

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

Sitzung vom 19. August 2026

835. Triagestelle Notfalldienst 2027–2036 (gebundene Ausgabe, Vergabe)

1. Ausgangslage

Die Gesundheitsdirektion betreibt gemäss § 17h des Gesundheitsgesetzes (GesG; LS 810.1) eine für das ganze Kantonsgebiet zuständige, jederzeit erreichbare Triagestelle zur Koordination der Notfalldienste und Patientenvermittlung (Abs. 1). Die Triagestelle vermittelt Patientinnen und Patienten an die örtlich und fachlich zuständigen Notfalldienstleistenden oder im Bedarfsfall an andere medizinische Leistungserbringer (Abs. 2 lit. d). Hierzu unterhält sie eine kantonsweit einheitliche Notfallnummer (Abs. 2 lit. c).

Die Triagestelle hat zum Ziel, den zeitgerechten Zugang der Patientinnen und Patienten zu den richtigen Notfalldienstleistungen sicherzustellen. Dies vor dem Hintergrund, dass immer weniger Patientinnen und Patienten über eine feste Hausarztpraxis verfügen, deren Dienste sie im Notfall beanspruchen können, was unter anderem auf sich wandelnde Patientenbedürfnisse und die zunehmende Verbreitung alternativer Versicherungsmodelle zurückgeht. Stattdessen werden Permanenzen oder der Spitalnotfall aufgesucht. Der Spitalnotfall mit seinen hohen Infrastruktur- und Personalkosten ist für Bagatellfälle jedoch zu teuer und belastet das Gesundheitssystem unnötig. Die Triagestelle soll daher eine Entlastung der Notfallstationen der Spitäler bewirken, indem sie die Patientinnen und Patienten in niederschwelligere Angebote lenkt. Die Alarmierung der Rettungsdienste bei akuter Lebensgefahr ist ausgenommen und erfolgt direkt über die Notrufnummer 144.

Gemäss § 17h GesG kann die Gesundheitsdirektion eine Standesorganisation oder Dritte mit dem Betrieb der Triagestelle beauftragen (Abs. 3). Die Gemeinden tragen 50% der dem Kanton entstehenden Kosten (Abs. 4). Mit Beschlüssen Nrn. 690/2017 und 986/2017 hat der Regierungsrat erstmals eine entsprechende Leistungsvereinbarung mit der Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich (AGZ) genehmigt und die notwendigen Mittel für den Aufbau der Triagestelle bewilligt, welche die Ärztefon AG, Zürich, als hundertprozentige Tochtergesellschaft der AGZ seither unter der Nummer 0800 33 66 55 betreibt. Mit Beschluss Nr. 1626/2022 hat der Regierungsrat letztmals die Mittel für den Betrieb für die Jahre 2023 bis 2026 bewilligt.

Die Auswahl des Betreibers der Triagestelle findet gemäss § 17h Abs. 3 GesG im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung statt, die alle zehn Jahre neu durchgeführt wird. Dies hat der Kantonsrat am 21. März

2022 in Umsetzung der parlamentarischen Initiative KR-Nr. 358/2017 betreffend Öffentliche Ausschreibung der Triagestelle beschlossen. Die erste öffentliche Ausschreibung ist gemäss den Übergangsbestimmungen zur Änderung vom 21. März 2022 so vorzunehmen, dass die beauftragte Triagestelle per 1. Januar 2027 ihren Betrieb aufnehmen kann. Mit vorliegendem Beschluss sind der Zuschlag für die Jahre 2027–2036 zu erteilen und die entsprechenden finanziellen Mittel zu bewilligen.

Infolge der Motion KR-Nr. 150/2019 betreffend die Stärkung der Aufsicht über den Notfalldienst hat der Kantonsrat sodann am 7. April 2025 eine Änderung des Gesundheitsgesetzes beschlossen, die dem Kantonsrat die Oberaufsicht über die Organisation und Durchführung des Notfalldienstes zuweist und vorsieht, dass die Triagestelle von den Notfalldienstleistenden und anderen medizinischen Leistungserbringern finanziell unabhängig sein muss (§ 17g Abs. 2 GesG). Die Änderung ist seit dem 1. Januar 2026 in Kraft.

