

# Triagestelle

Offizielle Notrufzentrale des Kantons Zürich  
0800 33 66 55

Jahresbericht 2018



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort.....</b>	<b>3</b>
1.1	Zürcher Notfalldienstmodell im Allgemeinen.....	3
1.2	Die Triagestelle innerhalb des Zürcher Notfalldienstmodells.....	3
<b>2</b>	<b>Notfalldienstwesen.....</b>	<b>4</b>
2.2	Einleitung .....	4
2.3	Ziel ab dem 1. Januar 2018.....	4
<b>3</b>	<b>Die Triagestelle als Vermittlerin von Patientinnen und Patienten .....</b>	<b>5</b>
3.1	Im Allgemeinen.....	5
3.2	Typische Fallbeispiele .....	6
3.3	Ablauf eines Gesprächs .....	7
<b>4</b>	<b>Zahlen und Fakten.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Häufig gestellte Fragen.....</b>	<b>8</b>
5.1	Was ist das AERZTEFON? .....	8
5.2	In welchen Fällen kann ich das AERZTEFON anrufen? .....	8
5.3	Ist das AERZTEFON rund um die Uhr erreichbar? .....	8
5.4	Wie verläuft ein Gespräch, wenn ich das AERZTEFON anrufe? .....	8
5.5	Was kostet ein Anruf auf die AERZTEFON Nummer 0800 33 66 55? .....	9
5.6	Wie kann man sich die Nummer 0800 33 66 55 merken?.....	9
5.7	Wer steht hinter dem AERZTEFON?.....	9

# 1 Vorwort

Werte Leserin, werter Leser

Per 1. Januar 2018 trat das revidierte Gesundheitsgesetz mit seinen Neuerungen betreffend den kantonalen Notfalldienst in Kraft. Der Kanton Zürich hat damit ein umfassendes und einfach verständliches Versorgungsangebot geschaffen.

## 1.1 Zürcher Notfalldienstmodell im Allgemeinen

Der von der kantonalen Ärztesgesellschaft nach einheitlichen Planungsgrundsätzen und Qualitätskriterien koordinierte Notfalldienstplan für Hausärzte, Psychiater, Pädiater, Augenärzte, HNO-Ärzte und Gynäkologen ist einzigartig. Er ermöglicht die zentralisierte Erfassung und Behebung von Versorgungslücken, damit auch in Regionen mit wenigen Ärzten eine Dienstabdeckung ohne übermässige Belastung der Ärztinnen und Ärzte möglich ist. Einmalig ist weiter die explizite Zielsetzung und die darauf ausgerichtete Planung und Disposition der angebotenen Notfalldienste: Die Versorgung aller nicht schwerwiegenden bzw. nicht lebensbedrohlichen Notfälle durch praktizierende Ärzte zu ermöglichen und dadurch eine nicht notwendige, respektive zu teure Versorgung durch Spitäler zu vermeiden.

## 1.2 Die Triagestelle innerhalb des Zürcher Notfalldienstmodells

Das Zürcher Notfalldienstmodell zeichnet sich dadurch aus, dass eine durch den Kanton und Gemeinden finanzierte und von der kantonalen Ärztesgesellschaft betriebene, medizinisch geleitete Triagestelle der Zürcher Bevölkerung unter einer kostenlosen 0800-Nummer zur Verfügung steht. Die Triagestelle "AERZTEFON" ist im vollständigen Besitz der Zürcher AERZTEGESELLSCHAFT (AGZ). Im ersten Betriebsjahr 2018 haben insgesamt 120'000 Zürcher Patientinnen und Patienten die Triagestelle in Anspruch genommen.



Das AERZTEFON-Team, welches aus rund 40 hochmotivierten Ärztinnen und Ärzten, Pflegefachleuten und medizinischen Praxisassistentinnen besteht, ist während 365 Tagen rund um die Uhr für die Zürcher Bevölkerung im Einsatz. Zusammen mit meinem Betriebsleiter, Herrn Robert Frey und dem gesamten Team freue ich mich, die Qualität der Triagestelle weiter zu verbessern - im Dienste des Kantons Zürich und seiner Bevölkerung.

