



24h

Mitarbeitendenmagazin von Schutz & Rettung



ERHALTEN UND GESTALTEN

Dank dem Team Werterhaltung
ist das SRZ-Einsatzmaterial immer funktionsfähig

REZERTIFIZIERT

SRZ setzt beim diesjährigen Audit neue Massstäbe

IM PLAYOFF-FINAL

Ruedi Walther blickt auf über 40 Jahre bei der Berufsfeuerwehr zurück



MILKYWAY. Ein Einsatz in der Vergangenheit hat gezeigt, dass die Einsatzabläufe bei einem Ereignis im Tramtunnel Schwamendingen optimierungsbedürftig sind. Darum übten die städtischen Blaublichtorganisationen unter der Leitung der Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) den Ernstfall.



RELS. Releasewechsel des Einsatzleitsystems (RELS) und Ablösung Datenbank: Nach über fünf Jahren ist dieser Prozess notwendig, um sicherzustellen, dass das Hauptarbeitswerkzeug der Einsatzleitzentrale (ELZ) auch in Zukunft tadellos funktioniert.

KUNDENUMFRAGE. Die Feuerpolizei von SRZ hat bei der Kundenumfrage 2017 ein hervorragendes Ergebnis erzielt. Die bereits sehr guten Resultate der letzten Umfrage konnten noch verbessert werden. Dies zeigt, dass mithilfe regelmäßiger Feedbacks die Kundenzufriedenheit kontinuierlich gesteigert werden kann.

EDITORIAL/AGENDA

3 Die wichtigsten Events

IN KÜRZE

4–5 Vermischte SRZ-Meldungen

IM EINSATZ

- 6–8 Das Team Werterhaltung im Einsatz
- 9 Historisches Bild: Zusammen mit der Swissair im Kampf gegen den Keuchhusten
- 10–11 «Milkyway»: Einsatzübung im Tramtunnel Schwamendingen
- 12 Hilfe in der Not – ein Dank an die Rettungskräfte

RUND UM SRZ

- 13 Strategiereview: Die Schwerpunkte für 2018 sind gesetzt
- 14–15 Releasewechsel des Einsatzleitsystems

- 16 Neue Software für die Einsatzfahrzeuge
- 17 Kundenumfrage: Die Feuerpolizei will es wissen
- 18 Rezertifiziert: SRZ setzt im Audit neue Massstäbe
- 19 Sieben Fragen an Josef Steiner, Leiter Qualität und Arbeitssicherheit

PORTRÄT

- 20–22 Ruedi Walther: Ein Berufsfeuerwehrmann mit Geschichte

ARBEITEN BEI SRZ

- 23 Personelles: Neueintritte, Pensionierungen, Jubiläen und Gradierungen
- 24–25 Städtische Mitarbeitendenbefragung: Resultate und Massnahmen

BILDER UND GESCHICHTEN

- 26 Impressionen
- 27 Toby erzählt: Der Wellnesstempel

TEAMWORK

Nicht nur im Job und beim Sport, sondern fast überall in unserem Alltag spielen Teams eine grosse Rolle. So bilde ich – idealerweise – zusammen mit meinem Partner ein Team, mit Freunden, mit der Familie. Ein gut funktionierendes Team entsteht nicht einfach so. Es reift, wie ein guter Wein, über die Jahre. Doch Zeit alleine reicht nicht aus. Gemeinsame Werte und Ziele sowie nicht zuletzt ein regelmässiger, ehrlicher Austausch sind ebenso wichtige Zutaten für ein harmonisches Miteinander.

Wie wertvoll ein gut funktionierendes Team am Arbeitsplatz ist, wurde mir einmal mehr bewusst, als ich vor knapp neun Monaten als «Neuling» bei SRZ eingestiegen bin: klare Strukturen, eingespielte Prozesse mit der nötigen Prise Flexibilität, sich auf neue Gegebenheiten einzulassen; dies alles hat mir den Einstieg damals enorm erleichtert.

Sie werden in dieser Ausgabe des «24h» gleich mehrmals feststellen, dass Teamwork bei Schutz & Rettung eine tragende Rolle spielt. So zum Beispiel beim eingespielten Team Werterhaltung, das die Einsatzmaterialien für unsere Rettungskräfte in Schuss hält. Die Einsatzübung «Milkyway» steht beispielhaft dafür, dass die reibungslose Zusammenarbeit mit unseren Partnerorganisationen für ein Gelingen der gemeinsamen Einsätze unverzichtbar ist. Genauso unentbehrlich sind die SRZ-Mitarbeitenden, die es dank effizientem Teamwork geschafft haben, im diesjährigen Audit neue Massstäbe zu setzen.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und eine schöne Sommerzeit!



Eliane Schlegel
Chefredaktorin «24h»

✉ Feedback: kommunikation.srz@zuerich.ch

70 JAHRE FLUGHAFEN ZÜRICH



Auch in diesem Spätsommer öffnet der Flughafen Zürich seine Tore für ein Erlebniswochenende. Zudem feiert er sein 70 Jahre-Jubiläum. Diverse Shows, Konzerte, kulinarische Köstlichkeiten und vieles mehr garantieren ein ansprechendes Programm für Gross und Klein. Schutz & Rettung wird mit einem Stand sowie mehreren Einsatzfahrzeugen und Rettungskräften vor Ort sein und den Besucherinnen und Besuchern einen spannenden Einblick in die Welt des Rettungsdienstes und der Berufsfeuerwehr bieten.

Datum: 1. und 2. September 2018

Zeit: jeweils von 9 bis 19 Uhr,
am Samstag zusätzlich mit Abendveranstaltung
auf der Zuschauerterrasse bis 22 Uhr

Wo: Flughafen Zürich

www.flughafen-zuerich.ch/erlebniswochenende

AGENDA 2018

6. Juli	125 Jahre Grossstadt Zürich: Tag der offenen Tore bei der Berufsfeuerwehr Wache Süd
6.–8. Juli	Caliente
8. Juli	Polizeigottesdienst und Gottesdienst für Rettungskräfte, reformierte Kirche St. Peter
11. August	Street Parade
24. August	Assessmenttag Dipl. Rettungssanitäter/-in HF
24.–26. August	Dörflifest
29. August	Kaderanlass II
1./2. September	Erlebniswochenende am Flughafen
8.–10. September	Knabenschieszen

DIE RETTUNGSSPEZIALISTEN HELIKOPTER TRAINIEREN AM ÜETLIBERG

Auch in diesem Jahr haben die elf Rettungsspezialisten Helikopter (RSH) von Schutz & Rettung Zürich, zusammen mit der Crew der Rega-Basis Dübendorf, den Ernstfall geübt. Mitte April ging es für zwei Tage auf den Üetliberg, wo man in diversen Rettungsszenarien Patientenbergungen in schwer zugänglichem, für die bodengebundenen Rettungsmittel unerreichbarem Gelände trainierte.

Die RSH werden immer dann zur Verstärkung der Rega-Crew hinzugezogen, wenn gebirgstechische Erfahrung oder Unterstützung für Rettungsarbeiten erforderlich sind. Dazu werden ihre Orts- und Routenkenntnisse bei der Suche und Bergung von Patienten im gebirgigen und schwer zugänglichen Gelände genutzt. In Zürich sind die RSH Angehörige der Berufsfeuerwehr von SRZ. Die RSH werden von der Alpinen Rettung Schweiz (ARS) ausgebildet – einer selbstständigen, gemeinnützigen Stiftung, welche durch die Rega und den Schweizer Alpen-Club (SAC) getragen wird. Viele Kantone haben ihre bodengebundenen Rettungsaufgaben im Gebirge der ARS übertragen, deren 92 Rettungsstationen so über (Vor-)Alpen und Jura verteilt sind, dass die darin organisierten 3000 Retterinnen und Retter in kürzester Zeit einen Einsatzort erreichen können. ■



WORTE ZUM ABSCHIED



Am 20. März fand der Offiziers- und Kaderanlass im Ausbildungszentrum Rohwiesen statt. Den anwesenden Mitarbeitenden von SRZ, den Milizeinheiten sowie den geladenen Gästen wurde ein abwechslungsreicher und spannender Themenmix aus der Welt von SRZ präsentiert. Teil des Programms war auch eine Grussbotschaft vom Vorsteher des Sicherheitsdepartements, Richard Wolff. In einer humorvollen Rede gab der frisch wiedergewählte Stadtrat den Zuhörenden Einblick in den Wahlkampf: «Ich habe in den letzten Monaten kaum je gestritten.» Die Gegner hätten einen Bogen um ihn gemacht, so scheine es. Und als er am Wahltag, als die Resultate dann bereits vorlagen, mit Frau und Hund im Stadthaus eingetroffen war, sei das Interesse für Interviews gleich null gewesen: «Neu gewählte Stadträte interessieren die Medien noch, die Wiedergewählten kaum – die kennt man ja schon», erzählte er schalkhaft.

Was wir damals noch nicht wussten: Dies war die letzte Rede von Richard Wolff als Vorsteher des Sicherheitsdepartements. Denn seit dem 1. Juni ist er neu Vorsteher des Tiefbau- und Entsorgungsdepartements (ERZ). Wir danken Richard Wolff an dieser Stelle ganz herzlich für sein Engagement und seinen Einsatz für die Sicherheit in der Stadt Zürich und wünschen ihm alles Gute im neuen Amt. Seiner Nachfolgerin, Stadträtin Karin Rykart, wünschen wir einen guten Start als Vorsteherin des Sicherheitsdepartements und freuen uns auf die Zusammenarbeit mit ihr. ■

ZERTIFIZIERUNG HÖHENRETTER



Im März wurden vier Höhenretter zertifiziert, nachdem sie allesamt erfolgreich die Prüfung absolviert hatten. Diese besteht aus einem schriftlichen und einem praktischen Teil. Letzterer umfasst eine Einzel- sowie eine Teamübung. Ein effizientes und sicheres Handeln der Höhenretter setzt einen sehr hohen Ausbildungs- und Trainingsstand voraus. Aus diesem Grund sind alle Höhenretter von Schutz & Rettung Zürich nach den Richtlinien der European Union Special Rescue (EUSR) ausgebildet und zertifiziert. Die Grundausbildung und Zertifizierung erfolgt während 80 Stunden. Um den Wissens- und Trainingsstand auf diesem hohen Niveau zu halten, werden jährlich rund 70 Stunden aufgewendet. ■

www.stadt-zuerich.ch/srz-hoehenrettung

UMZUG AM FLUGHAFEN GEGLÜCKT

Im Februar hat der Rettungsdienst von SRZ seine gewohnten vier Wände im Gebäude W7 verlassen und ist zur Berufsfeuerwehr ins Gebäude W8, das zur gemeinsamen Wache Flughafen gehört, gezogen. Dank der hervorragenden Zusammenarbeit der SRZ-Mitarbeitenden mit dem Zügelunternehmen, der IMMO Stadt Zürich sowie der Flughafen Zürich AG (FZAG) verlief die Zügelaktion äusserst speditiv und konnte an nur einem Tag erfolgreich abgeschlossen werden. Die Zusammenarbeit der beiden Abteilungen unter einem Dach bietet die Chance, erste wertvolle Erfahrungen im Hinblick auf die künftige Umsetzung der Standortstrategie zu sammeln. ■

24 SEKUNDEN

IN EIGENER SACHE



Über zehn Jahre lang hat sich Jörg Wanzek für das «24h» engagiert, von 2008 bis 2016 als Chefredaktor, während eines Zweitstudiums dann als Redaktor. Jörg hat SRZ in vielen spannenden Geschichten den Puls gefühlt und das «24h» immer wieder neu erfunden. Das Porträt über Ruedi Walther (siehe S. 20–22) ist nun leider sein letzter Beitrag. Auf Ende Juli verlässt er SRZ und wird evangelischer Pfarrer. Wir wünschen ihm an dieser Stelle alles Gute für seine Zukunft und bedanken uns für sein leidenschaftliches Engagement fürs «24h». Wir freuen uns aber auch ganz besonders, Estelle Oppenheim neu im Redaktionsteam «24h» begrüssen zu dürfen. Sie wechselt per 1. August vom Bereich Feuerwehr & Zivilschutz in den Bereich Kommunikation & Marketing. Auch mit dem neuen Redaktionsteam bleiben wir am Ball und geben Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, spannende Einblicke hinter die Kulissen von SRZ.

