

FAQ zur moVe-it-App

Vollständige FAQ

Wichtiger Hinweis

Die moVe-it-App unterstützt die strukturierte Selbstbeobachtung und Dokumentation. Sie ersetzt keine medizinische Diagnose, Therapie oder Notfallversorgung. Bei medizinischen Beschwerden wenden Sie sich bitte an Ihr Behandlungsteam, den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst oder im Notfall an 112.

FAQ-Tabelle

Kategorie	Frage	Antwort
Zugang & Registrierung	Wie wird der Zugangscode übermittelt?	Der Zugangscode wird im Rahmen der Einschreibung durch die einschreibende Ärztin oder den einschreibenden Arzt mitgeteilt. Er entspricht der Studienkennung in der Studiensoftware und wird bei der Registrierung in der App zusammen mit E-Mail-Adresse, Passwort und Postleitzahl eingegeben.
Zugang & Registrierung	Gibt es einen Zugangscode pro Hub oder individuelle Codes für Studienteilnehmende?	Es wird kein allgemeiner Zugangscode pro Hub verwendet. Der Zugangscode ist individuell und entspricht der jeweiligen Studienkennung der studienteilnehmenden Person in der Studiensoftware.
Zugang & Registrierung	Wer richtet die moVe-it-App mit dem Studienteilnehmenden ein?	Die Einrichtung erfolgt im Rahmen der Einschreibung gemeinsam mit der einschreibenden Ärztin, dem einschreibenden Arzt oder dem Studienpersonal. Dabei wird die App heruntergeladen, die E-Mail-Adresse, Passwort, Postleitzahl und der Zugangscode eingegeben. Danach bestätigt die teilnehmende Person ihre E-Mail-Adresse über den zugesandten Verifizierungslink.
Zugang & Registrierung	Kann ich die moVe-it-App auch ohne Studienteilnahme nutzen?	Ja. Interessierte können die Basic-Version der moVe-it-App nutzen, auch wenn sie nicht an der Studie teilnehmen. Die Basic-Version ermöglicht einen ersten Einblick in die App und stellt grundlegende Inhalte zur Selbstbeobachtung bereit. Für die Light- oder Full-Version ist eine offizielle Aufnahme in die moVe-it-Studie erforderlich.
Zugang & Registrierung	Wie registriere ich mich als Studienteilnehmende oder Studienteilnehmender?	Aktivieren Sie bei der Registrierung den Schalter „Studienteilnehmer“, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse, ein Passwort, den Zugangscode und Ihre Postleitzahl ein und schließen Sie die Registrierung ab. Anschließend bestätigen Sie Ihre E-Mail-Adresse über den Link in der Bestätigungsmail.
Zugang & Registrierung	Was muss ich beachten, wenn der Verifizierungslink „ungültig“ ist?	Bitte klicken Sie immer auf die zuletzt erhaltene Bestätigungsmail. Wenn Sie mehrmals auf „E-Mail erneut senden“ klicken, werden mehrere E-Mails erzeugt; ältere Links verlieren dadurch ihre Gültigkeit. Öffnen Sie deshalb nur den Link aus der neuesten E-Mail.
Zugang & Registrierung	Warum kann ich mich nach der Registrierung noch nicht anmelden?	Die Anmeldung funktioniert erst, nachdem die E-Mail-Adresse über den Bestätigungslink verifiziert wurde. Bitte prüfen Sie auch, ob E-Mail-Adresse und Passwort korrekt eingegeben wurden und ob die Bestätigungsmail eventuell im Spam-Ordner liegt.
Zugang & Registrierung	Was mache ich, wenn keine Bestätigungs- oder Passwort-E-Mail ankommt?	Bitte prüfen Sie zuerst den Spam-Ordner und kontrollieren Sie, ob die E-Mail-Adresse korrekt eingegeben wurde. Warten Sie einige Minuten und verwenden Sie immer die neueste E-Mail. Wenn weiterhin keine E-Mail ankommt, melden Sie das Problem über das Supportformular.