2. Bisherige Leistungsvereinbarung und Kennzahlen

Die bestehende Vereinbarung sieht vor, dass die AGZ eine Triagestelle an einem geeigneten Standort im Kanton Zürich betreibt, die täglich rund um die Uhr erreichbar ist. Zur Triagierung gehört die situationsgerechte Vermittlung der ärztlichen sowie der zahnärztlichen Leistungserbringenden und der Apothekerinnen und Apotheker. Ausserdem vermittelt die Triagestelle die Anrufenden auch direkt an die Spitex oder Spitäler, alarmiert bei Bedarf die Rettungsdienste über die Notrufnummer 144 und instruiert Anrufende über Erste-Hilfe-Massnahmen. Schliesslich organisiert sie Hausbesuche durch niedergelassene Ärztinnen und Ärzte oder andere aufsuchende Dienste.

Die Triagestelle verzeichnet eine grosse Nachfrage über die vergangenen Jahre. Insbesondere während der Coronapandemie kam es zu einem sprunghaften Anstieg der Anrufzahlen, wie die nachfolgende Tabelle zeigt. Die Nachfrage blieb auch in den Folgejahren hoch. 2025 wurden leicht tiefere Anrufzahlen verzeichnet. Es ist davon auszugehen, dass die Zahlen weiterhin hoch bleiben und 2025 eher eine Ausnahme darstellt.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Anzahl Anrufe (auf 1000 gerundet)	121 000	114 000	140 000	145 000	146 000	141 000	140 000	129 000

Die Verteilung der Zuweisungen zwischen den Leistungserbringenden verhält sich konstant über die letzten Jahre hinweg. In nahezu einem Fünftel der Fälle konnten die Anliegen der Anrufenden jeweils direkt

am Telefon abschliessend geklärt werden, sodass keine Zuweisung notwendig war, was die Notfallstrukturen deutlich entlastet. Die verbleibenden Anrufenden konnten an eine geeignete Stelle vermittelt werden.

Zuweisungen	2022	2023	2024	2025
Hausärztliche Praxis	43%	44%	41%	38%
Spezialärztliche Praxis	9%	11%	10%	9%
Spital/Ambulanz	10%	11%	11%	15%
Zahnmedizinischer Notfalldienst	4%	5%	5%	5%
Aufsuchende Dienste	14%	13%	13%	15%
Apotheken	0%	1%	1%	1%
Keine Zuweisung / Abschliessend am Telefon geklärt	20%	17%	19%	17%

Die Werte sind gerundet. Die Gesamtsumme kann daher von 100% abweichen.

Die Entschädigung der Leistungen der Triagestelle besteht in der geltenden Vereinbarung aus mehreren Bestandteilen. Beiträge werden für die Personalkosten von Medical Response Operators (MRO), Triageärztinnen und -ärzten sowie Leitung und Verwaltung ausgerichtet, ebenso für Sachkosten und Abschreibungen. Es wird jeweils der tatsächlich anfallende Aufwand bis zu einem vereinbarten Kostendach entschädigt. Das Kostendach für die MRO wird jährlich auf Grundlage der aktuellen Anrufrufen sowie des erwarteten Anrufrufvolumens festgelegt. Die Kostendächer werden zudem an die Teuerung angepasst. Darüber hinaus ist ein abgestufter Gewinnbeitrag vergütbar, der sich in Abhängigkeit zu den Qualitätskennzahlen betreffend die Kundenzufriedenheit und Anrufwartzeiten bemisst. Die Mehrwertsteuerpflicht für die Leistungen der Ärztelefon AG, Zürich, ist Gegenstand eines hängigen Rechtsmittelverfahrens. Um spätere Rückforderungen zu vermeiden, wird die Mehrwertsteuer unter Vorbehalt des Prozessausgangs akonto bezahlt und damit auch von den bisherigen Ausgaben umfasst.

Die Kosten für die Leistungen der Triagestelle in den vergangenen drei Jahren sind in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich. Sie wurden wie erwähnt je hälftig durch den Kanton und die Gemeinden getragen.

