

Geschäftsbericht 2022

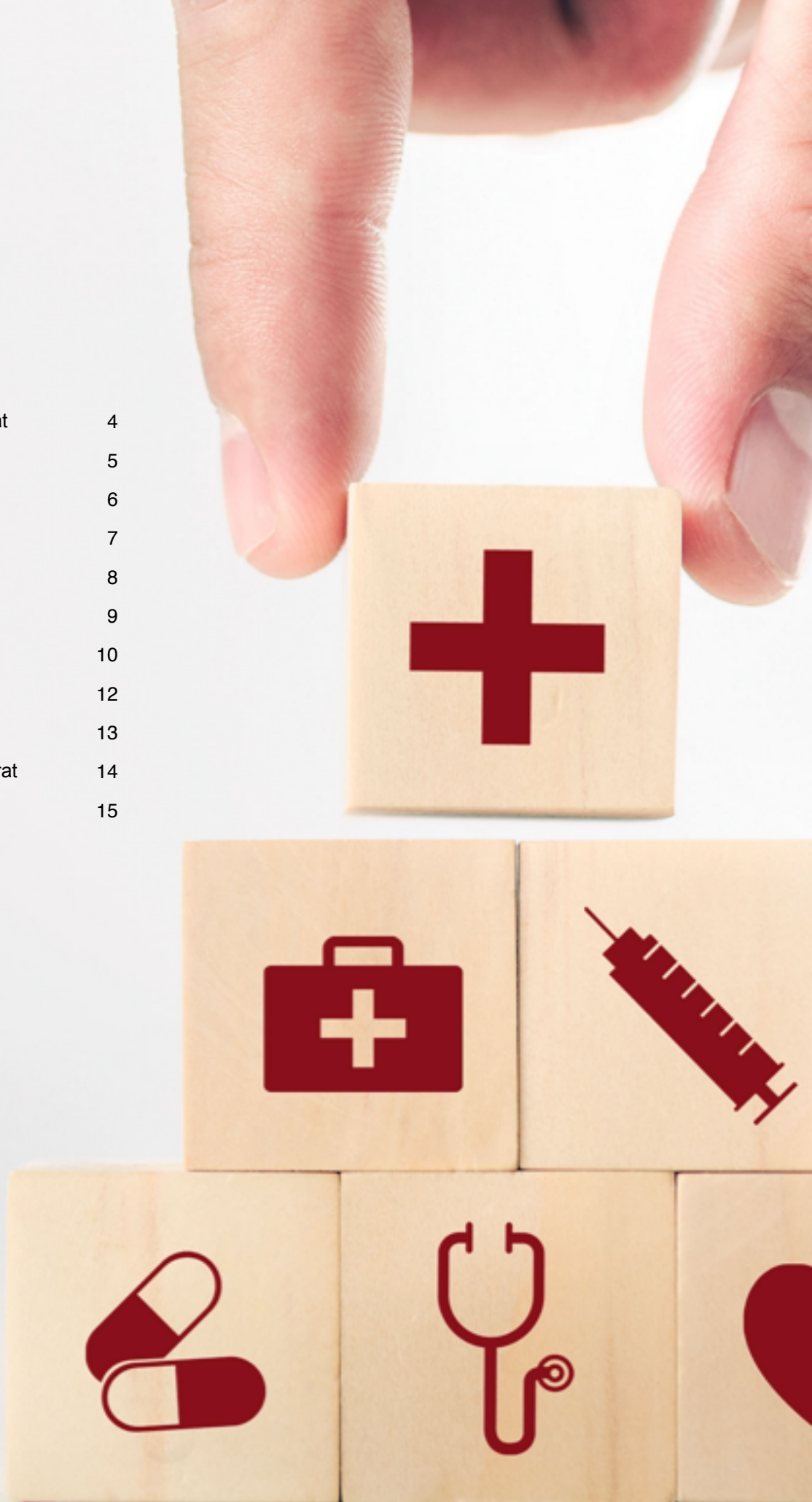
Offizielle Notfallzentrale im Auftrag des Kantons Zürich



AERZTEFON+
0800 33 66 55

Inhalt

Vorwort Präsident Verwaltungsrat	4
Vorwort Geschäftsführer	5
AERZTEFON - Aufgaben	6
Interview mit einer Mitarbeiterin	7
Zahlen & Fakten	8
Rückblick 2022	9
Patientenumfrage 2022	10
Jahresrechnung 2022	12
Bericht der Revisionsstelle 2022	13
Geschäftsleitung & Verwaltungsrat	14
Impressum	15



04 Vorwort Präsident Verwaltungsrat



Dr. med. Josef Widler
Präsident Verwaltungsrat

Werte Leserin, werter Leser

Nach dem Abklingen der Pandemie sind wie erwartet weniger Anrufe beim AERZTEFON eingegangen. Die Vergangenheit hat gezeigt, dass jederzeit mit innert Tagen oder Stunden in die Höhe schnellenden Anrufrufen gerechnet werden muss.

Aus diesem Grund stellt die optimale Einsatzplanung eine grosse Herausforderung dar. Es gilt ein Gleichgewicht zwischen der Belastung der einzelnen Mitarbeitenden und einer kurzen Wartezeit für die Hilfesuchenden zu finden. Dieses Ziel konnte auch im vergangenen Jahr dank der hohen Flexibilität und Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wiederum erreicht werden.

Die korrekte Triage der nicht lebensbedrohlichen Notfälle wird in den kommenden Jahren im Angesicht des zu-

nehmenden Ärztemangels weiter an Bedeutung gewinnen.

Um die hohe Zufriedenheit der Anrufer sicherzustellen, wird die permanente Fortbildung unserer Mitarbeitenden auch in Zukunft prioritär weitergeführt. Dank der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den dienstleistenden Ärztinnen und Ärzten und deren Einsatzbereitschaft können die Notfallstationen der Spitäler weiterhin nachhaltig entlastet werden.

Der Geschäftsleitung, allen Mitarbeitenden sowie der Ärzteschaft gebührt der grosse Dank für den geleisteten Einsatz zu Gunsten der Bevölkerung des Kantons Zürich. Unser Dank gilt auch der Gesundheitsdirektion für die gute Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen.

05 Vorwort Geschäftsführer



lic. oec. HSG Reto Bissig
Geschäftsführer

Werte Leserin, werter Leser

Die AERZTEFON AG ist zusammen mit der Aerztegesellschaft des Kantons Zürich für die Organisation des nicht lebensbedrohlichen Notfalldienstes im Kanton Zürich zuständig.

Für medizinische Anliegen steht das AERZTEFON der Zürcher Bevölkerung rund um die Uhr an 365 Tagen unter der Gratisnummer 0800 33 66 55 zur Verfügung. Das AERZTEFON nimmt einen gesetzlichen Auftrag wahr und ist die offizielle Notfallzentrale im Kanton Zürich für nicht lebensbedrohende Notfälle.

Das AERZTEFON kann kontaktiert werden, wenn die für medizinische Fragen vertraute Ansprechperson (z.B. Hausarzt, Gynäkologe, Psychiater, etc.) nicht verfügbar ist oder wenn man keine medizinische Betreuung hat.

10% der 150'000 Anrufenden werden aufgrund der medizinischen Einschätzung, respektive der Dringlichkeit in eine Notfallstation verwiesen. Dabei handelt es sich um potenziell lebensbedrohliche Fälle. In 90% der Fälle kann telefonisch weitergeholfen werden oder es erfolgt die Vermittlung an eine Hausarztpraxis, an einen Spezialisten, Zahnärzte oder Apotheke.

Die im Jahr 2022 durchgeführte Patientenumfrage ergab, dass die Bevölkerung mit den Dienstleistungen des AERZTEFONs sehr zufrieden ist. Einen Dank dafür gilt den Mitarbeitenden, welche zu diesem erfreulichen Ergebnis beigetragen haben.

Ich lade Sie ein, in unserem Geschäftsbericht mehr über das AERZTEFON und seine Aufgaben zu erfahren.

06 AERZTEFON - Aufgaben

«Danke!!! Sehr kompetente Beratung und Weiterleitung an eine Arztpraxis. Mein Hausarzt war in den Ferien.»

Anonym

«Ich finde das AERZTEFON eine geniale Sache! Vielen herzlichen Dank!»

