



常見問題

A. 新照顧者登記及更改資料

1. 進行「新照顧者登記」時，為何我收不到驗證碼？

- 可先試按「重發驗證碼」，稍等 3 至 5 分鐘。如果仍未能收到，有機會是因為你所使用的電訊商的網絡，於該位置訊號收發不穩定所致。
- 你可聯絡「賽馬會耆智園」，本園將予以協助。

2. 我正在照顧 2 位腦退化症人士，需要分別登記兩個照顧者帳戶嗎？

- 不需要。你可於「新增或更改帳戶資料」內新增腦退化症人士名單。因此，同一位照顧者帳戶內，可同時管理包括多於一個已認證的腦退化症人士及其「守護蹤」的資料。

3. 除了我之外，還有其他人是照顧者，需要另外登記照顧者帳戶嗎？

- 不需要。你可將已登記的照顧者帳戶的電話號碼及密碼，分享給其他的照顧者，共用同一個照顧者帳戶。

4. 忘記密碼時怎麼辦？

- 你可於「照顧者」按「登入」，選「忘記密碼？」。在輸入已登記的電話號碼後，系統會自動將新的密碼透過 SMS 傳送給你。我們建議你在成功登入後，盡快於「新增/更改帳戶資料」內按「更改照顧者資料」，隨即更改密碼。

B. 位置

1. 位置更新會受什麼因素所影響？

- 「守護蹤」所在的位置範圍是由各「耆跡天使」的 GPS 綜合值計算。因此，「耆跡天使」手機的網絡及 GPS 接收狀況也會影響最後計算的位置所出現的偏差。若該地點接收 GPS 訊號微弱，會較慢才能出現位置(注意：手機內能顯示 GOOGLE MAP 並不等於 GPS 訊號良好)；另外，手機不能偵測受混凝土/ 水泥阻隔的「守護蹤」。整體而言，最大誤差值在 100 米範圍內。

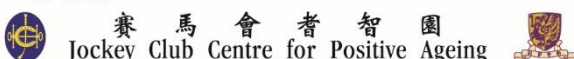
家人及照顧者
使用教學影片



捐助機構



主辦機構



合辦機構





B. 位置 (續)

2. 是否要有「耆跡天使」經過走失的腦退化症人士身旁，才能有位置線索？

- 「守護蹤」並非定位裝置，因此提供的位置資訊並非實時位置資訊，而是「守護蹤」與偵測的手機的相遇記錄。
- 位置線索的更新，視乎附近有沒有「耆跡天使」在腦退化症人士附近 30 至 50 米範圍內相遇，期間「耆跡天使」的手機設定必須已開啟「藍牙」及「位置」。
- 在香港這個人口密集度極高的地方，十分適合使用藍牙科技。因此，愈多人下載「友里蹤跡」APP (流動應用程式)，提供的位置線索便會更多及更準確。我們鼓勵每位照顧者邀請最少十位親友下載此 APP (流動應用程式)，成為「耆跡天使」。
- 我們希望公眾了解到開啟「藍牙」及「位置」的重要性，鼓勵下載了「友里蹤跡」App (流動應用程式) 的「耆跡天使」和各照顧者在收到走失的推送通知時才開啟以上設定。若照顧者在腦退化症人士身旁，想查看及協助更新其最新位置，可自行開啟「藍牙」及「位置」來更新相關資訊。

3. 同步使用定位裝置與「守護蹤」會否影響運作？

- 不會。你可放心同步使用兩個裝置，以作雙重保障。
- 每種科技均有其長處及限制。現時不少預防走失的定位裝置均需要每天充電。將 GPS 的科技放在定位裝置內，好處是能提供實時位置資訊。但定位裝置的限制是耗電量大，需要每天充電。這對於記性及執行能力下降的腦退化症人士來說有困難，照顧者也難以每天確保該工具已備充足的電量供應。
- 「守護蹤」裝置的特色是所使用的藍牙科技是低耗電量的。使用者毋需每天充電，在一般使用下，電量可維持約一年。腦退化症人士只需將「守護蹤」跟隨隨身物品放好，配合他們每天的生活習慣，就可以增加攜帶外出的機會。
- 部分走失事件發生超過一天後，腦退化症人士的定位裝置的電量有機會已耗盡。這時，「守護蹤」裝置便是一個提供走失人士行蹤線索的重要裝置。

