



## Ärzteverband der Bezirke Zürich und Dietikon (ZüriMed)

### Protokoll

der **Generalversammlung** vom Dienstag, **19. Juni 2018**, 19.30 bis 21.40 Uhr,  
im Kirchgemeindehaus Aussersihl, Stauffacherstrasse 8, 8004 Zürich,  
mit Apéro im Ristorante Certo, Saal, Strassburgstrasse 5 (Werdplatz), 8004 Zürich

---

<u>Anwesend:</u>	Gemäss Präsenzliste 35 Teilnehmende mit Stimmrecht. (Scan im Anhang; Original kann auf dem Sekretariat eingesehen werden)
<u>Entschuldigt:</u>	diverse Abmeldungen auf dem Sekretariat eingegangen
<u>Vorsitz:</u>	Dr. med. Andrea Ferretti, Präsident
<u>Protokoll:</u>	lic. iur. et MA Jürg Gasche Bühler, Geschäftsführer im Mandat

---

### TRAKTANDEN

#### 1. Begrüssung und Wahl der Stimmenzähler

#### 2. Mitteilungen

#### 3. Protokoll der ordentlichen Generalversammlung vom 20. Juni 2017

#### 4. Jahresbericht 2017

Antrag des Vorstandes: Genehmigung des Jahresberichts 2017

#### 5. Finanzplanung ZüriMed 2018 - 2023

#### 6. Jahresrechnung 2017

6.1 Jahresrechnung 2017 und Bilanz per 31. Dezember 2017

6.2 Revisionsbericht

6.3 Beschlussfassung

6.3.1 Antrag des Vorstandes:

*Genehmigung der Jahresrechnung 2017*

6.3.2 Antrag des Vorstandes:

*Vortrag der Geschäftsergebnisse der Jahresrechnung 2017 auf die neue Rechnung*

6.3.3 Antrag des Vorstandes:

*Entlastung des Vorstandes und des Geschäftsführers für die Jahresrechnung 2017*

#### 7. Budget 2019 im Rahmen der Finanzplanung

##### Festsetzung des Jahresbeitrages 2019

7.1 Antrag des Vorstandes: Genehmigung des Budget 2019

---

7.2 Antrag des Vorstandes: Festsetzung des Jahresbeitrages 2019 auf  
 CHF 200.- /Ordentliche Mitglieder (bisher CHF 270.-)  
 CHF 50.- /Ausserordentliche Mitglieder (wie bisher)

### 8. Anträge der Mitglieder

(Innert Frist sind keine Anträge eingetroffen)

### 9. Gast-Referat zur Funktionsweise des Ärztefon im Rahmen der kantonsweiten Notfalldienstorganisation, Herr Robert Frey und Herr Reto Bissig

### 10. Referat und Diskussion Dr. Andrea Ferretti: Die Zukunft von ZüriMed

### 11. Verschiedenes

---

#### 1. Begrüssung und Wahl der Stimmenzähler

---

##### *Begrüssung*

Der Präsident begrüsst die Anwesenden und stellt fest, dass zur Generalversammlung rechtzeitig eingeladen wurde und der Versand der Unterlagen ordnungsgemäss erfolgt ist.  
 Alle Stimmberechtigten sollen sich auf der Präsenzliste eintragen und erhalten eine Stimmkarte.

##### *Wahl der Stimmenzähler*

Als Stimmenzähler werden die Dres. Hirsch Hoffmann, und ...Weidmann ? gewählt.

Die Traktandenliste wird genehmigt.

#### 2. Mitteilungen

---

Der Präsident will an der heutigen Versammlung ZüriMed-Generalia inkl. Finanzielles besprechen.  
 Insbesondere werden Herr Frei und Herr Bissig über das Ärztefon, bzw. die Notfalldienst-Organisation berichten und das Thema „Zukunft von ZüriMed“ wird durch den Präsidenten eingeleitet werden.

#### 3. Protokoll der ordentlichen Generalversammlung vom 20. Juni 2017

---

Der Präsident: Keine Bemerkungen / Kritik/ Änderungsanträge.

(GV-Beschlüsse können innert 30 Tagen ab Kenntnissnahme angefochten werden)

##### **Abstimmung**

**Das Protokoll wird mit 21 JA-, keinen NEIN-Stimmen und bei einer Enthaltung genehmigt** sowie verdankt.

#### 4. Jahresbericht 2017

---

Der Präsident: Der Jahresbericht 2017 für die Berichtsperiode vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 konnte von der Website [www.zuerimed.ch](http://www.zuerimed.ch) heruntergeladen oder beim Sekretariat bestellt werden. Es gibt keine Fragen, Bemerkungen, Ergänzungen oder Korrekturen.

##### Allgemein

Für ZüriMed war die Zeit von Juni 2017 bis Juni 2018 ein ereignisreiches Jahr. Rein organisatorisch war die Übergabe des Ärztefons an die AGZ das herausragende Ereignis.

Wichtig waren auch die Veränderungen im Gesundheitsgesetz des Kantons, sowie die Veränderungen in den Statuten und Reglementen der AGZ, vor allem im Notfalldienstreglement. All diese Änderungen haben auf die bisherige Haupttätigkeit von ZüriMed, die Organisation des Notfalldienstes im geographischen Bereich der Bezirksgesellschaft ZüriMed, grosse Auswirkungen. Besonders aufgrund der Veränderung der Statuten und Reglementen der AGZ hat die Bedeutung von ZüriMed im Verantwortungsbereich des Notfalldienstes stark abgenommen. ZüriMed hat nun vor allem operative und beratende Funktionen, die planerischen und organisatorischen Regulierungen sind per 1.1.2018 an die AGZ übergegangen. Diese Situation stellt ZüriMed vor grosse Fragen für die eigene Zukunft. Kurzfristig bzw. in der Übergangszeit, bis sich das kantonale Notfalldienstsystem gefestigt und etabliert hat, wird ZüriMed weiterhin seine Rolle im Notfalldienst in Gebiet von ZüriMed behalten. Für die mittelfristige Zukunft hat sich ZüriMed wahrscheinlich neu zu orientieren und neue Betätigungsfelder zu suchen. Trotz dieser relevanten Veränderungen wird es weiterhin die Aufgabe von ZüriMed sein, ein wachsames Auge (im Interesse seiner Mitglieder) auf das neue kantonale Notfalldienstsystem zu haben. Der Vorstand hat sich neben den organisatorischen Aspekten des Verkaufes des Aertzefons intensiv mit den Vernehmlassungen zum Gesundheitsgesetz und zu den Statuten - und Reglementsänderungen der AGZ auseinandergesetzt. Ab 1.1.2018 beinhaltet ein beträchtlicher Zeitaufwand des Vorstandes die Interpretation und Umsetzung der durch das neue kantonale Notfallsystem erzeugten Veränderungen.

#### Aertzefon

Das Aertzefon wurde offiziell am 20.7.2017 für einen Franken an die AGZ verkauft. Dazu wurde über verschiedene Kanäle entsprechend informiert. Diese Übergabe war auch Grundstein für eine engere Zusammenarbeit zwischen der AGZ und ZüriMed. Aufgrund des nun gleichen Zieles, die Umsetzung eines kantonalen Notfalldienstes, entspannte sich die Beziehung zwischen AGZ und ZüriMed beträchtlich. So kann von einer konstruktiven Zusammenarbeit seit dem Start der neuen Notfallorganisation am 1.1.2018 gesprochen werden. Das Aertzefon selber ist nun wichtiger Bestandteil der neuen kantonalen Notfallorganisation.

#### Finanzen

Finanziell war ZüriMed in den letzten Jahren immer recht gut gebettet. Dies kam vor allem aufgrund der Ersatzabgaben zustande. Ab 1.1.2018 fallen diese Ersatzabgaben nun für ZüriMed weg. Sie werden zentral durch das Sekretariat der Notfalldienstkommission der AGZ eingezogen. In den vergangenen Jahren war die Bearbeitung der Ersatzabgaben, die Rechnungsstellung, die Mahnungen und das Eintreiben der Gelder verantwortlich für zum Teil relevante Abweichungen zwischen Budget und Jahresrechnung. Dieses schwierige Kapitel sollte mit der Übergabe des Einzuges der Ersatzabgaben an die AGZ per Anfang 2018 ein auslaufendes Problem sein. Es werden sicherlich noch einige Nachbearbeitungen nötig sein.

#### Personelles

Per 1. Juli 2017 wurde Frau Abazi als neue Sekretärin von ZüriMed eingestellt. Sie hat ein 60% Pensum und kümmert sich um sämtliche administrativen Angelegenheiten von ZüriMed unter der Aufsicht unseres Geschäftsführers J Gasche. Die guten Feedbacks von allen Seiten lassen auf eine weitere konstruktive Zusammenarbeit hoffen.

Neu in den Vorstand wurde an der GV 2017 Nicole Miller als Vertreterin der Psychiater gewählt.

Diskussion:  
wird nicht verlangt.

#### **Abstimmung**

**Der Jahresbericht 2017 wird einstimmig genehmigt.**

## 5. Finanzplanung

---

Geschäftsführer: Eine Finanzplanung, die über die Verabschiedung eines Budgets (kommendes Traktandum 7) für das Jahr 2019 hinausgeht, ist nicht möglich – bevor nicht Klarheit über die Zukunft von ZüriMed herrscht. Die Antwort auf die Frage, wie es mit ZüriMed weitergehen soll, bedarf einer intensiven Diskussion. Diese Diskussion soll heute, unter Traktandum 10 angestossen und danach bis zur Vorbereitung der GV 2019 strukturiert weitergeführt und an der GV 2019 abgeschlossen werden.

## 6. Jahresrechnung 2017

---

Die Rechnung 2017 schliesst mit einem Rekordverlust von CHF 674'275.- ab, der um CHF 404'197 über dem mit CHF 270'078 budgetierten Verlust liegt.

Die gewichtigsten Gründe sind

- Die Mindereinnahmen bei den Mitgliederbeiträgen und Ersatzabgaben und
- Die Abschreibung des Nominalwertes der Ärztefon –Aktien.

Beides zusammen ergibt einen Betrag von über ½ Million Franken, der im Budget 2017 nicht berücksichtigt war.

- Zum der Minderertrag von CHF 340'000.- bei den Ersatzabgaben und Mitgliederbeiträgen (478'679 statt CHF 819'000) führten die Schwierigkeiten mit der Stellung der Ersatzabgaberechnungen

Diese Schwierigkeiten bei der Herstellung einer brauchbaren Datenbasis für die Rechnungsstellung 2016/2017 wurden bereits letztes Jahr an der GV ausführlich erläutert. Zur Herstellung einer einigermaßen verlässlichen Datenbasis war die Nachbearbeitung der Rechnungsstellung vom Sommer 2016 (für die Jahre 2012-2015) zwingend notwendige Voraussetzung. Der Nachbearbeitungsaufwand war derart gross, dass diese Arbeiten erst Ende Mai 2018 abgeschlossen werden konnten.

Seit Mitte Juni 2018 und in den kommenden Wochen werden nun die Ersatzabgaben für die Jahre 2016 und 2017 in Rechnung gestellt. Das wird im laufenden Jahr 2018 zu einem nicht budgetierten, ausserordentlichen Ertrag führen. Als Ausgleich zum ausserordentlichen Minderertrag im Jahr 2017.

Wäre die Rechnungsstellung schon im Herbst 2017 möglich gewesen, wie ursprünglich gedacht, wären die Einnahmen 2017 aus den Ersatzabgaben wesentlich höher und der Verlust entsprechend geringer gewesen.

Ein weiterer Grund für das grosse Loch in der Buchhaltung ist

- die Wertberichtigung von CHF 195'999.-, die nach dem Verkauf des Ärztefons, als Minusposition in der Rechnung erscheinen muss.

Bei der Budgetierung für 2017, die im Sommer 2016 erfolgte, war der Verkauf der Ärztefon AG zu 1 Franken noch nicht vorauszusehen.

Der Betriebsaufwand lag um CHF 104'039 unter dem Budget. Die grössten Einsparungen, bzw. nicht getätigte Ausgaben finden sich bei den Positionen NFD-Tage Ägerisee (- 7000.-) unbezahlte Notfallarztrechnungen (-13'000.-), Dienstleistung Ärztefon AG (- 20'000.-), Personalaufwand (- 36'000.-) Honorar Geschäftsführer (- 41'000.-) Vorstandsentschädigungen (- 9000.-), Raumaufwand (- 2000.-) und Dispensationsaufwand (- 5000.-).

Mit dem Verlust reduziert sich das Vereinskapi tal von ZüriMed um CHF 674'275 auf CHF 1'388'850.03, wie in der Bilanz (Eigenkapital 2'063'125 – Verlust 674'275) ausgewiesen. In diesem Vermögen enthalten sind flüssigen Mittel von CHF 571'982 auf den Konti der ZKB und die CHF 623'280.73 des Projektfonds auf dem Postscheckkonto, das sind insgesamt CHF 1'195'267.70 an rasch verfügbaren Mitteln.

Diskussion:  
wird nicht verlangt.

**Die Jahresrechnung 2017 wird einstimmig, bis auf eine Enthaltung genehmigt.**

**7. Budget 2019 und Festsetzung des Jahresbeitrages**

---

Der Geschäftsführer

Das Budget 2019 wurde im Grundsatz dem Budget 2018 nachgebildet, wobei der Aufwand mit CHF 412'778.- um rund CHF 550'000.- tiefer budgetiert ist. Dies deshalb, weil ZüriMed in Zukunft praktisch nichts mehr ans Ärztefon bezahlen müssen. Im revidierten Gesundheitsgesetz ist nämlich vorgesehen, dass die Organisation des Notfalldienstes aus den Ersatzabgaben zu finanzieren ist und diese Ersatzabgaben werden bereits für das Jahr 2018 durch die AGZ erhoben. Schon im laufenden Jahr 2018 kann ZüriMed der AGZ für die im Rahmen der Notfalldienstorganisation erbrachten Leistungen Rechnung stellen. Sinnvoll ist es, dies gegen Ende des Jahres 2018 zu tun, wenn der betreffende Aufwand besser beziffert werden kann. Dies wird auch im Jahr 2019 – um das es im vorgelegten Budget geht, so sein.

Dem erheblich tieferen Aufwand steht der Ertrag von nur noch CHF 154'200 gegenüber. Der Ertrag liegt somit um rund CHF 668'000 erheblich tiefer als der im Budget 2018 vorgesehene. Dieser tiefe Ertrag führt bei den budgetierten Auslagen zu einem Verlust von ca. CHF 258'578, was zu einem weiteren aber verkraftbaren Abbau des Vermögens führen wird.

Vorgeschlagen ist mit dem Budget 2019 eine Reduktion des Mitgliederbeitrages von aktuell CHF 270 auf neu CHF 100.

Die Diskussion über das vorgelegte Budget ist offen.

Diskussionsvoten:

**J. Widler** schlägt vor, den Mitgliederbeitrag 2019 auf CHF 0.- festzusetzen.

Das Vermögen von ZüriMed wird 2018 vermutlich (-440'000) steigen – es ist nicht sinnvoll 2019 Mitgliederbeiträge zu erheben.

**Geschäftsführer:** Ist der Meinung, dass mit der guten Aussicht für Einnahmen im Jahr 2018 ein Mitgliederbeitrag von (AFO) zu verkraften ist.

**Gregor Szöllösch** Wie hoch wird die Ersatzabgabe 2016 sein?

**J. Widler** 5'000.- (max.), bzw. 2,5% des AHV-, pflichtigen Einkommens. Vermutlich wird der Betrag gesenkt werden können, wenn die Übersicht über die Gesamt-Einnahmen besteht.

**Hunkeler** Die GD wollte scheinbar eine Ersatzabgabe von CHF 10'000.-

**Frau (Unbekannt):** Was ist der Grund für die Ersatzabgaben?

**J. Widler** Die Ärzte, die keinen Dienst leisten, müssen die Ersatzabgabe bezahlen. Dieses Jahr werden 5'000.- in Rechnung gestellt.

**Frau (Unbekannt)** Wer Dienst leisten will und nicht eingeplant wird, muss die Ersatzabgabe bezahlen – das ist unfair.

**J. Widler** Ziel ist es, dass man in Zukunft, pro Dienst Geld verdienen soll. Wenn die Patienten versorgt sind, durch die Dienstleistenden, Stützpunkte (Notfallpraxen) und Profi-Organisationen, kostet die Notfalldienst-Organisation sehr wenig und die Ersatzabgabe kann wesentlich gesenkt werden.

**Gregor Szöllösch** Orthopäden sind vom allgemeinen NFD ausgeschlossen und haben keinen eigenen NFD.

**J. Widler** Ein Belegarzt, der in die NFD-Organisation seines Spitals eingebunden ist, leistet Notfalldienst – auch Orthopäden.

**Frau (Unbekannt)** schlägt vor, die relevanten Fragen rechtlich klären zu lassen und dafür Mitgliederbeiträge zu verwenden.

**J. Widler** Wenn die Ärzte keine Lösung finden, wird der Kanton eingreifen und dann wird es schlechter. Zu volle Kassen bei der Ärzteschaft würden falsche Begehrlichkeiten wecken

**Andreas Ferretti** Persönliche Anliegen und das NFD-Konzept im Einklang zu bringen ist wichtig.

Abstimmungen:

		JA
Mitglieder-Betrag 2019	100.-	11
2019	0.-	<u>18</u>
(Anzahl Stimmen insgesamt)		29

Der Beitrag beträgt somit für das Jahr 2019 CHF 0.-

Budget 2019	JA	28	Das Budget, verändert um den Ausfall der Mitgliederbeiträge, wird wie vorgelegt genehmigt.
	Nein	1	
	Enthaltung	<u>keine</u>	
		29	

## 8. Anträge der Mitglieder

---

Innert Frist sind keine Anträge eingetroffen.

## 9. Funktionsweise des Ärztefon im Rahmen der kantonsweiten Notfalldienstorganisation

---

Referat Herr Frey und Herr Bissig (Coo + CEO Ärztefon AG)

Die Folien sind dem Protokoll angehängt.

Frage: Wieso haben die SOS-Ärzte noch eine eigene funktionierende Telefonzentrale?

**Reto Bissig** Es kann niemandem verboten werden auf dem Markt der Notfallmedizin Dienste anzubieten. Die GD könnte allenfalls Einschränkungen verfügen.

**J. Widler** Die SOS-Ärzte haben Verträge mit Gefängnissen, Altersheimen etc. und dafür müssen sie direkt erreichbar sein.

Das Interesse der AGZ ist es, dass möglichst viele Vermittlungen über das Ärztefon laufen, wegen der Subventionen.

**Hanna Steinmann** Wenn 2 Ärzte im Dienst sind – wie entscheidet das Ärztefon, wer zum Einsatz kommt?

**J. Widler** Doppelseinteilungen sollten nicht vorkommen. Falls doch, sollte der Patient die Wahl haben.

**Hanna Steinmann** Es gibt ein Gerücht, dass sich die SOS-Ärzte aus Zürich zurückziehen wollen – stimmt das?

**J. Widler** Die SOS-Ärzte haben eine vertragliche Verpflichtung in einem bestimmten Gebiet. Diese müssen sie erfüllen. Was sie sonst noch tun, ist ihnen freigestellt.

**Hirsch-Hoffmann** Welche PLZ ist für die Zuteilung des Notfalldienstes, massgebend?

**Frey:** Am Ort, wo der Patient ist.

**Hirsch-Hoffmann** Der Patient weiss oft nicht, wo genau er ist.

**Hanna Steinmann** Die Psychiater werden nicht über MELA aufgeboten, stimmt das?

**Frey:** Ja, sie werden direkt vom Ärztefon kontaktiert.

**Szölloszy** Wurden die Zahnärzte auch einbezogen?

Führt das zu Fehluweisungen?

**Frey** Hat vom Fall „Herzkammerflimmern“, der einem Zahnarzt zugewiesen wurde, gehört. Er hat aber über den genauen Ablauf noch keine Klarheit erreicht.

**Frey** Zahnärzte haben rel. komplizierte Verhältnisse, doch wird auf die Integration in die docbox hingearbeitet. Auch die Apotheker wurden einbezogen.

**Frey** 058 400 99 55 (44) ist die Nummer über welche die Ärzte die docbox erreichen können (ist noch nicht bei allen Ärzten bekannt)

Docbox hat eine gute Programmierung und eine schlechte Visualisierung. Das muss von Visionary verbessert werden.

Die Dienststatistik der docbox ist sehr wertvoll.

Auf Intervention von N. Miller wird das Zeitfenster für Meldungen der Ärzte von 2 auf 4 Wochen erhöht werden.

**Walter Schweizer** Der Versand von Patientendaten per E-Mail ist ein Fortschritt.

Zur Statistik der abgenommenen und verlorenen Anrufe

**Frage:** Gibt es dazu ein Quantitativ (statt %-Zahlen)?

**Protokoll:** Zu dieser Frage gibt es keine Antwort.

**Reto Bissig** Zeigt anhand der Auswertung einer Reklamation, dass die Wartezeiten, die subjektiv als sehr lang empfunden werden, nicht wirklich sehr lang sind.

Feedback ist aber wichtig.

**Frage:** Werden die Anfragen wissenschaftlich ausgewertet?

**J. Widler** In etwa 2 – 3 Jahren.

**Frey** Das ist ein interessanter Ansatz, der weiter verfolgt werden sollte.

**Paris** Welches sind die Abweichungen vom allgemeinen Notfalldienst insbesondere zum psychiatrischen Notfalldienst.

**Frey** Einen psych. Patienten mit Selbst-Gefährdungs-Potenzial wird wenn möglich, so lange am Telefon behalten, bis der Facharzt zugeschaltet werden kann.

Es gibt Fälle, in denen die Psychiater die Polizei beiziehen oder das Ärztefon beauftragen, dies zu tun.

**Paris** Es wäre wichtig, die Patienten rasch mit dem Psychiater in Verbindung zu bringen.

**Frey** Das kann angeschaut werden, anhand von Einzelbeispielen.

Umzug Ärztefon

**Frey:** Das Ärztefon wird von Kilchberg nach Oerlikon (Max-Bill-Platz) umziehen. Die Bauplanung (Innenausbau) ist im Gang.

## **10. Referat und Diskussion Dr. Andrea Ferretti: Die Zukunft von ZüriMed**

---

Präsident:

Zukunft von ZüriMed nach der Umstrukturierung

- Unterstützung von Mitgliedern
- Ausbildungsfunktion
- Gewicht als unabhängige Stimme, politisches Sprachrohr der Mitglieder

Wie sollen die Mitglieder in den Prozess der Zukunftsgestaltung einbezogen werden?

Die Kantonalisierung könnte auch relativiert werden und die Bedeutung der Bezirksgesellschaften wieder zunehmen.

Damit stellt sich die Frage: Wie sehen die Mitglieder die Zukunft, die zukünftigen Tätigkeitsfelder von ZüriMed?

Der Vorstand ist ambivalent. Die Tendenzen sind

- a) jetzt alles in neue Wege leiten
- b) erst mal abwarten und dann Wege in die Zukunft suchen

**Walter Schweizer** Unser Platz in die Zukunft muss noch geklärt werden – vorläufig soll ZüriMed noch weiter funktionieren.

**Andrea Ferretti** Mitglieder, die mitreden möchten, sollen sich bitte melden.

**Rolf Hunkeler** Ist ein regelmässiger GV-Besucher. Es braucht eine Repräsentation – und es wäre falsch ZüriMed rasch zu begraben.

**Andrea Ferretti** Von begraben ist momentan keine Rede.

**Psychiater (Unbekannt)** Der NFD ist das Hauptthema von ZüriMed, den Anpassungen ist Rechnung zu tragen.

In der managed care und der Ärztefon-Phase war ZüriMed wichtig. Man sollte jetzt mal 5 – 10 Jahre die Entwicklung beobachten und keine raschen Schlüsse aus einer noch nicht konsolidierten Veränderung ziehen.

Gruppenpraxen und Einzelpraxen hatten bei ZüriMed auch ein Forum um untereinander zu reden, ins Gespräch zu kommen.

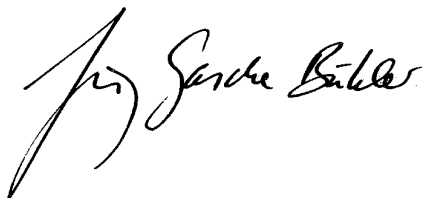
## 11. Verschiedenes

---

In Anschluss an die Generalversammlung sind die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu einem Ausklang mit Häppchen und Getränken ins benachbarte Restaurant Certo auf der gegenüberliegenden Seite der Strasse eingeladen.

Die Sitzung wird mit Dank an alle Beteiligten um 21:40 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll:



ZüriMed-Geschäftsführer im Mandat

(mit Dank an Frau Anifa Murati für die Erfassung der Handnotizen,  
den Feinschliff und die Fertigstellung)





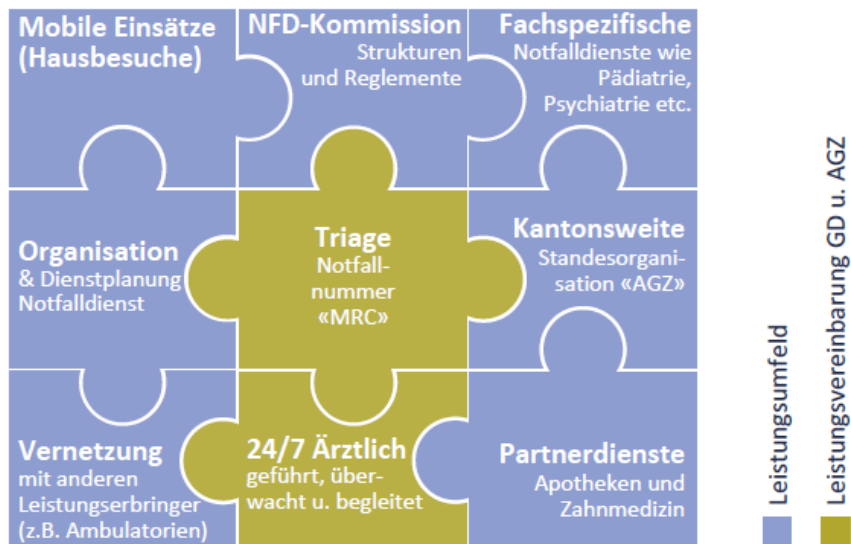
Triagestelle für nicht lebensbedrohende Notfälle „Medical Response Center“ (MRC)

**AERZTEFON+**

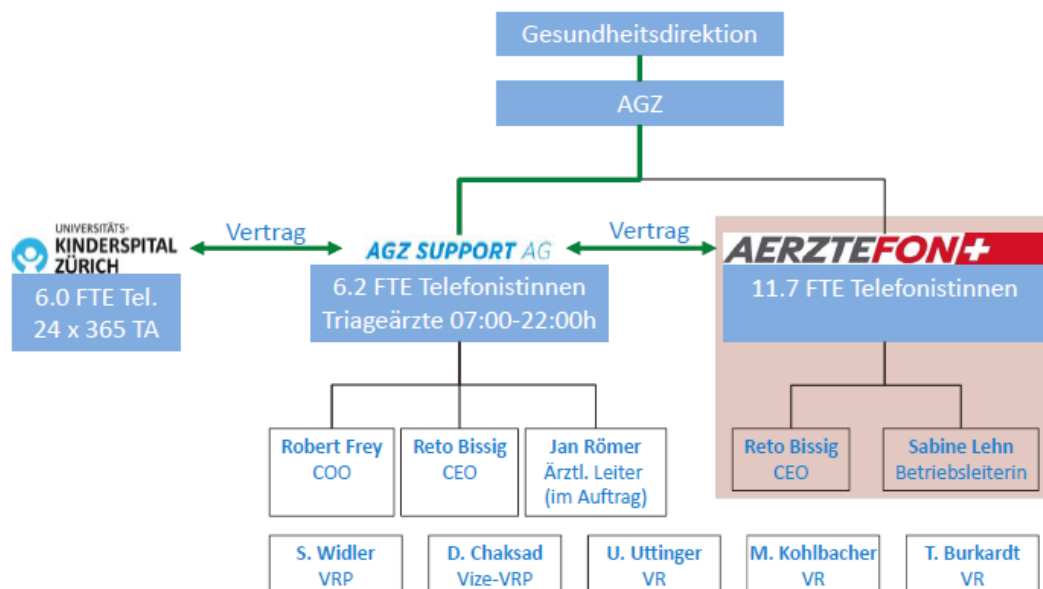
## AGENDA

1. Leistungsauftrag des Kantons Zürich
2. Organisationsstruktur Call Center
3. Arbeitsprozess
4. Exkurs: Docbox
5. Neuer Standort des Call Centers
6. Statistik

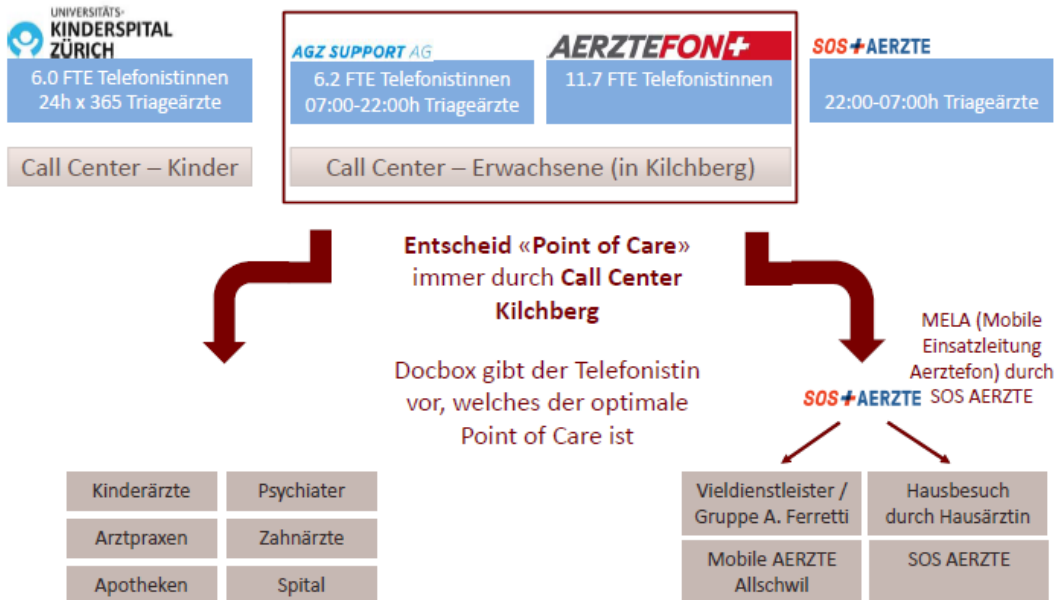
## LEISTUNGSauftrag vom Kanton an die AGZ



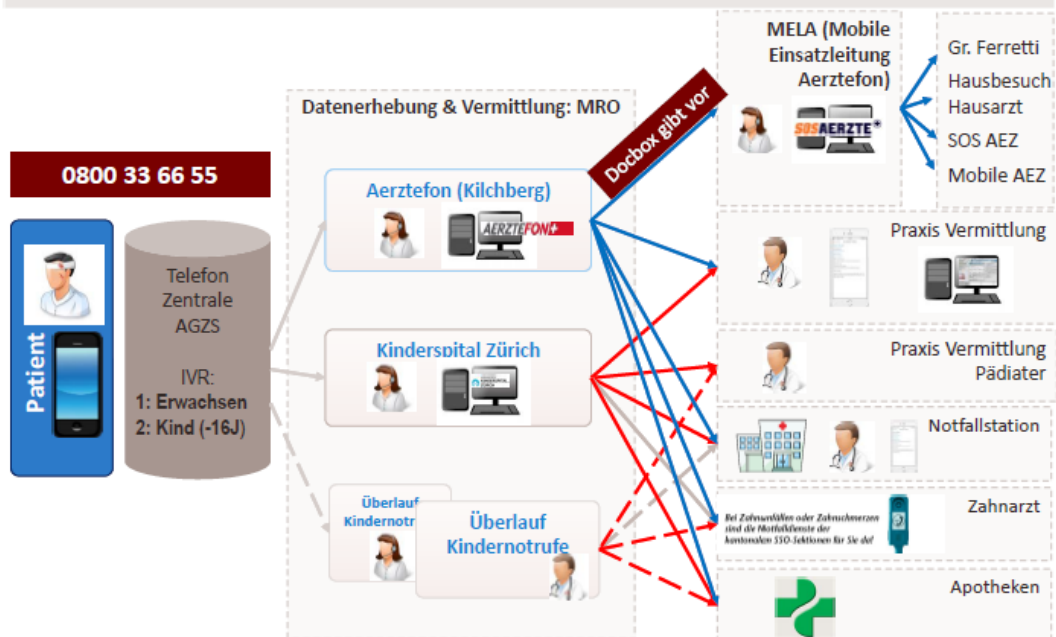
## ORGANISATIONSTRUKTUR CALL CENTER



## PROZESS: ENTSCHEID POINT OF CARE DURCH CALL CENTER KILCHBERG



## PROZESS - DETAIL



## DOCBOX KONTAKTDATEN

[Kontaktdaten](#) | [Erreichbarkeit](#) | [Besucherver](#) | [Ferien / Str.](#) | [Parkieren](#) | [Dispensation](#) | [Login-Einstellungen](#) | [Privatsphäre](#) | [E-Mail-Einstellungen](#)

[Home](#) | [Freig. Robert](#)

**docbox**  
 medical labors network

**PERSONALANGABEN**  
 IHRE PERSÖNLICHEN ANGABEN

Adresse:

Name:

Vorname:

Adresse Zusatz:

EAN-Code:

Foto: (100x133px)  Keine Datei ausgewählt

Titel:

Fachgebiet:

2. Fachgebiet:

Geschlecht:  Männlich  Weiblich

Geburtsdatum:  (j. B. 20 4 04)

Sprache:

**KONTAKT ANGABEN PRAXIS**

Praxisname:   Präfixname in Adresse verwenden

Strasse:

Zusatz:

PLZ:

Ort:

ZSR-Nummer:

Mobil:

Tel.:

Fax:

1. E-Mail-Adresse:

2. E-Mail-Adresse:

Sichere E-Mail-Adresse:

**KONTAKT ANGABEN ZU HAUSE**

Strasse:

Zusatz:

PLZ:

Ort:

Mobil:

Fax:

E-Mail-Adresse:

Die Änderungen wurden abgespeichert.

- Dienstplanungssystem
- Von der Firma Visionary, Zürich entwickelte Software
- 13'000 Nutzer und Nutzerinnen

## DOCBOX ERREICHBARKEIT

[Home](#) | [Klassische Ansicht](#) | [aktualisieren](#)

[Robert Frey](#) | [Abmelden](#)

**Notfalldienst-App**

Ihren Notfalldienst noch einfacher verwalten? Laden Sie kostenlos die docbox Notfalldienst-App herunter.

Link für Android oder iOS auf folgende Handy-Nummer senden:

**Meine Dienste** | **Meine Dienstkreise** | **Andere Dienstkreise**

**Statistik**

Für diesen Dienstkreis werden noch keine Statistiken berechnet.

**Börse** | **Erreichbarkeit** | **Absenzen** | **Präferenzen** | **AGZ Dienststatistik**

Während meinem Notfalldienst möchte ich unter folgenden Nummern in der angegebenen Reihenfolge kontaktiert werden:

Reihenfolge	Nummer	Speichern	Notiz
1	Privat Telefon <input type="text" value="058420940"/>	<input type="button" value="speichern"/>	Diese Nummer nicht verwenden
2	Privat Mobil <input type="text" value="0794031041"/>	<input type="button" value="speichern"/>	Diese Nummer nicht verwenden
3	Privat Telefon <input type="text" value="028701212"/>	<input type="button" value="speichern"/>	Diese Nummer nicht verwenden
4	<input type="text"/>	<input type="button" value="speichern"/>	Diese Nummer verwenden
5	Privat Mobil <input type="text" value="0794031041"/>	<input type="button" value="speichern"/>	Diese Nummer verwenden

Während den folgenden Zeiten möchte ich aussermehrwiese unter der unten angegebenen Nummer kontaktiert werden:

Keine Einträge vorhanden.

18.06.18 17:25	bis	18.06.18 20:25	<input type="button" value="Privat Telefon"/>	<input type="text" value="058420940"/>	<input type="button" value="speichern"/>
----------------	-----	----------------	---	--	--

## DOCBOX DIENSTSTATISTIK

**docbox**  
mauer ohne netzwerk



Home Klassische Ansicht aktualisieren Robert Frey Abmelden

---

**Notfalldienst-App**

Ihren Notfalldienst noch einfacher verwalten? Laden Sie kostenlos die docbox Notfalldienst-App herunter.

