

**SERVIZIO REGIONALE PER LE  
EMERGENZE E LE URGENZE SOCIALI**

## **1) PREMESSA**

La Regione Toscana, con il precedente PISSR 2012-2015, già aveva sottolineato come fosse opportuno adoperarsi per l'avvio diffuso di sperimentazioni di pronto intervento sociale, come risposta ad una fase storica caratterizzata *“da una crescente emersione di problematiche sociali complesse, anche di natura emergenziale, alle quali è necessario rispondere con immediatezza in modo qualificato e professionalizzato da parte del servizio sociale”* (PISSR 2012-2015). Con la Delibera della Giunta Regionale n. 1322 del 29.12.2015 “Progetto regionale 'Codice Rosa': approvazione interventi per lo sviluppo del progetto. Prenotazione somme” è stata avviata una importante e positiva esperienza e sperimentazione, in sei ambiti territoriali dell'Azienda USL Toscana Centro, di pronto intervento sociale come vero e proprio servizio per la gestione delle emergenze e urgenze sociali, e non come mera modalità di 'pronto intervento' di singoli operatori, come semplici meccanismi di intervento a copertura dei periodi di riposo del servizio sociale professionale.

Analogamente, la Regione Toscana ha sostenuto anche altre sperimentazioni e iniziative specifiche tese a corrispondere a situazioni di emergenza/urgenza, tra le quali si possono ricordare il progetto regionale “Gulliver” per la qualificazione del sistema nazionale di prima accoglienza dei minori stranieri non accompagnati (coordinato dal Comune di Firenze nell'ambito dell'Avviso pubblico del 2016 del Ministero dell'Interno-Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione - per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 e oggetto della Delibera Giunta regionale n. 625/2016) e il progetto regionale “Satis” di presa in carico delle vittime di tratta e grave sfruttamento (delibera Giunta regionale n.1122/2017) fondato su dispositivi territoriali di pronto intervento e contrasto al fenomeno.

Considerata la validità e la positività di tali sperimentazioni che, dunque, possono costituire la base per un più incisivo impegno e per una più diffusa implementazione a livello regionale, la Regione Toscana intende dare continuità a tale modalità di lavoro e tipologia di esperienze e potenziare, dunque, la realizzazione, su tutto il territorio regionale, di un servizio, di secondo livello, dedicato specificatamente alla gestione di interventi per le emergenze e urgenze sociali, attivo 24h/24 su 365 giorni all'anno, fondato su un approccio 'di sistema' che promuova l'evoluzione organizzativa dei dispositivi e degli strumenti fin qui praticati in forma sperimentale sia del dipartimento di servizio sociale aziendale che dei servizi sociali zonali.

Il Pronto intervento sociale trova il suo fondamento essenziale nella L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi servizi sociali", art. 22, comma 4, lettera b) e costituisce la traduzione operativa di un livello essenziale dei servizi sociali fino ad oggi garantito in modo non strutturato e disorganico.

## **2) CARATTERISTICHE DELL'EMERGENZA SOCIALE: il SEUS regionale**

La capacità dei servizi sociali di intervenire prontamente rappresenta un aspetto innovativo del lavoro di quei servizi.

Le emergenze e le urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producono bisogni non differibili, in forma acuta e grave, a cui

la persona deve rispondere, e a cui deve trovare una soluzione, *qui ed ora*, in una situazione spesso emotivamente molto ‘calda’ e di spiazzamento, in cui ha bisogno dell’aiuto di un servizio sociale professionale capace di intervenire, in maniera immediata, comunque tempestiva, in modo qualificato, con un servizio specificatamente dedicato a queste particolari situazioni e a questi particolari bisogni, attrezzato e pronto 24h/24 e 365 giorni all’anno.

Si tratta, dunque, coerentemente con questa vision e in continuità con gli indirizzi regionali già espressi, di dare vita ad un servizio per le emergenze e le urgenze sociali a livello regionale, in linea con le disposizioni della L. 328/2000, art. 22 (pronto intervento sociale), che viene denominato Servizio Regionale per le Emergenze e le Urgenze Sociali anche attraverso la predisposizione del numero unico verde regionale per le emergenze urgenze sociali.

Il SEUS Regionale vuol rappresentare la conferma della necessità di mettere in campo una innovativa capacità di lavoro dei servizi sociali per entrare in contatto con nuove aree di bisogno e di vulnerabilità sociale (che, invece, non sempre possono essere intercettate da modalità di lavoro ordinarie), e, aprendo nuove prospettive di rapporto e di relazione con le persone, vuol rappresentare anche una nuova porta di accesso del cittadino ai servizi sociali.

Il SEUS Regionale, inoltre, inaugura una nuova fase nel processo di integrazione socio-sanitaria e, in particolare, in quello della continuità di rapporto fra territorio e ospedale.

### **3) PUNTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO.**

Il SEUS Regionale si qualifica come servizio che:

- riconosce il principio di universalità e pari opportunità;
- si costituisce come sistema-servizio, di secondo livello, a titolarità pubblica, parte integrante nel sistema di offerta pubblica di servizi sociali (e non come ‘canale parallelo’ al sistema pubblico);
- promuove il metodo di lavoro di equipe interdisciplinare;
- rappresenta un perno fondamentale nella continuità ospedale territorio;
- promuove l’integrazione socio-sanitaria;
- promuove una nuova modalità di accompagnamento all’uso dei servizi in una prospettiva universalistica e con forme e modalità di accesso sostenute e accompagnate 24h/24 e 365 all’anno;
- promuove una logica preventiva svolgendo un’azione di forte impulso ad una costruzione e lettura attenta e partecipata di mappe di vulnerabilità sociale di un determinato territorio;
- promuove un rapporto di prossimità e vicinanza con i cittadini riconoscendone il diritto ad essere assistiti prontamente 24h/24 e 365 all’anno;
- contribuisce a costruire una rete integrata tra servizi pubblici e agenzie territoriali attraverso il coinvolgimento e la collaborazione del Volontariato, del Terzo Settore e dei CAV;
- promuove un’idea più evoluta di continuità di presa in carico che si coniuga strettamente con quella di continuità assistenziale;
- garantisce tempestività degli interventi;
- ridefinisce un nuovo concetto di appropriatezza riferito a nuovi ambiti di azione e a nuove

strategie di intervento, rappresentando un ambito professionale nuovo e innovativo;  
–sottolinea e promuove il tema della tracciabilità dei dati e del bisogno sociale, anche in vista di azioni di analisi organizzativa dei servizi e delle risorse.

#### **4) ASSETTO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il modello organizzativo del SEUS Regionale deve dunque valorizzare e sviluppare la interconnessione sistematica e le relazioni organizzative fra livello regionale, di area vasta, aziendale e zonale, e deve essere costruito sull'infrastruttura culturale-organizzativa rappresentata dall'asse di collaborazione tra il Dipartimento del Servizio Sociale dell'Azienda USL, le Società della Salute e le Amministrazioni Comunali, che, insieme, rappresentano la funzione e la titolarità pubblica di questo sistema-servizio.

Viene costituita, a livello regionale, una Cabina di regia con funzioni di indirizzo generale e che sarà supportata da un Coordinamento tecnico-scientifico, che avrà il compito di sovrintendere, e monitorare lo sviluppo del SEUS Regionale a livello regionale, di studiare e proporre tutte le più opportune e necessarie strategie metodologico-organizzative e garantire la coerenza di sviluppo unitario, sia sotto il profilo culturale che organizzativo, a livello regionale e nelle sue declinazioni di area aziendale e zonale.

La Cabina di Regia regionale si avvarrà di un Coordinamento regionale, espressione dello sviluppo del sistema-servizio nelle singole aree corrispondenti al territorio aziendale e nelle singole zone, anche con la collaborazione ed integrazione delle Aziende Ospedaliere-Universitarie interessate.

Il SEUS Regionale si costituisce, nel suo sviluppo omogeneo sul territorio delle tre aziende USL territoriali, come sistema-servizio di secondo livello attraverso l'organizzazione di una filiera dei servizi sociali e socio-sanitari ordinari e di una del servizio sociale dedicato e specifico per le emergenze.

##### **A) FILIERA DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO-SANITARI ORDINARI**

A1) A livello della singola area vasta il sistema-servizio riconosce:

- una funzione di regia e di indirizzo generale frutto della collaborazione tra il Dipartimento del Servizio Sociale aziendale, le Amministrazioni Comunali e, laddove presenti, le Società della Salute, che definirà anche il 'perimetro' delle attività di competenza del SEUS Regionale e quello dei Segnalanti che potranno rivolgersi a tale servizio;

- una funzione di coordinamento, che dovrà garantire lo sviluppo sintonico e coerente del SEUS Regionale nei diversi territori e nelle diverse realtà organizzative, e una capacità di raccordo e interconnessione con il livello regionale. Tale coordinamento dovrà anche favorire e sviluppare le necessarie forme di collaborazione con altri Dipartimenti/Servizi per garantire una vision plurale e un approccio interdisciplinare degli interventi, coordinando anche la campagna di formazione e di informazione, nonché esprimere la capacità di promuovere l'aggregazione e l'integrazione rispetto ad altri percorsi e progettualità presenti sul territorio in ambito sociale e socio-sanitario.

A2) A livello della singola zona-distretto, luogo di attuazione degli interventi, il sistema-servizio riconosce:

- una funzione di coordinamento e integrazione operativo-professionale e interdisciplinare omogenea e congruente rispetto alla modalità di organizzazione e gestione dei servizi sociali e socio-sanitari adottata sul territorio nell'ambito della collaborazione tra Comuni e Azienda Sanitaria, anche attraverso l'apposita costituzione di gruppi di lavoro di servizio sociale (d'ora in avanti, GOES, Gruppi Operativi per l'emergenza urgenza sociale), espressione dei principali ambiti locali di intervento, anche integrabili secondo il principio dell'interdisciplinarietà, che dovranno garantire la continuità della presa in carico del cittadino e trovare espressione nel coordinamento di livello aziendale;

- una funzione di raccordo organizzativo e professionale-operativo tra sistema dell'offerta pubblica di servizi sociali e socio-sanitari e servizio dedicato e specifico alle emergenze sociali, anche attraverso forme di integrazione e partecipazione ai GOES predetti.

A questo livello potrebbe risultare opportuno individuare, tramite un accordo tra Azienda USL e Amministrazioni Comunali e Società della salute, laddove esistenti, una figura di assistente sociale (referente per l'emergenza urgenza sociale zonale, d'ora in avanti, RES) incaricato specificatamente di garantire i necessari e opportuni raccordi sia tra il livello zonale e il livello di area aziendale sia tra GOES zonale e servizio per l'emergenza urgenza dedicato.

## B) FILIERA DEL SERVIZIO PER L'EMERGENZA SPECIFICO E DEDICATO

Tale servizio deve costituirsi secondo un modello regionale unitario e coerente che preveda una sua declinazione e un suo sviluppo organizzativo nel territorio di ciascuna delle tre aziende USL territoriali e disponga di alcune caratteristiche organizzative imprescindibili:

B1) a livello di ciascuna area territoriale corrispondente all'ambito aziendale, si deve costituire una Centrale Operativa del servizio dedicato e specifico per l'emergenza urgenza sociale (d'ora in avanti, COES), attiva 24h/24 365 gg/anno, che svolga funzioni di coordinamento e gestione degli interventi, unica per tutto il territorio di quell'area, e che rappresenti il punto di coordinamento e di indirizzo professionale-operativo di servizio sociale, luogo delle decisioni operative sugli interventi svolti e punto unico di predisposizione della documentazione relativa agli stessi, capace di svolgere e accompagnare tutte le fasi dell'intervento, indirizzando il lavoro delle Unità Territoriali di Emergenza e Urgenza Sociale (di cui dopo) e sostenendo quello dei servizi sociali territoriali; e collaborando con tutti i Soggetti segnalanti e sostenendoli.

La COES svolge la sua attività e sviluppa le sue iniziative e strategie nell'ambito degli indirizzi e delle direttive espresse dalla cabina di regia regionale e dall'area aziendale di appartenenza.

B2) a livello di ciascuna zona-distretto, si devono organizzare Unità Territoriali di Emergenza Urgenza Sociale (d'ora in avanti, UTES), 'braccio operativo' della COES, attive 24/24h, 365 gg./anno, che svolgano operativamente l'intervento di emergenza urgenza *in loco* sulla base delle indicazioni professionali-operative della COES stessa, e realizzandone le scelte strategiche in termini di intervento, in maniera pronta e tempestiva.

Si tratta, dunque, di un modello organizzativo che sappia garantire il giusto e più opportuno equilibrio fra le modalità organizzative e l'esperienza professionale-operativa della singola zona con l'impianto centrale unitario ed omogeneo del sistema-servizio, fra la specificità dei percorsi e delle procedure che ogni zona ha accumulato nel tempo rispetto alla gestione dei servizi sociali e il funzionamento uniforme ed armonico di un servizio che deve saper garantire, nelle varie zone, stesse modalità di organizzazione e di processo in caso di emergenza urgenza.

Il sistema-servizio SEUS Regionale ha dunque l'obiettivo sia di potenziare e valorizzare la capacità di rapporto dei servizi sociali e socio-sanitari della zona nei confronti della cittadinanza, sia di fare rete con le istituzioni interessate e con la realtà del terzo settore e del Volontariato locali.

## **5) TARGET DEL SERVIZIO**

Il Servizio di emergenza e urgenza sociale si rivolge dunque ai bisogni di tutta la cittadinanza e prioritariamente risponde ai seguenti target, anche in relazione ai bisogni espressi dai territori:

1-vittime di violenza e abuso nel percorso Rete Codice Rosa

2-situazioni di violenza, abuso e grave conflittualità;

3-situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali;

4-situazioni di non autosufficienza e/o grave disabilità, in contesti di assenza di rete familiare e/o parentale;

5-situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona;

6-situazioni di tratta, anche minorile;

7-situazioni di alta criticità ed emergenza sociale dovute ad emergenze climatiche e/o calamità naturali e/o eventi straordinari/eccezionali.

## **6) PROCESSO DI LAVORO**

Il servizio sociale dedicato e specifico per le emergenze urgenze sociali, come servizio di secondo livello, viene attivato, tramite numero unico verde regionale, dedicato e gratuito, attraverso segnalazioni di soggetti pubblici (*in primis*, i servizi sociali territoriali – nella modalità di organizzazione e gestione adottata da ciascuna zona-distretto –, ma anche forze dell'ordine, dipartimento dell'emergenza urgenza sanitaria e altri servizi sanitari, istituti scolastici) e/o altri soggetti/agenzie di un territorio che si trovino di fronte ad una situazione di emergenza urgenza sociale personale o familiare grave e non differibile, ad un evento calamitoso o ad una situazione di emergenza climatica, che richiedano un pronto intervento per garantire una stabilizzazione della situazione, ovvero per evitare un suo peggioramento o un rischio per l'incolumità della persona o delle persone coinvolta/e.

A seguito della segnalazione, il SEUS effettua una prima valutazione professionale e fornisce assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona, documentando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente, che deve essere tracciato nel sistema informativo sociale in uso nel territorio. Le prestazioni che si rendono necessarie sono da reperire nel paniere delle risorse complessivamente a disposizione per tutti i cittadini della zona di riferimento, già preventivamente mappate e regolate nella fase di preparazione all'attivazione del servizio. Sulla

base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il SEUS segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi necessari, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico ed i successivi interventi, secondo la valutazione del servizio sociale ricevente.

Nel caso specifico di segnalazione dalla Rete Codice Rosa il SEUS adotta il suddetto processo di lavoro in linea con quanto previsto dalla Del. 1260/2016 nelle sue declinazioni organizzative. Il SEUS, garantendo la tempestività degli interventi e la continuità assistenziale, attua i primi interventi di protezione delle vittime avvalendosi delle risorse a disposizione, anche attraverso la verifica della disponibilità all'accoglienza nelle 72 ore successive alle dimissioni dal Pronto Soccorso, presso le strutture con le quali sono in essere accordi o convenzioni da parte delle aziende stesse.

## **7) FUNZIONE DECISIVA DELLA FORMAZIONE**

L'attivazione del SEUS Regionale sul territorio sarà preceduta da una fase di formazione professionale specifica che coinvolgerà – nella sua progettazione e realizzazione – i diversi livelli dell'organizzazione territoriale dei servizi sociali (Società della Salute, Zone-distretto, Comuni, Unioni dei Comuni e Aziende Sanitarie) e l'Ordine Regionale degli Assistenti Sociali della Toscana. Tale fase di formazione sarà rivolta agli assistenti sociali e agli operatori di tutte le Zone del territorio regionale al fine di costruire i necessari percorsi e le opportune procedure per la progressiva estensione del Servizio a livello regionale.

Parimenti, l'attivazione del SEUS Regionale sarà preceduta da una fase di preparazione tecnico-professionale e organizzativa che sarà guidata e monitorata dal Coordinamento tecnico-scientifico del livello regionale, in raccordo e collaborazione con i livelli aziendale e zonale, secondo requisiti minimi essenziali successivamente indicati.

## **8) REPORTISTICA, TRACCIABILITA' E PREVENZIONE**

L'attività del SEUS Regionale sarà opportunamente monitorata anche attraverso l'inserimento delle attività nel sistema informativo sociale. I dati inseriti serviranno a predisporre annualmente uno studio quali-quantitativo sugli interventi effettuati e sulle caratteristiche del fenomeno delle emergenze sociali ai fini della programmazione sia regionale che di quelle aziendali e zonali.

## **9) REQUISITI MINIMI ESSENZIALI PER LA REALIZZAZIONE DEL SEUS REGIONALE**

- 1.condivisione a livello regionale del modello organizzativo del sistema-servizio e organizzazione del livello regionale;
- 2.costituzione della cabina di regia regionale e del comitato tecnico-scientifico;
- 3.attivazione del numero verde unico;
- 4.avvio processo di organizzazione del livello aziendale e zonale;
- 5.messa a punto dell'organizzazione del servizio specifico e dedicato a livello di area aziendale;
- 6.piena funzionalità delle connessioni necessarie per l'accesso al sistema informativo delle zone da

parte del SEUS Regionale;

- 7.percorso di formazione obbligatorio per tutti gli assistenti sociali e per tutti gli operatori coinvolti;
- 8.costituzione dei Gruppi operativi per l’Emergenza Urgenza Sociale (GOES) e dei Responsabili Emergenza Urgenza Sociale nei territori aderenti (RES);
- 9.percorso di preparazione all’avvio;
- 10.definizione del paniere delle risorse messe a disposizione per gli interventi di emergenza urgenza;
- 11.definizione del perimetro di attività;
- 12.definizione del perimetro dei Segnalanti;
- 13.messa a punto del registro dei Segnalanti e svolgimento di un’adeguata campagna di informazione/formazione che preceda la consegna del numero verde;
- 14.predisposizione della mappa delle risorse per la pronta accoglienza;
- 15.messa a punto del registro delle sedi locali per lo svolgimento degli interventi di emergenza urgenza sociale, disponibili 24/24h, 365 gg./anno;
- 16.promozione di un programma di gestione dati;
- 17.Impegno degli enti aderenti nel finanziamento del servizio.