✉ **Feedback: kommunikation.srz@zuerich.ch**
www.stadt-zuerich.ch/srz-24h

FORSCHUNGSPARTNERIN SRZ



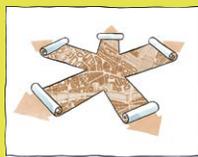
Das Universitätsspital Zürich (USZ) untersuchte in einer gemeinsamen Studie mit SRZ und Rega die Wirkung der gerinnungsstabilisierenden Tranexamsäure, wenn diese bei Traumapatienten bereits am Unfallort statt erst im Spital abgegeben wird. Dabei konnte nachgewiesen werden, dass dieses Vorgehen einer Gerinnungsstörung entgegenwirkt und die Überlebenschancen der Patienten deutlich erhöht. Für die Studie hat das USZ die Daten von schwerverletzten Patientinnen und Patienten ausgewertet, die zwischen Dezember 2014 und März 2016 durch SRZ und die Rega in die Kantonsspitäler St. Gallen und Luzern sowie ins USZ eingeliefert wurden. SRZ beteiligt sich regelmässig an solchen Forschungsstudien.

Das Team Werterhaltung

ERHALTEN UND GESTALTEN

Rund 42000 Mal rückten Rettungsdienst und Feuerwehr von Schutz & Rettung Zürich im vergangenen Jahr aus. Die Milizfeuerwehr und der Zivilschutz standen ebenfalls mehrere tausend Stunden im Einsatz. Anspruchsvoll für Mensch und Material. Dass Letzteres jederzeit einwandfrei funktioniert, darum kümmert sich das Team Werterhaltung der SRZ-Logistik.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



Ereignisse optimal bewältigen

Ziel 5
SRZ als lernende
Organisation



Strukturen und Prozesse einfach, effizient und effektiv gestalten

Retten, löschen, behandeln – die Rettungseinheiten von Schutz & Rettung Zürich stehen 365 Tage im Jahr während 24 Stunden im Einsatz. Die Grundlage hierfür ist nicht zuletzt ein funktionsfähiges, jederzeit einsatzbereites Material, auf das sich die Rettungskräfte und auch die Hilfesuchenden im Ernstfall verlassen können. Genau dafür sorgt das Team Werterhaltung von Max Schulthess der Abteilung Material, indem es eng mit den Logistikern in den Wachen, der Atemschutzwerkstatt, den Ressortverantwortlichen der Feuerwehr und verschiedenen SRZ-Bereichen zusammenarbeitet. Von der Werterhaltung ausgenommen sind die SRZ-Fahrzeuge, für welche die Abteilung Fahrzeuge zuständig ist, sowie das medizinische Material, das primär in der Verantwortung der Logistiker in den Wachen und der Hersteller liegt. Max Schulthess ist

stolz auf seine Werkstatt, die er etwas schalkhaft «das Paradiesli» nennt. Denn die Arbeit, die er zusammen mit Christof Hofstetter, Thomas Meier und Peter Binder erledigt, gefällt ihm auch nach acht Jahren noch genauso gut wie am ersten Tag.

Weniger Reparaturen

Kettensägen, Trennschleifer, Notstromaggregate, Hochleistungslüfter, Atemluftflaschen usw. finden regelmässig den Weg in die Abteilung Werterhaltung. Ebenso mannigfaltig wie die Gerätschaften, die gewartet werden, sind auch die internen SRZ-Kunden: Zivilschutz, Berufs- und Milzfeuerwehr, Sanität und die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) zählen dazu. Das Ziel der Werterhaltung ist der periodische Unterhalt der Gerätschaften, um deren Einsatzbereitschaft sicherzustellen und die Lebensdauer möglichst lange zu erhalten. Dank dem präventiven Unterhalt müssen ausser-

dem deutlich weniger Gerätereparaturen vorgenommen werden. Max und sein Team erledigen aber auch diese, denn im Einsatz – insbesondere bei Grossanlässen – kann schon mal was zu Bruch gehen. «Wir machen einen guten Job, wenn unsere Kunden das Gerät schnellstmöglich und wieder voll funktionsfähig zurückerhalten», hält Max fest. Dies reduziert Materialausfälle, garantiert die Einsatzbereitschaft der Geräte und spart Kosten.

Moderne Technik und Altbewährtes

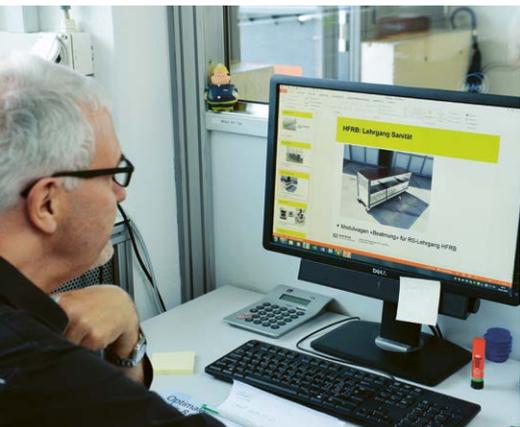
Um bei der Fülle der Gerätschaften den Überblick nicht zu verlieren, wird das Team Werterhaltung im Hintergrund von modernen ICT-Systemen, wie beispielsweise SAP, unterstützt. So sind alle Materialartikel mit den notwendigen Gerätedaten, wie beispielsweise Herstellernummer, Typ und Baujahr, in der Datenbank

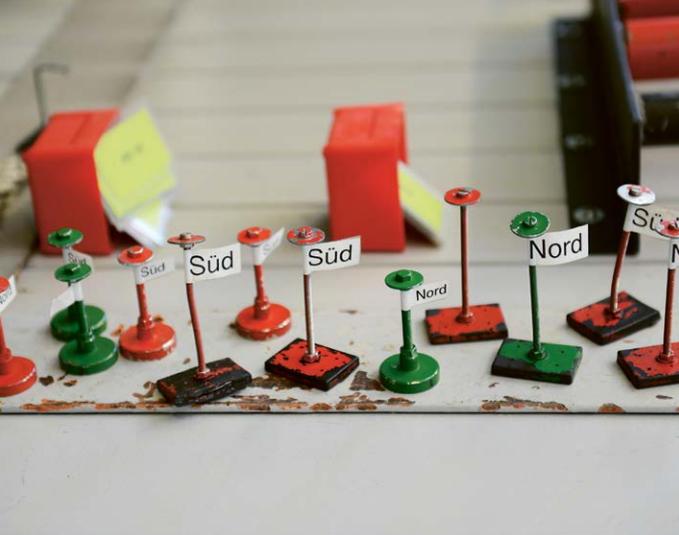
«WIR SEHEN UNSERE AUFGABE ALS DIENSTLEISTER DARIN, UNSEREN KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN AN DER FRONT JEDERZEIT EINWANDFREI FUNKTIONIERENDE GERÄTE ZU LIEFERN.»

hinterlegt. Zwischenzeitlich sind auch viele Geräte mit einem scanbaren Barcode versehen. Dieser ermöglicht einen raschen Zugriff auf die Gerätedaten und erleichtert die Wartungsplanung. Bei aller Technik sind die vier Teammitglieder jedoch Praktiker geblieben und haben Bewährtes von ihren Vorgängern übernommen. Dazu gehört etwa die Farbgebung am Hals der Atemluftflaschen, die Auskunft darüber gibt, in welchem Jahr die Flasche erneut geprüft werden muss. Oder auch die Magnetfähnchen, die in der Werkstatt zwecks «Heimatort»- und Staturerkennung an die zu wartenden Aggregate angebracht werden: Rot steht für den Verbleib in der Servicestelle, Grün gibt das Gerät für den Austausch frei. Mit «Nord» (Flughafen) oder «Süd» wird ausserdem dessen Bestimmungsort angegeben. «So stellen wir auf einfache Weise einen geregelten Geräteaustausch sicher, selbst wenn wir abwesend sind», erklärt Max.



Die eigens durch das Team Werterhaltung entwickelten, innovativen Module erleichtern die Handhabung der technischen Geräte für die Rettungskräfte während der Einsätze oder auch für die Studenten und Dozierenden in den Berufslehrgängen. Damit die Gerätschaften von SRZ stets einsatzbereit und funktionsfähig sind, führen Max Schulthess und sein Team regelmässig Wartungen und anfallende Reparaturarbeiten durch.





Farbige Magnetfähnchen geben Auskunft über den Gerätestatus: bereit zum Rücktransport (grün) oder Verbleiben in der Servicestelle (rot). Die Beschriftungen «Nord» (Flughafen) und «Süd» dienen der Zielstandort-Bestimmung.



Das auf die Bedürfnisse der Feuerwehr abgestimmte Wasserwehrmodul erleichtert die Handhabung der Geräte im Einsatz.

Innovative Module

Dass sich Routinearbeit mit Innovation ergänzen kann, beweisen Max und Christof, wenn es um das Thema Einsatzmodule geht. Diese entwickeln sie in enger Zusammenarbeit mit den verschiedenen SRZ-Bereichen, nebst dem Tagesgeschäft. Dabei handelt es sich um echte Unikate, made by SRZ. Begonnen hatte alles mit den Atemluftflaschen, erinnert sich Max: «Früher wurden diese in Gitterwagen mit Einhängefächern und hohem Schwerpunkt mühsam hin- und hertransportiert und mussten für die Wiederaufbereitung mehrmals in die Hand genommen werden.» Diese unbefriedigende Situation hatte Max und Christof dazu bewegt, ein eigenes Modul für die Feuerwehr und die Sanität, nach deren Bedürfnissen, zu entwickeln. Dabei galt es, eine Reihe von Hindernissen zu überwinden: Das Modul war auf eine bestimmte Grösse zu normieren, damit es eine für alle Bedürfnisse sinnvolle Anzahl Flaschen transportieren konnte und nicht zu schwer wurde. Zudem musste es sicher und lärmdämpfend sein. Heute ist dieses Mo-

dul Standard bei SRZ und aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken, weil dank ihm unnötige Arbeitsschritte entfallen. Aktuell entwickeln Max und Christof ein Wasserwehr- und ein Bienenmodul für die Feuerwehr, welche situativ auf die Mehrzweckfahrzeuge geladen werden können. Bei der Entwicklung neuer Module steht die Ergonomie im Vordergrund. Eine spezielle Bremsvorrichtung (Totmannbremse), eine möglichst geringe Bauhöhe, damit die Rundumsicht beim Manövrieren so wenig wie möglich eingeschränkt wird, Transportierbarkeit mit dem Stapler und zahlreiche weitere Extras runden das Produkt ab. «Geht nicht, gibt es nicht», sagt Max mit einem Lächeln. «Das lässt mein harter Bernergrind nicht zu.» ■

Text: Ivo Bähni

Bilder: Andreas Eggenberger

DIE WERTERHALTUNG IN KÜRZE

Die Werterhaltung wirkt intern als dienstleistungsorientierte Drehscheibe und ist Teil der Abteilung Material. Das vierköpfige Team arbeitet Hand in Hand mit den Mitarbeitenden der Logistik in den Wachen und aus dem Ressort Atemschutz. Unterstützt wird es zudem von Zivilschutzdienstleistenden und moderner ICT. Primäres Ziel ist es, die technischen Geräte mittels periodischen Unterhalts in Schuss zu halten und deren Einsatzbereitschaft zu gewährleisten. Dazu gehört auch das Erledigen von anfallenden Reparaturarbeiten. Im Weiteren entwickelt das Team in enger Zusammenarbeit mit den jeweiligen SRZ-Bereichen und Ressortverantwortlichen innovative Einsatzmodule für die Berufs- und Milizfeuerwehr sowie Klassenmodule für die Berufslehrgänge an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB). Die Wasserwehr- und Bienenmodule der Feuerwehr oder das Elektromodul der HFRB zählen zu den neusten Entwicklungen.

DIE SWISSAIR ALS HEILENDE FLUGKRAFT

Dieses Jahr feiern wir das 125-jährige Bestehen der Sanität und 2022 den 100. Geburtstag der Berufsfeuerwehr! Anlässlich dieser Jubiläen veröffentlichen wir im «24h» spezielle Entdeckungen aus unserem Bildarchiv.



«Bordetella pertussis» – sagt Ihnen nichts? Kein Wunder, denn heute ist der Keuchhusten, für den dieses Bakterium verantwortlich ist, in der Schweiz weitgehend unter Kontrolle. Zwischen 1930 und 1945 versuchte man aber mit aller Kraft, etwas gegen den hartnäckigen Husten zu unternehmen, unter dem viele Kinder und Jugendliche litten.

Zum Glück wurde 1935, mitten in der Wirtschaftskrise, die Säntis-Schwebbahn eröffnet. Schnell bemerkten die Appenzeller Mütter, dass es den an Keuchhusten erkrankten Kindern deutlich besser ging, sobald sie mit ihnen in der Schwebbahn fuhren. Infolgedessen fand man heraus, dass vor allem die Veränderung des Luftdrucks den Kindern Erleichterung verschaffte.

