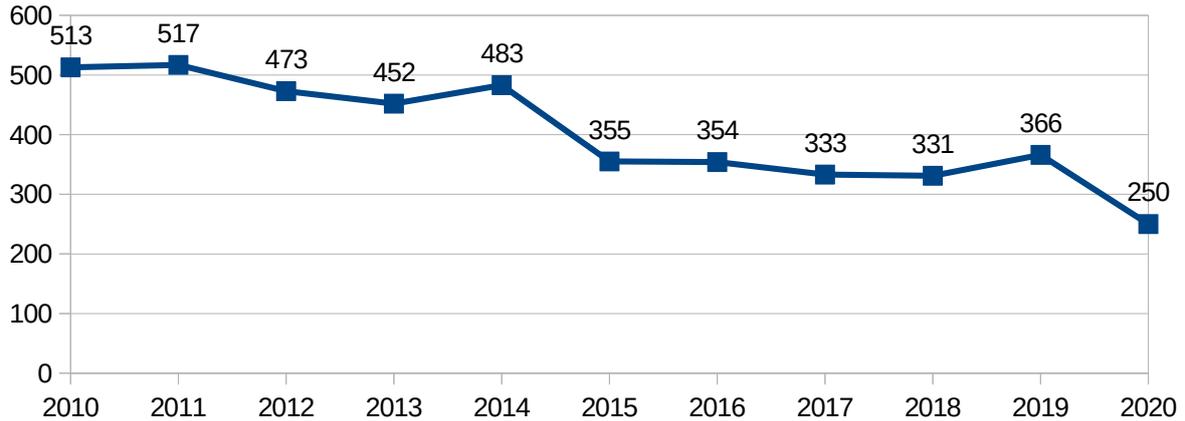
Disintossicazione ed invii in Comunità terapeutiche 2019 – 2020 Nr.

Rileviamo una diminuzione sia dei ricoveri in Comunità come dei ricoveri per disintossicazione alla Clinica St. Anna di Merano sempre a causa Covid, nel contempo abbiamo, con le disintossicazioni ambulatoriali fronteggiato la situazione emergenziale



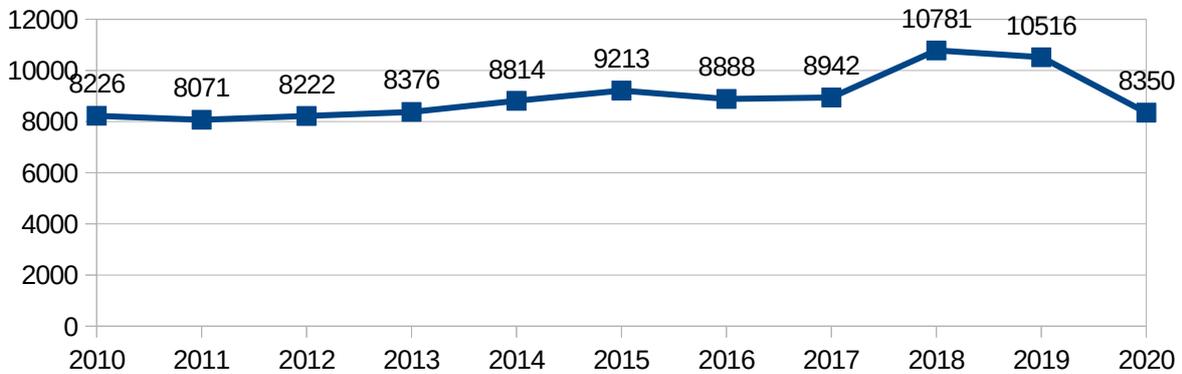


Nr. degli accertamenti patente 2010 – 2020 Nr.



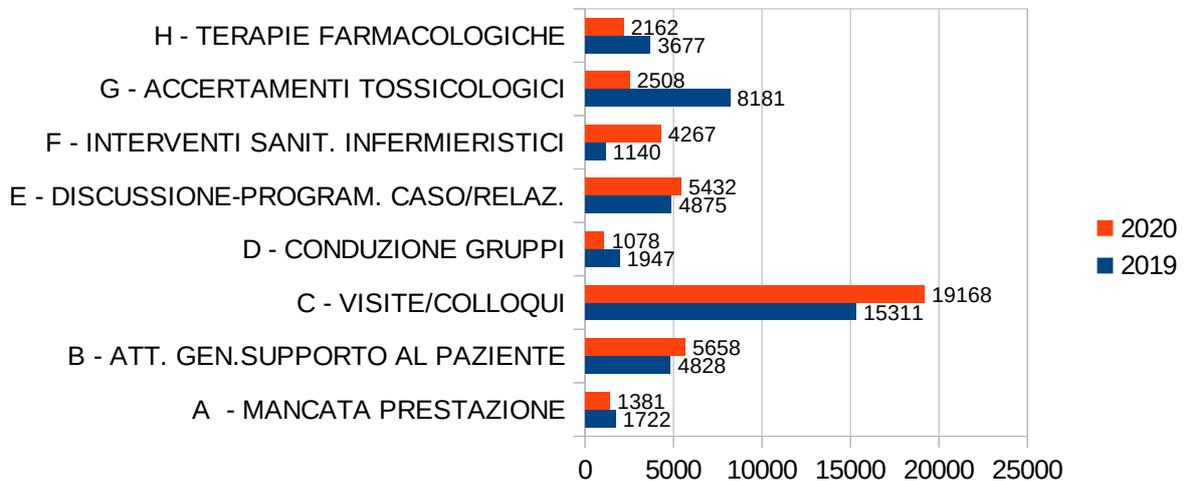
Nr. Visite colloqui e consulenze in presenza 2015 – 2020 Nr.

Si noti la diminuzione di queste prestazioni in presenza causa Covid



Macro prestazioni 2019 – 2020 Nr.

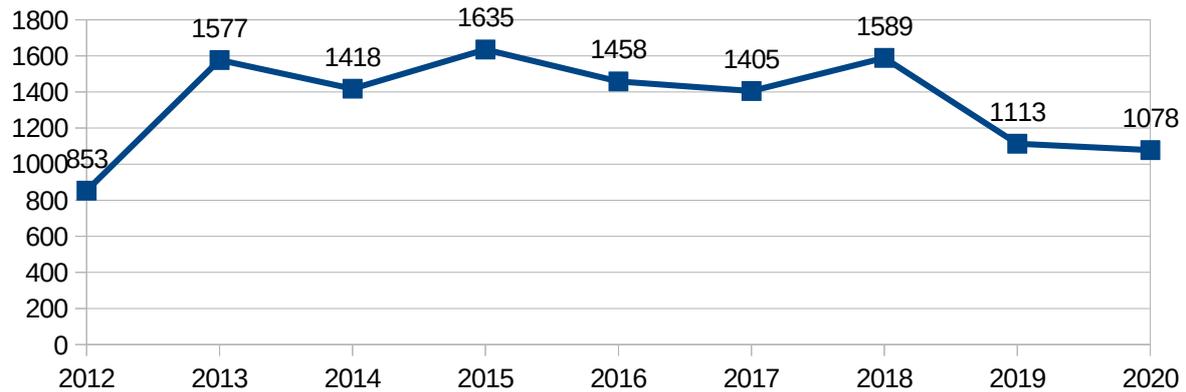
Si tenga presente che nelle macro prestazioni C-VISITE/COLLOQUI sono inserite anche le telefonate e le video chiamate al Paziente. La diminuzione negli G-ACCERTAMENTI TOSSICOLOGICI è dovuta all' impossibilità di effettuare alcoltest aspirato così come per H-TERAPIE FARMACOLOGICHE dove si è evitato di esporre i Pazienti con somministrazione quotidiana a pericolo di infezione preferendo l'affido settimanale dove possibile. L'aumento degli F-INTERVENTI SANIT. INFERMIERISTICI è dovuto alle operazioni di triage (temperatura e questionario Covid)





Nr. di presenza ai gruppi Hands 2015 - 2020

Nonostante la pandemia, con tutte le precauzioni il Nr delle presenze ai gruppi si è mantenuto quasi costante