Kategorie	Frage	Antwort
Zugang & Registrierung	Ich habe meine E-Mail-Adresse vergessen. Was kann ich tun?	Bitte prüfen Sie zunächst, mit welcher E-Mail-Adresse Sie sich registriert haben, zum Beispiel anhand der Bestätigungsmail. Registrieren Sie sich nicht mehrfach mit verschiedenen E-Mail-Adressen. Wenn Sie die E-Mail-Adresse nicht mehr wissen, wenden Sie sich bitte über das Supportformular an den technischen Support.
Technische Voraussetzungen	Welche Smartphone-Version brauche ich für die moVe-it-App?	Für Apple-Geräte wird iOS 14.0 oder neuer benötigt; auf iPads iPadOS 14.0 oder neuer. Für Android-Smartphones und Android-Tablets wird Android 7.0 oder höher benötigt. Außerdem ist eine Internetverbindung erforderlich.
Technische Voraussetzungen	Kann ich die moVe-it-App auf einem Tablet verwenden?	Ja, eine Nutzung auf Tablets ist möglich. Die App ist in erster Linie für Smartphones vorgesehen, kann aber auch auf geeigneten Android-Tablets oder iPads genutzt werden, wenn die technischen Voraussetzungen erfüllt sind.
Technische Voraussetzungen	Funktioniert die moVe-it-App auf mehreren Geräten?	Ja. Die App kann zum Beispiel auf einem Smartphone und auf einem Tablet parallel installiert und genutzt werden. Es sollte jedoch nicht gleichzeitig auf zwei Geräten ein Eintrag hinzugefügt werden, da Eingaben dann nicht zuverlässig parallel verarbeitet werden können.
Technische Voraussetzungen	Kann ich die App ohne Internetverbindung nutzen?	Nein. Die moVe-it-App benötigt eine Internetverbindung und funktioniert nicht offline. Wenn die App Inhalte nicht lädt, Videos hängen oder Eingaben nicht gespeichert werden, sollte zuerst die WLAN- oder Mobilfunkverbindung geprüft werden.
Technische Voraussetzungen	Was kann ich tun, wenn im Hub oder zu Hause Internetprobleme auftreten?	Bitte prüfen Sie zunächst, ob auf dem Gerät eine stabile WLAN- oder Mobilfunkverbindung besteht. Wenn möglich, wechseln Sie testweise zwischen WLAN und mobilen Daten oder versuchen Sie es an einem Ort mit besserer Verbindung erneut. Wenn das Problem bestehen bleibt, wenden Sie sich mit Geräteangabe und Fehlerbeschreibung an den Support.
Technische Voraussetzungen	Was sollte ich vor einer Support-Anfrage selbst prüfen?	Bitte schließen und öffnen Sie die App erneut, prüfen Sie die Internetverbindung, wechseln Sie testweise zwischen WLAN und mobilen Daten und starten Sie das Gerät neu. Prüfen Sie außerdem, ob die App aktuell ist. Wenn das Problem bestehen bleibt, füllen Sie bitte das Supportformular aus.
Technische Voraussetzungen	Welche Angaben benötigt der technische Support zur Fehlerbehebung?	Hilfreich sind: Gerätemodell, Android- oder iOS-Version, App-Version, Zeitpunkt des Problems, Häufigkeit, genaue Problembeschreibung Schritt für Schritt, genaue Fehlermeldung und - wenn möglich - ein Screenshot.
App-Versionen	Welche Versionen der moVe-it-App gibt es?	Es gibt drei Versionen: Basic-Version für interessierte Nutzer ohne Studienteilnahme, Light-Version für Teilnehmende der Kontrollgruppe und Full-Version für Teilnehmende der Interventionsgruppe. Die passende Version wird nach Registrierung und Eingabe der Postleitzahl automatisch freigeschaltet.
App-Versionen	Muss ich meine App-Version selbst auswählen?	Nein. Die passende App-Version wird automatisch freigeschaltet. Studienteilnehmende geben bei der Registrierung ihren Zugangscode und ihre Postleitzahl ein. Danach wird die App je nach Postleitzahl als Light- oder Full-Version freigeschaltet. Personen ohne Studienteilnahme nutzen die Basic-Version.
App-Versionen	Was ist die Basic-Version?	Die Basic-Version ist für interessierte Personen ohne Studienteilnahme gedacht. Sie ermöglicht einen ersten Einblick in die App und in grundlegende Funktionen der Selbstbeobachtung. Sie ersetzt keine ärztliche Beratung und begründet keine Studienteilnahme.