(Werte auf Fr. 1000 gerundet)	2023	2024	2025
Personalkosten Leitung und Verwaltung	757 000	790 000	799 000
Personalkosten Triageärztinnen und -ärzte	587 000	601 000	601 000
Personalkosten MRO	3 198 000	3 168 000	2 971 000
Sachaufwände	1 000 000	929 000	949 000
Abschreibungen	16 000	54 000	56 000
Gewinnbeitrag	160 000	160 000	160 000
Betriebskosten total	5 718 000	5 702 000	5 536 000
MWSt	440 000	462 000	448 000
Kosten total	6 158 000	6 164 000	5 984 000
Anteil des Kantons (50%)	3 079 000	3 082 000	2 992 000
Ausgabenbewilligung gemäss RRB Nr. 1626/2022	3 629 000	3 642 000	3 642 000

Die Zahlen zeigen, dass die Kosten über die Jahre hinweg konstant geblieben sind. Der Rückgang der effektiven Kosten 2025 ist auf den leichten Rückgang der Anruhzahlen zurückzuführen. Die Ausgaben liegen jeweils unter der Bewilligungssumme gemäss RRB Nr. 1626/2022, da bewusst eine Reserve eingeplant wurde.

3. Öffentliche Ausschreibung für die Jahre 2027–2036

Die Triagestelle soll auch künftig für die Zürcher Bevölkerung eine verlässliche, effiziente und qualitativ hochwertige Anlaufstelle bei nicht lebensbedrohlichen Notfällen sein. Für die anrufenden Personen soll weiterhin ein dienstleistungsorientiertes Angebot mit kurzen Wartezeiten und einer zweckmässigen Triage bereitgestellt werden. Den Rahmen für die Leistungserbringung in den Jahren 2027–2036 geben wiederum die gesetzlichen Bestimmungen, die auch für die bestehende Leistungsvereinbarung gelten. Die Anforderungen entsprechen daher im Wesentlichen den bisherigen Anforderungen. Hervorzuheben ist die Bestimmung betreffend die finanzielle Unabhängigkeit der Triagestelle gemäss § 17h Abs. 2 lit. a GesG. Diese sieht vor, dass die Triagestelle von den Notfalldienstleistenden und anderen medizinischen Leistungserbringern unabhängig sein muss.

Innerhalb dieses gesetzlichen Rahmens wurden die Anforderungen in einigen Punkten geändert oder ergänzt, um den gegenwärtigen und künftig zu erwartenden Entwicklungen Rechnung zu tragen:

- *Qualität:* Um die Qualität in der Leistungserbringung weiter zu verbessern, werden künftig höhere berufliche Anforderungen an die MRO gestellt. Dies ermöglicht ihnen eine fundiertere Einordnung der medizinischen Sachverhalte und somit eine effizientere Triage. Darüber hinaus wird im Rahmen der Ausarbeitung der Leistungsvereinbarung mit der künftigen Anbieterin oder dem künftigen Anbieter geprüft, wie die Kundenzufriedenheit insbesondere in Bezug auf die Wartezeiten weiter verbessert werden kann. In Bezug auf die Qualitätskennzahlen ist neu kein Gewinnbeitrag, sondern ein stufenweiser Abzug bei Nichterreichen der geforderten Werte vorgesehen.
- *Einbezug weiterer Leistungserbringer:* Permanenzen und telemedizinische Angebote gewinnen zunehmend an Bedeutung. Die Anforderungen an die künftige Leistungserbringung tragen dieser Entwicklung Rechnung, indem sie eine Triagierung an diese Leistungserbringer neu ausdrücklich zulassen.
- *Digitalisierung:* Die digitale Übermittlung der Patientendaten soll neu über eine Schnittstelle zu den praxiseigenen IT-Systemen möglich sein. Dies ermöglicht eine effizientere Triage.
- *Datenschutz und Informationssicherheit:* Aufgrund der Digitalisierung nehmen auch die Anforderungen an den Datenschutz und die Informationssicherheit zu. Es wurden daher weitergehende Vorgaben in diesen Bereichen gemacht.