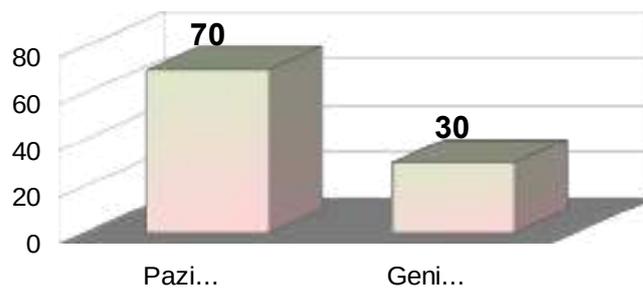
Prestazioni di rete e amministrative alcol e rischio alcol ore



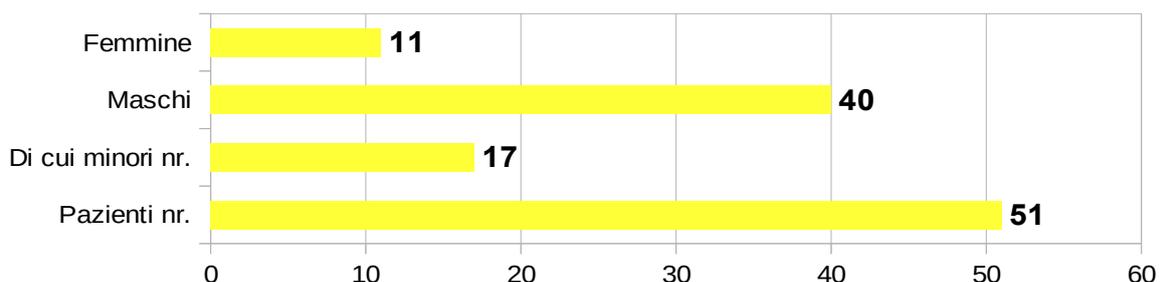
Pazienti seguiti dall' Ambulatorio Younghands (Pazienti con età inferiore ai 25 anni) Nr.

51

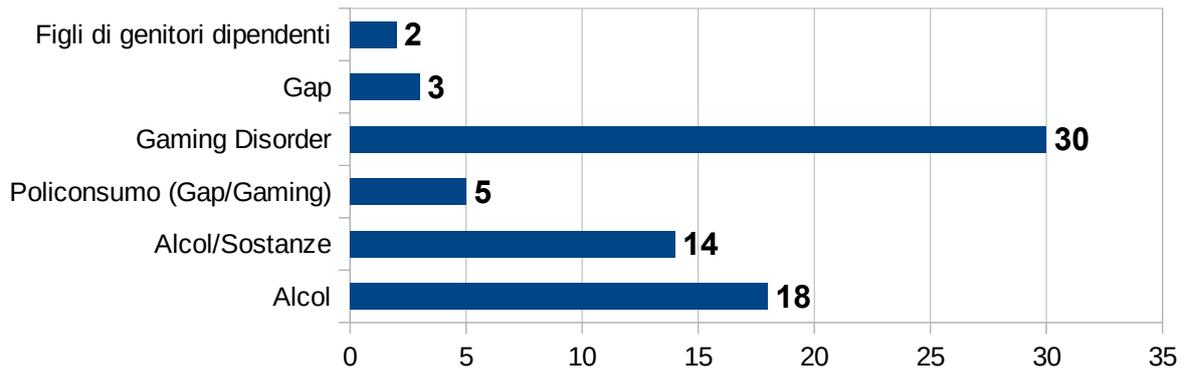
Utenti in %Nr.



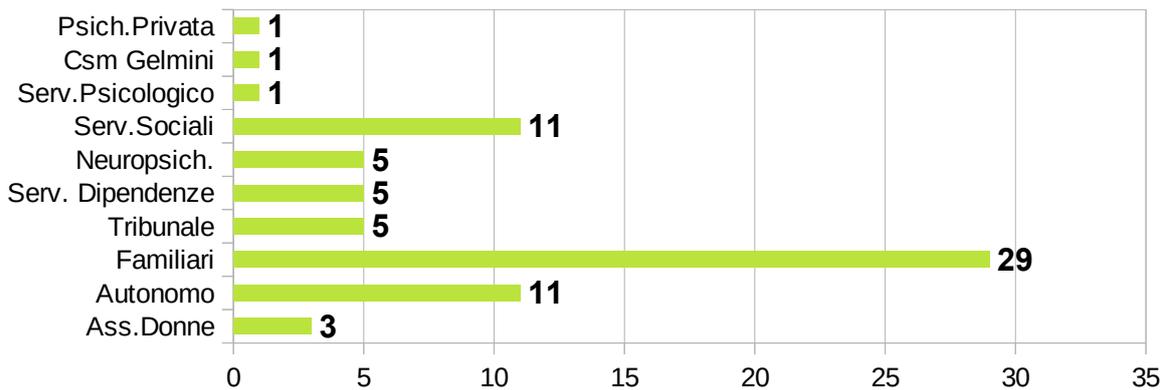
Pazienti 2020 Nr.



Tipologia pazienti 2020 Nr.

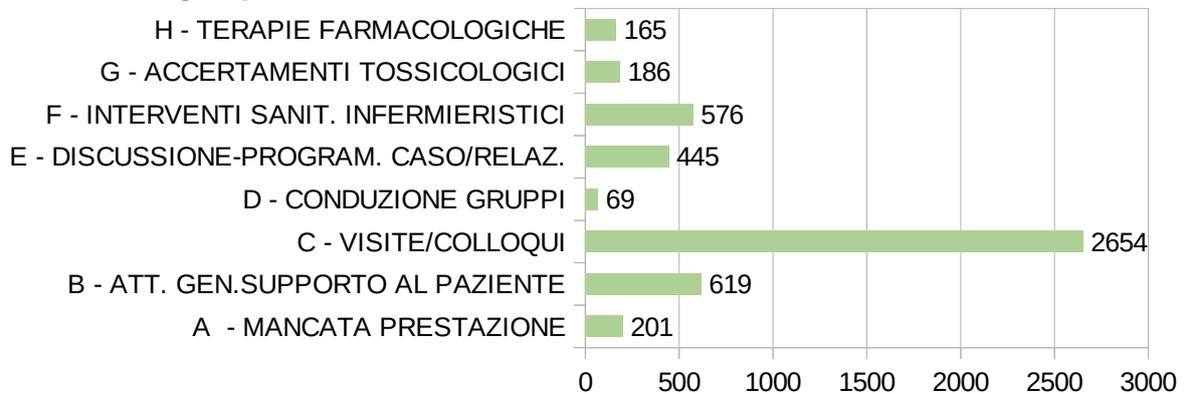


Inviati 2020 Nr.



Gioco d'azzardo patologico

Prestazioni erogare per GAP 2020 Nr.



