



Gemeinsame Notrufzentrale für alle Zürcher Gemeinden

Wer medizinische Hilfe, aber nicht gleich einen Spitaltransport braucht, wird im Kanton Zürich neu unter 0800 33 66 55 an die richtige Fachperson verwiesen. Die Triage soll die Spitäler entlasten und die Versorgung verbessern.

Wohin, wenn nachts oder am Wochenende der Bauch schmerzt? Im Kanton Zürich sind Patienten mit dieser und vergleichbaren Fragen nicht mehr auf sich allein gestellt. Seit Anfang Jahr erfahren sie unter der Gratisnummer 0800 33 66 55, welcher Hausarzt gerade Notfalldienst leistet. Je nach Beschwerden werden sie auch an diensthabende Apotheker, Zahn- oder Kinderärzte in ihrer Nähe verwiesen. Die Notfallstationen der Spitäler sollen so von Bagatellfällen entlastet werden. «Ziel ist es, die

Versorgung zu verbessern und die Kosten zu senken», sagt Josef Widler, Präsident der Zürcher Ärztegesellschaft (AGZ).

Die AGZ ist für den Betrieb der neuen, rund um die Uhr erreichbaren Triagestelle verantwortlich. Sie hat dazu die Firma AGZ Support AG ins Leben gerufen und mit dem Kanton eine Leistungsvereinbarung getroffen, die vorerst auf fünf Jahre befristet ist.

Der neue Dienst sei gut angelaufen, sagt Widler, auch wenn die frühe Grippewelle zu Beginn einen unerwartet grossen An-

sturm ausgelöst habe. Erschwerend kam hinzu, dass sich der Kantonsrat erst vor Weihnachten für das neue «Medical Response Center» ausgesprochen hatte. Dieses musste seinen Betrieb daher ohne grossen Vorlauf und personell unterbesetzt aufnehmen.

Eine Wartezeit von maximal 30 Sekunden ist das Ziel

In der Startphase kam es teilweise zu langen Wartezeiten und zahlreichen verlorenen Anrufen. Das heisst, viele Anru-



Im Kanton Zürich gilt neu eine Telefonnummer für den Notfalldienst. Bild: Shutterstock

fer legten auf, bevor sie durchgestellt wurden. Die Ärztesgesellschaft vermutet, dass darunter auch Testanrufe aus der Bevölkerung waren. Ein Teil hat nach der Bandsage gleich aufgelegt oder sich für einen grundlosen Anruf entschuldigt. Die neue Anlaufstelle befinde sich im Aufbau, gibt Widler zu bedenken. «Wir sind immer noch daran, Leute zu rekrutieren.» Der Einsatzplan werde laufend optimiert, damit die Spitzen am Morgen und am Abend besser abgefangen werden können. Die Wartezeiten haben sich in den ersten drei Monaten verkürzt. Im März wurden 81 Prozent der Anrufe in weniger als einer Minute angenommen. Das Ziel liegt bei einer Wartezeit von maximal 30 Sekunden.

38 Kreise zusammengelegt, pro Jahr 250 000 Vermittlungen erwartet

Die Aufbauarbeiten sind längst noch nicht abgeschlossen. Zurzeit wird die Notfallnummer noch von drei unterschiedlichen Standorten aus bedient; im Herbst sollen alle Mitarbeitenden unter

einem Dach tätig sein. Besonders aufwendig ist es, die Notfalldienste zu reorganisieren. Bislang gab es im Kanton 38 Dienstkreise; nun werden alle zusammengefasst. Die Zuteilung sei äusserst komplex, betont Ärztespräsident Widler. «Wer Notfalldienst leistet, muss auch ein Auskommen haben.» An einem Wochenende sei ein Notfallarzt daher für ein Gebiet von rund 120 000 Einwohnern zuständig.

Der Kanton rechnet damit, dass pro Jahr rund 250 000 Anrufe auf der neuen Triagestelle eingehen werden. Er teilt sich die Betriebskosten von 7,3 Millionen Franken mit den Gemeinden. Die Aufbaukosten der Zentrale von maximal 5,9 Millionen Franken trägt er alleine.

«Das Messer am Hals der Gemeinden»

Diese Aufteilung ist ein Kompromiss, dem heftige Diskussionen vorangegangen sind. Bislang hatten die Ärzte den Notfalldienst selbst organisiert, die Gemeinden zahlten dafür nichts. Die AGZ war damit jedoch zunehmend unzufrie-

den. Die bisherige Regelung lasse sich nicht weiter aufrechterhalten, warnte sie. Es gebe immer weniger Hausärzte. Viele Junge seien nicht mehr bereit, rund um die Uhr zu arbeiten. Die Ärztesgesellschaft schlug den Gemeinden vor, für zehn Franken pro Einwohner den Notfalldienst zu koordinieren und zu leisten. «Ich musste den Gemeinden das Messer an den Hals setzen», erinnert sich Widler. «Ich sagte klar: Wenn ihr nicht zahlen wollt, organisieren wir den Notfalldienst nicht mehr.» Die Gemeinden sprachen von Erpressung und gingen auf die Barrikaden. Gesundheitsdirektor Thomas Heiniger brachte schliesslich alle an einen Tisch. Der Kanton und die Gemeinden müssen nun jährlich Kosten von jeweils Franken 2.40 pro Einwohner übernehmen.

Kompromiss für Gemeinden

Für die Gemeinden sei die jetzige Lösung befriedigend, sagt Jörg Kündig, Präsident des Zürcher Gemeindepräsidentenverbands. Die Unstimmigkeiten zwischen Ärztesgesellschaft und Gemeinden sind seinen Aussagen nach vom Tisch. Er ist mit dem Start der neuen Notfallnummer zufrieden: «Was die Notfallversorgung in den Gemeinden angeht, was ja Hauptziel der neuen Organisation war, habe ich keine negativen Rückmeldungen erhalten.» Der Betrieb spiele sich langsam ein, die Wartezeiten seien kürzer geworden, aber noch nicht in allen Belangen befriedigend.

Auch die Gesundheitsdirektion spricht von einem angesichts der kurzen Vorbereitungszeit guten Start. Zu Normalzeiten funktioniere der Betrieb klaglos, so der Medienverantwortliche Daniel Winter. Dort, wo Optimierungsbedarf bestehe, sei die Triagestelle daran, diesen umzusetzen. «Wir wollen beweisen, dass wir eine gute Idee hatten», sagt Josef Widler. Daher setze die AGZ alles daran, dass der Dienst zufriedenstellend funktioniere und kostengünstig sei.

Im Kantonsrat wird die neue Notfallnummer weiter zu reden geben. Drei Vorstösse aus den Reihen der GLP verlangen, den Betrieb der Triagestelle öffentlich auszuschreiben, den Anteil der Gemeinden auf maximal zwei Franken pro Einwohner festzulegen und den Gemeinden die Möglichkeit zu geben, sich anderweitig zu organisieren. Gesundheitsdirektor Heiniger ist für ein im ganzen Kanton einheitliches Modell. Die Gemeinden müssten sich untereinander solidarisch zeigen, forderte er bei der Vorstellung des neuen Medical Response Centers vor den Medien.

Eveline Rutz