Dieser Umstand veranlasste die Swissair in den 1930er-Jahren dazu, auf dem Flugplatz Dübendorf die sogenannten Keuchhustenflüge ins Leben zu rufen. Dabei wurden die Erkrankten von den

Stadtzürcher Rettungssanitätern zum Flugzeug transportiert. Bei offenem Kabinenfenster kreisten die Kinder dann eine Stunde lang in einer Höhe von 3000 bis 4000 Meter. Die Höhenflüge halfen in etwa 80 Prozent der Fälle und führten zu einer merklichen Verbesserung des Keuchhustens. ■

Text: Dieter Glatz, Nayla Dubs

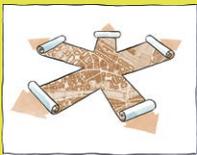
Bilder: SRZ

«Milkyway»

RAUCH IM TUNNELSYSTEM

In der Silvesternacht 2015 verursachte ein Brand im Tramtunnel Schwamendingen-Milchbuck einen Sachschaden in sechsstelliger Höhe. 2016 wurde der Tunnel saniert und der Notfallplan grundlegend überarbeitet. Um diesen zu testen, initiierten die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) die Einsatzübung «Milkyway». Mit dabei waren die städtischen Blaulichtorganisationen.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



Ereignisse optimal
bewältigen

Ziel 5
SRZ als lernende
Organisation



Lernkultur festigen

Die Einsatzübung «Milkyway» war unter der Leitung der VBZ lange und sorgfältig vorbereitet worden. Die Verkehrsbetriebe wollten vor allem die Zusammenarbeit der beteiligten Organisationen (VBZ, Stadtpolizei, Berufsfeuerwehr und Rettungsdienst) anhand des neuen Notfallplans üben. Die Ziele waren, zügig eine Schadenplatzorganisation aufzubauen, die Absprache zwischen den beteiligten Einsatzorganisationen mit sechs Absprachepunkten zu üben, die Tunneltaktik der Berufsfeuerwehr zu erproben, die Individualmedizin des Rettungsdienstes schnellstmöglich sicherzustellen, die Verkehrsumleitung durch die Stadtpolizei aufzubauen und einen Busersatzdienst durch die VBZ einzurichten.

Geglückter Übungsbeginn

Das Szenario der Übung am Montagmorgen, dem 13. März, lautete: Ein Tram der Linie 9 fährt in Schwamendingen in den Tunnel Richtung Milchbuck. Dabei kollidiert es mit einem grösseren Gegenstand und kann nicht weiterfahren. Mehrere Fahrgäste werden verletzt. Zusätzlich entwickelt sich starker Rauch.

Die Chauffeurin des betroffenen Trams wusste nichts von der Übung, reagierte aber sofort und setzte eine klare Alarmmeldung ab: «Tram blockiert, starke Rauchentwicklung, zirka 10 Verletzte, Sektor schwarz, Zugang 14». Mit dieser Ortsangabe war

für die beteiligten Einsatzkräfte von Anfang an klar, dass sich das Tram nahe am Portal Nord des Tramtunnels in Schwamendingen befinden musste. Diese Position hat klare Vorteile: Erstens ist es vom Portal Nord her nicht weit. Die Verletzten können so schnell geborgen werden. Zweitens bewegt sich die Luft im Tramtunnel immer vom Schwamendingerplatz bergauf Richtung Milchbuck. Die Rettungen können deshalb in einer sicheren Atmosphäre erfolgen. Erschwerend war hingegen die Tatsache, dass rund zwei Kilometer Tunnel mit drei unterirdischen Haltestellen (Schörlistrasse, Waldgarten, Tierspital) verraucht waren. Trams, die vom Milchbuck her kamen, wären direkt in den Rauch hineingefahren. Sie mussten also gestoppt werden.

Unerwartete Schwierigkeiten

Die Einsatzkräfte von Berufsfeuerwehr und Rettungsdienst, welche die Einsatzübung aus dem Tagesgeschäft heraus zu bewältigen hatten, waren rasch vor Ort. Ein erster Trupp der Berufsfeuerwehr stiess in den Tunnel vor und gelangte schnell zum verunfallten Tram. Deshalb konnten die ersten Verletzten (Figuranten) unverzüglich geborgen werden. Vom Portal Süd (Milchbuck) bzw. von der Haltestelle Schörlistrasse aus suchte man nach weiteren Personen im Tunnel. Auch der Schadenplatz war schnell organisiert. Dann aber kam die Meldung, dass die beiden Tunnel Schöneich und

Damit die Verletzten so schnell wie möglich aus dem Tramtunnel geborgen werden können, müssen die städtischen Blaulichtorganisationen Hand in Hand arbeiten.





Im Falle einer Rauchentwicklung im Tramtunnel Schwamendingen ist schnelles Handeln gefragt: Die Rettungskräfte von SRZ und Stadtpolizei übten darum unter der Leitung der Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) den Ernstfall.

Milchbuck der Autobahn A1 gesperrt werden mussten, weil sich Rauch aus dem Tramtunnel in die Strassentunnel ausgebreitet hatte.

Wertvolle Erkenntnisse

Selbstverständlich gab die ungewollte Behinderung der A1 im Montagmorgenverkehr Anlass zu Diskussionen. Gleichzeitig war die unbeabsichtigte Verrau- chung wohl die wichtigste Erkenntnis der Übung «Milkyway». Dass die beiden Systeme des Tram- und der Strassentunnel miteinander verbunden

sind, war bis dahin gänzlich unbekannt und in keinem Einsatzordner vermerkt. Als zweite wichtige Erkenntnis hat die Übung «Milkyway» gezeigt, wie anspruchsvoll die Schadenplatzorganisation bei einem Ereignis im Tramtunnel

Und gerade weil die Übung «Milkyway» im realen Morgenverkehr durchgeführt wurde, führte sie zu einer dritten, äusserst lehrreichen Erkenntnis: Im Tunnel befinden sich in der Regel drei bis vier Trams gleichzeitig. Alleine ein Tram transportiert morgens um die 150 Personen. Rund um den Tunnel stranden also sehr viele Pendler.

Ein Ereignis im Tramtunnel Schwamendingen stellt die Einsatzkräfte vor grosse Herausforderungen. Die gewonnenen Erkenntnisse aus der Übung «Milkyway» führen dazu, dass die Sicherheit der Fahrgäste und des Trampersonals bei Ernstfällen im Tunnel weiter verbessert wird. Schutz & Rettung war insgesamt mit rund 60 Mitarbeitenden aus Berufs- und Milizfeuerwehr sowie dem Rettungsdienst vor Ort. Ein Stück weit war auch diese Einsatzübung ein realer Einsatz, den die Einsatzkräfte sehr gut gemeistert haben. ■

DIE ÜBUNG «MILKYWAY» HAT ALLEN BETEILIGTEN WERTVOLLE ERKENNTNISSE GELIEFERT. DIE RETTUNGSKRÄFTE SIND NUN FÜR DEN ERNSTFALL IM TRAMTUNNEL NOCH BESSER GEWAPPNET.

ist: Am Schwamendingerplatz herrschen eher enge Platzverhältnisse, am Milchbuck treffen mehrere Tramlinien und Verkehrsachsen aufeinander.

**Text: Jan Bauke
Bilder: SRZ, VBZ**



Hilfe in der Not

VIELEN DANK!

Sei es aufgrund eines medizinischen Notfalls oder in einer schwierigen emotionalen Lage – die Rettungskräfte von SRZ helfen und retten Menschen und Tiere rund um die Uhr. In der Regel zeigen sich die Patienten und Angehörigen in diesen Momenten äusserst dankbar. Und manchmal erhalten die Helferinnen und Helfer in den Tagen danach sogar ein persönliches Dankeschön auf dem (elektronischen) Postweg.

Liebe Feuerwehr

Der Dank war von Beginn weg da, aber er kam nicht auf dieses Papier. Am Anfang war der Schock durch den Brand, dann die Erleichterung, dass keine Personen zu Schaden kamen, und danach das Staunen, dass trotz dieses Grossbrandes noch soviel intakt war – mit Plastik abgedeckte Möbel in einem Grossbrand – wie geht das?
Der neue Alltag – dafür besorgt zu sein, damit das ganze wieder neu aufgebaut werden kann und keine zusätzlichen Schäden entstehen. Und die Festtage haben auch einwenig abgelenkt von Schock und Schaden.
Es ist wirklich Zeit, danke zu sagen für Ihre professionelle Arbeit. Im Unglück zu erleben, wie schnell Sie das Feuer unter Kontrolle hatten, aber auch, dass Sie Zeit fanden, für das Schmuse- und Schlaftier eines vom Brand betroffenen Jungen besorgt zu sein - menschlich und kompetent – einfach professionell.

Herzlichen Dank!

Ganz herzlichen Dank für Ihren kompetenten und freundlichen Einsatz am 22.12.2019 für das verunglückte Onni und alle Beteiligten von unserem Drei-Generationen-Haus.
Herzlichen Dank für den kleinen Plüschschlaven, welchen der Enkel erhalten hat. Der Löwe half sehr den Unfall von Onni zu verarbeiten!
Es war ein Top-Einsatz! 😊
Ganz herzlichen Dank und alles Gute! 😊
Freundliche Grüsse



MIT DIESEN SÜSSEN
AUS DER ENGADIN
HÖRTE ICH EUCH
EINE KLEINE FREUDE
GEDANK ALS ZUSATZ IN DER
KIFFPAUSE
AN DIE 2 RETTUNGS-SANITÄTER WELCHE
AUCH FÜR RAPUNZEL IHRE LIEBE ZUM
BEAUF FÜR BEWIESEN HABEN.
DIE GESCHICHTE Eurer RETTUNG DER
SCHWERERLETZTEN SCHÄTZER MÜNDIG HAT
AUCH MICH SEHR ZERHIRT. SELBER BEI BEWIR-
BEN VON DEUTSCHEN LINDHAR-SCHWÄBEMUNDEN
UND MITTER BEAUF ARBEITET. DIE VIELE IHRE
IN BUREAU BEAUF ARBEITET. MIT SO NEU HERZ
MENSCHEN WIE EUCH ZUEI, MIT SO NEU HERZ
AUCH FÜR TIERE, GEDANK HEIN GROSSER DANK
ALLES GUTE UND NICHT WEITER SO.

Strategieschwerpunkte

DIE WEICHEN FÜR 2018 SIND GESTELLT

Im März 2018 hat die Geschäftsleitung die Strategie SRZ 2013plus überprüft. Auftrag, Vision, Mission und die sieben strategischen Ziele wurden bestätigt. Schwerpunkte für 2018 wurden gesetzt und bewusst auch Themen aufgeschoben.

Die Lebensdauer einer Strategie liegt üblicherweise bei drei bis fünf Jahren. Trotzdem hat die Geschäftsleitung beschlossen, die Ausrichtung der Strategie SRZ 2013plus ein weiteres Mal zu bestätigen. Der Auftrag «Wir schützen und retten Menschen, Tiere, Sachwerte und die Umwelt – rund um die Uhr» passt, ebenso Vision und Mission. Im letzten Jahr konnten strategische Vorhaben und Projekte erfolgreich umgesetzt werden. Es wurde eine Personalplanung bis 2030 erarbeitet, ein Datawarehouse für Einsatzdaten realisiert und ein Interimsstandort für den Rettungsdienst in der Wache Neunbrunnen in Betrieb genommen. Mit diesem «Blick zurück» startet jeweils der sogenannte Strategiereview. Es folgt die aktuelle Einschätzung der Stärken und Schwächen von SRZ als Organisation sowie der Chancen und Risiken, die es zu nutzen und zu vermeiden gilt. Dafür war die Aus-

wertung der Mitarbeitendenbefragung 2017 sehr wichtig, wo die Geschäftsleitung den grössten Handlungsbedarf bei Arbeitsklima und Kultur, Führung und Partizipation sowie Arbeitslast geortet hatte. Gerade angesichts der hohen Arbeitslast wollte die Geschäftsleitung Prioritäten setzen. Wichtige, aber nicht dringende Themen werden bewusst erst ab 2019 angegangen. Für jede Aufgabe und jedes Projekt wurde die Umsetzungsverantwortung bestimmt und einem Mitglied der Geschäftsleitung übertragen.