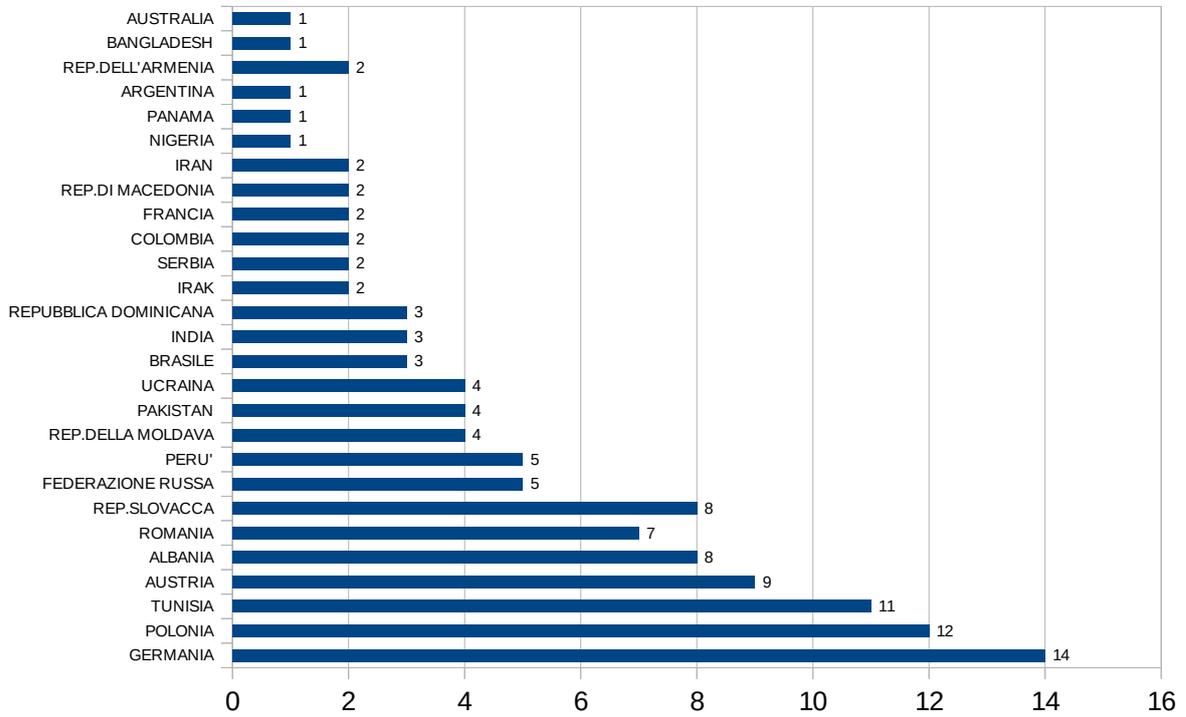
Prestazioni di rete e amministrative Gioco d'azzardo ore



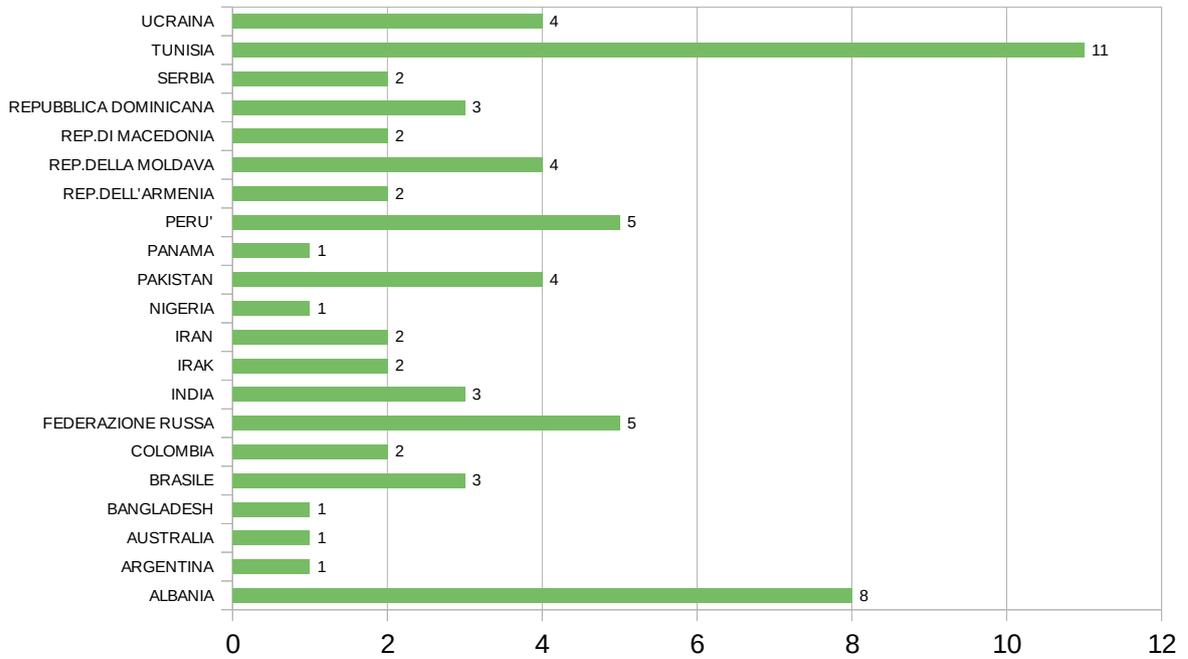


Cittadini stranieri Nr.

119



Di cui Cittadini extracomunitari Nr.

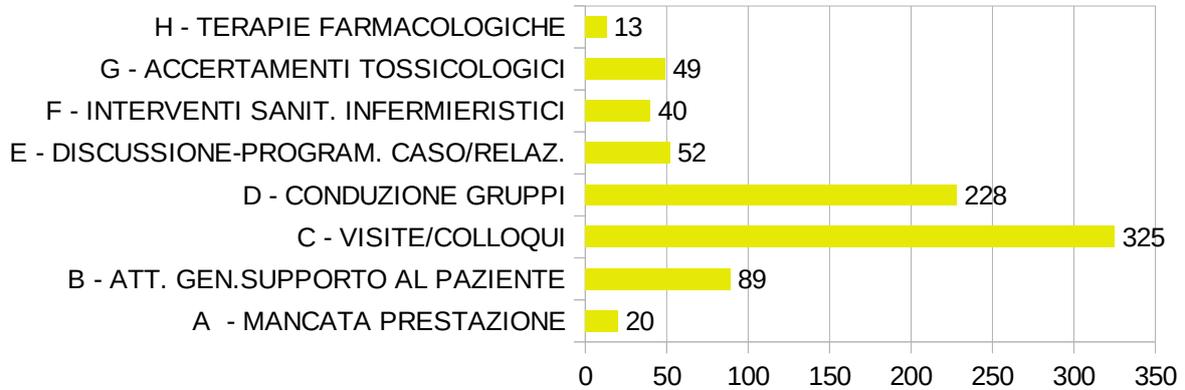




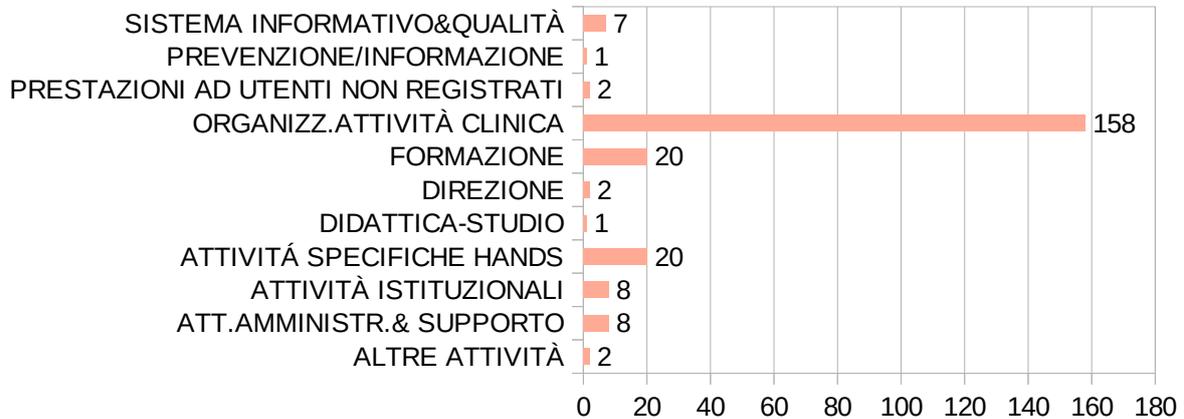
Pazienti seguiti dall'Ambulatorio di Merano Nr.