Kategorie	Frage	Antwort
App-Versionen	Was ist die Light-Version?	Die Light-Version ist die App-Version für Studienteilnehmende der Kontrollgruppe. Sie enthält grundlegende Funktionen wie Home-Bereich, Kontakte, Tagebuch und Informationen, jedoch keinen vollständigen Zugang zum erweiterten Übungs- beziehungsweise Aktivitätenbereich der Full-Version.
App-Versionen	Was ist die Full-Version?	Die Full-Version ist die erweiterte App-Version für Studienteilnehmende der Interventionsgruppe. Sie enthält den vollen Funktionsumfang, einschließlich Aktivitätenbereich und Zugang zu zusätzlichen Unterstützungs- und Bewegungsinhalten im Rahmen der Studie.
Angehörige & Kontakte	Besteht die Möglichkeit, Angehörige zu hinterlegen?	Ja. Studienteilnehmende können Angehörige oder andere wichtige Ansprechpartner in der Kontaktliste der App hinterlegen. Zusätzlich können zum Beispiel Hausärzte, Neurologen, Physiotherapeuten oder andere Betreuungspersonen als Kontakte gespeichert werden.
Angehörige & Kontakte	Haben Angehörige eigenen Zugriff auf die App oder auf die Daten?	Angehörige erhalten nicht automatisch eigenen Zugriff auf das App-Konto oder die Tagebucheinträge. Die studienteilnehmende Person kann Angehörige als Kontakte speichern und ihre Einträge bei Bedarf selbst zeigen oder weitergeben, zum Beispiel über einen Export.
Angehörige & Kontakte	Werden Kontakte automatisch informiert, wenn ich einen Eintrag mache?	Nein. Die App versendet keine Daten automatisch an gespeicherte Kontakte. Kontakte dienen dazu, wichtige Ansprechpartner schnell zu finden oder - falls eine Telefonnummer hinterlegt ist - direkt anzurufen.
Angehörige & Kontakte	Was kann ich tun, wenn der Telefonanruf aus dem Kontakte-Bereich nicht funktioniert?	Bitte prüfen Sie, ob beim Kontakt eine Telefonnummer hinterlegt ist und ob die Nummer korrekt eingegeben wurde, möglichst mit Vorwahl. Falls eine falsche Telefonnummer hinterlegt ist, korrigieren Sie den Kontakt. Wenn der Telefonbutton weiterhin nicht funktioniert, melden Sie das Problem mit Gerätemodell und Betriebssystemversion an den Support.
Nutzung der App	Wofür ist die moVe-it-App gedacht?	Die moVe-it-App unterstützt die regelmäßige Selbstbeobachtung nach einem Schlaganfall und dient als digitales Tagebuch. Nutzerinnen und Nutzer dokumentieren persönliche Beobachtungen zur Spastik und können den Verlauf später nachvollziehen.
Nutzung der App	Wie oft soll ich das Spastik-Tagebuch nutzen?	Die App kann regelmäßig genutzt werden; für die strukturierte Selbstbeobachtung ist eine wiederkehrende Dokumentation sinnvoll. Auf der Webseite wird eine Nutzung in regelmäßigen Abständen, am besten wöchentlich, beschrieben. Bei Unsicherheiten folgen Sie bitte den Vorgaben Ihres Studienzentrums.
Nutzung der App	Was bedeuten Grün, Gelb und Rot bei den Ampelfragen?	Grün bedeutet: gleich geblieben, nicht vorhanden oder besser als zuletzt. Gelb bedeutet: etwas mehr Spastik als bei der letzten Bewertung. Rot bedeutet: deutlich mehr Spastik als bei der letzten Bewertung. Wichtig ist immer der Vergleich mit der letzten eigenen Bewertung, nicht eine abstrakte Einstufung der Erkrankungsschwere.
Nutzung der App	Wie viele Fragen werden im Tagebuch beantwortet?	Ein Tagebucheintrag besteht aus zehn Ampelfragen. Zu jeder Frage werden eine kurze Beschreibung, ein Video, ein Info-Symbol und die Antwortmöglichkeiten Grün, Gelb und Rot angezeigt. Am Ende erscheint eine Übersicht der grünen, gelben und roten Antworten.
Nutzung der App	Kann ich frühere Einträge ansehen oder herunterladen?	Ja. Im Tagebuchbereich werden bisherige Einträge chronologisch gespeichert. Frühere Einträge können geöffnet und angesehen werden. Änderungen sind dort nicht möglich. Ein Download einzelner Einträge oder aller Einträge ist möglich.

