

Slimme oplossingen voor toekomstbestendige zorg:

# Huisartsenpraktijk Westertoren vertelt



**Quin**

# Geen huis- tuin- en keukenpraktijk voor Huisartsenpraktijk Westertoren

In een tijd waarin de zorg onder druk staat en er behoefte is aan innovatieve oplossingen, is Huisartsenpraktijk Westertoren in Amsterdam een pionier op het gebied van toekomstbestendige zorg. Door gebruik te maken van Quin heeft de praktijk nieuwe manieren gevonden om de communicatie tussen patiënten en artsen te verbeteren, de werkdruk te verlichten en de zorg persoonlijk te houden.

**H**uisarts Payam Vatankhah besloot zo'n twee jaar geleden in te zetten op de slimme oplossingen van Quin. In de begin dagen was de praktijk in Amsterdam-Centrum een zogenaemde 'innovatielocatie' geweest – nieuwe features van Quin werden geïntroduceerd onder de vijfduizend patiënten van de praktijk en feedback werd meteen verwerkt.



**“Ik wil de zorg toekomstbestendig maken en daar zijn we nu mee bezig”**

Payam Vatankhah, Huisarts

Vatankhah en zijn team werkten in die tijd nauw samen met het ontwikkelingsteam van Quin om nieuwe functies uit te proberen en feedback te geven. De ondersteuning vanuit Quin heeft daarbij echt een verschil gemaakt, vertelt leidinggevend doktersassistent Ilaria Zanaga. Naast de technische ondersteuning van het support team, zijn er namelijk ook implementatie- en adoptieconsultants die meedenken over hoe Quin het beste is in te zetten. “Ze zijn enorm flexibel, luisteren aandachtig en denken altijd mee.”

Een pionier zijn, klinkt misschien als een uitdaging. Maar een gewone huis-, tuin- en keukenpraktijk was voor Vatankhah niet weggelegd, vertelt hij. Quin was zelfs precies waar hij naar op zoek was.

“Ik werk nu bijna tien jaar in de gezondheidszorg. Wat mij opviel, is dat de ontwikkelingen rondom huisartsgeneeskunde dankzij alle technologische veranderingen in een stroomversnelling kwamen, maar er binnen de huisartsenzorg echter bar weinig gebeurde.”

Via Quin zette Vatankhah deze frustratie om in iets moois. Toen de functie als leidinggevend huisarts bij Huisartsenpraktijk Westertoren op zijn pad kwam, wist hij dat dit een match made in heaven was: “Ik wil de zorg toekomstbestendig maken en daar zijn we nu mee bezig.”

De zorg toekomstbestendig maken doet de praktijk onder andere met Quin, de missende link die de patiënt en

huisarts digitaal met elkaar verbindt. Quin is hiermee het antwoord op de problemen van nu – een hoge zorgvraag, hoge werkdruk en hoge kosten.

### **Vatankhah: Van early adopter naar een echte shift**

Vatankhah was een van de early adopters – de mensen die digitale ontwikkelingen vanaf dag één omarmen: “Het product stond toen nog in de kinderschoenen. In het begin moest je wel een beetje tech savvy voor zijn, maar dat stadium zijn we inmiddels voorbij.”

Teruggaan naar een praktijk zonder Quin zouden Vatankhah en Zanaga dan ook echt niet meer willen. “Quin is inmiddels erg gebruiksvriendelijk, toegankelijk en we zien dat het werkt. We zien ook echt een verschuiving, zowel bij de zorgverleners als de patiënten. De early adopters hebben zich al aangepast, en we merken ook dat er bij de rest een enorme verschuiving gaande is. We krijgen regelmatig collega-huisartsen op bezoek die benieuwd zijn hoe wij het product gebruiken en wat de positieve invloed van het platform op ons werk is,” vertelt Vatankhah.

### **De top 3 functionaliteiten voor Huisartsenpraktijk Westertoren**

Huisartsenpraktijk Westertoren maakt gebruik van alle functionaliteiten van Quin. Wat zijn de belangrijkste tools waar ze niet meer zonder zouden kunnen? Voor zowel huisarts Vatankhah als leidinggevend doktersassistent Zanaga staat de chat op de eerste plek.