Anonym

Kernaufgabe - Beratung und Vermittlung an medizinische Anlaufstellen

Die Kernaufgabe des AERZTEFONs ist die Beratung der Anrufenden in medizinischen Anliegen und die Vermittlung an die richtige medizinische Anlaufstelle gemäss kantonalem Notfalldienstplan, wie in der nachfolgenden Abbildung dargestellt.

Im Jahr 2022 wurden beim AERZTEFON gesamthaft 150'000 Fälle abgewickelt. Davon entfielen rund 30'000 Anfragen auf Kinder.

Nebst der Entgegennahme von medizinischen Notfällen wurden seit Ausbruch der Pandemie in den Jahren 2020 bis 2022 über 65'000 Anfragen zu Covid-19

beantwortet. Dabei wurden die jeweils geltenden Corona Massnahmen des Bundes sowie die spezifischen Regelungen des Kantons Zürich im Namen der Gesundheitsdirektion an die Bevölkerung vermittelt.

Unterstützung der Behörden in Krisensituationen

Um während der Pandemie der grossen Nachfrage nach medizinischer Beratung gerecht zu werden, standen in Spitzenzeiten 150 zusätzliche medizinisch ausgebildete Fachpersonen im Einsatz. Im Verlaufe des Jahres 2022 waren die Anfragen zu Covid-19 stark rückläufig und tendierten gegen Ende Jahr gegen null.



Abbildung: Vermittelte Fälle AERZTEFON AG

07 Interview mit einer Mitarbeiterin



Renate Ballmer

Welche Ausbildung benötigt man, um deine Tätigkeit beim AERZTEFON ausüben zu können?

Man benötigt eine Ausbildung als Medizinische Praxisassistentin oder Pflegefachperson mit langjähriger Berufserfahrung. Zudem arbeiten Ärztinnen und Ärzte beim AERZTEFON.

Mit welchen Anliegen ruft man beim AERZTEFON an und welches sind die häufigsten Fragen, die gestellt werden?

Die Anliegen variieren sehr stark. Vom Schnupfen bis zum lebensbedrohlichen Herz- oder Hirninfarkt ist alles vorhanden. Das ist das Spannende an meiner Arbeit: Es klingelt und ich weiss nicht, was mich erwartet. Sehr häufig höre ich die Frage: Darf ich nebst Algifor auch noch Dafalgan nehmen?

Welche Erfahrungen überwiegen bei deiner Arbeit beim AERZTEFON, positiv oder negativ?

Klar die Positiven. Viele Patienten sind sehr dankbar über die Hilfe, die wir ihnen geben.

Welches war dein schwierigstes Telefongespräch?

Eine Patientin mit Fieber die sich als absoluten Notfall einschätzte, wünschte einen Hausbesuch durch einen Arzt. Als ich sie darauf aufmerksam machte, dass sie aufgrund der Priorisierung mit einer langen Wartezeit rechnen muss, wurde sie ziemlich unhöflich. Zudem verstand ich ihre Wohnadresse schlecht, worauf die Patientin noch unhöflicher wurde. Ich versuchte alles, das Gespräch in eine gute Bahn zu lenken.

Auch mit solchen Situationen muss man lernen umzugehen und aus jedem Beratungsgespräch Lehren ziehen, um sich laufend zu verbessern.

Gibt es ein Telefongespräch, das dir besonders in Erinnerung geblieben ist?

Ich hatte in einer Abendschicht einen Teenager am Telefon, der von einer Verletzung am Oberarm berichtete. Ich fragte sie, was passiert sei und sie erzählte mir, dass sie sich selbst mit der Klinge eines Bleistiftspitzers verletzt hätte. Ihre Eltern waren zu Hause und doch nahm sie Kontakt mit uns auf. Die Entscheidung des Teenagers, das AERZTEFON anzurufen, war sehr gut. Ich konnte sie an die zuständige Stelle vermitteln.

Was sind die grössten Herausforderungen am Telefon?

Herausfordernd und oft auch belastend sind psychische Fälle, indem Kinder und Jugendliche betroffen sind. Es gilt dabei die Balance zu finden zwischen Professionalität und einfühlsam sein, aktivem Zuhören, erkennen, ob eine möglicherweise lebensbedrohliche Notfallsituation vorliegt oder ob keine akute Gefährdung besteht. Zudem sind auch Fälle herausfordernd, bei denen es gilt, beunruhigte Eltern mit erkrankten Kindern zu betreuen.