50

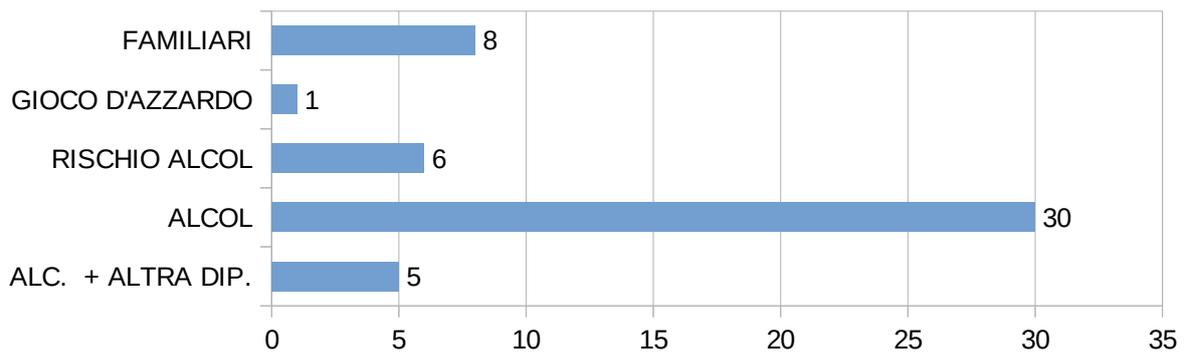
Macro prestazioni erogate 2020 Nr.



Prestazioni di rete e amministrative 2020 Ore



Tipologia pazienti ambulatorio 2020 Nr.