Auftrag, Vision, Mission, die strategischen Ziele und eine Zusammenstellung der strategischen Prioritäten 2018 finden sich im Intranet (Zugriff für SRZ-Mitarbeitende). ■

Text: Jenny Oswald

FÜR 2018 STEHEN FOLGENDE VORHABEN STRATEGISCH ZUOBERST

1. STANDORTSTRATEGIE Die Umsetzung der Standortstrategie wird neu in einer Programmstruktur mit einer verantwortlichen Programmleiterin geführt. Damit werden stabile Strukturen geschaffen. Das komplexe Vorhaben wird in planbare und steuerbare Einzelprobleme zerlegt. Dies erleichtert den Umgang mit Unsicherheiten und macht die Veränderungen für SRZ und seine Mitarbeitenden verkraftbar.

2. OPTIMIERUNG RETTUNGSWESEN SRZ wird weiter im Projekt der Gesundheitsdirektion mitarbeiten, noch ausstehend ist die Definition des künftigen Notarztsystems im Kanton Zürich. Per 1.7.2018 wird im Bereich Sanität von SRZ die neue Abteilung Verlegungsdienste aufgebaut. Ab dann bietet die ELZ auch die Disposition von Verlegungstransporten als Dienstleistung an. Unterstützend wird ein neues Tool zur Anmeldung von Krankentransporten durch Kliniken eingesetzt (siehe Bericht EBAK, Ausgabe Nr. 37).

3. PERSONALPLANUNG Die 2017 initial erstellte Personalplanung soll rollend aktualisiert werden. Die politische Unterstützung von Stadt- und Gemeinderat für den nötigen Personalaufwuchs bei SRZ soll gewonnen werden, damit die Grundversorgung auch für eine wachsende Bevölkerung in hoher Qualität sichergestellt ist und neue und veränderte Aufgaben wahrgenommen werden können.

4. MITARBEITENDENBEFRAGUNG 2017 Nachdem die Geschäftsleitung bereits Massnahmen für ganz SRZ definiert und ein Mitarbeitendenausschuss diese kritisch gewürdigt hat, werden ergänzende Massnahmen in den Bereichen ausgearbeitet und umgesetzt. Die Vorbildfunktion der Kader soll weiter gestärkt werden. Es wird ein regelmässiger Austausch zwischen den Mitarbeitenden und dem Direktor bzw. der gesamten Geschäftsleitung SRZ organisiert.

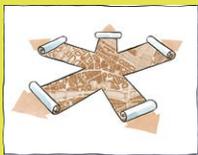
5. ICT-STRATEGIE Die bestehenden ICT-Systeme und die laufenden Projekte sollen kritisch überprüft werden: Was muss SRZ zwingend selber tun und welche Aufgaben können extern abgegeben werden, um Personalressourcen für das Wichtige zu gewinnen?

Releasewechsel des Einsatzleitsystems

OPERATION AM OFFENEN HERZEN

Das Einsatzleitsystem ist das Herzstück von Schutz & Rettung. Diese Software sowie die damit verbundenen Datenbanken sind die Arbeitsinstrumente unserer Calltaker und Disponentinnen in der Einsatzleitzentrale und bilden die Grundlage, um die jährlich mehr als 120 000 eingehenden Sanitäts- und Feuerwehrnotrufe schnell und fachgerecht abzuwickeln. Nun ist es an der Zeit, dieses «lebenswichtige» Instrument zu ersetzen, damit die Sicherheit für die Bevölkerung auch weiterhin gewährleistet bleibt.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



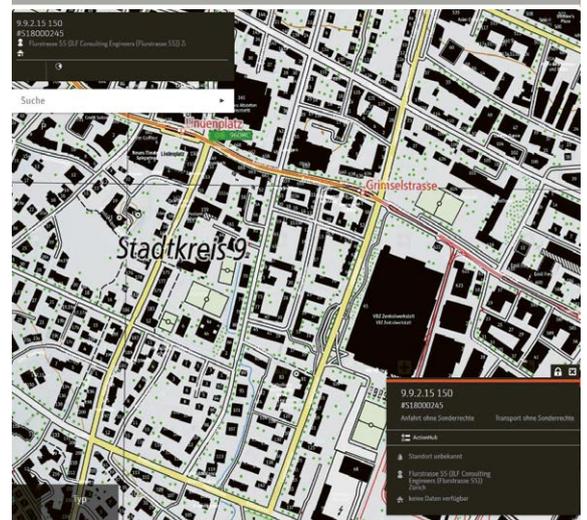
Effizient und effektiv
disponieren

Die heute in der Einsatzleitzentrale (ELZ) eingesetzten Datenbanken wie auch die Software des Einsatzleitsystems (ELS) wurden Mitte 2012 in Betrieb genommen. Nach einer Lebensdauer von über fünf Jahren müssen sie aus Gründen der Betriebssicherheit ersetzt werden, sodass die Alarmierung der Rettungskräfte auch in Zukunft jederzeit sichergestellt ist. Das entsprechende Projekt «Releasewechsel des Einsatzleitsystems» (RELS) wurde bereits Ende 2016 gestartet, um mit der geplanten, schrittweisen Inbetriebnahme im Sommer 2018 beginnen zu können. Manch einer mag sich fragen, weshalb ein solches Leitsystem nach einigen Jahren im Betrieb bereits wieder ersetzt werden muss. Ein wesentlicher Grund ist der nicht aufzuhaltende Fortschritt im Bereich der Technik und die damit verbundene Entwicklung neuer Technologien – immer schneller, besser und effizienter. Um wichtige Fortschritte in der Abwicklung und Verarbeitung einer Alarmierung zu erzielen, waren beispielsweise eine Modernisierung der geografischen Daten im ELS durch neues Kartenmaterial sowie die Einführung der Möglichkeit zur Ortung von Einsätzen notwendig. Auch die Übermittlung von Einsatzdaten direkt in die Feuerwehrdepots der zuständigen Einheiten ist eine enorme und wichtige Entwicklung. Die Informationen zum Einsatz werden dort auf einem grossen Bildschirm angezeigt und können später für die Rapportierung wieder verwendet werden.

Effiziente Notrufabwicklung

Bei der Entwicklung des neuen Einsatzleitsystems sind Erfahrungen und Erkenntnisse der letzten fünf Betriebsjahre mit eingeflossen. Daraus haben sich zahlreiche Verbesserungen für die verschiedenen Arbeitsabläufe ergeben, wovon insbesondere die Hilfesuchenden profitieren. Weiter ziehen aber auch die Mitarbeitenden einen Nutzen aus diesen

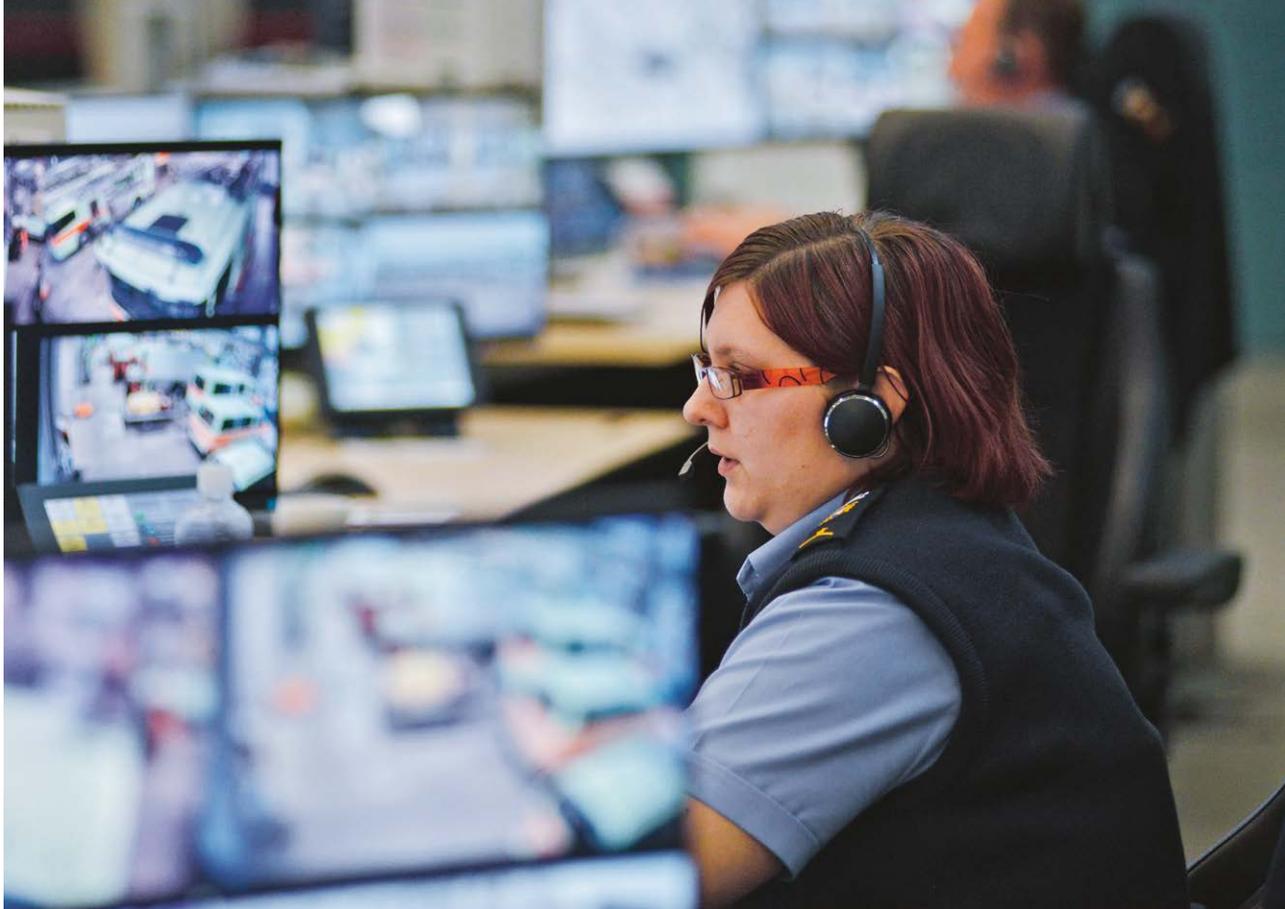
VORTEILE DES NEUEN EINSATZLEITSYSTEMS



Das moderne Design verbessert die Übersichtlichkeit auf den Arbeitsbildschirmen. Dazu wurden vermehrt Farben eingesetzt, was die verschiedenen Fenster intuitiv besser unterscheidbar macht.

Wenn eine Hilfe suchende Person mehr als einmal anruft, wird den Calltakern automatisch der bereits laufende Einsatz auf dem Bildschirm angezeigt. So sind Zusatzaufgebote, zum Beispiel des Notarztes oder der Polizei, bei einer Zustandsverschlechterung des Patienten einfacher und schneller umsetzbar. Das Gleiche gilt für die Nachlieferung relevanter Informationen an die Einsatzkräfte.

Die grössten Verbesserungen werden die neue Ortssuche und das interaktive Kartenfenster mit sich bringen. Die technische Basis der neuen Karte ermöglicht es, neben den amtlichen Karten- und Vermessungsdaten weitere Datenquellen, wie das «OpenStreetMap», direkt im System zu integrieren.



Gute Übersichtlichkeit, erweiterte Datenquellen, modernes Kartenmaterial: Dank dem neuen Einsatzleitsystem können die Mitarbeitenden der Einsatzleitzentrale schneller und einfacher alarmieren als bisher.

Verbesserungen. So wirken sich die optimierten und schnelleren Arbeitswerkzeuge positiv auf die Geschwindigkeit und die Qualität der Notrufabwicklung aus, wodurch die Menschen in Not noch schneller Hilfe durch die Einsatzkräfte erhalten.

Neues Einsatzleitsystem als Voraussetzung für «Nächst-Best-Strategie»

Die neue Version des Einsatzleitsystems ist mit seinen besonderen Funktionalitäten eine der techni-

schen Voraussetzungen zur Umsetzung des Projektes «Optimierung Rettungswesen» der Gesundheitsdirektion Zürich. Ein wichtiges Kernelement dieses Projekts ist das Aufgebot des nächsten, am

besten geeigneten Rettungsmittels für jeden Einsatz – unabhängig von der Zugehörigkeit des Sanitätsfahrzeuges oder des Luftrettungsmittels.

Insbesondere das Kartenmaterial des neuen Systems verfügt über Funktionalitäten, welche über die moderne und rasche Einsatzortsuche hinausgehen. So berechnet es innert Sekundenbruchteilen ein «Anfahrtsrouting» für die nächstgelegenen vier Rettungseinheiten. Weiter zeigt es den Disponentinnen und Disponenten unter Berücksichtigung der Aus-

rückzeiten an, welches geeignete Rettungsmittel am schnellsten beim Patienten sein kann. Dabei werden neu auch die Rettungshelikopter mit einbezogen, wobei die benötigte Start- und Landezeit sowie die Reisegeschwindigkeit automatisch mit einberechnet werden.

Mit der Inbetriebnahme des neuen ELS schafft SRZ die technische Grundlage für die operative Umsetzung der «Nächst-Best-Strategie» und erfüllt damit auch die Vorgaben der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich.

In der Nacht vom 11. auf den 12. Juni 2018 erfolgten in einem ersten Schritt die Inbetriebnahme der neuen Softwareversion und die Umstellung auf die neuen Datenbanken und Server. Dies ist vergleichbar mit einer Operation am offenen Herzen: Das System durfte zu keinem Zeitpunkt stillstehen oder unterbrochen sein. Denn da draussen verlassen sich 1,8 Millionen Menschen auf das lückenlos und zu jeder Sekunde einwandfrei funktionierende Einsatzleitsystem von Schutz & Rettung Zürich. ■

**Text: Markus Reinhard
Bilder: SRZ**

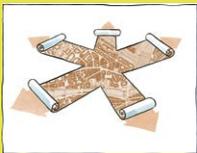
DIE UMSTELLUNG AUF DIE NEUE SOFTWARE IST WIE EINE OPERATION AM OFFENEN HERZEN – DAS SYSTEM DARF ZU KEINEM ZEITPUNKT STILLSTEHEN.

Neue Software

UPDATE FÜR DIE EINSATZFAHRZEUGE

Die Einsatzleitzentrale (ELZ) von SRZ übermittelt wichtige Daten wie den Einsatzort direkt auf die Einsatzfahrzeuge. Auf den 12. Juni musste die dafür eingesetzte Software in den Fahrzeugen erneuert werden, und auch die Hardware wird schrittweise modernisiert.

Ziel 1 SRZ setzt Massstäbe

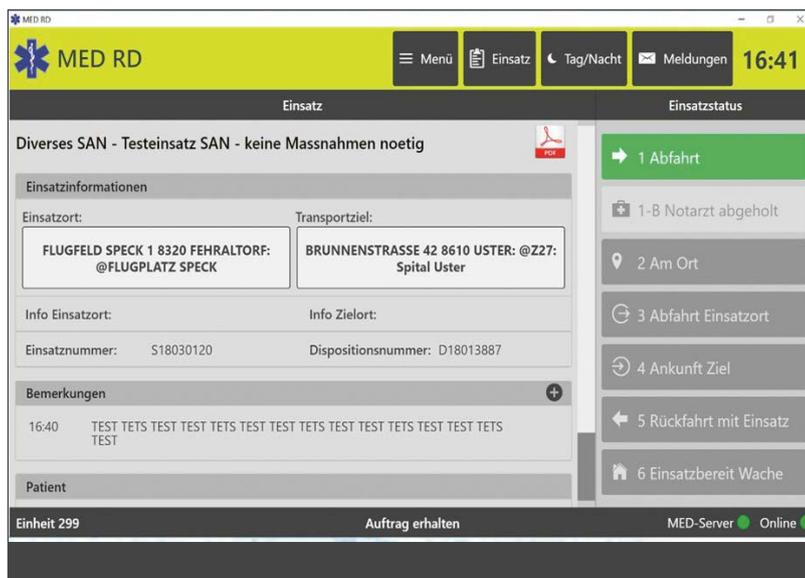


Effizient und effektiv
disponieren

Geht in der ELZ von Schutz & Rettung ein Notruf ein, übermittelt die Disponentin Informationen wie beispielsweise Einsatzort, Einsatzstichwort und Dringlichkeit direkt an die Einsatzfahrzeuge. Bislang waren diese mit der Software «Mobile Public Safety» (MPS) ausgerüstet. Da diese in die Jahre gekommen war und vom neuen Einsatzleitsystem (ELS) nicht mehr unterstützt wurde, musste sie ersetzt werden (siehe «RELS», S. 14–15). Keine einfache Aufgabe für die ICT von SRZ und das Supportteam ELZ, denn über 180 Fahrzeuge mussten per 12. Juni umgestellt werden. Davon gehören nur rund 80 zum Fuhrpark von SRZ. Der Rest betrifft die Einsatzfahrzeuge von Rettungsdiensten und Berufsfeuerwehren der Kantone Zürich, Schaffhausen, Schwyz und Zug, die der ELZ angeschlossen sind. «Um sicherzustellen, dass alle Fahrzeuge rechtzeitig mit der neuen Software ausgerüstet sind und alles einwandfrei funktioniert, haben wir einen akribischen Rollout-Plan erstellt», erklärt Stefan Zweidler, Kundenbetreuer ELZ.

Nutzerfreundliche Lösung

Die neue Software «Mobile Einsatzdaten» (MED) wurde zusammen mit dem Lieferanten Hexagon entwickelt. Danach haben mehrere Test-User aus dem Rettungsdienst und der Berufsfeuerwehr MED über mehrere Wochen in zwei Fahrzeugen getestet und gezielt Rückmeldungen zur neuen Benutzeroberfläche und zu den einzelnen Bedienungsschritten gegeben. Dank dieser Inputs war es möglich, MED für die Kunden, die mit der neuen Software arbeiten werden, bestmöglich zu optimieren. Trotz aller Neuerungen sind die Entwickler nah am Vorgängersystem geblieben, da die Einsatzkräfte mit diesem bereits vertraut waren und der Schulungsaufwand so tief gehalten werden konnte. Da der Trend dahin geht, dass immer mehr Daten zwischen den Einsatzkräften und der ELZ ausgetauscht werden, soll MED später auch auf mobilen Geräten funktionieren. Entsprechend wurde die Software so programmiert, dass sie einfach auf verschiedene Betriebssysteme migriert und an diese angepasst werden kann.



Mehrere Test-User haben die Benutzeroberfläche der neuen Software im Vorfeld der Einführung getestet, um sie so intuitiv und übersichtlich wie möglich zu gestalten.

Investition in die Zukunft

Neben der Software soll auch die Hardware, die in den Fahrzeugen eingebaut ist, erneuert werden. Sie besteht heute aus den drei Elementen Car-PC, Display mit Touchscreen und einem Mobile Access Router (MAR). Während Letzterer die GPS-Position des Fahrzeuges ermittelt und somit für die Navigation unverzichtbar ist, werden die beiden anderen Elemente neu in einem Tablet vereint. Dies reduziert nicht nur den Installationsaufwand, sondern auch die Kosten für das Gesamtsystem. Die einzelnen Geräte werden sukzessive ausgetauscht, sobald sie ihren Geräte-Lebenszyklus überschritten haben. Mit der Entwicklung und Bereitstellung der optimierten Soft- und Hardware investiert SRZ in eine Einsatzdisposition mit Zukunft. ■

Text: Stefan Zweidler, Eliane Schlegel

Bild: SRZ

Feuerpolizei

SIND UNSERE KUNDEN ZUFRIEDEN?

Diese Frage beschäftigt nicht nur private Unternehmen, auch die Feuerpolizei von Schutz & Rettung stellt sie alle zwei Jahre ihren Kunden – Bauunternehmen und Architekten. Das Ergebnis der Kundenbefragung 2017 ist einmal mehr sehr erfreulich.

Ziel 4
SRZ als internationale Marke



Fachkompetenz nach innen und nach aussen intensiv einsetzen

Im Zweijahresrhythmus führt die Feuerpolizei eine Kundenbefragung durch. So auch 2017: Alle Kunden, die von der Feuerpolizei begleitet ein Bauprojekt abschlossen, erhielten mit dem Schlussbericht auch einen Fragebogen zur Zusammenarbeit mit der Feuerpolizei. Der Rücklauf war erfreulich hoch: Über die Hälfte der 500 Kunden beteiligte sich an der Befragung und viele nutzten die Gelegenheit für ein persönliches Feedback.

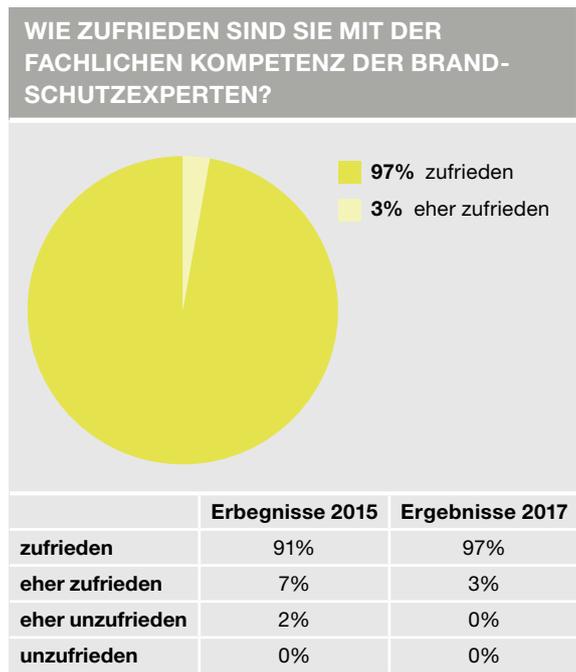
Neue Brandschutzvorschriften

Die Vereinigung Kantonalen Feuerversicherungen (VKF) hat die Brandschutzvorschriften einer Totalrevision unterzogen, die per 1. Januar 2015 in Kraft gesetzt wurde. Diese Revision war eine grosse Herausforderung: Die Brandschutzexperten der Feuerpolizei mussten sich erst mit den neuen Vorschriften vertraut machen und dann auf deren Grundlage eine für Kunden und Behörden regelkonforme, rechtssichere, verständliche und nicht zuletzt nachvollziehbare Auslegung schaffen. Gleichzeitig mussten die laufenden Neuerungen regelmässig

den eigenen Mitarbeitenden kommuniziert werden. Denn gerade während der Realisierungsphase von Bauprojekten ist es wichtig, dass sie den Kunden durch qualifizierte und verlässliche Aussagen Planungssicherheit vermitteln.

Erwartungen übertroffen

Trotz der erschwerten Umstände konnten die guten Ergebnisse aus der Befragung 2015 nicht nur gehalten, sondern teilweise sogar verbessert werden. So waren beispielsweise 91% der Kunden mit der Verlässlichkeit der Aussagen der Brandschutzexperten zufrieden (2015: 84%) und 97% waren zufrieden mit der fachlichen Kompetenz der Brandschutzexperten (2015: 91%). Um diese Werte auch in Zukunft beizubehalten, wird auf einen steten fachlichen Austausch zwischen allen Mitarbeitenden der Abteilung Feuerpolizei gesetzt. Dank diesem Wissensaustausch können sich Kunden auf die Aussagen ihrer Ansprechpartner bei der Feuerpolizei verlassen und werden zu jedem Zeitpunkt fachkundig beraten.



Kunden, die sich in der Befragung kritisch geäussert hatten, hat Alain Fuchs, Abteilungsleiter Feuerpolizei, persönlich kontaktiert, um ihre Anliegen zu besprechen. Alle übrigen Rückmeldungen sind mit einem persönlichen Schreiben verdankt worden. Die Abteilung von Alain Fuchs hat sich natürlich ganz besonders über die zahlreichen positiven, persönlichen Rückmeldungen gefreut. Aussagen wie «Im Besprechungsbüro der Feuerpolizei werde ich immer kompetent beraten!» oder «Unterstützung bei der Suche nach kostengünstigen Lösungen, hohe Sachkompetenz» ermuntern die Brandschutzexperten und das Team Administration der Feuerpolizei immer wieder aufs Neue, ihr Bestes für die Kundinnen und Kunden zu geben. ■

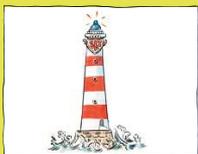
Text: Alain Fuchs, Christina Cassina

Erfolgreich rezertifiziert

EIN VERDIENST ALLER MITARBEITENDEN

Mitte März hat während dreier Tage die Rezertifizierung nach ISO 9001:2015 und eduQua:2012 stattgefunden. Dabei haben zwei Auditoren der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) die Führungsprozesse sowie 25 weitere Prozesse an unterschiedlichen Standorten und in verschiedenen Abteilungen von SRZ auditiert. Die Ergebnisse sind durchwegs positiv ausgefallen.