Kategorie	Frage	Antwort
Nutzung der App	Kann ich Aktivitäten oder Übungen dokumentieren?	Das hängt von der freigeschalteten Version ab. Der Aktivitätenbereich ist nur in der Full-Version sichtbar. Dort können durchgeführte Aktivitäten mit Datum, Dauer und Wiederholungen dokumentiert werden. Aktivitäten können maximal fünf Tage rückwirkend eingetragen werden; zukünftige Einträge sind nicht möglich.
Nutzung der App	Warum sehe ich den Aktivitätenbereich oder die Bewegungsbeispiele nicht?	Der sichtbare Funktionsumfang hängt von der freigeschalteten App-Version ab. Wenn ein Link zu Bewegungsbeispielen angezeigt werden sollte, scrollen Sie bitte auf der jeweiligen Seite nach unten. Wenn der Bereich trotz richtiger Freischaltung nicht sichtbar ist, melden Sie das Problem über das Supportformular.
Nutzung der App	Was kann ich tun, wenn eine Aktivität nicht gespeichert wird?	Bitte prüfen Sie, ob Datum, Dauer und Wiederholungen vollständig eingetragen wurden. Aktivitäten können nur rückwirkend im vorgesehenen Zeitraum dokumentiert werden; zukünftige Einträge sind nicht möglich. Prüfen Sie zusätzlich die Internetverbindung und versuchen Sie es erneut.
Nutzung der App	Was mache ich, wenn ein heruntergeladenes Tagebuch-Dokument nicht auffindbar ist?	Bitte prüfen Sie den Download-Ordner bzw. die Dateien-App Ihres Geräts. Auf Android-Geräten finden Sie Downloads häufig unter „Eigene Dateien“ oder „Downloads“, auf iPhones/iPads häufig in der Dateien-App. Prüfen Sie auch „Zuletzt verwendet“ und wiederholen Sie den Download bei Bedarf.
Medizinische Einordnung	Stellt die App eine Diagnose oder gibt sie Therapieempfehlungen?	Nein. Die moVe-it-App stellt keine Diagnose, bewertet Ihre Angaben nicht medizinisch und gibt keine Behandlungsempfehlung. Sie unterstützt ausschließlich die strukturierte Dokumentation Ihrer eigenen Wahrnehmung. Bei Beschwerden oder medizinischen Fragen wenden Sie sich bitte an Ihre Ärztin, Ihren Arzt oder Ihr Behandlungsteam.
Medizinische Einordnung	Was muss ich bei akuten Beschwerden oder einem Notfall tun?	Die moVe-it-App ist kein Notfallinstrument. Bei akuten Beschwerden, medizinischer Unsicherheit oder einem Notfall wenden Sie sich bitte direkt an Ihre behandelnde Ärztin oder Ihren behandelnden Arzt, an den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst oder im Notfall an den Notruf 112.
Support & Fehlerbehebung	Was kann ich tun, wenn Videos hängen oder nicht geladen werden?	Bitte deinstallieren und installieren Sie die App erneut und starten Sie die App neu und prüfen Sie Ihre Internetverbindung. Wenn möglich, wechseln Sie testweise zwischen WLAN und mobilen Daten. Bleibt das Problem bestehen, senden Sie dem Support eine kurze Beschreibung des Problems, Ihr Gerät, Betriebssystem und möglichst einen Screenshot oder den genauen Wortlaut der Fehlermeldung.
Support & Fehlerbehebung	Was kann ich tun, wenn das App-Icon nach der Installation fehlt?	Bitte prüfen Sie zunächst, ob die App vollständig installiert wurde und suchen Sie auf dem Gerät nach „moVe-it“. Bei Android kann die App auch in der App-Übersicht erscheinen; bei iOS in der App-Mediathek. Starten Sie das Gerät neu. Wenn das Icon weiterhin fehlt, installieren Sie die App erneut oder kontaktieren Sie den Support.
Support & Fehlerbehebung	Was mache ich, wenn die App etwas nicht richtig anzeigt?	Starten Sie die App neu und prüfen Sie die Internetverbindung. Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support und nennen Sie Ihr Gerät, das Betriebssystem, eine kurze Problembeschreibung und möglichst die genaue Fehlermeldung.
Support & Fehlerbehebung	Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?	Tippen Sie im Login-Bereich auf „Passwort vergessen“, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und folgen Sie den Anweisungen in der E-Mail. Wenn keine E-Mail ankommt, prüfen Sie bitte den Spam-Ordner und kontrollieren Sie die eingegebene E-Mail-Adresse.