#### **1 De chatfunctie**

Zanaga: “Voordat we Quin gebruikten, was onze belangrijkste digitale tool voor patiëntcommunicatie de e-consult-functie in ons HIS-systeem. Patiënten konden

op deze manier vragen stellen, maar het was geen echt gesprek. Met de chatfunctie in de Quin-app hebben we nu de mogelijkheid om betekenisvolle gesprekken met onze patiënten te voeren en aanvullende vragen te stellen.”

Een ander belangrijk aspect van de chat is dat patiënten de informatie kunnen nalezen. “Hoe duidelijk we ook praten en alles uitleggen, na een telefoongesprek zijn er vaak nog onduidelikheden of vragen. Het is gewoon lastig om telefonische instructies te onthouden. Door gebruik te maken van de chatfunctie, kunnen patiënten alle informatie nalezen. De ruis is eruit,” vertelt Zanaga.

De chatfunctie is daarnaast een toegankelijke en veilige manier voor patiënten om hun zorgen te bespreken. Het biedt veel meer privacy in vergelijking met telefoongesprekken – waar de telefoon vaak wordt beantwoord aan de balie, naast de wachtruimte.

Daarnaast zorgt de techniek achter de chat ervoor dat de communicatie tussen de patiënt en de arts of assistent volledig AVG-proof en beveiligd is. Dit maakt de chat, in tegenstelling tot e-mail, ook meteen het perfecte middel om foto's te delen.

En doordat de chat de hele werkdag beschikbaar is, kon Huisartsenpraktijk Westertoren hun telefonische bereikbaarheid verkorten – ze zijn nu tot 14 uur telefonisch bereikbaar. Hierdoor hebben de assistenten na 14 uur meer regie over de rest van hun taken.

Vatankhah vult aan: “De switch van telefonisch naar chat is ideaal. Het contact met de huisartsassistent verloopt vaak telefonisch. Dit zorgt voor een hoge telefoondruk in de praktijk, wachtrijen en ontevreden patiënten. En zelfs als patiënten een terugbelverzoek doen, is de kans groot dat ze



**“Door gebruik te maken van de chatfunctie, kunnen patiënten alle informatie nalezen. De ruis is eruit”**

**Ilaria Zanaga, Doktersassistent**

### Enkele cijfers

- **70%** van de patiënten gebruikt de chatfunctie.
- **33%** gebruikt deze ook buiten openingstijden.
- **90%** geeft aan blij te zijn met de chat. Gebruikers waarderen vooral de snelle reactietijden en de duidelijke antwoorden.
- De meeste gebruikers ontvangen **binnen twee uur** een reactie. Een gesprek wordt vervolgens binnen **1,5 werkdag** afgerond.

dan net niet bereikbaar zijn – de chat is een stuk handiger want de huisartsassistent en de patiënt reageren wanneer hun dat uitkomt. Ook hebben patiënten de mogelijkheid om een chat te sturen wanneer ze willen. Hebben ze 's avonds laat een vraag? Dan kun je deze meteen stellen, zonder te hoeven wachten tot de praktijk opent.”

En hoewel het kan lijken dat je net zoals Vatankhah techsavvy moet zijn om een app als Quin te gebruiken, laten cijfers het tegenovergestelde zien. Niet alleen jonge mensen gebruiken Quin. De app-adoptie is ook onder 65-plussers hoog – deze groep neemt echt de tijd om ermee te leren werken, iets wat over het algemeen ook is terug te zien bij andere digitale ontwikkelingen zoals internetbankieren.

Een andere belangrijke functie die de Huisartsenpraktijk Westertoren volledig heeft omarmd, is de symptoomchecker.

### 2 De symptoomchecker

Patiënten die via de Quin-app een consult plannen, gaan zelf hun gezondheidsklachten na via de symptoomchecker. Vervolgens krijgen ze een overzicht van de mogelijke oorzaken van hun klachten. Afhankelijk van de urgentie ontvangen ze zelfzorgadvies of contactopties.

Als de patiënt besluit een afspraak in te plannen bij de praktijk, ontvangt de huisarts een rapport met de anamnese en mogelijke oorzaken. Daardoor zijn zowel de huisarts als de patiënt goed voorbereid op de afspraak.