Reto Bissig  
Geschäftsführer

## 2 Notfalldienstwesen

### 2.2 Einleitung

Notfalldienstleistungen wurden vor dem 1. Januar 2018 unter rund 36 verschiedenen Nummern innerhalb des Kantonsgebietes nachgefragt. Das Notfalldienstwesen war stark fokussiert auf Regionen / Bezirke / Dienstkreise. Eine ganzheitliche kantonsweite Betrachtungsweise fehlte. Für die Patientinnen und Patienten war es schwierig, sich in der Vielzahl von Rufnummern zurechtzufinden.

Eine steigende Anzahl von Bewohnerinnen und Bewohner kennt keine medizinische Ansprechperson. Vermehrt wird deshalb die Notfall-Nr. 144 gewählt oder die Notfallaufnahmen der Spitäler aufgesucht. Damit wird der Kostenanstieg im Gesundheitswesen entsprechend befeuert.

Von Seiten der Ärzteschaft hat die Bereitschaft, Notfalldienst zu leisten, abgenommen (neue Arbeitsmodelle, Familienstrukturen, etc.). Weiter kommt hinzu, dass es in Randregionen aufgrund Pensionierungen immer weniger Hausärzte gibt.

Diese Tatsachen verstärken die Notwendigkeit, den Notfalldienst, unter anderem auch die Dienstpläne, kantonal und einheitlich zu koordinieren.

### 2.3 Ziel ab dem 1. Januar 2018

Das Ziel ist es, die Patientinnen und Patienten durch medizinisch geschultes Personal auf den optimalen Behandlungsweg zu führen.

Unter optimalem Behandlungsweg wird verstanden, dass die Patientinnen und Patienten im Hinblick auf ihr medizinisches Problem von Beginn an dem richtigen Leistungserbringer (Point of Care) zugewiesen werden.

Die Behandlungswege werden somit kürzer, wodurch für die Patientinnen und Patienten Zeit und unter einer Gesamtbetrachtung im Gesundheitswesen Geld gespart werden kann.

Um dieses Ziel zu erreichen, beauftragte der Kanton die AGZ mit der Erfüllung folgender Dienstleistungen:

- Koordination und Disposition von Ärztinnen und Ärzte, Zahnärztinnen und Zahnärzte, Apothekerinnen und Apotheker über Einsatzregionen und Dienstpläne zur Sicherstellung **eines kantonsweiten Netzwerks** von medizinischen Leistungserbringern (Point of Care)
- Betrieb einer **kantonsweiten Triagestelle mit einer einzigen Telefonnummer zur Vermittlung** der Patientinnen und Patienten an Ärztinnen und Ärzte, Zahnärztinnen und Zahnärzte, Apothekerinnen und Apotheker oder an andere geeignete Leistungserbringer gemäss koordinierten Dienstplänen

Ebenso vermittelt die Triagestelle Psychiaterinnen und Psychiater, Spezialärztinnen und Spezialärzte sowie aufsuchende Ärzte.

## 3 Die Triagestelle als Vermittlerin von Patientinnen und Patienten

### 3.1 Im Allgemeinen

Das AERZTEFON ist die kantonale Anlaufstelle für nicht lebensbedrohende medizinische Notfälle. Das AERZTEFON steht rund um die Uhr an 365 Tagen für die gesamte Bevölkerung des Kantons Zürich zur Verfügung.

Das AERZTEFON kann kontaktiert werden, wenn die für medizinische Fragen vertraute Ansprechperson (z.B. Hausarzt, Gynäkologin, Psychiater, etc.) nicht verfügbar ist oder wenn keine andere medizinische Ansprechperson bekannt ist. Oft rufen das AERZTEFON auch Patienten an, die neu sind in der Region und die medizinischen Dienstleister noch nicht kennen.



Nach Abklärung des medizinischen Sachverhaltes beurteilt das AERZTEFON, wo die oder der Anrufende mit ihrem/seinem medizinischen Problem am geeignetsten Ort behandelt werden kann. Die Mitarbeitenden des AERZTEFONs haben Zugriff auf den kantonalen Notfalldienstplan und können rund um die Uhr an 365 Tagen den passenden Kontakt zu einer Hausärztin, einem Spezialisten, Kinderarzt, Zahnärztin, Psychiater oder Apotheker in Ihrer Region vermitteln. Falls das Zuhause nicht mehr verlassen werden kann, organisiert das AERZTEFON einen Arzt, der einen Hausbesuch macht. Sollte das medizinische Problem als lebensbedrohend beurteilt werden, bietet das AERZTEFON unverzüglich den Rettungsdienst auf oder verweist an die nächstgelegene Notfallstation.



Die nachfolgende grafische Übersicht zeigt, an welche medizinischen Leistungserbringer (Point of Care; POC) die anrufenden Patientinnen und Patienten vermittelt werden:



Der Anruf auf die Nummer 0800 33 66 55, die Abklärung des medizinischen Sachverhaltes, die Beurteilung und Vermittlung an den für Ihr Problem geeigneten medizinischen Ansprechpartner sind kostenlos.

Die anschliessende Behandlung z.B. durch einen Arzt, eine ärztliche telefonische Konsultation oder ein Hausbesuch, etc. wird gemäss üblichen Tarifen direkt durch den Arzt verrechnet.

### 3.2 Typische Fallbeispiele

Das typische Fallbeispiel gibt es nicht. Im medizinischen Bereich ist die Bandbreite fast unendlich. Gleichwohl sind im folgenden einige Beispiele aufgelistet, weshalb uns die Patientinnen und Patienten anrufen:

- Ich habe Rückenschmerzen und kann mich kaum noch bewegen
- Mein Kind hat seit dem Abend Fieber. Nun ist es bereits nach Mitternacht und das Fieber ist weiter gestiegen
- Mein Mann hat Brustschmerzen und Atemnot
- Ich habe Zahnschmerzen. Bei welchem Zahnarzt kann ich mich melden?

- Mein Kind hat einen Zeckenbiss. Was muss ich tun?
- Ich benötige ein Medikament. Gibt es eine Apotheke in meiner Nähe, die geöffnet ist?
- Anrufende mit suizidalen Absichten

### 5.3 Ablauf eines Gesprächs

Der Ablauf eines Gesprächs verläuft situationsangepasst und kann sich von Fall zu Fall ändern. In der Regel verläuft ein Gespräch folgendermassen:



#### 1. Medizinisch systematische Abfragen

- Personalien, Symptome, Vorerkrankungen, Allergien, etc.
- Trink- und Essverhalten, Medikamente, etc.)

#### 2. Beurteilung

- Durch AERZTEFON-Fachperson
  - Dringlichkeit festlegen
  - Wer kann Problem lösen (fachlich, regional, kosteneffizient)

#### 3. Beratung / Triage / Vermittlung

- Abschliessende Ratschläge
- Ratschläge für Problemlinderung
- Zuweisung zum medizinischen Ansprechpartner
  - ... der das Problem **zeitnah** lösen kann
  - ... der das Problem **fachlich, regional & kosteneffizient** lösen kann

K o s t e n l o s

#### 4. Behandlung

- Erfolgt durch Ärztin, Spezialist, Notfallarzt, etc. ausserhalb des AERZTEFONs (kostenpflichtig nach gültigen Tarifen)

## 4 Zahlen und Fakten

- 120'000 abgewickelte Fälle<sup>1</sup>
- Davon mussten nur 10% der Patientinnen und Patienten an eine Notfallstation vermittelt werden
- Die restlichen 90% der Fälle (rund 110'000 Patientinnen und Patienten) konnten abschliessend beraten oder an andere Leistungserbringer ausserhalb eines Spitals vermittelt werden
- Rund 4% der Fälle sind der Priorität 1, d.h. als potenziell lebensbedrohend zuzuweisen

1) Diese Zahl repräsentiert die Anzahl Patientenfälle. Telefonische Rücksprachen der Triagestelle mit Notfalldienstleistenden Ärzten sowie telefonische Interaktionen im Zusammenhang weiteren Fragestellungen rund um den kantonalen Notfalldienst (Anfragen seitens Notfalldienstplanungsverantwortlichen aus den Notfalldienstbezirken, etc.) sind nicht enthalten.

- Beim Start Anfang 2018 kam es teilweise zu längeren Wartezeiten, da der Personalbestand beim AERZTEFON zu tief war
- Ende 2018 konnten rund 2/3 der Anrufe innert weniger als 1 Minute entgegengenommen werden
- An Wochenenden kam es aufgrund der hohen Anruferzahlen immer wieder zu längeren Wartezeiten. Auch diese Wartezeiten waren jedoch tiefer als Wartezeiten in Notfallstationen.