Kategorie	Frage	Antwort
Support & Fehlerbehebung	Wen kontaktiere ich bei technischen Problemen?	Bei technischen Problemen mit der App schreiben Sie bitte an move-it@telemedallianz.de . Hilfreich sind Angaben zum Gerät, zur Betriebssystemversion, eine kurze Beschreibung des Problems und möglichst ein Screenshot oder die genaue Fehlermeldung.
Support & Fehlerbehebung	Wann soll ich das Supportformular ausfüllen?	Bitte füllen Sie das Supportformular aus, wenn Sie die FAQ geprüft haben und das technische Problem weiterhin besteht. Beschreiben Sie das Problem möglichst präzise, damit der Support es nachvollziehen kann.
Support & Fehlerbehebung	Wie beschreibe ich ein technisches Problem richtig?	Bitte beschreiben Sie den Ablauf Schritt für Schritt, zum Beispiel: „Ich öffne die App, tippe auf Tagebuch und dann auf Dokument herunterladen. Danach passiert ...“. Nennen Sie bitte auch, ob das Problem jedes Mal oder nur einmalig auftritt.
Support & Fehlerbehebung	Was mache ich, wenn die App abstürzt, einfriert oder eine Fehlermeldung zeigt?	Starten Sie die App und danach das Gerät neu. Prüfen Sie die Internetverbindung und ob die App aktuell ist. Notieren Sie den genauen Zeitpunkt, die Häufigkeit und den Wortlaut der Fehlermeldung. Wenn möglich, senden Sie zusätzlich einen Screenshot separat per E-Mail.
Support & Fehlerbehebung	Wie kann ich Screenshots an den Support senden?	Senden Sie Screenshots bitte separat per E-Mail an move-it@telemedallianz.de und nennen Sie dort dieselbe E-Mail-Adresse wie im Supportformular, damit Ihre Anfrage zugeordnet werden kann. Bitte senden Sie keine Passwörter und keine sensiblen medizinischen Informationen.
Support & Fehlerbehebung	Welche Problembereiche kann ich im Supportformular auswählen?	Vorgesehen sind unter anderem: Download/Installation, Registrierung, Anmeldung/Passwort, Ampelfragen/Tagebuch, Videos/Aktivitätenbereich, Kontakte, Infos-Bereich, Internetverbindung/Ladeprobleme, App-Absturz/Fehlermeldung und sonstige Probleme.
Support & Fehlerbehebung	Welche Angaben sollte ich im Supportformular möglichst vollständig machen?	Bitte nennen Sie: Gerätemodell, Betriebssystem und Version, App-Version, Problembereich, Datum und Uhrzeit des Problems, ob das Problem jedes Mal oder nur einmalig auftritt, den genauen Ablauf Schritt für Schritt, die genaue Fehlermeldung und ob bereits WLAN/mobile Daten, Neustart oder Neuinstallation getestet wurden.
Support & Fehlerbehebung	Warum ist eine Schritt-für-Schritt-Beschreibung wichtig?	Viele Fehler lassen sich nur nachvollziehen, wenn klar ist, in welchem Bereich der App das Problem entsteht. Beschreiben Sie deshalb bitte konkret: welchen Button Sie angeklickt haben, welche Eingabe Sie gemacht haben und was danach passiert ist oder nicht passiert ist.
Datenschutz & Daten	Werden meine Daten automatisch an Ärztinnen, Ärzte, Angehörige oder Krankenkassen gesendet?	Nein. Kontakte erhalten keine automatischen Datenübermittlungen. Ein Export oder eine Weitergabe von Tagebucheinträgen erfolgt nur, wenn die Nutzerin oder der Nutzer dies selbst veranlasst, zum Beispiel durch einen Download und eine eigenständige Weitergabe.
Datenschutz & Daten	Welche Daten werden in der App verarbeitet?	In der App werden Daten verarbeitet, die Nutzerinnen und Nutzer selbst eingeben, zum Beispiel Registrierungsdaten, Tagebucheinträge und gegebenenfalls Kontaktdaten. Eine automatische Erhebung zusätzlicher Smartphone-Daten erfolgt nicht, sofern dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt.
Datenschutz & Daten	Enthält die moVe-it-App Werbung oder Werbe-Tracking?	Nein. Die moVe-it-App enthält keine Werbung. Es findet kein Tracking zu Werbezwecken statt und App-Daten werden nicht mit Daten aus anderen Apps oder Websites zu Marketingzwecken zusammengeführt.

Kategorie	Frage	Antwort
Datenschutz & Daten	Welche Informationen sollte ich nicht über das Supportformular senden?	Bitte senden Sie keine Passwörter, keine vollständigen Zugangsdaten und keine sensiblen medizinischen Informationen. Für die technische Fehlerbehebung reichen in der Regel Gerätemodell, Betriebssystemversion, genaue Problembeschreibung, Zeitpunkt, Häufigkeit und Fehlermeldung aus.

Kurzer Hinweis

Wenn Sie mit der FAQ nicht weiterkommen, füllen Sie bitte das Supportformular aus. Bitte beschreiben Sie das Problem möglichst genau und nennen Sie Gerätemodell, Android- oder iOS-Version, Zeitpunkt, Häufigkeit und den genauen Ablauf sowie bisher durchgeführte Maßnahmen.

Screenshots können Sie separat per E-Mail an move-it@telemedallianz.de senden.