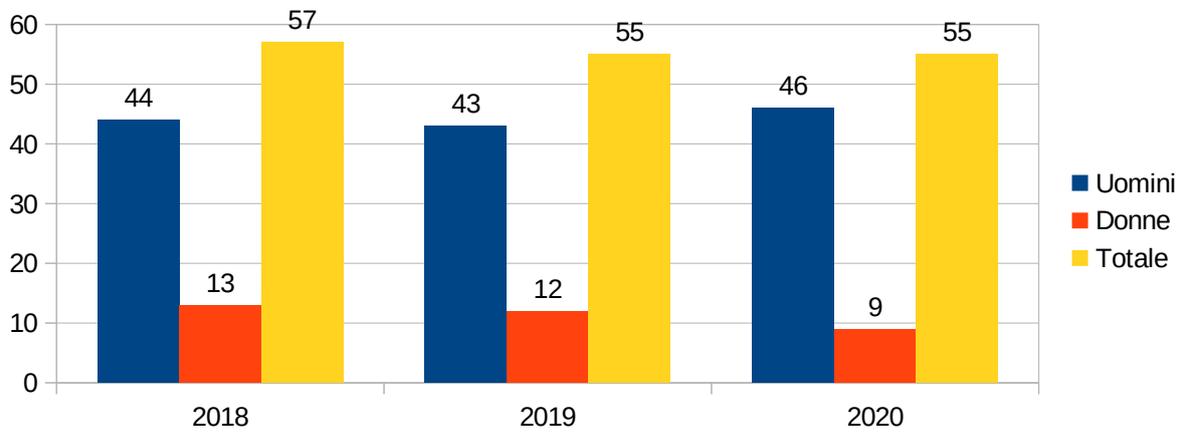




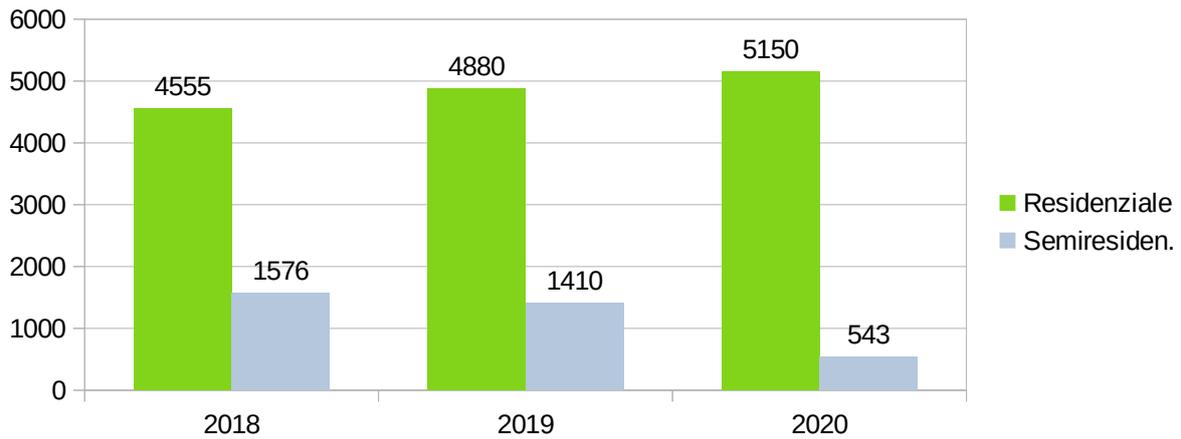
6 Dati e risultati Comunità e PAI

Numero utenti inseriti in Comunità Terapeutica

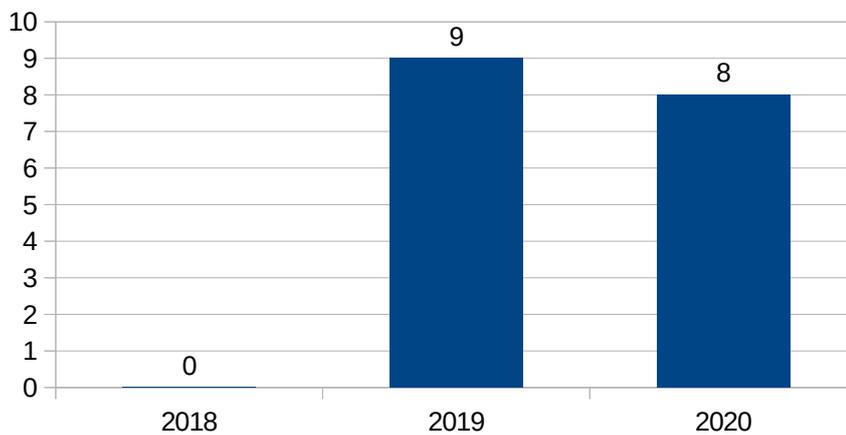
55



Numero giornate di presenza nell'anno

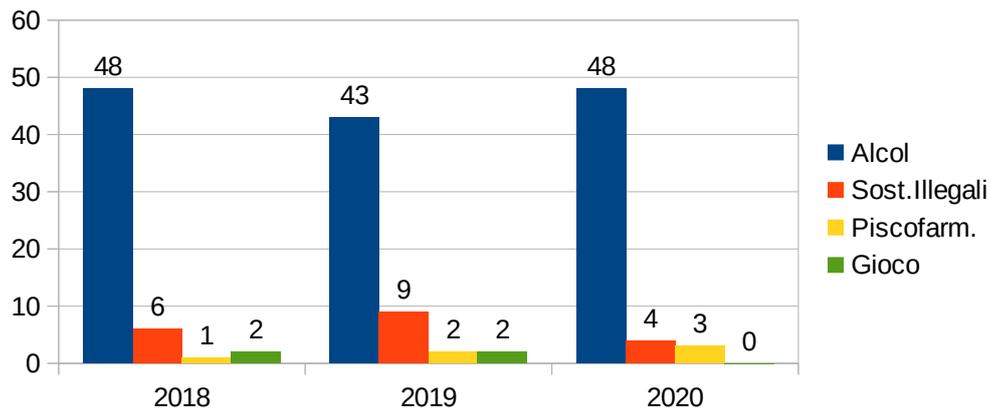


Numeri disintossicazioni in struttura nell'anno

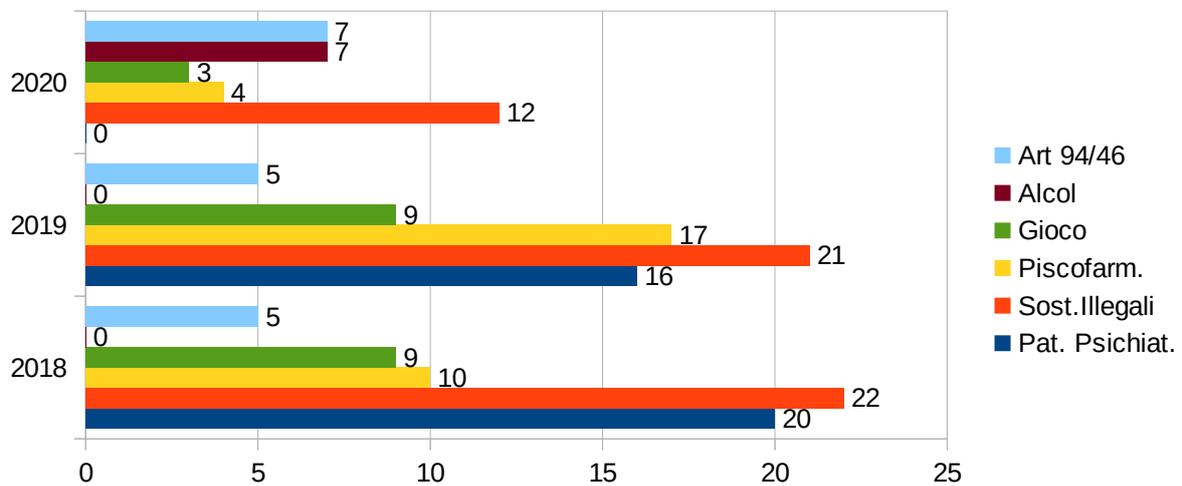




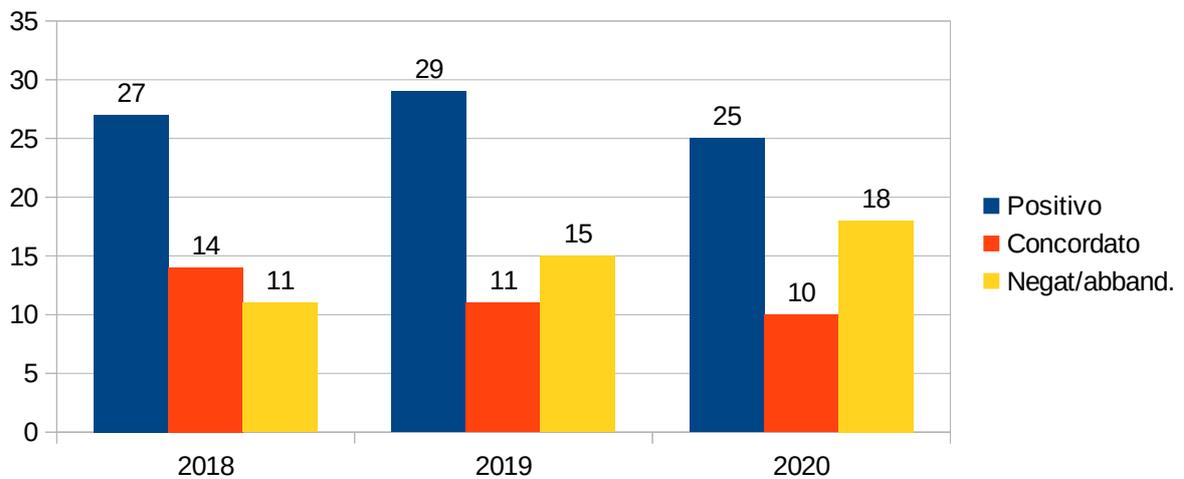
Sostanza primaria dei pazienti



Patologie e problematiche secondarie



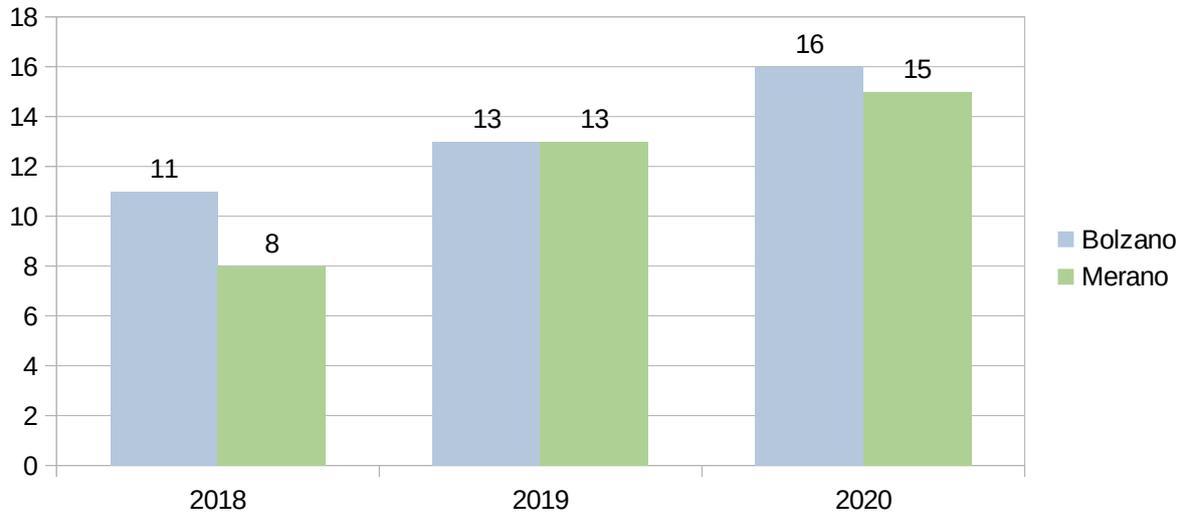
Esito



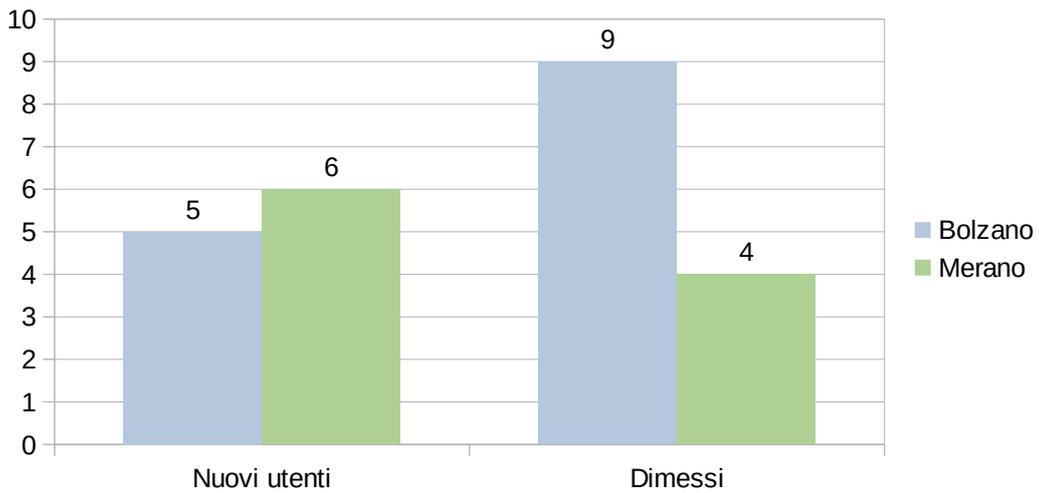


Numero PAI (Progetti socio assistenziali integrati)