C. 遺失守護蹤

1. 如果遺失或「守護蹤」損壞，需要賠償嗎？

- 因各樣原因導致「守護蹤」損壞，均必須立即按動「友里蹤跡」App (流動應用程式) 內「照顧者」一欄下的「守護蹤管理」，之後按「遺失守護蹤」及聯絡「賽馬會耆智園」。
- 腦退化症人士有機會因為記憶力或理解能力下降，出現遺失物品的情況。因此本園將不會因遺失或「守護蹤」損壞而需要照顧者作出賠償。但本園必須了解使用的情況及視乎存貨數量，而決定是否能重發一個新的「守護蹤」。

捐助機構



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust
同心同步同進 RIDING HIGH TOGETHER

主辦機構



賽馬會耆智園
Jockey Club Centre for Positive Ageing



合辦機構



聖雅各福群會
St. James' Settlement



香港科技大學
THE HONG KONG
UNIVERSITY OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY



D. 私隱

1. 如何保障腦退化症人士的私隱資料？

- 照顧者於登記帳戶時，需要預先輸入腦退化症人士的個人資料。這些資料在照顧者按「報失」前，其他照顧者或「耆跡天使」不會收看到，亦不會查閱得到。
- 一旦出現走失情況而照顧者按「報失」後，照顧者可自行決定哪幾項走失腦退化症人士的個人資料會透過「走失報告」公佈，以給大眾參閱。
- 只有指定的照顧者才可透過本 APP (流動應用程式) 看到個別腦退化症人士的位置線索資訊，其他的照顧者及「耆跡天使」均無從得知。

2. 如何保障「耆跡天使」的個人私隱？

- 「耆跡天使」下載本 APP (流動應用程式) 時毋需進行任何登記步驟。本 APP (流動應用程式) 沒有索取或儲存任何能辨識身份的資料。
- 「耆跡天使」在走失事件發生時，如果手機設定開啟了「藍牙」及「位置」，恰好他們與有佩戴「守護蹤」的腦退化症人士相遇，系統就會「借用」了「耆跡天使」手機所在的位置，上傳至雲端並在進行運算後，其位置範圍資訊會直接發送給指定的照顧者。由於本 APP (流動應用程式) 從沒有向「耆跡天使」索取或儲存任何能辨識身份的資料，因此各人「借出」的位置資訊均以匿名方式提供。

E. 其他

1. 我遇到使用上的困難，應該聯絡哪間機構？

- 你可致電「賽馬會耆智園」，本園職員將於了解事情後，再作安排，並予以協助。

2. 此計劃於 2022 年 8 月完結後，「守護蹤」及「友里蹤跡」APP (流動應用程式) 的服務得以延續嗎？

- 承蒙賽馬會慈善信託基金的捐助，本試驗計劃在 2022 年 8 月以前的服務是免費的。我們也希望此計劃在 2022 年 8 月以後，服務得以延續，讓更多社區人士受惠。本計劃設有研究的部分，以檢視成效。若反應理想的話，將視乎有否再申請基金的機會。若是最後決定以自負盈虧方式運作，則可能需要收費。
- 若本計劃的服務得以延續，將會再公布。

3. 此 App (流動應用程式) 耗電量大嗎？

- 此 App (流動應用程式) 沒有提供實時位置資訊的功能，所以沒有要求使用者長期提供 GPS 定位。相比一些常用的 App (流動應用程式)，如 google map 的導航功能，我們的 GPS 掃描量大約只有 30 至 50 份之一。在密集式的測試下，大約只是在我們手機電池正常使用下，消耗約 5% 以下的電量。
- 而且，當「友里蹤跡」App (流動應用程式) 使用者在開啟了「藍牙」及「位置」設定，同時又遇到附近有佩戴「守護蹤」的腦退化症人士時，才會提供位置資訊，因此 APP (流動應用程式) 耗電量不大。

捐助機構



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust
同心同步同進 RIDING HIGH TOGETHER

主辦機構



賽馬會耆智園
Jockey Club Centre for Positive Ageing



合辦機構



聖雅各福群會
St. James' Settlement



香港科技大學
THE HONG KONG
UNIVERSITY OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY