

## **Samenvatting**

Aandoeningen aan het bewegingsstelsel komen veel voor bij mensen in Westerse landen en dus ook in Nederland. De gevolgen van deze aandoeningen zijn enorm en gaan gepaard met hoge directe kosten en productieverliezen. Patiënteducatie speelt een belangrijke rol bij de behandeling van bewegingsapparaatklachten. Het helpt patiënten bewust te maken dat door te blijven bewegen de klachten verminderen of overgaan. Het blijkt dat patiënten zelf ook behoefte hebben aan informatie over hun aandoeningen. Steeds vaker zoeken patiënten gezondheidsgerelateerde informatie op het internet, omdat dit een toegankelijke bron is van informatie, maar niet alle informatie op het internet is even betrouwbaar.

Om de steeds sterkere informatie behoefte van patiënten in te vullen en hun van betrouwbare en kwalitatief goede online informatie te voorzien, is Voorlichting Op Maat ontwikkeld. VOM is een initiatief van het Erasmus MC Rotterdam in samenwerking met The Health Agency, het Reumafonds en de Reumapatiëntenbond. VOM is een online informatie systeem dat is ontwikkeld door medische specialisten en huisartsen. VOM geeft inzicht in hoe de patiënten met spier – en gewrichtsklachten door zelfmanagement meestal zelf hun klachten kunnen oplossen. Patiënten hebben met een code die zij krijgen van hun arts, toegang tot een persoonlijke pagina met informatie over het omgaan met hun aandoening.

In deze kwalitatieve evaluatie van VOM is getracht na te gaan hoe een online informatiesysteem zoals Voorlichting op Maat past binnen de informatiebehoeften van patiënten met bewegingsapparaatklachten in de eerstelijnszorg. Hierbij zijn de theoretische begrippen 'empowerment' en 'self-efficacy' gebruikt om te onderzoeken hoe patiënten het gebruik van VOM ervaren. Er zijn drie focusgroepen en vijf individuele interviews gehouden met patiënten met bewegingsapparaatklachten die van hun huisarts VOM hadden gekregen. Een vierde focusgroep is gehouden met patiënten die geen VOM hadden gekregen van hun huisarts.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat patiënten met bewegingsapparaatklachten verschillend zoekgedrag naar gezondheidsinformatie vertonen. Patiënten blijken niet eenduidige informatiebehoeften te hebben. De informatiebehoeften zijn afhankelijk van verschillende factoren. Zo is er een onderscheid in informatiebehoeften tussen patiënten

met acute klachten en chronische patiënten: patiënten met acute klachten gaan opzoek naar een oorzaak van de pijn, terwijl chronische patiënten zoeken naar een oplossing.

Over VOM blijken patiënten positief te zijn. Doordat patiënten de informatie lezen over de inhoud van hun klachten en hoe zij daarmee moeten omgaan door middel van oefeningen, herkennen patiënten hun klachten en krijgen ze ook meer kennis en inzicht in hun eigen aandoening. Patiënten zijn door de informatie beter in staat zelf om te gaan met hun klachten doordat zij met behulp van de informatie op VOM weten wat ze wel of niet mogen doen en wat zij eventueel kunnen doen om de klachten te verhelpen of verlichten. Door de informatie op de website ontwikkelen de patiënten zowel een gevoel van 'empowerment' en een gevoel van 'self-efficacy' en blijken bovendien deze twee theoretische begrippen samen te hangen met elkaar. Toch heeft de ontwikkeling van het gevoel van 'empowerment' en 'self-efficacy' door VOM bij de patiënten met bewegingsapparaatklachten zijn grenzen. Zo blijkt onder de patiënten dat er naast behoefte aan *evidence based medicine* ook een behoefte bestaat aan uitwisseling van ervaringen met lotgenoten. Verder speelt de huisarts een prominente rol bij het proces van 'empowerment'. Patiënten die VOM hadden meegekregen van hun huisarts blijken de website betrouwbaar te vinden omdat zij het van hun huisarts hadden gekregen. De informatie op de website wordt dus als een aanvulling gezien van de informatie van de huisarts en niet om de kennis van de huisarts op de proef te stellen.

Uit deze evaluatie van VOM komt naar voren dat patiënten zeker wel behoefte hebben aan 'op maat' gemaakte informatie en dat de website hen een beter gevoel geeft door het invullen van deze behoefte en bij het omgaan met hun klachten. Toch moeten de makers van de website, patiënten met bewegingsapparaatklachten niet als een homogene groep met eenduidige informatiebehoefte beschouwen. Enkele praktische aanbevelingen zijn gedaan naar aanleiding van dit onderzoek om de informatie beter te laten aansluiten op de informatiebehoefte van de patiënten. Voor een informatieve website als VOM is het van belang dat het in ontwikkeling blijft zodat het zowel aan de behoefte van patiënten, als aan de technologische ontwikkelingen van het web blijft voldoen.