Ziel 4
SRZ als internationale Marke



Fachkompetenz nach innen und nach aussen intensiv einsetzen

Als an jenem 14. März das Audit pünktlich um 8 Uhr mit dem Vorgespräch eröffnet wurde, hatten die beiden Auditoren ein regelrechtes Mammutprogramm vor sich. Vor ihnen lagen drei Tage mit fast 30 Auditgesprächen innerhalb der gesamten Organisation. Nicht nur für die Auditoren eine grosse Anstrengung, sondern auch für die Abteilung Qualitätsmanagement (QM), die den straffen Terminplan koordinierte und alle Gespräche begleitete. Die drei Tage waren äusserst intensiv und erfreulich zugleich. Nicht zuletzt, weil die fast 50 SRZ-Mitarbeitenden, welche an den Auditgesprächen beteiligt waren, ihre Themen kompetent und mit viel Herzblut vertreten haben.

Die Überzeugung von SRZ, sich als Organisation den Anforderungen der Anspruchsgruppen zu stellen und sich weiterzuentwickeln, ist ebenso durchgedrungen wie das Commitment, durch exzellente Leistungen Massstäbe zu setzen. Letztlich sind es die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche über eine Vielzahl von Prozessen die externen, aber auch internen Kunden mit Produkten und Dienstleistungen bedienen. Dabei sind persönliches Engagement, Kompetenz und Kunden-

orientierung jene Zutaten, die Qualität und Kundenzufriedenheit nachhaltig sicherstellen.

Am Schlussgespräch haben die beiden Auditoren Schutz & Rettung Zürich ein ausgesprochen wirkungsvolles, effizientes und kundenorientiertes Qualitätsmanagement-System attestiert. Ganz besonders erfreulich ist die Tatsache, dass SRZ die Rezertifizierung nach der neuen Norm als erste Organisation ohne Abweichungen bestanden hat. Eine Abweichung wäre zum Beispiel ein falsch beschriebener Geschäftsprozess. Diese müsste schnellstmöglich behoben werden.

Das sehr gute Ergebnis zeigt, dass sich SRZ hinsichtlich Kundenorientierung, Prozessmanagement und Weiterentwicklung zweifellos mit Organisationen aus der Privatwirtschaft vergleichen und messen darf. Dies ist durchaus ein Grund zur Freude, verpflichtet jedoch dazu, das hohe Niveau auch in Zukunft beizubehalten. ■

Text: Josef Steiner

AUSZÜGE AUS DEM AUDITBERICHT

« Schutz & Rettung Zürich versteht sich in hohem Masse als **lernende Organisation**. Dieses Bestreben nach **Verbesserung** ist in allen auditierten Bereichen **erkennbar**. »

« Dank der **professionellen Organisation** und den sehr gut qualifizierten Mitarbeitenden ist es möglich, sowohl strategisch als auch operativ immer wieder die **notwendigen Ressourcen** für die **Weiterentwicklung** bereitzustellen. »

« Auffallend ist die hohe Professionalität, mit der gearbeitet wird. Die SRZ-Mitarbeitenden sind **gut qualifiziert** und wissen diese Kompetenzen zur **Erreichung der hohen Ziele** einzusetzen. »

« Auffallend war im Audit die **hohe Dienstleistungsorientierung** in allen Bereichen und bei allen Mitarbeitenden, die am Audit beteiligt waren. »

7 FRAGEN

Sieben Fragen an Josef Steiner, Leiter Qualität und Arbeitssicherheit von Schutz & Rettung Zürich



Steiner

1. WESHALB LEISTET SICH SRZ DEN AUFWAND EINER ISO- UND EDUQUA-NORMEN-ZERTIFIZIERUNG?

Das ist ein bewusster Entscheid der Geschäftsleitung. Dadurch schlägt SRZ explizit den Weg in Richtung systematische und nutzbringende Kundenzufriedenheit ein. Zudem ergibt sich in gewisser Weise eine Vergleichbarkeit zwischen öffentlichen Verwaltungen, Produktions- und Dienstleistungsunternehmen.

2. WAS HAT SICH MIT DER ZERTIFIZIERUNG NACH NEUER NORM VERÄNDERT?

Den Disziplinen «Chancen und Risiken» sowie «Umgang mit der Ressource Wissen» kommt eine grössere Bedeutung zu. Da diese Themen bereits seit 2013 in der Strategie von SRZ verankert sind, waren wir auf das Audit bestens vorbereitet.

3. WARUM IST EINE REZERTIFIZIERUNG NOTWENDIG?

Ich bin überzeugt, dass mit der Anwendung von ISO 9001 die nachhaltige Entwicklung einer Organisation sichergestellt wird. Die Schwerpunkte liegen beim Kundenfokus, bei einer reproduzierbaren Leistungserbringung, bei der Sicherstellung der Gesetzeskonformität und bei der kontinuierlichen Verbesserung. Durch das Zertifizierungsverfahren erhalten wir von externen Auditoren wertvolle Inputs zur weiteren Optimierung und werden zugleich dazu motiviert, diesbezüglich ständig am Ball zu bleiben.

4. WO IST SRZ BESONDERS STARK UND WO GIBT ES NOCH VERBESSERUNGSPOTENZIAL?

SRZ hat die Rezertifizierung ohne Abweichungen erlangt, was nach einer Normenrevision selten der Fall ist. Die Durchgängigkeit von Auftrag, Vision, Mission und Strategie bis hin zu den persönlichen Mitarbeitendenzielen wird im Abschlussbericht als «vorbildlich» bezeichnet. Das grosse Engagement unserer Mitarbeitenden wie auch deren auffallend kundenorientierte Denkhaltung werden ebenfalls hervorgehoben. Nicht zuletzt werden unsere Prozesse und Dokumente systematisch auf dem aktuellen Stand gehalten und sind einheitlich verfügbar. Die 18 Vorschläge zur kontinuierlichen Verbesserung, die wir mit auf den Weg bekommen haben, werden intern bewertet und bearbeitet.

5. BRINGT DAS GANZE ÜBERHAUPT ETWAS? MAN KANN SICH AM AUDIT JA EINFACH VON DER BESTEN SEITE ZEIGEN UND IM ALLTAG ALLES WIEDER SO MACHEN WIE IMMER?

Diese Denkhaltung würde in erster Linie Kosten verursachen, ohne einen internen Nutzen zu bringen. Das Audit wäre somit sinnlos. Letztlich zählen aber eine vorausschauende Unternehmensführung und die Zufriedenheit der Auftraggeber und Kunden.

6. WELCHE ROLLE SPIELT DIE ABTEILUNG QUALITÄTSMANAGEMENT (QM) IM ZERTIFIZIERUNGSPROZESS?

Dem QM steht eine mehrheitlich koordinative Rolle zu. Im Vorfeld hat es die Aufgabe, den Istzustand aufzunehmen, noch ungenügend umgesetzte Anforderungen aufzuzeigen und diese zusammen mit den Verantwortlichen aufzuarbeiten. Kurz vor der Zertifizierung wird ein Auditprogramm erstellt, die Unterlagen für die Auditoren vorbereitet und zusammen mit den Einladungen verschickt. Während des Audits gilt es, die Auditoren zu betreuen und die internen Gesprächspartnerinnen und -partner zu unterstützen.

7. INWIEFERN TRAGEN DIE EINZELNEN MITARBEITENDEN VON SRZ IHREN TEIL ZUR REZERTIFIZIERUNG BEI?

Mit einer Zertifizierung wird mitunter festgehalten, inwieweit sich eine Organisation auf die Erfüllung von Bedürfnissen der Auftraggeber einstellt. Somit leistet jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter durch eine kundenorientierte Denkhaltung, den Willen, sich ständig zu verbessern, und schliesslich durch die Freude an der Arbeit den grösstmöglichen Beitrag.



Haben Sie Fragen zu einem Thema, die Sie gerne einer Person bei SRZ stellen möchten? Dann schicken Sie uns diese bitte per E-Mail an: kommunikation.srz@zuerich.ch

Ruedi Walther

IM PLAYOFF-FINAL

Ruedi Walther ist ein Feuerwehrmann, wie man ihn sich vorstellt. Und einer, den man gerne zum Kollegen hat. Wie sein Vater früher ist er heute Dienstgruppenkommandant bei der Berufsfeuerwehr (BF) der Stadt Zürich. Mit 62 Jahren steht er quasi im Playoff-Final seiner Berufskarriere und freut sich auf zukünftige Reisen mit seiner Frau Heidi und seine neue Rolle als Opa. Aus 40 Jahren BF hat er einiges zu erzählen.

Ruedi Walther war einer der ersten Berufsfeuerwehrmänner, die ich kennengelernt habe. Das liegt daran, dass er 2007, als ich bei Schutz & Rettung zu arbeiten begann, auf den Imagefotos das Gesicht der BF repräsentierte. Und dies nicht zu Unrecht. Auf dem Bild schaut einem ein Feuerwehrmann mit seriösem Blick entgegen. Helm auf dem Kopf, einsatzbereit – einer, dem man zutraut, dass er für andere durchs Feuer geht. Wenn man Ruedi trifft, bestätigt sich dieses Bild: gross gewachsen, stämmig, tiefe Stimme. Und man realisiert, dass er ein ebenso sympathischer Kerl ist, den man gerne auch als Freund, Kumpel oder Kollegen hat.

Willkommen in Zürich-Schwamendingen

So begrüsst er mich auch an jenem Mittwochmittag in Schwamendingen: «Chasch eifach in-echo!», tönt es in breitem Zürichdialekt vom Balkon im zweiten Stock eines knallgelben Mehrfamilienhauses. Ruedi winkt, und bereits jetzt fällt mir die Fahne der ZSC Lions auf, die neben ihm im Frühlingwind flattert. Irgendwie ahne ich, dass das The-

ma Eishockey an diesem Nachmittag noch eine wichtige Rolle spielen wird. So meint Ruedi gleich zu Beginn mit verschmitztem Lächeln: «Ich han bis am siebni Ziit»,

womit er darauf anspielt, dass er am Abend zusammen mit Berufskollege Jean-Pierre ins Hallenstadion pilgern wird, wo die Lions den HC Lugano zum vierten Playoff-Spiel empfangen werden. Dass das ein regelrechter Krimi und ein langer Abend werden sollte, ahnt Ruedi noch nicht. Aber dazu später.

Wir machen es uns erst mal auf dem Balkon in der Frühlingssonne gemütlich, während Ruedis Frau Heidi mit ein paar Schokokeksen die perfekte Stimmung vorbereitet, um in die Lebensgeschichte ihres Ehemannes einzutauchen.

Ruedi kam 1956 zur Welt, in Schwamendingen. Hier wohnte er zeitlebens, hier ist er zu Hause. Sport spielte stets eine wichtige Rolle, zunächst das Skifahren. «Wir hatten eine Wohnung in den Flumserbergen. Ich verbrachte meine halbe Kindheit dort, meist auf den Skiern.» Er fuhr gut, so gut, dass er sich überlegte, eine Profikarriere ins Auge zu fassen. «Aber es reichte dann einfach nicht ganz, vielleicht auch, weil ich als Unterländer doch nicht so viel trainieren konnte.» Seine sportliche Leidenschaft galt ausserdem dem Fussball. Er durchlief alle Juniorenstufen beim FC Schwamendingen. Dort spielte er immer im rechten Mittelfeld, was aber nicht politisch zu verstehen sei, wie er augenzwinkernd anfügt. Als Aktiver wechselte er dann kurz zum FC Oerlikon, kehrte dann aber wieder zurück zum Stammverein. Aus der Fussballzeit in Schwamendingen sind viele Freundschaften bis heute geblieben. «Wir waren eine eingeschworene Truppe. Das gibt es heute im Fussball, glaube ich, so gar nicht mehr.»

Der Weg in die Berufsfeuerwehr

1975 schloss Ruedi eine technische Lehre in der Baubranche ab, doch die Wirtschaftskrise ab dem Jahr 1974 machte es schwierig. Als er nach der RS etwas planlos verschiedene, kurzfristige Jobs annahm, war es sein Vater, der ihm eine neue Perspektive eröffnete: «Komm doch zu uns in die Berufsfeuerwehr!» Das tönte verlockend, war aber nicht ganz so einfach. Weil sein Vater selbst Dienstgruppenkommandant in der BF der Stadt Zürich war, brauchte es damals eine Bewilligung des Stadtrates. Dieser gab sein Einverständnis, mit der Auflage, dass Ruedis Vater nicht sein Chef sein dürfe und die beiden somit nicht in derselben Dienstgruppe eingeteilt werden durften. So wurde Ruedi damals mit 22 Jahren zum jüngsten Berufsfeuerwehrmann der Stadt Zürich, was ihm für zwei Jahre den Übernamen «Benjamin» einbrachte. Natürlich gab es Situationen, in denen er dann trotzdem mit

RUEDI KAM 1956 IN SCHWAMENDINGEN ZUR WELT. HIER WOHNTE ER ZEIT SEINES LEBENS, HIER IST ER ZU HAUSE.



Ruedi ist bei Heimspielen der ZSC Lions regelmässig im Hallenstadion anzutreffen. Seine soziale Ader ist mindestens so gross wie seine Abenteuerlust. Deshalb fuhr er zusammen mit Kollegen der Berufsfeuerwehr einen Hilfskonvoi für Kinder in das damals mausarme Albanien. Auf Gegenseitigkeit beruht der Stolz zwischen Ruedi und seiner Enkelin Sophia.



dem Vater ausrückte, wobei er anmerkt: «Wenn wir in der gleichen Schicht waren, teilten mich gewisse Kollegen natürlich extra als Fahrer neben meinem Vater ein. Sie hatten dann ihren Spass, wenn wir beide in der Fahrerkabine über die schnellste Route diskutierten oder wenn er meinen Fahrstil kritisierte.» Letztes Jahr durfte Ruedi sein 40 Jahre-Jubiläum in der BF der Stadt Zürich feiern. Und das als Dienstgruppenkommandant – in derselben Funktion also, die damals auch sein Vater innehatte.

40 Jahre BF

Natürlich hat Ruedi aus dieser langen Zeit als Feuerwehrmann einiges zu erzählen. Er war bei besonders spektakulären Bränden dabei. Zum Beispiel 1979 auf dem ehemaligen Steinfels-Areal, wo es zu einem stundenlangen Grossbrand kam, bei dem Fässer mit Teilreiniger explodierten und bis zu 40

«DIE FLAMMEN WAREN GIGANTISCH, ICH HABE SO EIN FEUER NIE WIEDER GESEHEN.»

Meter durch die Luft geschleudert wurden. Oder als 1994 beim Bahnhof Affoltern ein Benzinzug entgleiste, mehrere Zisternenwagen sowie drei angrenzende Wohnhäuser in Brand gerieten und eine Explosion die Kanalisation zerstörte.

Ruedi war einer der ersten Feuerwehrleute vor Ort. «Die Flammen waren gigantisch, ich habe so ein Feuer nie wieder gesehen», erinnert sich Ruedi. Ein anderes Mal sicherten sie zusammen mit der Kantonspolizei den Landeplatz des Airforce-One-Helikopters von Bill Clinton in Adlisberg. Dieser war auf dem Weg ans WEF und traf dazwischen Shimon Peres in Zürich. Ganz abenteuerlich war auch eine Reise nach Albanien. Ruedi fuhr zusammen mit Kollegen der BF einen Hilfskonvoi für Kinder in das damals mausarme Land. Sie luden die Fracht in einem Dorf an der Grenze zum Kosovo ab. «In einem Heim haben uns die Kinder vorgesungen. Uns hat es die Tränen rausgedrückt.» Am meisten berührt hat ihn aber ein Einsatz in den ersten Jahren seiner BF-Tätigkeit. Sie kamen zu einem Autounfall, bei dem zwei Erwachsene ums Leben gekommen waren. Im hinteren Teil des Wagens sassen – zum Glück fast unverletzt – drei kleine Kinder. «Ich höre noch heute ihre Stimmen, wie sie nach ihren Eltern fragen. Das kriegst du nicht mehr aus dem Kopf raus!», sagt Ruedi, immer noch bewegt. Diese Geschichte hat er oft erzählt, auch seiner Frau Heidi.

Oldtimer-Liebe

Ruedi ist im Februar Grossvater geworden. Sein Gesicht beginnt zu strahlen, wenn er von der klei-

nen Sophia erzählt, der Tochter seines Sohnes. Und auf den Fotos sieht man, wie es die Kleine auf den Armen ihres Opas sichtlich geniesst. Sich um die Enkelin zu kümmern, ist eines der Dinge, auf die sich Ruedi in Zukunft freut. Ihm gefällt es nach wie vor bei der BF. Und wenn es gesundheitlich möglich ist, möchte er auch noch drei Jahre bis zur ordentlichen Pensionierung arbeiten. Trotzdem schmieden Heidi und er bereits Reisepläne. Zudem verbindet die beiden ein spezielles, gemeinsames Projekt: Sie möchten einen alten VW-Käfer als Oldtimer restaurieren und mit goldener Farbe lackieren. Genauso einen, wie ihn Heidi früher gefahren hat. «Sie war der Käfer-Fan und ich der Alfa-Romeo-Typ.»

Playoff-Finale

Zum Schluss lädt mich Ruedi auf eine Cola im Restaurant Blume ein, mitten in Schwamendingen. Dieses ist das Clublokal der ZSC Lions. Hier kennt man ihn. Zusammen begutachten wir die Trophäen und Bilder, mit denen das Restaurant ausgestattet ist. «Ich bin quasi im Playoff», bringt er beim Abschied seine berufliche Situation verschmitzt auf den Punkt.

Am Abend war Ruedi dann im Hallenstadion und ich verfolgte den ZSC-Match zu Hause vor dem Fernseher. Es war ein dramatischer Kampf, in dem die Lions den HC Lugano in der Overtime mit 3 zu 2 besiegten. Ich fieberte mit. Es wurde spät. Am nächsten Tag schickte mir Ruedi zwei Fotos und kam zu mir ins Büro. Er hatte die Pressefotos im Stadion gebeten, ein Bild von ihm für diesen Bericht zu machen. «Wir haben noch gefeiert im «Bären». Die anderen waren alle älter und mussten heute nicht aufstehen.» Die Lions machten es danach noch einmal spannend und wurden erst im siebten Spiel am 27. April Schweizer Eishockeymeister. Es soll in Schwamendingen eine legendäre Feier gegeben haben. Ruedi war in der Schicht und stiess erst am Morgen dazu. ■

Text: Jörg Wanzek

Bilder: Ruedi Walther, Manuel Geisser

Personelles

WILLKOMMEN UND ALLES GUTE

NEU BEI SRZ			
VORNAME / NAME	FUNKTION	BEREICH	EINTRITT
Raphael Hauser	Berufsfeuerwehrmann	FWZS	01.03.18
Sabine Huber	Rettungssanitäterin i.A.	SAN	01.03.18
Luca Rosio	Rettungssanitäter i.A.	SAN	01.03.18
Daniela Schalcher	Rettungssanitäterin i.A.	SAN	01.03.18
Martina Scherrer	Rettungssanitäterin i.A.	SAN	01.03.18
Pascal Wyman	Berufsfeuerwehrmann	FWZS	01.03.18
Fabio Manuzzi	Brandschutzexperte	EP	01.04.18
Beat Schibli	Leiter Ausbildung MFZS	FWZS	01.04.18
Matthias Schlienger	Rettungssanitäter	SAN	01.04.18
Nikolaos Stamoulopoulos	Brandschutzexperte	EP	01.04.18
Xaver Lengen	Rettungssanitäter	SAN	01.05.18
Hans-Peter Pfister	Transportsanitäter	SAN	01.05.18
Marianne Stettler	Qualitätsmanagerin	FI	01.05.18
Nicole Wolf	Transportsanitäterin	SAN	01.05.18

PENSIONIERUNGEN				
VORNAME / NAME	FUNKTION	ABTEILUNG	EINTRITT	AUSTRITT
Martin Bissig	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Süd	01.11.80	31.03.18
Othmar Rüst	Sachbearbeiter	Milizfeuerwehr & Zivilschutz	01.10.79	31.03.18
Otto Kaufmann	Logistiker	Material	01.09.90	31.05.18

JUBILÄEN – 660 JAHRE HABEN SICH DIESE MITARBEITENDEN ZUSAMMEN FÜR SRZ EINGESETZT

Peter Frischknecht (40), Markus Schraner (40), Esthi Nydegger (35), Ulrich Braun (30), Thomas Erni (30), Markus Hassler (30), Erwin Hug (30), Bernadette Porrini (30), Claudio Pupolin Erni (30), Hans-Peter Zbinden (30), Max Schulthess (25), Martin Wolf (25), Urs Ackermann (15), Nicole Allemann (15), Pascal Eichmann (15), Michael Gerber (15), Remo Gisler (15), Daniel Henggeler (15), Daniel Jost (15), Andrea Müller (15), Virginia Pfeiffer (15), Arno Schuoler (15), Ignaz Schwegler (15), Slobodan Tekic (15), Marc Zbinden (15), Stephan Burkhalter (10), Felix Fischer (10), Holger Kaier (10), Fay Monaco (10), Mike Probst (10), Marco Schönenberger (10), Tobias Sigg (10), Bruno Sommer (10), Daniel Wiederkehr (10)

GRADIERUNGEN				
VORNAME / NAME	GRAD ALT	GRAD NEU	FUNKTION	DATUM
Derek Rothstein	Kpl	Wm	Poly-Disponent	01.03.18
Andrea Wettstein	Gfr	Kpl	Calltakerin	01.03.18
Stefan Oeschger	Oblt	Hptm	Abteilungsleiter	01.04.18
Stefan Probst	Gfr	Lt	Teamleiter	01.05.18

Mitarbeitendenbefragung 2017

DIE STIMME DER MITARBEITENDEN

Mitarbeitendenbefragungen sind ein wichtiges Instrument der Unternehmensführung und der Organisationsentwicklung. Sie zeigen auf, wie die Mitarbeitenden die Unternehmenskultur wahrnehmen, geben Auskunft über die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihrem Arbeitsumfeld und sind damit ein Gradmesser für Personalrisiken. Sie sind aber nur glaubwürdig, wenn ihnen ein strukturierter Massnahmenplan folgt.

Ziel 2
SRZ als Wunsch-arbeitgeberin



Attraktive Arbeitsbedingungen schaffen

Alle vier Jahre führt die Stadt Zürich eine Mitarbeitendenbefragung (MAB) durch, so auch 2017. 72,4% der SRZ-Mitarbeiterinnen und SRZ-Mitarbeiter meldeten sich zu Wort – eine sehr hohe Beteiligung. Zum Vergleich: Die gesamtstädtische Beteiligung lag bei 57,6% und bei der MAB 2013 lag die Beteiligung der SRZ-Mitarbeitenden bei 50%. Die Ergebnisse der MAB 2017 geben deshalb ein breit abgestütztes Meinungsbild innerhalb von SRZ wieder und bilden eine gute Basis, um wirkungsvolle Massnahmen abzuleiten. Die Geschäftsleitung SRZ hat die Resultate der MAB im Juni 2017 intensiv diskutiert und daraus folgende Schwerpunktthemen definiert: Arbeitsklima und Kultur, Führung und Partizipation sowie Arbeitslast. Zudem entschied sie, die Resultate in aufeinander abgestimmten Etappen und unter Einbezug aller Mitarbeitenden zu bearbeiten.

Breit abgestützt

Nach der Geschäftsleitung befassten sich die Führungskräfte an einem Kaderanlass mit den Resultaten und schlugen Massnahmen zu den Schwer-

punktthemen vor. Zusätzlich formulierte jedes Kadermitglied einen persönlichen Beitrag, der in der Zielvereinbarung 2018 als individuelles Ziel verankert wurde. An zwei weiteren Kaderveranstaltungen beleuchteten externe Referierende aus den Unternehmen Post, Edelweiss Air sowie Dolder Grand die Themen Arbeitsklima und Kultur sowie Führung und Partizipation aus ihrer Sicht. Die Führungskräfte bearbeiteten die Inputs aus diesen Referaten in Workshops und erarbeiteten Vorschläge für Massnahmen.

Als Nächstes orientierte SRZ-Direktor Hanspeter Fehr die Mitarbeitenden darüber, dass die von Geschäftsleitung und Kader erarbeiteten Massnahmenvorschläge mit einem eigens dafür zu bildenden MAB-Mitarbeitendenausschuss diskutiert werden sollen. Die Einschätzungen zu den Vorschlägen und weitere Inputs dieses Ausschusses wurden in einem Workshop gesammelt. Anschliessend hat die Geschäftsleitung 16 Massnahmen definiert (siehe Tabelle).

IM ÜBERBLICK: MASSNAHMEN AUS DER MITARBEITENDENBEFRAGUNG 2017

Übergreifend

- Regelmässiger Austausch zwischen den Mitarbeitenden und dem Direktor bzw. der Geschäftsleitung
- Dialog und Austausch fördern

Arbeitslast

- Planstellen schaffen
- Prozesse vereinfachen
- Projektanträge und Aufträge prüfen
- Delegieren
- Selbstmanagement thematisieren

Arbeitsklima und Kultur

- Kaderanlässe für Schulungen nutzen
- Hierarchie- und bereichsübergreifende Anlässe durchführen
- Betriebliches Vorschlagswesen kennen und nutzen
- Sitzungen der Geschäftsleitung an verschiedenen Standorten durchführen
- Mitarbeitendenmagazin «24h» nutzen
- Lernkultur fördern – Probleme ansprechen

Führung und Partizipation

- Bewerbungsverfahren: verbindliche Rekrutierungsabläufe
- Kaderausbildungen zu «Selbstreflexion, Führung und Kommunikation» sowie zum jährlichen Zielbeurteilungsgespräch (ZGB)
- Verhaltensanforderung an Kader: vorbildlich auftreten und wertschätzend mit Mitarbeitenden umgehen

BEATRICE POTISK, BEREICHSLEITERIN HRM UND ZWEITE STELLVERTRETERIN DES DIREKTORS



Welche Rückmeldungen nehmen Sie aus dem MAB-Mitarbeitendenausschuss mit?

«Wir müssen mehr miteinander anstatt übereinander sprechen», war eine der Aussagen, die fiel. Der Dialog ist ein wichtiges Element jedes erfolgreichen Unternehmens.

Schliesslich ist die Dialogfähigkeit nicht nur eine Hauptkompetenz jeder Führungsperson, sondern stellt eine Haltung in der Begegnung und im Umgang mit Mitarbeitenden dar. Sachlich, klar und wertschätzend zu kommunizieren, sich ehrlich für das Gegenüber zu interessieren, in einen offenen Austausch zu treten und vor allem aufmerksam zuzuhören – all dies legt den Grundstein für ein vertrauensvolles Miteinander.

Sind Dialog und persönlicher Austausch nicht eine Selbstverständlichkeit?

In den letzten Jahren hat der persönliche Kontakt in unserem Alltag an Bedeutung verloren. Wir kommunizieren per Telefon und vor allem via E-Mail – Letzteres rund um die Uhr. In einem Unternehmen, in dem die Mitarbeitenden an verschiedenen Standorten und zu unterschiedlichen Zeiten arbeiten, ist das natürlich praktisch. Dennoch: Der regelmässige persönliche

1:1-Austausch bleibt entscheidend, gerade im Hinblick auf eine kooperative Zusammenarbeit. Dies ermöglicht es, das Gegenüber kennen zu lernen und eine gefestigte Beziehung aufzubauen. Nur wer sich für sein Gegenüber interessiert und sich in dessen Lage versetzt, kann dadurch seine eigenen Ansichten und Eindrücke reflektieren. So wird der vertrauensvolle Umgang gestärkt und eine gegenseitige Feedbackkultur wird möglich – davon profitieren beide Seiten.

Vertrauen lässt sich aber nicht erzwingen.

Ja, es benötigt Zeit, um eine gute Beziehung zum Gegenüber und eine offene, wertschätzende Führungs- bzw. Dialogkultur aufzubauen. Aber erst diese Komponenten machen ein kooperatives Miteinander möglich.

Im hektischen Alltag bleibt ein regelmässiger Austausch aber oft auf der Strecke. Wie kann dem entgegengewirkt werden?

Es ist relativ simpel: Die Gespräche müssen gründlich, frühzeitig und verbindlich geplant werden. Dabei stehen nicht Teamgespräche im Vordergrund, sondern vertrauliche «Tandemgespräche», zu welchen Vorgesetzte ihre Mitarbeitenden mehrmals im Jahr einladen sollen. ■

Dialog und Austausch

Ab 2019 ist ein regelmässiger Austausch zwischen den Mitarbeitenden und dem Direktor bzw. der gesamten Geschäftsleitung SRZ vorgesehen. Dabei sollen die Entwicklung der Führungskultur bei SRZ, die Dialogfähigkeit der Vorgesetzten sowie weitere Anliegen der Mitarbeitenden regelmässig besprochen werden.

Arbeitsentlastung

Die hohe Arbeitsbelastung wird in der MAB über ganz SRZ als Problem bezeichnet – im Bereich Sa-
nität waren die Resultate aber besorgniserregend. SRZ hat darauf die Situation in den einzelnen Bereichen vertieft analysiert. Die Belastung kann zum Teil vermindert werden, indem Prozesse überprüft und wo möglich automatisiert werden. Bei

Projektanträgen und Aufträgen ist die Ressourcenfrage zusammen mit den im Arbeitsprozess involvierten Mitarbeitenden immer genau zu klären und

es muss definiert werden, welche Aufgaben gegebenenfalls delegiert werden können. Dennoch ist es unumgänglich, zugleich eine kritische, aber plausible und zukunftsgerichtete Personalplanung für SRZ vorzunehmen und die erforderlichen Planstellen beim Stadt- und Gemeinderat zu beantragen.

Mit diesen und weiteren Massnahmen geht die SRZ-Geschäftsleitung auf die Anliegen der Mitarbeitenden ein. Denn die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihr Zugehörigkeitsgefühl zu SRZ sowie ihre Identifikation mit SRZ als Arbeitgeberin sollen auch in Zukunft hoch bleiben. ■

Weitere Informationen finden Sie im Intranet unter > SRZ > Personelles > **Mitarbeitendenbefragung**

Text: Beatrice Potisk

DER DIALOG ZWISCHEN FÜHRUNGSKRAFT UND MITARBEITENDEN BILDET DIE BASIS FÜR EINEN VERTRAUENSVOLLEN UMGANG.

IMPRESSIONEN

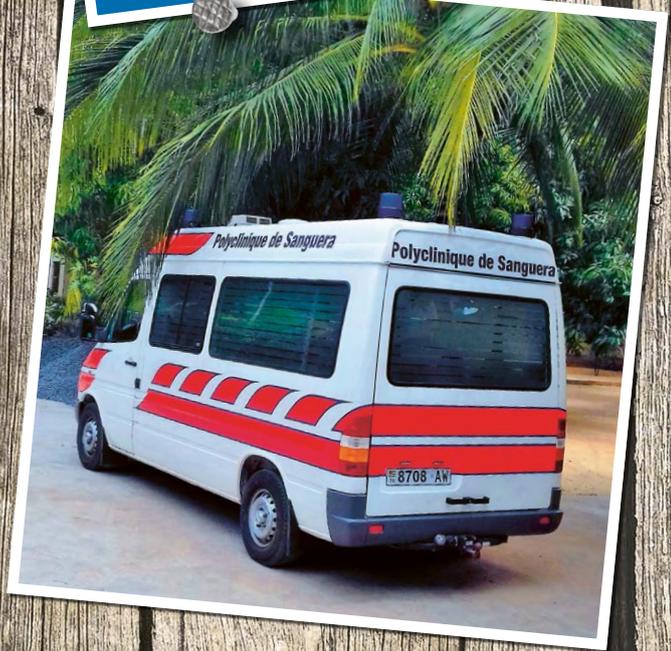
Damals und heute: Übung mit der Auto-drehleiter an einem Haus der oberen Zäune in der Altstadt. Neben der Fotografie haben sich seit den 1920er-Jahren auch die Einsatzfahrzeuge der Berufsfeuerwehr sichtlich weiterentwickelt!



Wasser marsch! Das neue Flugfeldlöschfahrzeug (Z8) zeigt in einer Übung, was es alles kann.



Im Juli 2017 verkaufte SRZ eine ausrangierte Einsatzambulanz zu einem symbolischen Preis an die Poliklinik Sanguera in Togo, Westafrika. Seitdem können Patientinnen und Patienten von weit her in die Klinik transportiert oder kann das nach einem Schlangenbiss benötigte Serum an den Einsatzort befördert werden.



Sichtlich gut gelaunt schaffte es das SRZ-Team «Schluchbuebe und s'Rettigsängeli» im Frühling mit einer Gesamtzeit von 3 Stunden und 41 Minuten ins Ziel des Zürich Marathon Teamruns. Daumen hoch!

Toby erzählt

DER WELLNESSTEMPEL

«Wasser im Gebäude», so die Meldung, die uns kurz nach 18 Uhr in der Wache Süd erreichte. Zielort war das Einkaufs- und Freizeitzentrum Sihlcity – ein imposanter Gebäudekomplex, der feuerwehrtechnisch eine interessante und zugleich anspruchsvolle Herausforderung darstellt und den wir bereits im Rohbau besichtigen durften. Mit dem eingegangenen Wasseralarm lernte ich nun weitere, mir zuvor unbekannte Räumlichkeiten in dem gigantischen Bau kennen.

Vor Ort nahm uns der Technische Dienst in Empfang und führte uns in die oberen Etagen des Gebäudes. Dort angekommen, standen wir vor den Türen eines Fitnesscenters mit Wellnessbereich. Dass es in einem Wellnessbereich Wasser gibt, ist an und für sich nichts Besonderes. Dass die Wellnesszone bereits im Technikum mit Boilern, Dampfgeneratoren und Lüftungen anfängt, hingegen schon! Das heisse Wasser flutete bereits den ganzen Boden des Technikraums um etwa zehn Zentimeter.

Normalerweise wäre dies ein ganz normaler Einsatz und keine grosse Sache: Tauchpumpe reinstellen und mit dem Wasser-sauger das «Finish» machen. Aber eben – hätte, wäre, wenn! Denn da waren zwei nicht unwesentliche Kleinigkeiten, die uns das Feuerwehrleben erheblich erschwerten: Zum einen fühlte es sich an wie im Dampfbad, bei Temperaturen um die 50 Grad Celsius und einer gefühlten Luftfeuchtigkeit von fast 100%. Zum anderen war die Technik aus Platzgründen in ein Zwischengeschoss verbannt worden, das eine Miniaturraumhöhe von rund 150 Zentimeter aufwies. Mit meinen 1,80 Metern bin ich zwar kein Hüne, aber dennoch – wie auch meine Teamkollegen – definitiv zu gross, um in diesem Raum aufrecht stehen zu können.

Eine positive Nachricht gab es zwischenzeitlich trotz allem zu vermelden: Das Wasser konnte gestoppt werden, sodass der Pegel nicht weiter anstieg. Die nächste Herausforderung war jedoch nicht weit, denn einen Abfluss suchten wir vergebens. So kraxelten wir durch den niedrigen Raum, der aus einem

Labyrinth von Rohren und Leitungen bestand. Dabei mussten wir höllisch aufpassen, wo wir drüberkletterten. Ich mag zwar Wärme, wollte aber die Grillsaison nicht unnötig früh eröffnen. Zum Glück eilte uns der Technische Dienst rasch zu Hilfe, der sich ja auch ab und zu in diesem Raum bewegen muss. Sie hatten sich dazu kleine Wägelchen gebastelt, die an einen tiefer gelegten Bürostuhl erinnerten. Auf diesen konnten wir relativ bequem sitzend durch den Raum rollen, zwischen den Rohren durchsaugen und bekamen so auch die hintersten Ecken trocken. In der Raummitte stellten wir eine Tauchpumpe auf und leiteten das Wasser so nach draussen in ein Abwasserrohr.

Aus einer vermeintlichen Bagatelle ergab sich eine mehrstündige, schweisstreibende Büetz. Zum Glück versorgte uns die gute Seele des Technischen Dienstes fortwährend mit kühlen Getränken. Die Ursache konnte übrigens lange nicht gefunden werden und in den kommenden Wochen rückte das Wasserteam der Berufsfeuerwehr noch einige Male ins Sihlcity aus. Ich blieb zum Glück verschont. Wellness mag ich viel lieber im Whirlpool als umringt von heissen Rohren in einem Zwischengeschoss. ■

Toby Merkli, Berufsretter bei Schutz & Rettung

Blog Einsatzgeschichten:

www.stadt-zuerich.ch/srz-blog-einsatzgeschichten



Illustration: Daniel Müller



Impressum

24h – Mitarbeitendenmagazin
von Schutz & Rettung Zürich,
erscheint viermal pro Jahr

Herausgeber

Stadt Zürich
Schutz & Rettung
Postfach
8036 Zürich
Tel. 044 411 21 12
kommunikation.srz@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/srz
 facebook.com/SchutzRettungZH
 twitter.com/SchutzRettungZH

Redaktion

Eliane Schlegel (Chefredaktion),
Ivo Bähni, Christina Cassina,
Nayla Dubs, Urs Eberle,
Monika Keller, Roland Portmann,
Jörg Wanzek

Auflage

2400 Exemplare

Druck

Staffel Medien AG, Zürich

Konzept und Gestaltung

WERBEANSTALT Schweiz AG, Zürich