- *Business Continuity Management (BCM)*: Die Triagestelle ist Teil der Notfallstruktur im Kanton und muss daher rund um die Uhr verfügbar sein. Wie alle anderen Notfallorganisationen soll daher auch die Triagestelle neu über ein entsprechendes BCM verfügen.

Die Triagestelle ist wie bisher zur jährlichen Berichterstattung an das Amt für Gesundheit (AFG) verpflichtet. Gestützt auf diese Berichterstattung prüft das AFG die Erreichung der vereinbarten Ziele, insbesondere der quantitativen und qualitativen Vorgaben. So wird unter anderem in Bezug auf die Wartezeiten geprüft, wie viele Anrufe die Triagestelle innerhalb der gesetzten Fristen beantwortet hat. Dazu werden Mindestvorgaben vertraglich vereinbart. Zudem ist die Triagestelle verpflichtet, jährlich eine strukturierte Befragung unter den Anrufenden durchzuführen, anhand deren die Kundenzufriedenheit überprüft werden kann. Auch hierzu werden Mindestvorgaben vereinbart. Bei Nichterreichen der Mindestvorgaben können die kantonalen Beiträge gekürzt werden. Darüber hinaus prüft das AFG in strukturierter Form, ob die kantonalen Mittel zweckmässig eingesetzt werden und ob Risiken in Bezug auf die Erfüllung der Leistungsvereinbarung bestehen. Schliesslich soll die Triagestelle im Zuge der jährlichen Berichterstattung das AFG über weitere Möglichkeiten zur Digitalisierung und insbesondere Automatisierung informieren, um die Kosten langfristig zu senken.

Die Ausschreibung der Leistungen für die Jahre 2027–2036 fand im offenen Verfahren gemäss der Interkantonalen Vereinbarung über das öffentliche Beschaffungswesen (IVöB; LS 720.1) statt.

4. Beurteilung und Zuschlag

Im Rahmen der öffentlichen Ausschreibung sind zwei Angebote fristgerecht eingegangen. Eines dieser Angebote musste aufgrund wesentlicher Abweichungen von den verbindlichen Anforderungen der Ausschreibung gestützt auf Art. 44 Abs. 1 lit. b IVöB vom Vergabeverfahren ausgeschlossen werden. Das verbleibende Angebot der Ärztefon AG, Zürich, vom 11. Februar 2026 erfüllt die formellen und inhaltlichen Anforderungen. Sämtliche Teilnahmebedingungen, Eignungskriterien und technischen Spezifikationen gemäss Ausschreibung sind erfüllt. Weil es sich um das einzige Angebot handelt, das die verbindlichen Anforderungen gemäss Ausschreibung erfüllt, ist der Zuschlag zum Betrieb der Triagestelle von 2027–2036 im Kanton Zürich an die Ärztefon AG, Zürich, zu erteilen. Die Vergabe erfolgt entsprechend der Offerte über einen Betrag von jährlich Fr. 6 178 068.68 (ohne MWSt; ausgehend von 150 000 Anrufen pro Jahr). Die Gesundheitsdirektion ist zu ermächtigen, eine den Bestimmungen des vorliegenden Beschlusses entsprechende Leistungsvereinbarung mit der Ärztefon AG, Zürich, für die Jahre 2027 bis 2036 abzuschliessen.

5. Finanzielle Auswirkungen

Die Kosten für die Notfalldienstorganisation werden gemäss § 17h Abs. 4 GesG je zur Hälfte von den Zürcher Gemeinden und vom Kanton getragen. Für eine wirksame und qualitativ hochwertige Triagestelle ist für die Jahre 2027–2036 eine kantonale Ausgabe von insgesamt Fr. 36 730 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 6300, Somatische Akutversorgung und Rehabilitation, zu bewilligen. Die Ausgabe setzt sich gemäss Offerte der Ärztefon AG, Zürich, unter der Annahme von 150 000 Anrufen pro Jahr wie folgt zusammen:

(Werte auf Fr. 1000 gerundet)	Jährliche Ausgaben	Total 2027–2036 (10 Jahre)
Personalkosten Leitung und Verwaltung	927 000	9 270 000
Personalkosten Triageärztinnen und -ärzte	605 000	6 050 000
Personalkosten MRO	3 615 000	36 150 000
Sachaufwände	1 031 000	10 310 000
Betriebskosten total	6 178 000	61 780 000
MWSt	500 000	5 000 000
Reserve	668 000	6 680 000
Gesamtbetrag	7 346 000	73 460 000
Beiträge Gemeinden (50%)	3 673 000	36 730 000
Ausgabenbewilligung	3 673 000	36 730 000

Die tatsächliche Vergütung erfolgt abhängig von der tatsächlichen Anruhzahl gemäss Leistungsvereinbarung. Da die zukünftige Entwicklung von Anruhzahlen und Teuerung zum jetzigen Zeitpunkt nicht abschliessend abgeschätzt werden können, wird eine Reserve von 10% auf den Betriebskosten (einschliesslich Mehrwertsteuer) hinterlegt. Die Mehrwertsteuer wird angesichts des erwähnten, hängigen Rechtsmittelverfahrens weiterhin einkalkuliert.

Der geringfügige Anstieg der geplanten jährlichen Ausgaben von rund Fr. 30 000 pro Jahr gegenüber der letzten Ausgabenbewilligung gemäss RRB Nr. 1626/2022 ist insbesondere auf die Teuerung sowie die höheren Anforderungen an die MRO und die Informationssicherheit zurückzuführen.

Bei der Ausgabe handelt es sich gestützt auf § 17h Abs. 3 GesG um eine gebundene Ausgabe gemäss § 37 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über Controlling und Rechnungslegung (CRG, LS 611). § 17h Abs. 1 GesG verpflichtet die Gesundheitsdirektion zum Betrieb einer kantonsweit zuständigen und jederzeit erreichbaren Triagestelle. Da die hierfür erforderlichen internen Kapazitäten fehlen, ist die Vergabe des Betriebs an Dritte entsprechend den Vorgaben gemäss § 17h Abs. 3 GesG zwingend erforderlich. Dementsprechend erfolgt die Auswahl im Rahmen einer alle zehn Jahre durchzuführenden öffentlichen Ausschreibung.

Da die Zuschlagsempfängerin im Ausschreibungsverfahren ermittelt wird und sich die Ausgaben nach deren Preiseingabe richten, besteht kein wesentlicher Handlungsspielraum im Sinne von § 37 Abs. 1 CRG. Im Budgetentwurf 2027 sowie im Konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) 2027–2030 sind für den Betrieb der Triagestelle jährlich Fr. 3 080 000 eingestellt. Die bisherige Budgetierung stützte sich auf die Erfahrungswerte aus den letzten Jahren und berücksichtigt keine Reserven. Daran soll festgehalten werden. Ohne Reserve, jedoch unter Berücksichtigung der bereits erwähnten Erhöhung um Fr. 30 000, ist ab dem KEF 2028–2031 demnach eine jährliche Ausgabe von Fr. 3 110 000 einzustellen. 2027 wird die Differenz kompensiert. Bei wesentlichen Änderungen der Anrufzahlen in den Folgejahren bleibt eine weitere Anpassung der Budgetwerte im Zuge der ordentlichen Budgetplanung bis zur vollen Ausgabenbewilligung von Fr. 3 673 000 vorbehalten.

Auf Antrag der Gesundheitsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Für den Betrieb der Triagestelle zur Koordination der Notfalldienste und Patientenvermittlung in den Jahren 2027–2036 wird eine gebundene Ausgabe von Fr. 36 730 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 6300, Somatische Akutversorgung und Rehabilitation, bewilligt.

II. Der Auftrag zum Betrieb der Triagestelle in den Jahren 2027–2036 wird gemäss Angebot vom 11. Februar 2026 zu Fr. 61 780 686.80 (ohne MWSt) an die Ärztefon AG, Zürich, vergeben.

III. Die Gesundheitsdirektion wird ermächtigt, eine entsprechende Leistungsvereinbarung abzuschliessen.

IV. Dieser Beschluss ist bis zur Veröffentlichung des Zuschlags auf simap.ch nicht öffentlich.

V. Mitteilung an die Finanzdirektion und die Gesundheitsdirektion.



Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli