



DOC 07

FAQ

Rev. 2
del 29/04/2025

COME FUNZIONA LA LOCALIZZAZIONE DEI FIRST RESPONDERS?

Il sistema ha due modalità di allertamento: una DINAMICA e l'altra STATICA.

MODALITÀ DINAMICA

Questa modalità avviene in relazione alla posizione trasmessa dallo smartphone, dipendentemente dalla velocità di spostamento. In questa modalità verranno inviate al First Responder solo le emergenze che avvengono a una distanza non superiore a circa 5 Km in linea d'aria da dove si trova in quel momento. Chiaramente tale modalità funziona solo se l'app è aperta sullo smartphone, anche se in modalità background (ovvero non necessariamente in primo piano, ma attiva fra le app in background). In tale circostanza, l'app invierà saltuariamente le coordinate approssimative dello smartphone (più frequentemente se si è in movimento, meno frequentemente se si è fermi), utilizzando il sistema di posizionamento disponibile (celle telefoniche, GPS, rete wi-fi).

Il sistema non memorizza le coordinate, ma utilizza esclusivamente l'ultima disponibile e solo se è stata aggiornata da meno di due ore.

Ovviamente l'invio delle coordinate può incidere sul consumo della batteria.

MODALITÀ STATICA

Se l'app è chiusa, oppure per qualsiasi motivo la posizione dello smartphone non sarà nota al sistema, verrà utilizzata la modalità di funzionamento statica.

Con tale modalità verranno inviate solo le emergenze che avvengono nelle AREE che ciascun First Responder avrà pre-selezionato nel proprio profilo, indipendentemente dalla sua posizione.

È possibile modificare l'elenco dei COMUNI oppure i punti di localizzazione, ogni volta che lo si vorrà, dalla sezione Profilo (N.B.: almeno un Comune deve essere selezionato).

***Attenzione:** in fase di installazione è necessario concedere le autorizzazioni per l'utilizzo in background dell'app. Per alcuni smartphone, pur inserendo DAE Marche tra le app "protette", il meccanismo di risparmio energetico del device potrebbe comunque disattivare l'app, anche se in background; in questi casi occorre riavviarla per ricevere gli allertamenti localizzati.*

NON RICEVO LE NOTIFICHE O LE RICEVO IN RITARDO

SEGUIRE QUESTA PROCEDURA:

1. pulire la cache seguendo questo percorso (in relazione al tipo di telefono):

Impostazioni -> Memoria di archiviazione -> Cancella Dati (o Cancella Cache)

2. fare logout sull'app (dal menù in alto a sinistra);
3. fare di nuovo il login sull'app (se si è dimenticata la password è possibile chiederne il reset, ricordando che l'username coincide con l'indirizzo mail con cui ci si è iscritti).

***Attenzione:** gli accorgimenti tecnici previsti dai produttori di smartphone per il risparmio energetico della batteria posso inficiare alcune funzionalità operative, comportando comportamenti difforni da device a device.*

In particolare, su alcuni smartphone (quali i Samsung) DAE Marche potrebbe talvolta non riuscire a visualizzare tempestivamente le notifiche se il telefono è in standby, rendendole visibili solo quando il telefono viene riattivato o a intervalli definiti dal costruttore, ma non compatibili con le finalità di tempestività dell'app DAE Marche.

RICEVO LE NOTIFICHE MA NON SENTO L'ALERT SONORO. COME POSSO FARE?

Dopo aver verificato la configurazione delle notifiche e del volume del suono associato, è possibile provare a cancellare tutti i dati dell'applicazione. Questo comporta che al primo alert si ripristini il suono di default.

Si consiglia di **pulire la cache** seguendo questo percorso (in relazione al tipo di telefono):

Impostazioni -> Memoria di archiviazione -> Cancella Dati (o Cancella Cache)



DOC 07

FAQ

Rev. 2
del 29/04/2025

NON SONO CERTO DI RICEVERE LE NOTIFICHE. COSA DEVO CONTROLLARE?

È necessario controllare innanzitutto di avere seguito le istruzioni di configurazione, come riportate nella sezione DOCUMENTI dell'app.

Eeguire, poi, la seguente procedura:

1. pulire la cache seguendo questo percorso (in relazione al tipo di telefono):

Impostazioni -> Memoria di archiviazione -> Cancella Dati (o Cancella Cache)

2. fare logout sull'app (dal menù in alto a sinistra);
3. fare di nuovo il login sull'app (*se si è dimenticata la password è possibile chiederne il reset, ricordando che l'username coincide con l'indirizzo mail con cui ci si è iscritti*).

COME DEVO CONFIGURARE LO SMARTPHONE?

È necessario abilitare l'app a ricevere le notifiche e a utilizzare i dati di localizzazione, anche se in background. Per la configurazione dello smartphone (es: notifiche, localizzazione, etc.), seguire le istruzioni riportate nella sezione DOCUMENTI dell'app (DOC 06 - Istruzioni di configurazione IOS-Android).

Attenzione: in fase di installazione è necessario concedere le autorizzazioni per l'uso in background. Per alcuni smartphone, pur inserendo DAE Marche tra le app "protette", il meccanismo di risparmio energetico del device potrebbe comunque disattivare l'app, anche se in background; in questi casi occorre riavviarla per ricevere gli allertamenti localizzati. Se lo smartphone non è correttamente configurato, non è possibile garantire la corretta ricezione degli ALLERTAMENTI.

PERCHÉ VENGO ALLERTATO?

Se si riceve una segnalazione di allertamento, vuol dire che la Centrale Operativa 118 sta gestendo un'emergenza in cui si presuppone vi sia una persona sia in arresto cardiaco.

Se ci si trova nelle vicinanze dell'evento, il proprio aiuto può essere determinante.

Mediante il sistema di mappatura dei DAE è possibile individuare dall'app e portare rapidamente un DAE sul luogo della emergenza.

QUANTO TEMPO HO PER INTERVENIRE?

Quando si riceve un allertamento e si accetta di intervenire, viene inviato anche il tempo stimato di arrivo dell'ambulanza sul posto, appena l'informazione è disponibile alla Centrale Operativa 118.

Attenzione: questa informazione è del tutto approssimativa e dipende da vari fattori (es. la viabilità o altre condizioni impreviste), quindi il mezzo di soccorso potrebbe arrivare in anticipo ma anche con un po' di ritardo. In ogni caso, se si la possibilità di intervenire, il proprio aiuto sarà comunque prezioso.

QUANDO POSSO RITENERE LA SCENA SICURA PER POTER INTERVENIRE?

Una volta arrivati sulla scena, è sempre necessario valutare la sicurezza per sé stessi, per la vittima e per ogni astante presente. A titolo esemplificativo, pur non esaustivo, le circostanze potrebbero essere quelle caratterizzate da incendi, presenza di sostanze pericolose, veicoli/alberi/pali e altri oggetti/strutture pericolanti, traffico veicolare, cani o altri animali spaventati, cavi elettrici.





DOC 07

FAQ

Rev. 2
del 29/04/2025

In caso di dubbi o incertezza se la scena si possa ritenere sicura, si verrà supportati dalla Centrale Operativa del 118, i cui operatori saranno in grado di fornire tutte le indicazioni necessarie.

COME SEGNALARE PROBLEMI RELATIVI A UN DAE?

Per segnalare eventuali problemi di localizzazione di un DAE indicato dall'app, oppure se questo appare guasto o danneggiato, è necessario selezionare il DAE dalla lista o dalla mappa e utilizzare la funzione del menù "Segnala un problema".

Il proprio contributo nel segnalare eventuali problemi a riguardo è assolutamente prezioso per garantire il massimo efficientamento operativo del REGISTRO REGIONALE UNICO DEI DAE.

COME POSSO SEGNALARE LA PRESENZA DI UN DAE?

Si può segnalare la presenza di un DAE attraverso la funzione dell'app "Segnala un nuovo DAE".

È possibile trovare tale funzione nel menù dell'app, oppure si può ricorrere all'apposito tasto "+" presente nella sezione DAE/Lista o DAE/Mappa.

È necessario inserire le coordinate (funzione automatica) e tutti i dati che si conoscono o che si riescono a recuperare e, possibilmente, anche la foto del luogo in cui è ubicato il DAE, per aiutare le persone che devono trovarlo a individuarlo più rapidamente (N.B.: è più utile fotografare il contesto in cui è inserito, non tanto il solo DAE).

QUALI ALLERTAMENTI RICEVO?

L'invio dell'allertamento può dipendere dal luogo in cui avviene l'emergenza (strada, luogo di lavoro, casa, etc.).

PERCHÉ RICEVO PIÙ NOTIFICHE DI SEGUITO?

L'app invia sempre almeno 3 messaggi di notifica per ogni emergenza:

1. inizio dell'emergenza;
2. modifica dati (serve per informare del tempo stimato di arrivo dell'ambulanza, appena l'informazione è disponibile, il che normalmente avviene sempre dopo qualche istante dopo l'inizio dell'emergenza);
3. chiusura (o annullamento) dell'emergenza.

A volte viene inviato anche un ulteriore messaggio, nel caso la Centrale Operativa 118 debba correggere l'indirizzo.

Attenzione: tutti i messaggi sono accompagnati da un diverso testo esplicativo nel messaggio di notifica.

COSA SIGNIFICANO LE ICONE DEI DAE?

Nelle sezioni LISTA DAE o MAPPA DAE, le icone si presentano in modo differenziato, in funzione dell'orario di consultazione, con il seguente significato:

- ✓ DAE su sfondo verde: il DAE si trova in una struttura sempre disponibile o aperta in quel momento;
- ✓ DAE barrato: il DAE si trova in una struttura chiusa in quel momento;
- ✓ DAE con punto interrogativo: il DAE si trova in una struttura che non ha orari di attività predefiniti.