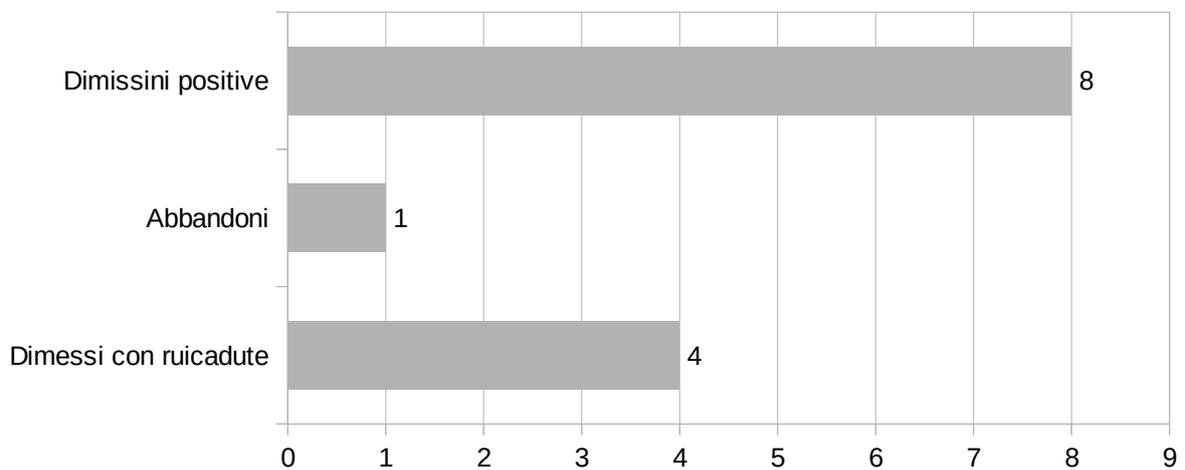
31



Utenti PAI nell'anno



Esiti PAI



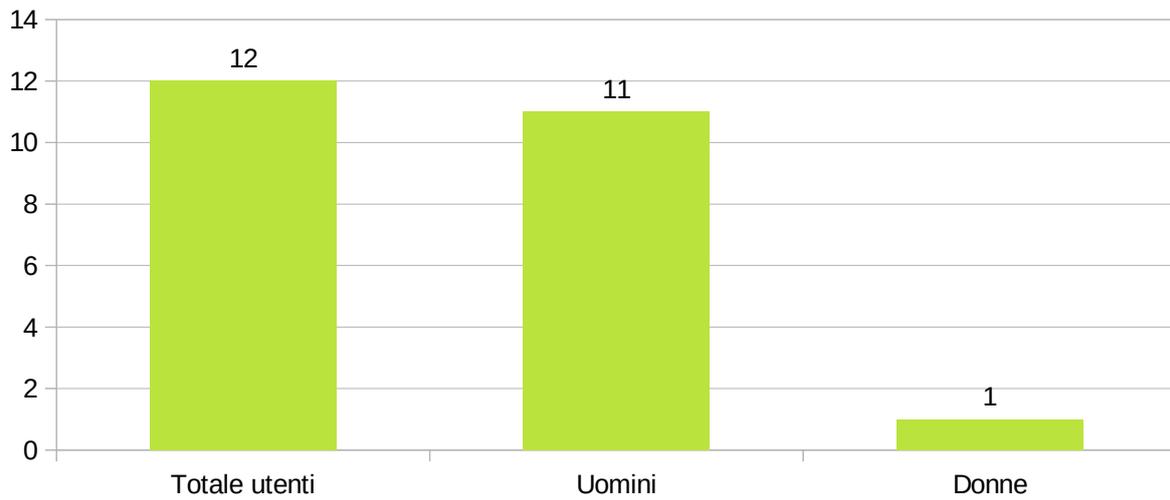


6 Dati e risultati Centro diurno

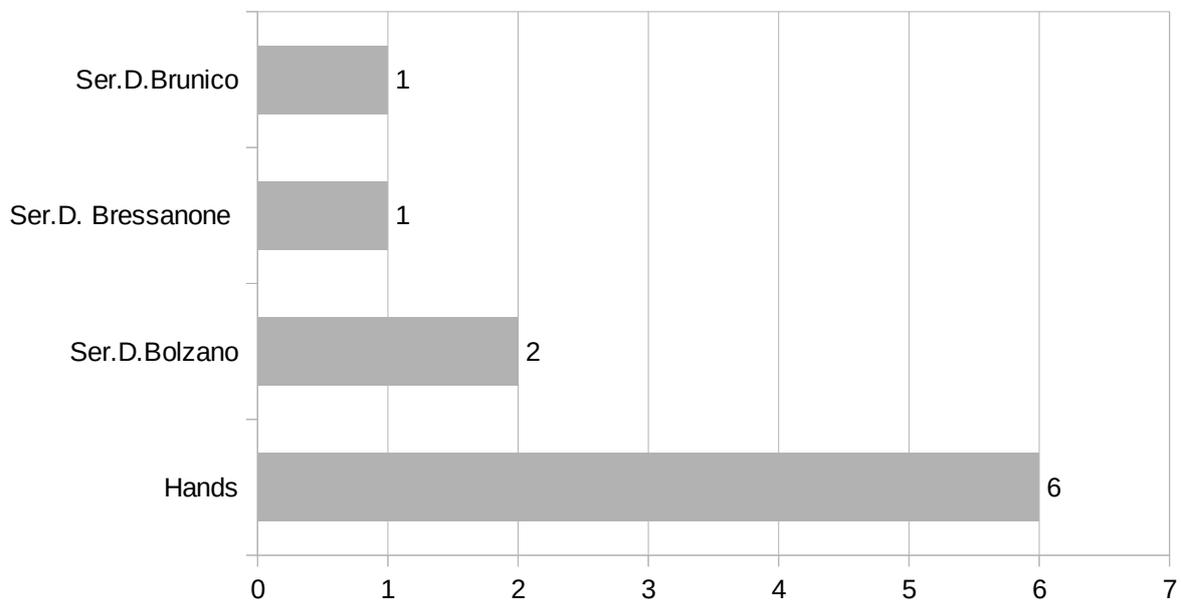
Utenti seguiti nel 2020 Nr.

12

Il Centro Diurno Hands ha iniziato la sua attività in settembre del 2020 pertanto non siamo in possesso di particolari dati che ci consentano per il momento di fare un'analisi del servizio



Gli invii nel 2020 Nr.