Uit onderzoek blijkt dat dat 99% van de klachten beoordeeld kunnen worden in de symptoomchecker. En uit cijfers blijkt dat 73% van de huisartsen hun consulten waardevoller vindt dankzij de digitale consultvoorbereiding op basis van de symptoomchecker.

Vatankhah noemt tot slot het consult met een specialist als een onmisbare functionaliteit.

### 3 Consult met een specialist

Een van de nieuwste functies van Quin is het betrekken van een medisch specialist, zoals een orthopeed, dermatoloog of maag-darm-leverarts. Twijfelt een huisarts over een diagnose, dan kan deze efficiënt en eenvoudig specialistisch advies inwinnen voor complexe patiënten.

Een andere functionaliteit, op dit moment beschikbaar voor het specialisme maag-, darm- en leverziekten, is ons specialistisch zorgpad. Hierbij geven specialisten de patiënt informatie over de aanvullende diagnostiek en de interpretatie van adviezen.



Huisartsenpraktijk Westertoren, een pionier op het gebied van toekomstbestendige zorg.

## “Het inplannen van een afspraak is veel privacy-vriendelijker dan telefonisch, niemand kan iets opvangen van het gesprek”

Ilaria Zanaga, Doktersassistent

Hoe werkt het? Na een consult met de huisarts vullen zowel de huisarts als de patiënt een vragenlijst in, die naar de specialist wordt doorgestuurd.

Vervolgens nodigt de specialist de patiënt uit om een afspraak te maken voor een videoconsult, waarin de patiënt aanvullend advies en informatie ontvangt.

Dit consult kost de patiënt niets (het gaat niet af van de eigen bijdrage) en patiënten hebben daarnaast niet te maken met de lange wachttijden waar ze normaal mee te maken krijgen wanneer ze een specialist bezoeken.

### **Verdere praktijkoptimalisatie met Quin**

Niet alleen verbetert Quin de werkdruk en de zorg, maar het tilt ook de manier van werken naar een nieuw niveau. “Dankzij Quin kunnen we de werkdruk beter aan en hebben we meer tijd voor de patiënt. Het helpt ons om effectiever te communiceren en beslissingen te nemen,” vertelt Zanaga.

De administratieve last wordt verlicht, de productiviteit gaat omhoog en huisartsen kunnen zich meer richten op hoogwaardige zorg voor hun patiënten – met name degenen die het echt nodig hebben.

Via Quin kunnen patiënten zelf hun afspraak inplannen. En vanwege de symptoomchecker zit hier triage bij – en dat levert veel tijd op. Een assistent is gemiddeld vijf minuten bezig met het inplannen van een afspraak. Met vijftig online ingeplande afspraken bespaar je al gauw vier uur.

“Daarnaast is het inplannen van een afspraak veel privacy-vriendelijker dan telefonisch een afspraak maken”, vertelt Zanaga. “Niemand kan per abuis iets opvangen van een gesprek.”

Waarom Quin – een passend pakket voor elke praktijk Quin is de ontbrekende schakel tussen de huisartsenpraktijk en de patiënt. Dankzij toegankelijke innovatieve digitale hulpmiddelen worden zowel de patiënt als de praktijk ondersteunt.

Met onze verschillende pakketten met onder andere de chat, de symptoomchecker met de bijbehorende urgentiebepaling en het specialistisch consult is er een passende optie voor elke praktijk – klein of groot – én elke patiënt – jong of oud.

### **Conclusie**

In een tijd waarin de zorg behoefte heeft aan innovatieve oplossingen, heeft Huisartsenpraktijk Westertoren in Amsterdam bewezen een pionier te zijn op het gebied van toekomstbestendige zorg. Door het gebruik van Quin heeft de praktijk nieuwe manieren gevonden om de communicatie tussen patiënten en artsen te verbeteren, de werkdruk te verlichten, de zorg persoonlijker te maken, én zich klaar te maken voor de toekomst. Ook benieuwd wat Quin voor jouw praktijk kan betekenen? Plan een afspraak in en we vertellen je graag meer.



## Klaar om te innoveren? Start vandaag nog.

- ✓ Advies op maat
- ✓ Live demo
- ✓ Vergoedingscheck

[Maak een afspraak met een productadviseur >](#)

**Quin**