## 5 Häufig gestellte Fragen

### 5.1 Was ist das AERZTEFON?

Das AERZTEFON ist die kantonale Anlaufstelle für nicht lebensbedrohende medizinische Notfälle. Das AERZTEFON steht rund um die Uhr an 365 Tagen für die gesamte Bevölkerung des Kantons Zürich zur Verfügung.

### 5.2 In welchen Fällen kann ich das AERZTEFON anrufen?

Sie können das AERZTEFON kontaktieren, wenn die für medizinische Fragen vertraute Ansprechperson (z.B. Hausarzt, Gynäkologin, Psychiater, etc.) nicht verfügbar ist oder wenn sie keine medizinische Ansprechperson haben. Oft rufen uns auch Patienten an, die neu sind in der Region und die medizinischen Dienstleister noch nicht kennen. In diesen Fällen können wir weiterhelfen.

### 5.3 Ist das AERZTEFON rund um die Uhr erreichbar?

Ja, die medizinisch ausgebildeten Fachpersonen (Pflegefachleute, Medizinische Praxisassistentinnen, Pharmaassistentinnen, Ärztinnen und Ärzte) des AERZTEFONs sind rund um die Uhr an 365 Tagen für die Zürcher Bevölkerung erreichbar.

### 5.4 Wie verläuft ein Gespräch, wenn ich das AERZTEFON anrufe?

Nach Abklärung des medizinischen Sachverhaltes beurteilen wir, wo Sie mit Ihrem medizinischen Problem am geeignetsten Ort behandelt werden. Unsere Fachpersonen haben Zugriff auf den kantonalen Notfalldienstplan. Wir können Ihnen rund um die Uhr an 365 Tagen den passenden Kontakt zu einer Hausärztin, einem Spezialisten, Kinderarzt, Zahnärztin, Psychiater oder Apotheker in Ihrer Region vermitteln. Falls Sie das Haus nicht mehr verlassen können, organisieren wir einen Arzt, der bei Ihnen einen Hausbesuch macht. Sollte das medizinische Problem als lebensbedrohend beurteilt werden, bieten wir unverzüglich den Rettungsdienst auf oder verweisen Sie an die nächstgelegene Notfallstation.



## 5.5 Was kostet ein Anruf auf die AERZTEFON Nummer 0800 33 66 55?

Der Anruf auf die Nummer 0800 33 66 55, die Abklärung des medizinischen Sachverhaltes, die Beurteilung und Vermittlung an den für Ihr Problem geeigneten medizinischen Ansprechpartner sind kostenlos.

Die anschliessende Behandlung z.B. durch einen Arzt, eine ärztliche telefonische Konsultation oder ein Hausbesuch, etc. wird gemäss üblichen Tarifen direkt durch den Arzt verrechnet.

## 5.6 Wie kann man sich die Nummer 0800 33 66 55 merken?

Die Ziffernfolge **33 66 55** widerspiegelt die Erreichbarkeit an 365 Tagen.

## 5.7 Wer steht hinter dem AERZTEFON?

Hinter dem AERZTEFON steht die Zürcher Ärztesgesellschaft. Die Zürcher Ärztesgesellschaft hat den gesetzlichen Auftrag, den Notfalldienst im Kanton Zürich zu organisieren. Das AERZTEFON ist eines von vielen Zahnradern im Rahmen der Organisation des Notfalldienstes im Kanton Zürich. Finanziert wird das AERZTEFON mit öffentlichen Geldern des Kantons Zürich.

## Impressum

AERZTEFON  
Binzmühlestrasse 95  
8050 Zürich

[www.aerztefon.ch](http://www.aerztefon.ch)

### **Kontakt für Presseanfragen**

Aerztefon AG  
Binzmühlestrasse 95  
CH-8050 Zürich

T +41 44 421 21 20  
F +41 44 421 21 26  
[medien@aerztefon.ch](mailto:medien@aerztefon.ch)

### **Administration / Dienstplanung**

Aerztefon AG  
Binzmühlestrasse 95  
CH-8050 Zürich

T +41 44 421 21 25  
F +41 44 421 21 26  
[administration@aerztefon.ch](mailto:administration@aerztefon.ch)