



AERZTEFON Geschäftsbericht 2025

AERZTEFON+
0800 33 66 55

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort Präsident Verwaltungsrat	4
Vorwort Geschäftsführer	5
Unsere Wurzeln, unsere Aufgabe, unsere Zukunft	6
AERZTEFON	8
Weiterentwicklungen	9
Rückblick 2025	10
Patientenumfrage 2025	12
Jahresrechnung 2025	14
Bericht der Revisionsstelle 2025	15
Geschäftsleitung & Verwaltungsrat	16
Impressum	17

Vorwort Präsident Verwaltungsrat



Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Das AERZTEFON leistet seit Jahrzehnten einen unverzichtbaren Beitrag zur medizinischen Versorgung im Kanton Zürich. Als zentrale Anlaufstelle für medizinische Fragestellungen trägt es wesentlich dazu bei, Patientinnen und Patienten zu beraten und bei Bedarf an die entsprechenden Leistungserbringenden zu vermitteln. Dadurch kann das Gesundheitssystem adäquat entlastet werden.

Der Verwaltungsrat blickt auf ein Jahr zurück, das von hoher Nachfrage, zunehmender Komplexität und bedeutenden Entwicklungen im Gesundheitswesen geprägt war. Gleichzeitig wurden wichtige Grundlagen geschaffen, um Qualität, Effizienz und Zukunftsfähigkeit der Dienstleistung weiter zu stärken.

Besonders danke ich den Mitarbeitenden, die mit grossem Engagement, fachlicher Kompetenz und Empathie rund um die Uhr im Einsatz stehen. Ebenso gilt mein Dank der Geschäftsleitung sowie unseren Partnerorganisationen für die konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Der Verwaltungsrat wird das AERZTEFON auch künftig strategisch begleiten und sich dafür einsetzen, dass es seine wichtige Rolle nachhaltig und erfolgreich wahrnehmen kann.

Dr. med. Tobias Burkhardt
Präsident Verwaltungsrat

Vorwort Geschäftsführer



Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Unter der kostenfreien Nummer 0800 33 66 55 erhalten die Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Zürich rund um die Uhr medizinische Beratung oder eine bedarfsgerechte Zuweisung an eine medizinische Leistungserbringerin.

Im Jahr 2025 bearbeitete das AERZTEFON 130'000 Fälle und leistete damit einen wichtigen Beitrag zur medizinischen Grundversorgung der Bevölkerung. Angesichts der zunehmenden Bedeutung der Triage nicht lebensbedrohlicher Notfälle investieren wir kontinuierlich in die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden.

Die hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten wird durch aktuelle Umfrageergebnisse und zahlreiche positive Rückmeldungen bestätigt. Auch die Mitarbeiterumfrage 2025 zeigt eine starke Verbundenheit mit dem AERZTEFON als Arbeitgeberin, was sich in einer seit Jahren deutlich unterdurchschnittlichen Fluktuationsrate widerspiegelt.

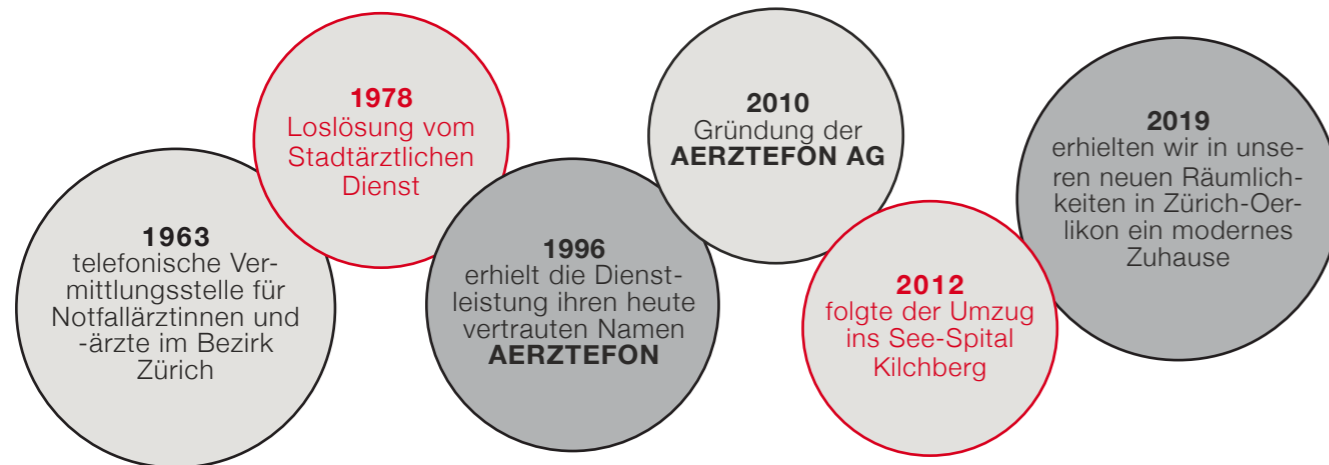
Reto Bissig, lic.oec.HSG
Geschäftsführer

Unsere Wurzeln, unsere Aufgabe, unsere Zukunft

Seit über sechzig Jahren ist das AERZTEFON die zentrale medizinische Anlaufstelle für die Bevölkerung des Kantons Zürich ausserhalb der regulären Praxisöffnungszeiten. Was am 1. Januar 1963 als telefonische Vermittlungsstelle für Notfallärztinnen und -ärzte im Bezirk Zürich begann, entwickelte sich kontinuierlich zu einer kantonalen Drehscheibe für medizinische Beratung, Triage und Patientenvermittlung.

1978 erfolgte die Loslösung vom Stadtärztlichen Dienst. 1996 erhielt die Dienstleistung ihren heutigen Namen AERZTEFON, der sich seither zu einem festen Bestandteil der Zürcher Gesundheitslandschaft entwickelt hat. Mit der Gründung der AERZTEFON AG im Jahr 2010 wurde eine professionelle Trägerschaft geschaffen. Seit dem Jahr 2019 ist das AERZTEFON in Oerlikon domiziliert. Gleichzeitig wurde die neue Telefonnummer 0800 33 66 55 eingeführt – ein Meilenstein, der das AERZTEFON in der breiten Bevölkerung weiter verankerte.

Auch in ausserordentlichen Lagen konnte das AERZTEFON seine Flexibilität und Systemrelevanz unter Beweis stellen. Zwischen 2020 und 2024 wurden im kantonalen Auftrag zentrale Aufgaben im Rahmen der Pandemiebewältigung, darunter der Betrieb der Covid-Hotline und der Impf-Infoline, übernommen. Die gute Erreichbarkeit, die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden und die enge Zusammenarbeit mit zahlreichen Partnerorganisationen zeigten, welche wichtige Bedeutung eine koordinierende Stelle in Krisensituationen übernimmt.



Heute steht das AERZTEFON für eine medizinische Dienstleistung, die rund um die Uhr erreichbar ist, unabhängig triagiert und sich an rein medizinischen Kriterien orientiert. Die Mitarbeitenden – Ärztinnen und Ärzte, Pflegefachpersonen und medizinische Fachkräfte – beurteilen die Situation der Patientinnen und Patienten, sie beraten, beruhigen, vermitteln und begleiten. Gemeinsam mit den medizinischen Partnern im Kanton Zürich wird sichergestellt, dass Patientinnen und Patienten schnell an die geeignete medizinische Anlaufstelle gelangen. Das AERZTEFON ist damit ein unverzichtbares Element einer funktionierenden, patientennahen Gesundheitsversorgung im ganzen Kanton.



Abbildung: Die Büroräumlichkeiten der AERZTEFON AG

AERZTEFON

Die medizinische Anlaufstelle im Kanton Zürich

Seit vielen Jahren übernimmt das AERZTEFON im Kanton Zürich eine zentrale Funktion in der medizinischen Erstversorgung. Rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr steht die kostenlose Telefonnummer 0800 33 66 55 für medizinische Notfälle und gesundheitliche Fragen zur Verfügung.

Qualifizierte medizinische Fachpersonen nehmen eine fundierte Ersteinschätzung vor und klären das weitere Vorgehen. Die Anrufenden werden bedarfsgerecht an die notfalldienstleistenden Ärztinnen und Ärzte sowohl in der Allgemeinmedizin, der Pädiatrie, der Psychiatrie als auch in den spezialisierten Fachgebieten Gynäkologie, Ophthalmologie, Hals/Nasen/Ohren, an die mobilen ambulanten Ärztinnen und Ärzte, Zahnärztinnen und Zahnärzte, Apothekerinnen und Apotheker, Permanenzen/Arztpraxen mit längeren Öffnungszeiten sowie die Spitalnotfallstationen vermittelt.

Das AERZTEFON stellt sicher, dass die Patientinnen und Patienten zeitnah die angemessene medizinische Betreuung erhalten. Gleichzeitig unterstützt es geordnete Abläufe im ambulanten Notfalldienst und trägt zu einer effizienten Nutzung der vorhandenen Versorgungsangebote im Kanton Zürich bei.

Das AERZTEFON befindet sich im Besitz der Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich (AGZ). Der Betrieb wird durch den Kanton Zürich finanziert. Das AERZTEFON arbeitet ohne Gewinnziele. Erwirtschaftete Mittel werden in die Weiterbildung der Mitarbeitenden sowie in technologische Weiterentwicklungen investiert.



Abbildung: Beratung und Vermittlung

Weiterentwicklungen

Das Manchester-Triage-System (MTS)

Seit rund zwei Jahren arbeitet das AERZTEFON mit dem Manchester-Triage-System (MTS), einem standardisierten Einschätzungssystem zur zuverlässigen und nachvollziehbaren Beurteilung der medizinischen Dringlichkeit. Die Einführung bedeutete weit mehr als eine technische Anpassung: Sie hat die Abfrage- und Triageprozesse teamübergreifend vereinheitlicht und weiterentwickelt.

Die Mitarbeitenden verfügen über langjährige Erfahrung, viel Gespür und ein starkes intuitives Verständnis. Die Umstellung auf ein regelbasiertes System war daher zunächst anspruchsvoll und bedurfte die Vornahme von wesentlichen Änderungen im Arbeitsprozess.

Schritt für Schritt zeigte sich jedoch der Mehrwert: MTS gibt Sicherheit, unterstützt bei schwierigen Entscheidungen, schafft gemeinsame Standards und erleichtert neuen Teammitgliedern den Einstieg. Es hilft, Prioritäten richtig zu setzen und Patientinnen und Patienten zielgerichtet weiterzuleiten. Gleichzeitig verbinden die Mitarbeitenden die durch das MTS vorgegebene Struktur mit Einfühlungsvermögen und Gesprächskompetenz.

Heute ist MTS ein fester Bestandteil der täglichen Arbeit. Es verbindet medizinische Qualität mit nachvollziehbarer Entscheidungsgrundlage und stärkt damit das Vertrauen von Patientinnen und Patienten sowie unserer Partner.

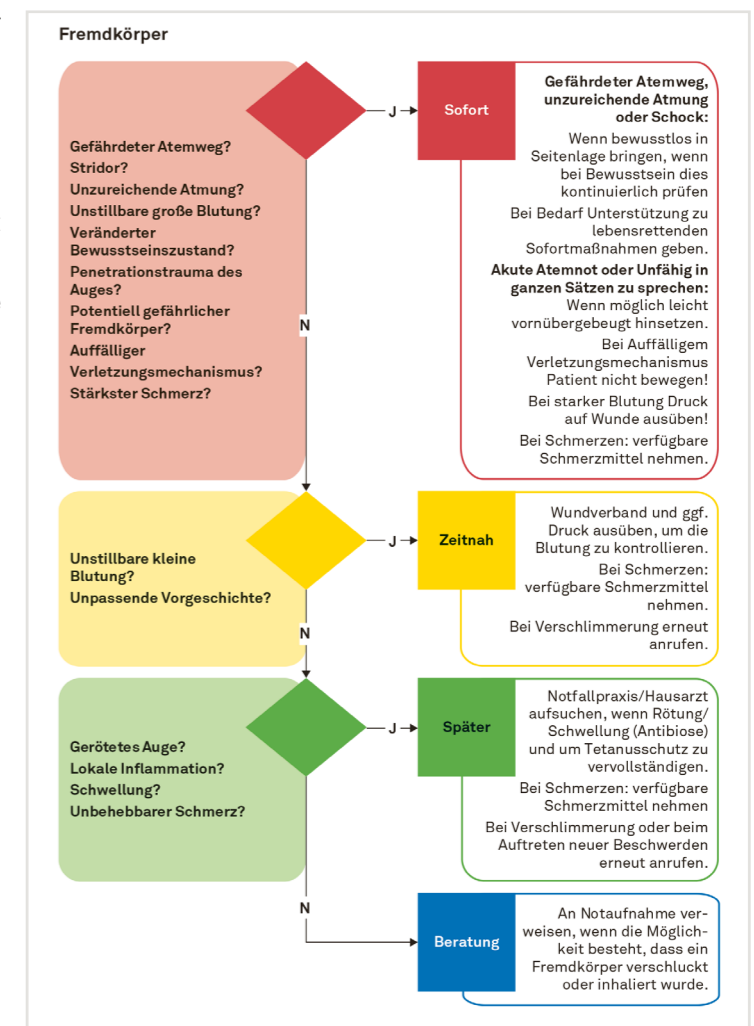


Abbildung: Darstellung des Manchester-Triage-Systems (MTS) beim Leitsymptom Fremdkörper.

Rückblick 2025

Im Jahr 2025 wurden knapp 130'000 Anrufe abgewickelt. Der Anspruch des AERZTEFONS bleibt unverändert: eine unabhängige, strukturierte, bedarfsgerechte und qualitativ hochwertige medizinische Ersteinschätzung sowie eine gezielte Steuerung in die passenden Versorgungsstrukturen zu ermöglichen.

Den grössten Anteil der Kontakte machte die Weiterleitung an die notfalldiensthabenden Hausärztinnen und Hausärzte aus. In rund 17% der Fälle erfolgte eine medizinische Empfehlung mit fundierter telefonischer Einschätzung ohne direkte Zuweisung – ein wichtiger Beitrag zur Entlastung der Notfallstrukturen. In 15% war aufgrund der geschilderten Symptome eine Überweisung in eine Notfallstation eines Spitals notwendig.

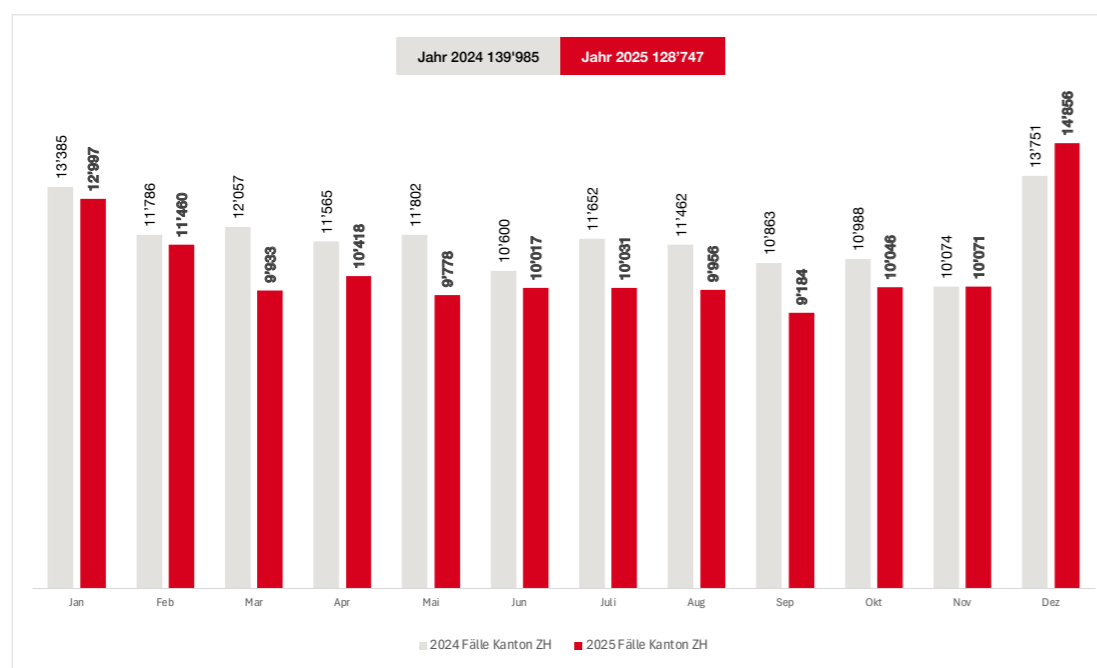


Abbildung: Abgewickelte Fälle AERZTEFON AG 2024 und 2025

Knapp 20'000 Mal wurden Hausbesuche (Mobile Ambulante Versorgung, MAV) organisiert. Der durch das AERZTEFON organisierte ärztliche Hausbesuchsdienst gewährleistet eine zeitnahe medizinische Versorgung von Patientinnen und Patienten in ihrem häuslichen Umfeld. Hausbesuche kommen insbesondere dann zum Einsatz, wenn ein Praxisbesuch aufgrund eingeschränkter Mobilität, akuter gesundheitlicher Beschwerden oder besonderer Betreuungssituationen nicht möglich oder nur mit grossem Aufwand verbunden ist. Damit leistet der Dienst einen wichtigen Beitrag zur Sicherstellung einer bedarfsgerechten ambulanten Versorgung. Den Hauptanteil der aufgrund somatischer Beschwerden durchgeführten Hausbesuche wird durch die SOS Ärzte und durch den Verein Zürcher Notfallärzte durchgeführt. Ein kleinerer Teil der Hausbesuche erfolgt durch niedergelassene Hausärztinnen und Hausärzte.

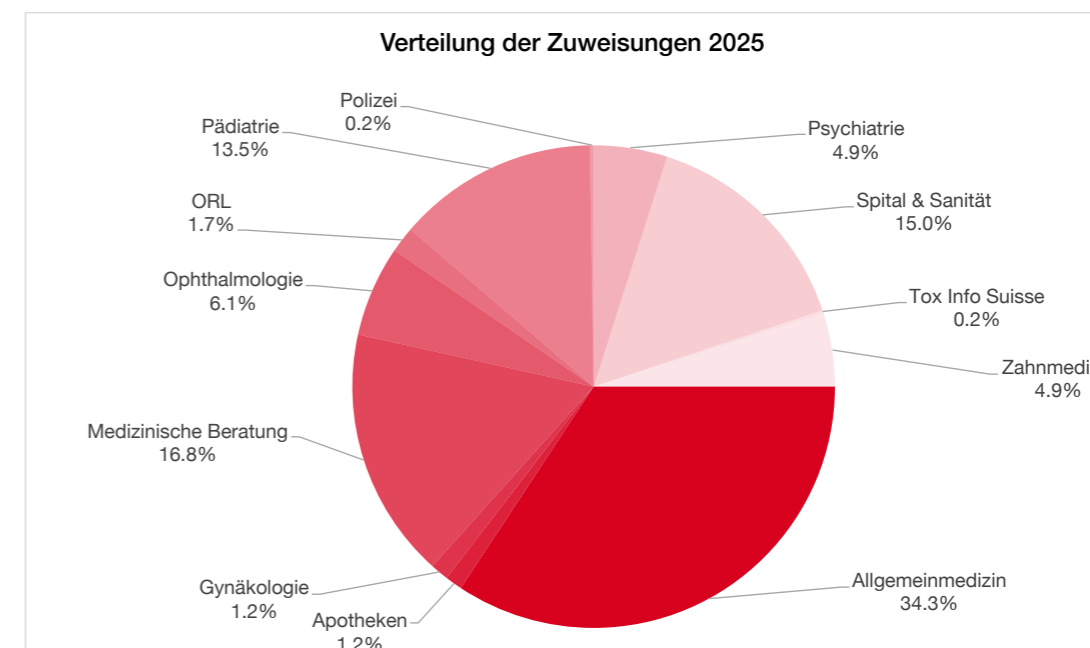


Abbildung: Prozentuale Verteilung der Zuweisungen durch das AERZTEFON nach Versorgungsbereichen im Jahr 2025.

Rund ein Viertel der Hausbesuche erfolgen aufgrund psychischer Anliegen. Der aufsuchende psychiatrische Dienst ergänzt die psychiatrischen ambulanten und stationären Versorgungsangebote.

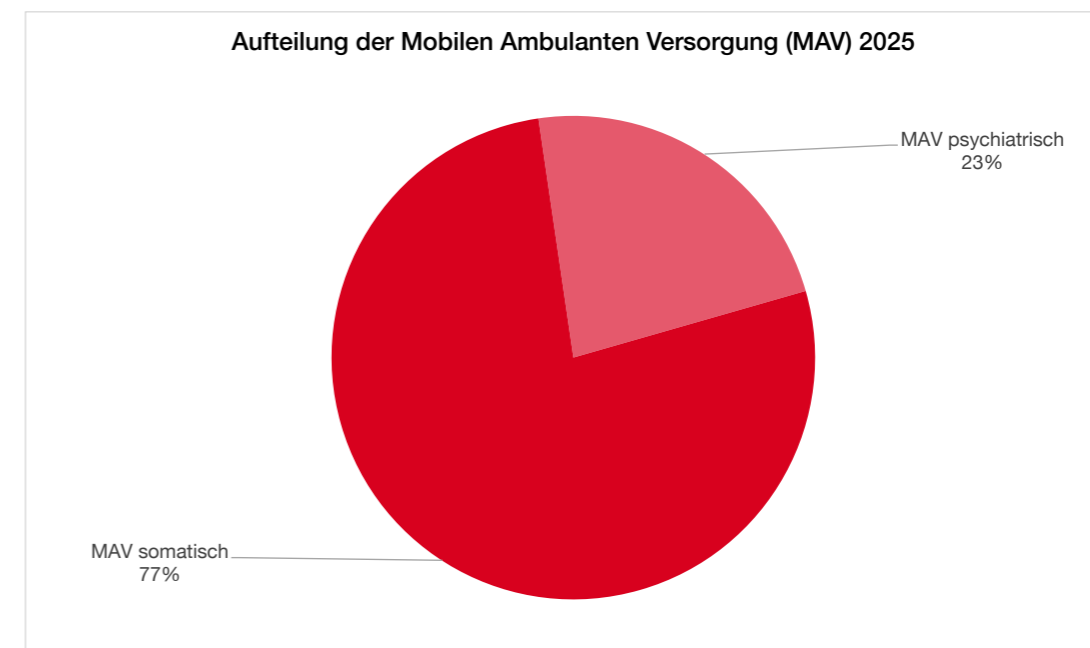


Abbildung: Aufteilung der Hausbesuche der Mobilien Ambulanten Versorgung (MAV) nach somatischen und psychiatrischen Einsätzen im Jahr 2025.

Patientenumfrage 2025

Hohe Patientenzufriedenheit und ausgeprägtes Vertrauen

Im April 2025 wurde die jährliche Patientenumfrage zur Beurteilung der Beratungs- und Dienstleistungsqualität durchgeführt. Ziel war es, die Leistungen systematisch aus Sicht der Patientinnen und Patienten zu evaluieren. Die Ergebnisse bestätigen eine sehr hohe Gesamtzufriedenheit und unterstreichen die konstant hohe Qualität der Dienstleistungen des AERZTEFONs.

Die Mitarbeitenden des AERZTEFONs werden insbesondere für ihre Freundlichkeit (von 97% der Befragten) und Fachkompetenz (95%) geschätzt. 96% der Befragten geben an, an die richtige Stelle vermittelt worden zu sein. 94% der Befragten zeigen sich mit den erhaltenen Empfehlungen zufrieden. Die Gesamtzufriedenheit liegt bei 98% währenddem die Erreichbarkeit von 92% der Befragten als positiv beurteilt wird.

Auch die weiterführende Versorgung im Anschluss an den Erstkontakt mit dem AERZTEFON wird überwiegend sehr gut bewertet (88–94% positive Zustimmung). 97% der Befragten geben an, das AERZTEFON im Bedarfsfall erneut zu kontaktieren und das AERZTEFON weiterzuempfehlen (98%).

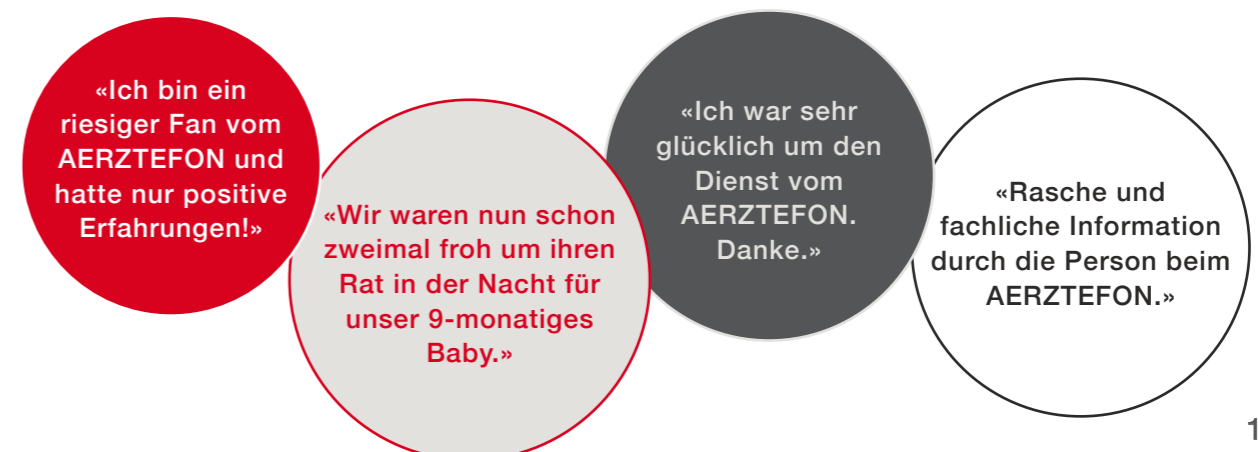
Die Resultate bestätigen die hohe Servicequalität sowie das ausgeprägte Vertrauen der Patientinnen und Patienten.



Abbildung: Patientenzitate aus der Umfrage zur Beratung durch das AERZTEFON.

Tabellarische Auswertung der Patientenumfrage 2025		
	Sehr zufrieden / zufrieden	Note
Q1. Wie zufrieden waren Sie mit der Beratungsperson am Telefon?		
Freundlichkeit der Beratungsperson	97%	5.7
Fachkompetenz der Beratungsperson	95%	5.6
Beratungsperson vermittelte mich an die geeignete Stelle	96%	5.7
Falls Sie Tipps erhalten haben, waren Sie damit zufrieden?	94%	5.6
Q2. Wie zufrieden waren Sie mit der Dienstleistung?		
Telefonische Erreichbarkeit / Dauer der Wartezeit	92%	5.5
Zufriedenheit Dienstleistung AERZTEFON	98%	5.6
Q3. Ihre Zufriedenheit mit der Arztpraxis, dem behandelnden Arzt zu Hause, Spital, Rettungsdienst, Zahnarzt, Apotheke		
Ich benötigte nur eine Beratung / Information. Damit war ich:	92%	5.5
Ich benötigte eine Arztpraxis (Hausarzt, Gynäkologe, Augenarzt, etc.). Mit der Behandlung war ich:	93%	5.5
Ich benötigte einen Arzt zu Hause. Mit der Behandlung war ich:	92%	5.5
Ich wurde an ein Spital / Rettungsdienst verwiesen. Mit der Behandlung war ich:	91%	5.3
Ich benötigte einen Zahnarzt. Mit der Behandlung war ich:	88%	5.3
Ich benötigte eine Apotheke. Mit der Betreuung war ich:	94%	5.5
Q4. Lob & Kritik		
Würden Sie das AERZTEFON erneut kontaktieren?	97%	5.9
Würden Sie uns weiterempfehlen?	98%	5.9

Abbildung: Ergebnisse der Patientenumfrage 2025 (tabellarische Übersicht).



Jahresrechnung 2025

In 1'000 CHF

Positionen der Erfolgsrechnung	2025	2024
Nettoerlös aus Lieferungen und Leistungen	5'499	5'605
Warenaufwand	0	0
Personalaufwand	4'617	4'814
Bruttoergebnis nach Personalaufwand	882	792
Übriger betrieblicher Aufwand	755	791
Betriebliches Ergebnis vor Abschreibungen, Finanzerfolg und Steuern	127	0
Abschreibungen auf Anlagevermögen	56	54
Betriebliches Ergebnis vor Finanzerfolg und Steuern	71	-53
Finanzerfolg	3	1
Ausserordentlicher und periodenfremder Erfolg	31	8
Jahresergebnis vor Steuern	99	-46
Steuern	23	1
Jahresergebnis	76	-47

In 1'000 CHF

Positionen der Bilanz	2025	2024
Bilanzsumme	1'191	1'115
Umlaufvermögen	1'135	1'002
Anlagevermögen	56	114
Kurzfristiges Fremdkapital	654	655
Langfristiges Fremdkapital	0	0
Eigenkapital	537	461
Aktienkapital	100	100
Gesetzliche Reserven	50	50
Gewinn-/Verlustvortrag	311	357
Jahresergebnis	76	-47

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

Bericht der Revisionsstelle 2025

An die Generalversammlung der
 Ärztefon AG
 Binzmühlestrasse 95
 8050 Zürich



Tagelswangen, 9. März 2026 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 2025 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)

Jahresrechnung
 Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns

Mitglied TREUHAND | SUISSE

Geschäftsleitung & Verwaltungsrat



Reto Bissig, lic.oec.HSG
Geschäftsführer



Robert Frey
Betriebsleiter

Verwaltungsrat

Dr. med. Tobias Burkhardt, Präsident

Dr. iur. David Chaksad, Vizepräsident

Dr. oec. publ. Julia Hillebrandt, Mitglied

Dr. med. Corinne Rindisbacher, Mitglied

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