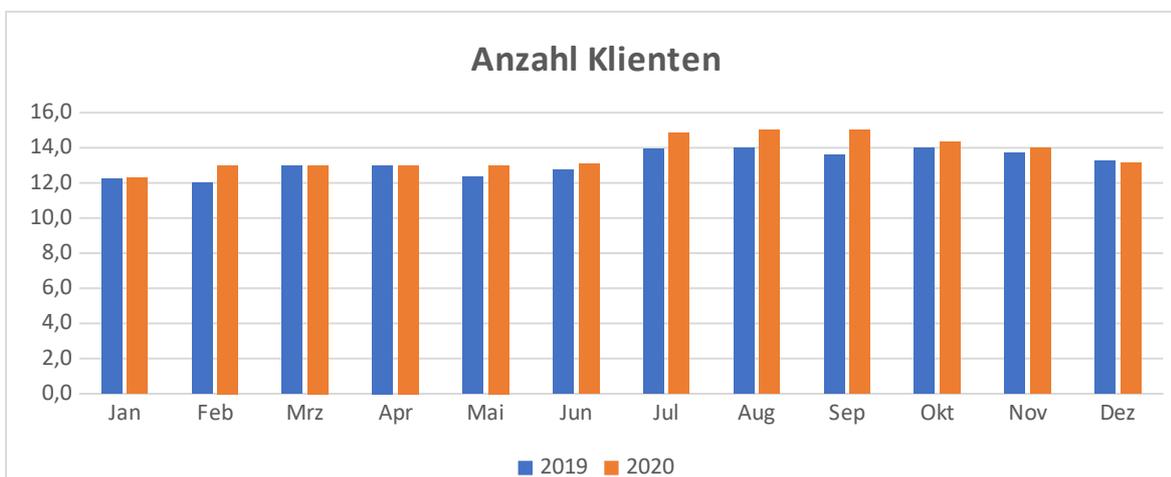
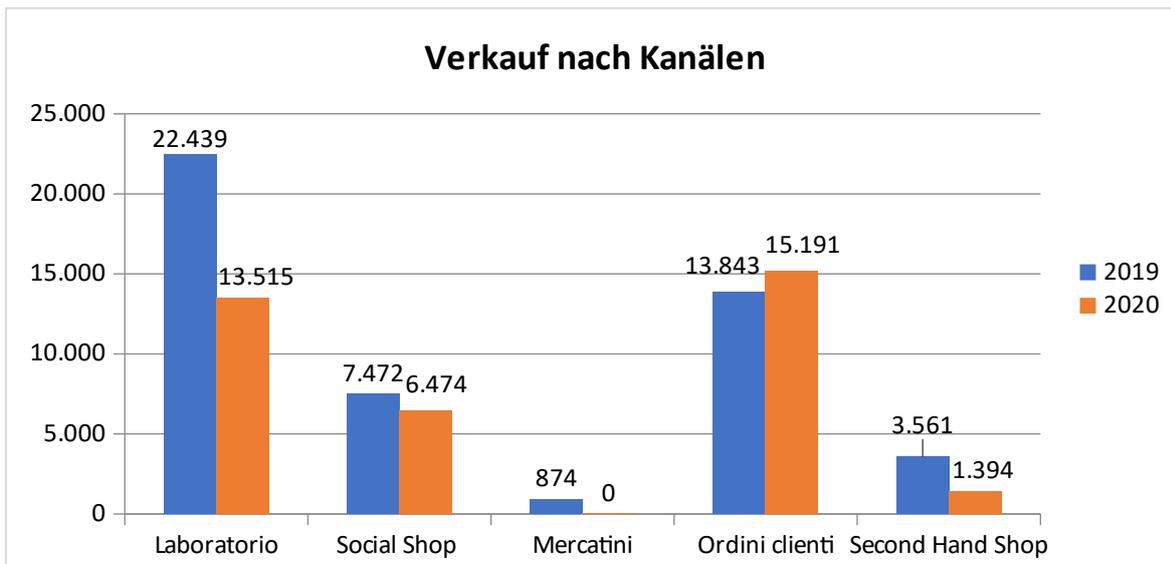
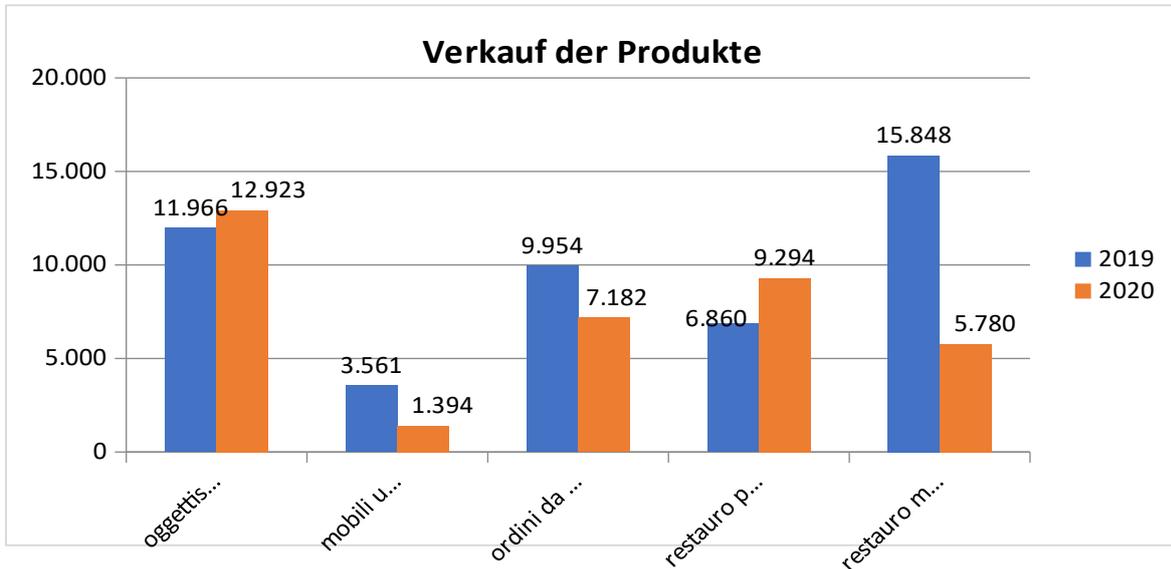




6 Dati e risultati Laboratorio di Merano

Utenti seguiti nel 2020 Nr.

17





6 Dati e risultati Hands4You

Ore di volontariato nell'Anno Nr.

1862

Numero di volontari

49

Persone seguite nel 2020 nr.

218

Le attività del volontariato Hands nel 2020 hanno subito un notevole ridimensionamento rispetto all'anno precedente a causa della pandemia

Alcuni dati sulle attività svolte dai volontari Hands 4 You

	Merano	Bolzano
Giorni di apertura nel 2020	199	185
Giorni apertura settimanale	5	5 e ogni tanto il sabato
Ore apertura 2020	796	1700
Frequenzazione media giornaliera	3/4 persone/gg	7/8
Persone che hanno partecipato alle attività	15	120
Nr di volontari a Merano	9	40
Ore di volontariato a merano	228	1500
Gruppi di sostegno e auto aiuto a Merano	3	3
nr gruppi tenuti nell'anno 2020	60	54
nr presenze	310	293
nr partecipanti	34	49
Coro		20 incontri
Borse alimentari		295
Utenti borse alimentari		261
Booking Crossing	ATTIVA TUTTO L' ANNO	ATTIVA TUTTO ' ANNO
Yoga	10 incontri	10 incontri
Pittura	10 incontri	
Rio Abierto		6 incontri
Persone in servizio sociale provinciale	2	2
Servizio civile		1
Orto		Via del Ronco
Incontri di coordinamento	12	12
Mercatini		6 giornate presso Hands 4 you
Cene e pranzi condivisi	4	6
Film	Due serate	



7 Questioni rilevanti

Strategia 2020

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

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

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

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

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

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

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

Obiettivi associativi 2020

una strategia politica/strategica:

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

Una strategia operativa/progettuale

Partecipazione a nuovi bandi nel settore sia locali che nazionali

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

Implementare le attività rivolte al Gaming disorder e il settore giovanile

Una strategia di ricerca/produzione di materiali di riflessione

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

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

Favorire la partnership con una scuola di specializzazione in psicoterapia

Continuare le attività nelle scuole e in centri sociali

Aumentare il numero di micro progetti innovativi nei servizi

Una strategia organizzativo/innovativa

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

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

La struttura di Merano in via Kuperion è da completare.

Verificare definitivamente elementi collegati all' accreditamento

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

- Clinica
- Prevenzione
- Formazione
- Ricerca
- Organizzazione



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



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

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

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



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

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

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

Questioni rilevanti



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



8 Riclassificazione dati contabili

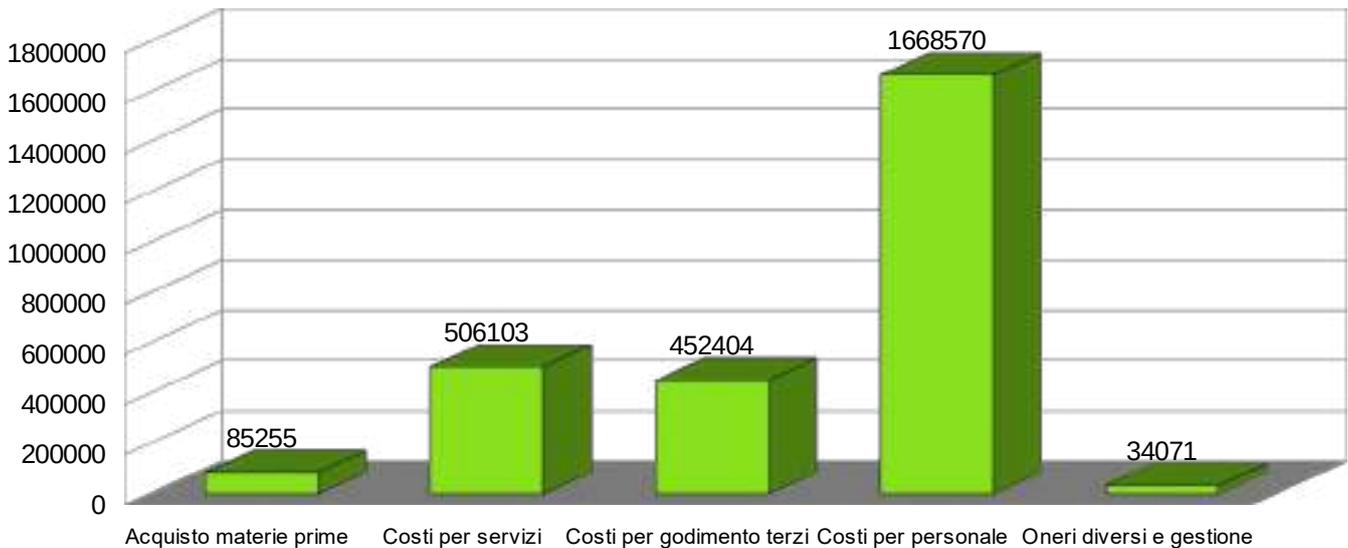
La lettura del bilancio economico

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

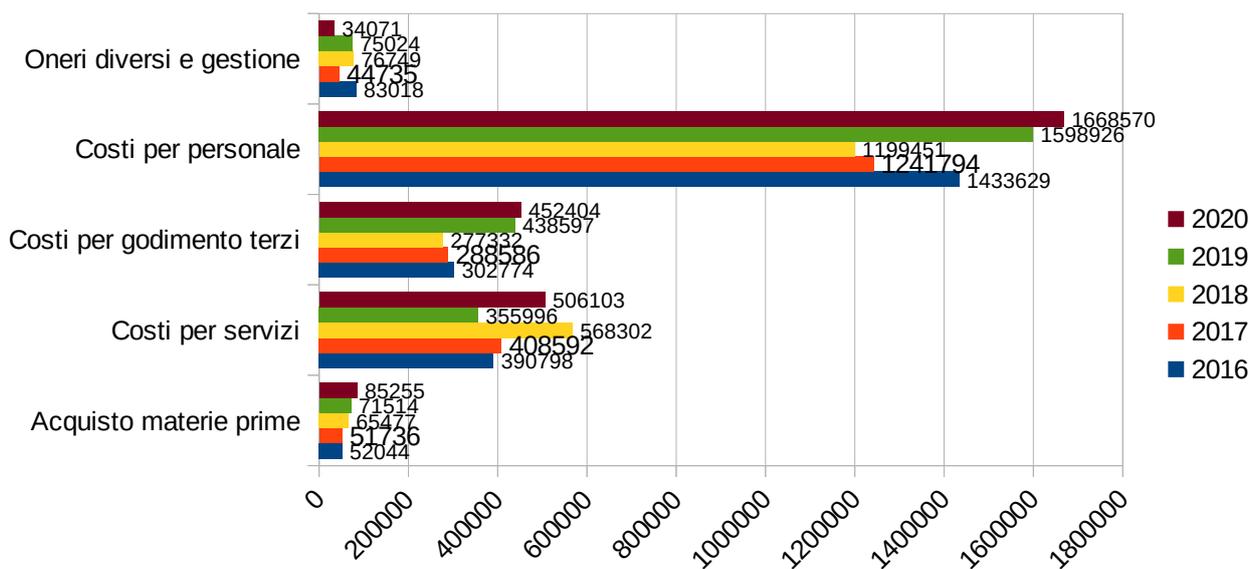
Attraverso il conto economico possiamo capire per cosa ha speso l'ente nel 2020 e da dove ha ricevuto le risorse necessarie a coprire i costi.

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

Costi per tipologia 2020

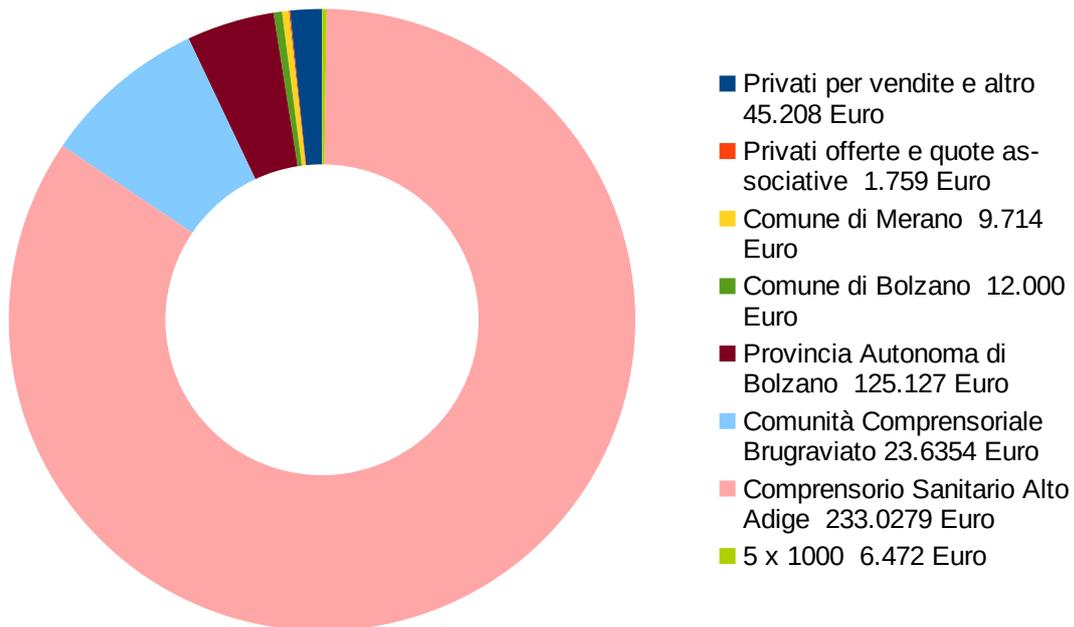


Costi per tipologia a confronto 2016 - 2017 - 2018 - 2019 - 2020





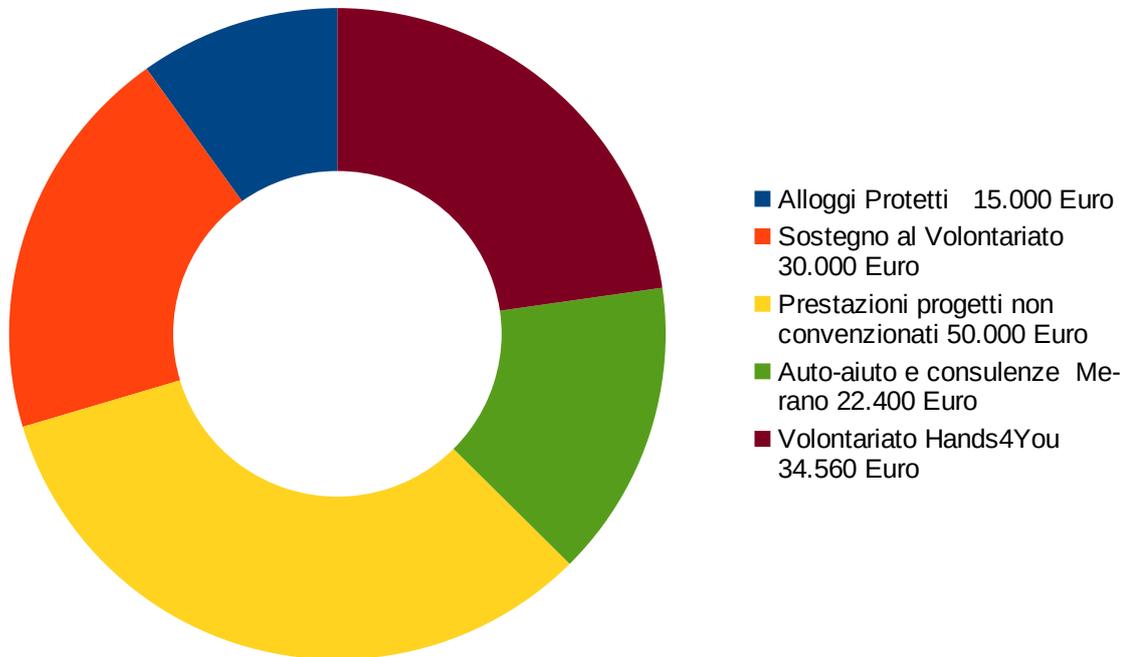
Costi diretti per area di attività 2020





Valore aggiunto 2020

Volontariato e progetti autofinanziati 151.960 Euro



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 2020 ha svolto in via esclusiva le attività civiche, solidaristiche e di utilità sociale previste dallo Statuto.

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

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

In particolare, nel corso dell'esercizio 2020:

- ✓ 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.