Links für Android oder iOS auf folgende Handy-Nummer senden: 0794331041 für Android für iOS


 

---

**Meine Dienste** | Meine Dienstkreise | Andere Dienstkreise Frey **Statistik**

Keine Einträge vorhanden

[Alle anzeigen](#) [Download als PDF](#) [Kalender übertragen](#)

Für diesen Dienstkreis existiert noch keine Statistik 

---

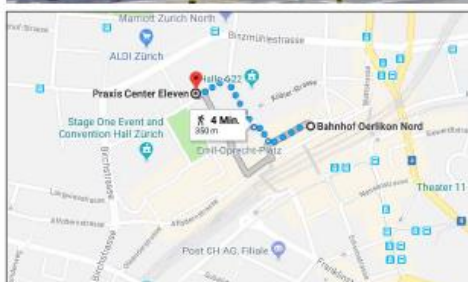
Börse Erreichbarkeit Absenzen Präferenzen **AGZ Dienststatistik**

Ihre Dienststatistik erfassen

Zur Zeit sind keine aktuellen Dienststatistiken vorhanden.

[Alle Dienstumfragen anzeigen](#)

## NEUER STANDORT



## STATISTIK – MAI 2018

### **Wartezeit der Anrufenden, welche wir entgegenahmen**

85% der angenommenen Anrufe werden innert weniger als 1 Minute entgegengenommen

95% der angenommenen Anrufe werden innert weniger als 3 Minuten entgegengenommen

### **Wartezeit der Anrufer, welche wir verloren haben**

66% der verlorenen Anrufenden haben innert weniger als 30 Sekunden abgehängt

75% der verlorenen Anrufenden haben innert weniger als 60 Sekunden abgehängt

92% der verlorenen Anrufenden haben innert weniger als 3 Minuten abgehängt





Präsenzliste

	Nachname	Vorname	Stimm- berechtigt	Gast	Strasse	PLZ	Ort	Unterschrift
1	Ander	Michall	✓		Walchestr. 15	8006	Zürich	M.A.
2	Farnetti	Armen	✓		Friedenm. 136	8052	CH	
3	Antunoz	Lissy	✓		Albisciederstr. 183	8048	Zürich	
4	Hirsch-Koffen	Sven	✓		Zodensch 69-71	8004	"	
5	Miller	Nicole	✓		Offthorstr. 19	8006	Zürich	
6	Weber	Donis	✓		Fierzgasse 16	8005	Zürich	Donis Weber
7	Weber	Beat	✓		Fierzgasse 16	8005	Zürich	Beat Weber
8	Kälin	Max	✓		Hammersb. 62F	8032	Zürich	
9	Ambuler	Rolf	✓		Zürcherstr. 10	8044	ZH	
10	Weidmann	Martina	✓		Paulstr. 11	8008	ZH	
11	Appel	Tabea	✓		Sonnenhaldenstr. 3	8032	ZH	
12	Widmer	Andi	✓		Weinbergstr. 31	8006	ZH	
13	Widler	Josef	✓		Altestr. 142	8048	Zürich	
14	Vogt	Martina	✓		Spitalstr. 25	8052	Schönenberg	

Präsenzliste

	Nachname	Vorname	Stimm- berechtigt	Gast	Strasse	PLZ	Ort	Unterschrift
15	Bürke	Hans-Ulrich	✓		Albulastr. 52	8048	Zürich	H. Bürke
16	Jutera-Bouera	Miglena	✓		Ripistr. 9	8006	Zürich	Miglena
17	Maurer-Major	Estilla	✓		Emil Oprechtstr. 9	8050	Zürich	M. Major
18	Ioanna	Petres	✓		Bühnenplatz 2	8001	Zürich	P. Petres
19	Tamborini	Pierre	✓		Beckhause 43	8057	Zürich	<del>P. Tamborini</del>
20	Schönbrun	Josef	✓		Rederstr. 51	8002	Zürich	J. Schönbrun
21	Iturri	Raimis	✓		Badenerstr. 434	8004	Zürich	R. Iturri
22	STEINMANN	HANNA	✓		RICHARD-WAGNERSTR. 8	8002	ZÜRICH	H. Steinmann
23	de Bode	Beert	✓		Albisriederplatz 10	8048	Zürich	B. de Bode
24	Charles Nager	Eva	✓		Zürcherstr. 797	8002	Zürich	E. Nager
25	Böckler	GREGOR	✓		Glauchstr. 95	8044	ZH	G. Böckler
26	Hilde	Heene	✓		Bodenerstr. 10	8002	ZH	H. Hilde
27	Oerli	Christoph	✓		Huttenstr. 4	8006	ZH	C. Oerli
28	Pupato	Denise	✓		Altenhofstr. 31	8032	ZH	D. Pupato





Präsenzliste

	Nachname	Vorname	Stimm- berechtigt	Gast	Strasse	PLZ	Ort	Unterschrift
29	Paris	Martin	✓		Klosterbachstr. 147	8032	Zürich	M. Paris
30	Basko	Beck	✓		Landhusweg 4	8052	Zürich	
31	SPRINGER	Pittler	✓		WEINBERGERSTR. 139	8006	ZH	
32	Schwen	Walter	✓		Zürcherstr. 149	1102	OE	
33	Iseliggian	MICHAEL	✓		Goethestrasse 24	8004	Zürich	
34	CHUPON	BERTAN	✓		Erlenbühlstr. 55	8057	Zürich	
35	Hahn	Matthias	✓		Hardturmstr. 131	8005	Zürich	
36								
37	} kamen später + nahmen nicht an allen Abstimmungen teil							
38								
39								
40								
41								
42								