## 10) GLOSSARIO

- **Emergenze:** circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, che producono bisogni non differibili, in forma molto acuta e grave, circostanze di alto rischio per l’incolumità della persona e pericolose, a cui la persona deve rispondere, e trovare una soluzione, *qui ed ora*, in una situazione emotivamente molto ‘calda’ e di spiazzamento, in cui ha bisogno dell’aiuto di un servizio sociale professionale capace di intervenire, in maniera immediata, in modo qualificato, con un servizio specificatamente dedicato a queste particolari situazioni e a questi particolari bisogni, attrezzato e pronto 24h/24 e 365 giorni all’anno.
- **Urgenze:** circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, che producono bisogni che si esprimono in forma acuta e grave, a cui la persona deve rispondere e a cui deve trovare una soluzione, *qui ed ora*, in una situazione spesso emotivamente ‘calda’, in cui ha bisogno dell’aiuto di un servizio sociale professionale capace di intervenire, anche se non immediatamente, in maniera tempestiva e comunque non differibile, in modo qualificato, con un servizio specificatamente dedicato a queste particolari situazioni e a questi particolari bisogni, attrezzato e pronto 24h/24 e 365 giorni all’anno.
- **Perimetro attività:** elenco degli ambiti di intervento di servizio sociale che vengono affidati alla competenza esclusiva del servizio dedicato e specifico per le emergenze e urgenze sociali.
- **Perimetro segnalanti:** elenco dei Soggetti pubblici a cui viene consegnato il numero unico verde regionale, dedicato e gratuito.
- **Secondo Livello:** caratteristica del servizio dedicato e specifico per le emergenze e urgenze sociali il cui accesso avviene tramite segnalazione telefonica che possono effettuare solo i Soggetti segnalanti autorizzati dalla cabina di regia di livello aziendale.
- **Centrale Operativa (COES):** è il modulo organizzativo del servizio dedicato e specifico per le emergenze e urgenze sociali che, unica a livello di ciascuna azienda USL, attiva 24h/24, 365 giorni all’anno, svolge funzioni di coordinamento e gestione degli interventi, rappresenta il punto di coordinamento e di indirizzo professionale-operativo di servizio sociale, luogo delle decisioni operative sugli interventi svolti e punto unico di predisposizione della documentazione relativa agli stessi, capace di svolgere e accompagnare tutte le fasi dell'intervento, indirizzando il lavoro delle



Unità Territoriali di Emergenza e Urgenza Sociale (di cui dopo) e sostenendo quello dei servizi sociali territoriali; e collaborando con tutti i Soggetti segnalanti e sostenendoli.

La COES esprime una modalità di lavoro del servizio sociale, in regime di emergenza urgenza, rappresenta il luogo della prima valutazione professionale e di triage sociale e può avvalersi di altre figure professionali (interdisciplinarietà).

La COES segue gli indirizzi e le direttive espresse dal livello regionale e da quello dell'area aziendale di appartenenza.

- **Unità Territoriale (UTES):** 'braccio operativo' della COES, attiva 24/24h, 365 gg./anno, collocata a livello di singola zona, svolge operativamente l'intervento di emergenza urgenza *in loco* sulla base delle indicazioni professionali-operative della COES stessa, e realizzandone le scelte strategiche in termini di intervento, in maniera pronta e tempestiva. E' modalità organizzativa decentrata del servizio dedicato e specifico per le emergenze e urgenze sociali, è composta da figure di assistente sociale, a cui possono aggiungersi altre figure professionali (interdisciplinarietà).

- **Preso in carico breve:** identifica la presa in carico da parte del servizio dedicato e specifico per le emergenze e urgenze sociali, modalità riferita e riferibile esclusivamente alla fase acuta del bisogno sociale e quindi caratterizzata da tempi brevi, circoscritta esclusivamente al periodo di tempo relativo alla gestione dell'intervento in tale fase.

- **RES (Referente per l'emergenza urgenza sociale zonale):** figura di assistente sociale incaricato specificatamente di garantire i necessari e opportuni raccordi sia tra livello zonale e livello di area aziendale sia tra GOES zonale e servizio per l'emergenza urgenza dedicato.

- **Paniere delle risorse:** si tratta delle risorse messe a disposizione dalla singola zona o Amministrazione Comunale per gli interventi di emergenza urgenza sociale, regolati secondo procedure e criteri della zona stessa e che verranno utilizzati dalla COES come risposta a bisogni di cittadini in circostanze di emergenza urgenza sociale, nel rispetto di tali procedure e criteri.

## 11) QUADRO ECONOMICO

Attività	Soggetto attuatore	Importo
Formazione professionale rivolta agli assistenti sociali e agli operatori di tutte le Zone del territorio regionale	Anci Toscana	30.000,00
Centrale operativa unica attiva attiva 24h/24 su 365 giorni all'anno (costo del personale che svolge funzione di primo filtro, attività di back office, coordinamento e gestione degli interventi di emergenza)	Azienda Usl Centro	100.000,00
Totale (euro)		130.000,00