

FAQ

APP RE.A.C.T - Responder Arresto Cardiaco Trentino

1. Cosa si intende con soccorritore volontario (responder)?

Ai fini di questa app, con il termine soccorritore volontario – o **responder** – si intende un cittadino che volontariamente si mette a disposizione per supportare gli astanti nelle manovre rianimatorie in caso di paziente con sospetto arresto cardiaco: il responder facilita l'arrivo sul posto di un DAE (defibrillatore automatico esterno) e aiuta nel massaggio cardiaco in attesa dell'ambulanza.

Con il termine soccorritore volontario o responder non si fa quindi riferimento agli operatori volontari/dipendenti delle associazioni convenzionate con Trentino Emergenza, ma a cittadini comuni, anche non professionisti, che desiderano dare un contributo in situazioni critiche.

2. Cos'è il NUE112 e cosa cambia per i soccorritori volontari?

Il NUE112 (Numero Unico Europeo per le emergenze) è il numero telefonico che consente di accedere a tutti i servizi di emergenza (sanitaria, vigili del fuoco, forze dell'ordine) tramite un'unica centrale, chiamata Centrale Unica di Risposta (CUR).

Nel territorio del Trentino, la CUR gestisce tutte le chiamate di emergenza, occupandosi di:

- identificare e localizzare il chiamante,
- classificare l'emergenza,
- trasferire la chiamata alla centrale di secondo livello competente: Trentino Emergenza, Vigili del Fuoco, Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia Costiera.

Per i soccorritori volontari, il passaggio al NUE112 non cambia le modalità operative: le chiamate che segnalano un sospetto arresto cardiaco vengono comunque inoltrate alla centrale dell'emergenza sanitaria (Trentino Emergenza), che identifica il problema e la gravità del paziente, invia i mezzi di soccorso più idonei e supporta il chiamante in attesa dell'arrivo dei soccorritori.

3. Come funziona la localizzazione e l'allertamento dei soccorritori volontari?

Il sistema invia gli allertamenti secondo due modalità: **statica** e **dinamica**.

- In **modalità statica**, ricevi le notifiche solo per le emergenze che avvengono nei **Comuni e nelle aree** che hai selezionato nel tuo profilo, a prescindere da dove ti trovi. Questa modalità è attiva anche quando il sistema non riesce a determinare la tua posizione (ad esempio se sei al chiuso).
- La **modalità dinamica**, invece, utilizza la **posizione del tuo smartphone** (se hai abilitato l'opzione nelle Impostazioni) per inviarti solo le emergenze entro un raggio di circa **2km**. Funziona anche con l'app chiusa, ma potrebbe aumentare leggermente il consumo della batteria.

N.B. I dati di localizzazione vengono utilizzati solo ai fini dell'allertamento e per dare indicazioni dei DAE disponibili nelle vicinanze. Il sistema non memorizza le coordinate, ma usa solo l'ultima disponibile, per inviare l'allertamento appropriato, e solo se è stata aggiornata da meno di 4 ore.

4. Cosa sono le Aree di Allertamento e come si configurano?

Le Aree di Allertamento sono zone specifiche, più precise del solo "comune", in cui vuoi ricevere notifiche in modalità statica. Puoi crearle impostando un indirizzo o la tua posizione sulla mappa. Puoi combinarle con i comuni selezionati per una copertura più flessibile.

5. Perché ricevo più notifiche per la stessa emergenza?

Ogni emergenza può generare più notifiche: all'inizio, quando ci sono aggiornamenti (es. tempo di arrivo ambulanza), e alla chiusura. In alcuni casi, anche per correzioni di indirizzo. Se indichi "Non posso intervenire", non riceverai più aggiornamenti su quell'evento.

6. Perché non ricevo le notifiche o le ricevo in ritardo?

Può dipendere da vari fattori, tra cui:

- Cache app non pulita
- Logout necessario
- Configurazioni di risparmio energetico (soprattutto su dispositivi Samsung).

Si consiglia di pulire cache, fare logout/login e verificare le impostazioni delle notifiche e della localizzazione.

7. Non sento l'alert sonoro: cosa posso fare?

Verifica volume e impostazioni audio. Se il problema persiste, cancella la cache dell'app e riavviala. In alcuni casi, è necessario ripristinare il suono predefinito con un primo alert.

8. Come configuro lo smartphone per ricevere correttamente gli allertamenti?

È necessario abilitare l'App a ricevere le notifiche e ad utilizzare i dati di localizzazione anche se è in background.

Per la configurazione dello smartphone (es: notifiche, localizzazione, etc...), segui le istruzioni che riceverai all'avvio.

N.B. In fase di installazione è necessario concedere le autorizzazioni per l'uso in background. Per alcuni smartphone, pur inserendola tra le app "protette", il meccanismo di risparmio energetico del dispositivo 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 possiamo garantire la corretta ricezione degli allertamenti.

Ricordati di configurare anche le Impostazioni (funzione Non disturbare) ad esempio per non ricevere gli allertamenti in orari notturni.

9. Come funziona l'allertamento e perché vengo coinvolto?

L'allertamento avviene quando la Centrale di Trentino Emergenza riceve una chiamata per sospetto arresto cardiaco. Se sei vicino, ricevi la notifica per intervenire e portare un DAE. È possibile che non tutte le emergenze attivino l'allertamento, dipende dal tipo di luogo e dalla disponibilità dei soccorsi.

10. Quanto tempo ho per intervenire?

Non è previsto un tempo massimo in quanto il tuo intervento è come libero cittadino, non come mezzo di soccorso. Agisci il prima possibile: il tuo intervento potrebbe fare la differenza, ma muoviti in sicurezza nel rispetto del codice della strada.

11. Se intervengo io viene comunque inviata un'ambulanza?

In caso di sospetto arresto cardiaco viene sempre inviato il mezzo di soccorso più vicino ed eventualmente altri mezzi di soccorso avanzato quali l'automedica e l'elisoccorso, questo indipendentemente dall'allertamento dei soccorritori con RE.A.C.T. Dopo aver accettato l'allertamento, ricevi una stima dell'arrivo dell'ambulanza. Tuttavia, si tratta di una stima e può variare.

12. Come segnalo un problema con un DAE?

Dalla lista o mappa dei DAE nell'app, seleziona il DAE e utilizza la funzione "Segnala un problema" (es. guasto, malfunzionamento, accessibilità).

13. Come posso segnalare un nuovo DAE?

Usa la funzione "Segnala un nuovo DAE" nell'app (dal menù o tramite il tasto +). Inserisci posizione, dati noti e, se possibile, una foto del luogo (più utile se mostra il contesto, non solo il dispositivo).

14. Cosa significano le icone dei DAE sulla mappa?

DAE su sfondo verde: il DAE si trova in una struttura attualmente aperta e quindi accessibile;

DAE Barrato: il DAE si trova in una struttura attualmente chiusa, ma viene comunque visualizzato sulla mappa in quanto potrebbe risultare ancora accessibile in alcune situazioni, ad esempio nei minuti successivi alla chiusura o in presenza di personale ancora presente;

DAE con punto interrogativo: gli orari di apertura della struttura non sono disponibili o non sono stati ancora configurati nel sistema.

15. Che tipo di allertamenti ricevo?

Dipende dal luogo dell'emergenza (es. casa, strada, luogo di lavoro) e dalla tua posizione/configurazione dell'app. L'algoritmo decide in base alla vicinanza e alla disponibilità di altri soccorritori.

16. Come faccio a sapere se ricevo davvero le notifiche?

Eeguire la seguente procedura:

1. Pulire la cache. Occorre fare più o meno questo percorso (dipende dal telefono): impostazioni/memoria di archiviazione/cancella dati;
2. Fare logout (dal menù in alto a sinistra);
3. Fare login (se non ricorda la password, può chiedere il reset, ricordando che l'utente è esattamente l'indirizzo mail con cui si è iscritto).

17. Come posso cancellare il mio account?

Dalla sezione Profilo dell'app (icona in alto a destra), clicca su "Elimina Account" per cancellare la registrazione in autonomia.