Was gefällt dir besonders gut an deiner Arbeit beim AERZTEFON?

Die Arbeitsbedingungen und die Herausforderung, mein medizinisches Wissen im ganzen Spektrum immer wieder der Situation angepasst einbringen zu können und so den anrufenden Personen weiterzuhelfen.

150'300Telefonische Fälle
beim AERZTEFON**43%**Zuweisung
hausärztliche
Praxis**9%**Zuweisung
spezialärztliche
Praxis**20%**Medizinische
Empfehlung**10%**Zuweisung
Spital / Ambulanz**4%**Zuweisung
zahnmedizinischer
Notfalldienst**14%**Zuweisung
Hausbesuch**0.1%**Zuweisung
Apotheke

09 Rückblick 2022

«Ich war sehr zufrieden mit der Beratung. Auch finde ich es beruhigend zu wissen, dass man jederzeit (24/7) anrufen kann.»

Anonym

«Danke! Schnelle Vermittlung, sehr hilfreich»

Anonym

Das AERZTEFON wickelte im Jahr 2022 insgesamt 150'000 Fälle ab (Vorjahr: 155'000 Fälle).

Der Rückgang kann damit begründet werden, dass die Anfragen in Bezug auf Covid-19 gegenüber dem Vorjahr deutlich tiefer ausfielen und Ende des Jahres 2022 gegen null tendierten.

Während in den Jahren 2020 und 2021 insgesamt 60'000 coronaspezifische Anfragen eingingen, waren es im Jahr 2022 noch knapp 5'000. Wie bereits in den Vorjahren, wurden rund 10% (15'000) der anrufenden Patientinnen

und Patienten in eine Notfallstation verwiesen. Dies ist immer dann der Fall, wenn sich aufgrund der Symptomatik ein Aufsuchen der Notfallstation als unerlässlich erweist.

In 70% (105'000) der Fälle konnten die Patienten an eine notfalldiensthabende Praxis bzw. an den zahnmedizinischen Notfalldienst oder in eine Apotheke verwiesen werden. In 20% der Fälle genügte eine medizinische Auskunft durch das Fachpersonal des AERZTEFONs.

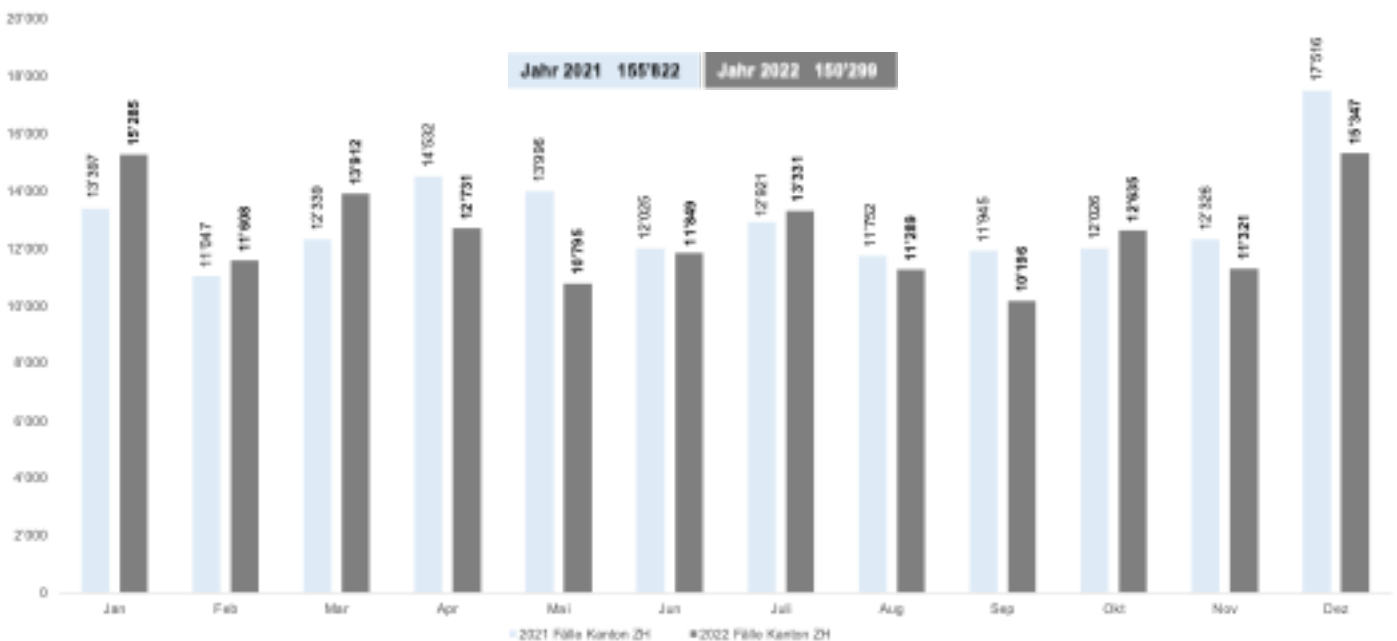


Abbildung: Abgewickelte Fälle AERZTEFON AG 2021 und 2022

10 Patientenumfrage 2022

«Ich bin sehr froh, dass es das AERZTEFON gibt, das extrem unkompliziert Auskunft gibt.»

Anonym

Zufriedene Patientinnen und Patienten

Im Herbst 2022 führte das AERZTEFON Befragungen bei den Patientinnen und Patienten durch. Der Rücklauf der Fragebogen beträgt 29% (total 258 Antworten).

95% der Befragten sind mit den Leistungen des AERZTEFONs zufrieden bis sehr zufrieden und würden jederzeit wieder anrufen.

Dasselbe Bild zeigt sich bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der im Anschluss an die Vermittlung stattgefundenene Behandlung durch die medizinische Anlaufstelle. Auf die Frage nach der Zufriedenheit beträgt hier auf einer Skala von 1-6 die durchschnittliche Punktezah 5.2.

Tabellarische Auswertung der Patientenumfrage 2022	
	Sehr zufrieden / zufrieden
Wie zufrieden waren Sie mit der Beratungsperson am Telefon?	
Telefonische Erreichbarkeit / Dauer der Wartezeit	92.7%
Freundlichkeit der Beratungsperson	96.6%
Fachkompetenz der Beratungsperson	88.5%
Beratungsperson vermittelte mich an die geeignete Stelle	83.6%
Falls Sie Tipps erhalten haben, waren Sie damit zufrieden?	62.6%
Wie zufrieden waren Sie mit der Dienstleistung?	
Zufriedenheit Dienstleistung AERZTEFON	92.7%
Weitervermittlung an geeignete Stelle	84.4%
Ihre Zufriedenheit mit dem behandelnden Arzt, Spital, Rettungsdienst, Zahnarzt, Apotheke	
Ich benötigte nur eine Beratung/Information (Zufriedenheit mit der Beratung/Information)	93.5%
Ich benötigte eine Arztpraxis (Hausarzt), Gynäkologe, Augenarzt etc. (Zufriedenheit mit der Behandlung)	83.3%
Ich benötigte einen Hausarzt zu Hause (Zufriedenheit mit der Behandlung)	79.7%
Ich wurde an ein Spital / Rettungsdienst verwiesen (Zufriedenheit mit der Behandlung)	87.8%
Ich benötigte einen Zahnarzt (Zufriedenheit mit der Behandlung)	80.0%
Ich benötigte eine Apotheke (Zufriedenheit mit der Betreuung)	82.4%
Lob & Kritik	
Würden Sie uns weiterempfehlen?	94.3%
Würden Sie das AERZTEFON erneut kontaktieren?	95.0%

Abbildung: Auszug Patientenumfrage 2022

11 Patientenumfrage 2022

«Ich bin sehr zufrieden! In mind. 2 weiteren Fällen konnten Sie uns nachts beruhigen, als unsere Babytochter die ersten Male krank war.»

Anonym

«Ich war in einer schwierigen Situation, physisch und psychisch. Ich wurde ernst genommen. Und wurde sehr nett beraten. Super!»

Anonym

Immer wieder gehen positive Zuschriften von Patientinnen und Patienten ein.

Das folgende Beispiel einer besorgten Mutter eines kranken Kindes illustriert einer der vielen positiven Rückmeldungen: "Gestern Nacht habe ich zum ersten Mal das Aerztefon anrufen müssen und um Rat gefragt. Unser Sohn hat es ziemlich erwischt und ich wusste nicht genau, was ich noch machen könnte, damit sich der Hustenreiz beruhigt.

Kind mit starkem Husten in der Nacht - beunruhigte Eltern

"Sowas habe ich wirklich noch nie erlebt. Ich habe dann nachts angerufen. Die kompetente Mitarbeiterin des

AERZTEFONs hat mir gesagt, was ich machen soll und hat mich auch beruhigt. Vielen Dank nochmals an die Mitarbeiterin, ich weiss dies sehr zu schätzen. Dank ihrer Hilfe hat sich unser Sohn etwas beruhigt und konnte ein wenig die Augen zu machen. Mein Dank gilt natürlich Euch allen, dass man die Möglichkeit hat, auch nachts jemand zu erreichen, wenn man nicht mehr weiter weiss."

Entlastung der Notfallstationen

Es kann sein, dass diese Mutter – ohne Möglichkeit zur Kontaktierung des AERZTEFONs – die Notfallstation eines Kinderspitals aufgesucht hätte. An diesem Beispiel zeigt sich, wie das AERZTEFON zur Entlastung der Notfallstationen beiträgt.



12 Jahresrechnung 2022

In 1'000 CHF

Positionen der Erfolgsrechnung	2022	2021
Nettoerlös aus Lieferungen und Leistungen	5'330	5'989
Warenaufwand	10	0
Personalaufwand	4'384	4'676
Bruttoergebnis nach Personalaufwand	937	1'313
Übriger betrieblicher Aufwand	855	865
Betriebliches Ergebnis vor Abschreibungen, Finanzerfolg und Steuern	81	448
Abschreibungen auf Anlagevermögen	171	196
Betriebliches Ergebnis vor Finanzerfolg und Steuern	-90	253
Finanzerfolg	-7	-32
Ausserordentlicher und periodenfremder Erfolg	239	56
Jahresergebnis vor Steuern	142	277
Steuern	0	1
Jahresergebnis	142	277

In 1'000 CHF

Positionen der Bilanz	2022	2021
Bilanzsumme	1'576	1'575
Umlaufvermögen	1'568	1'407
Anlagevermögen	8	168
Kurzfristiges Fremdkapital	457	744
Langfristiges Fremdkapital	664	519
Eigenkapital	454	312
Aktienkapital	100	100
Gesetzliche Reserven	50	50
Gewinn-/Verlustvortrag	162	-144
Jahresergebnis	142	277

Infolge der Rundung auf CHF 1'000 können die Gruppentotale von der Summe der Einzelwerte abweichen.

13 Bericht der Revisionsstelle 2022

An die Generalversammlung der
Ärztefon AG
Binzmühlestrasse 95
8050 Zürich



Bassersdorf, 20. März 2023 RW

Bericht der Revisionsstelle zur eingeschränkten Revision

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der Ärztefon AG für das am 31. Dezember 2022 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns nicht dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entsprechen.

Freundlich grüsst Sie


WOODTLI TREUHAND
Rita Woodtli
(Zugelassene Revisionsexpertin RAB)

14 **Geschäftsleitung**



lic. oec. HSG Reto Bissig
Geschäftsführer



Robert Frey
Betriebsleiter

Verwaltungsrat

Dr. med. Josef Widler, Präsident

Dr. iur. David Chaksad, Vizepräsident

Dr. oec. publ. Julia Hillebrandt, Mitglied

Dr. med. Tobias Burkhardt, Mitglied

15 Impressum

Kontakt: AERZTEFON AG
Reto Bissig
Binzmühlestrasse 95
CH-8050 Zürich
044 421 21 18
r.bissig@aerztefon.ch
www.aerztefon.ch

Herausgeber: AERZTEFON AG
Binzmühlestrasse 95
CH-8050 Zürich
044 421 21 20

Druck: Künzle Druck AG
Thurgauerstrasse 68
CH-8050 Zürich

