



Stadt Zürich
Schutz & Rettung

125
JAHRE
SANITÄT

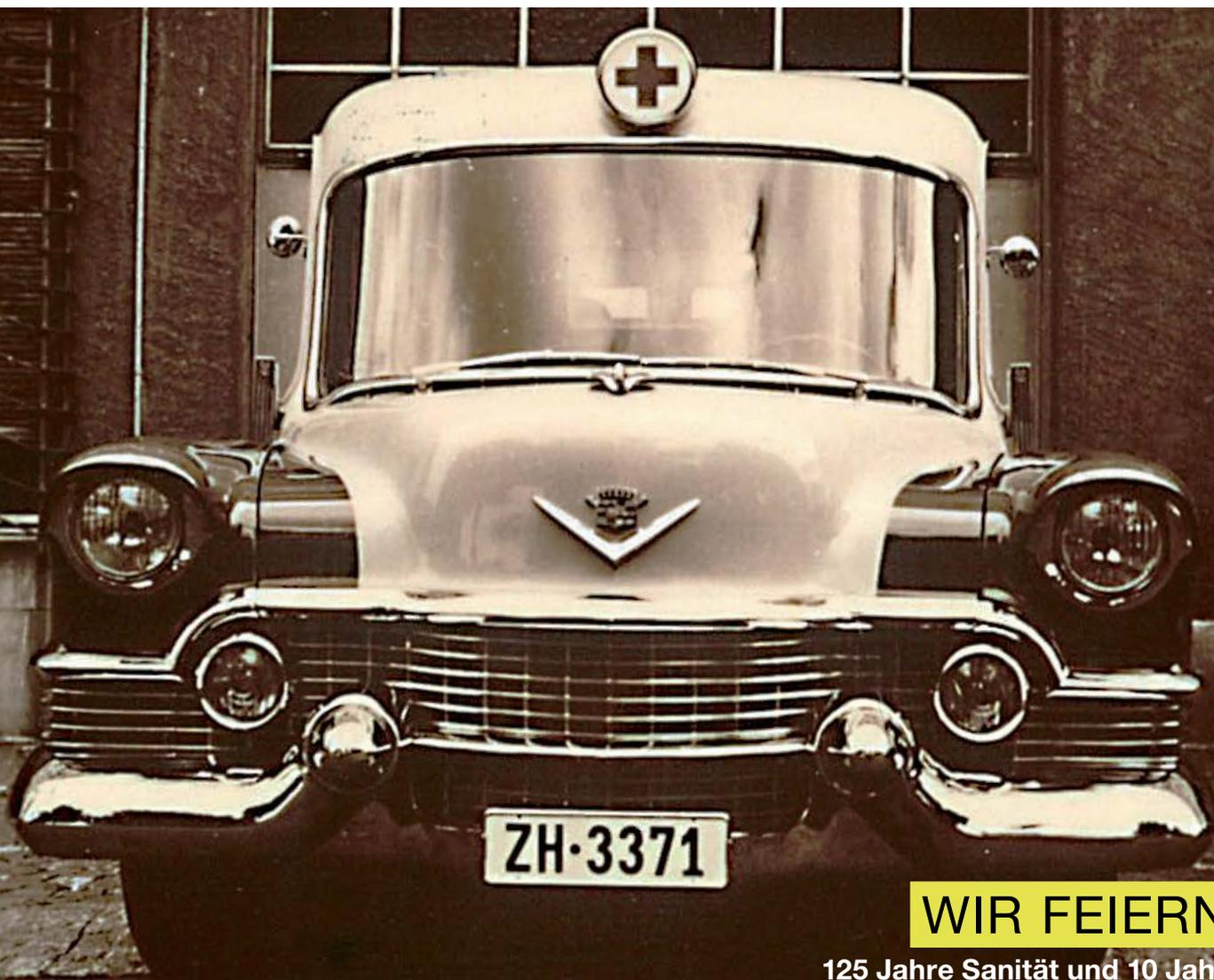
im einsatz am puls von zürich

8./9. JUNI 2018 | ZÜRICH HB

24h

37. Ausgabe, März 2018

Mitarbeitendenmagazin von Schutz & Rettung



WIR FEIERN

125 Jahre Sanität und 10 Jahre
Zusammenschluss mit den Rettungs-
organisationen des Flughafens

JUGENDFEUERWEHR

SRZ sucht junge Zürcherinnen und Zürcher,
die sich für die Feuerwehr begeistern

NARRENZEIT

Mirjam Roost, Rettungssanitäterin mit Fasnachtsvirus



10

GROSSLAGE. Was ist, wenn sich ein Grossereignis auf mehrere Schadenplätze verlagert? Für solche Szenarien hat SRZ neue konzeptionelle Grundlagen gelegt.



14

AUSBILDUNG. Feuerwehr heisst nicht nur Blaulicht, Sirene und grosse Brandeinsätze, sondern Feuerwehr ist zu weiten Teilen auch Training und Ausbildung. Denn Einsätze können nur erfolgreich bewältigt werden, wenn die Feuerwehrleute entsprechend ausgebildet sind.



18

NEUES ICT-TOOL. Ab 1. Juli 2018 werden sämtliche Verlegungstransporte des Universitätsspitals Zürich von SRZ disponiert und ausgeführt. Dazu hat die Einsatzleitzentrale elektronisch aufgerüstet und ein neues ICT-Tool entwickelt.

EDITORIAL/AGENDA

3 Die wichtigsten Events

IN KÜRZE

4–5 Vermischte SRZ-Meldungen

IM EINSATZ

6–8 Jugendfeuerwehr

9 Historisches Bild: Kochen für die Swissair

10–12 Vom Grossereignis zur Grosslage

RUND UM SRZ

13 Erweiterung Ausbildungszentrum Rohwiesen

14–15 Ausbildung Feuerwehr & Zivilschutz

16–17 Qualitätssicherung

18 Neue ICT-Lösung für die Disposition von Verlegungstransporten

19 Sieben Fragen an Reto Trottmann, Abteilungsleiter Einsatzleitzentrale

PORTRÄT

20–22 Mirjam Roost, Rettungssanitäterin und Vollblutfaschnächtlerin

ARBEITEN BEI SRZ

23 Personelles: Neueintritte, Pensionierungen, Jubiläen und Gradierungen

24–25 Prävention und Nachsorge: Umfassendes Nachsorgesystem

BILDER UND GESCHICHTEN

26 Impressionen

27 Toby erzählt: Wenn das Kartenhaus in sich zusammenfällt

Titelbild SRZ: Rettungswagen vor der Wache Zentrum (Neumühlequai) – Cadillac, Jahrgang 1945

125 JAHRE

1893: Der Reissverschluss wird patentiert, in New York öffnet das Waldorf Hotel seine Tore, Edvard Munch malt die erste Version seines Gemäldes «Der Schrei» und in der Stadt Zürich wird das Sanitätskorps ins Leben gerufen.

Mit der ersten Eingemeindung im Jahr 1893 stiessen zum mittelalterlichen Zürcher Stadtkern die Gemeinden Enge, Fluntern, Wiedikon sowie neun weitere hinzu. Die bereits als Sanitäter tätigen Angestellten in den Gemeinden wurden zum «Sanitätskorps der Stadt Zürich» zusammengeschlossen – damals bestehend aus 14 Angestellten. 125 Jahre ist das nun her. Heute stellen rund 160 Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter die medizinische Notfallversorgung der Stadtzürcher Bevölkerung sicher. Am 8. und 9. Juni feiert Schutz & Rettung unter dem Motto «Im Einsatz am Puls von Zürich» in der Bahnhofshalle dieses Jubiläum. Wir laden Sie herzlich ein, mit uns eine Zeitreise von 1893 bis heute zu machen. Erleben Sie hautnah, wie sich die grösste zivile Rettungsorganisation der Schweiz gewandelt hat.

Spannende Einblicke in die SRZ-Welt bietet Ihnen auch diese Ausgabe des «24h». Erfahren Sie, wie die Ausbildung bei den 13- bis 18-Jährigen in der Jugendfeuerwehr beginnt und wie das Thema «Ausbildung» dann auch in der Miliz- und Berufsfeuerwehr eine wichtige Stellung einnimmt. Zudem stellen wir Ihnen die Rettungssanitäterin Mirjam Roost vor. Ihr Herz schlägt für die sogenannte fünfte Jahreszeit: die Fasnacht. Diese soll ja bekanntlich den Winter vertreiben und, so hoffe ich, dass Sie diese Zeilen bei Sonnenschein und Vogelgezwitscher lesen.

Viel Spass bei der Lektüre!



Monika Keller
Chefredaktorin «24h»

✉ Feedback: kommunikation.srz@zuerich.ch

JUBILÄUMSAUFTAKT



Die Sanität Zürich wird 125 Jahre alt. Den Auftakt zum Jubiläumsjahr bildete die Medienkonferenz vom 14. Februar, zu der Stadtrat Richard Wolff und Michael Schumann, Bereichsleiter Sanität, einluden. Sie nutzten die Gelegenheit, einen Blick zurück in die Geschichte des Rettungsdienstes zu werfen. Aber auch Gegenwart und Zukunft waren Thema. Sie informierten über die wachsenden Herausforderungen im Zusammenhang mit den Hilfsfristen im Rettungsdienst sowie über den zusätzlichen Rettungswagen, der im November 2017 in Betrieb genommen werden konnte. So wird die Stadtzürcher Bevölkerung auch zukünftig optimal medizinisch versorgt.

Höhepunkt des Jubiläumsjahres

8./9. Juni: Publikumsanlass
im Hauptbahnhof Zürich

www.stadt-zuerich.ch/125-jahre-sanitaet

AGENDA 2018

20. März	Kader- und Offiziersanlass
30. März – 2. April	Ostern
15./16. April	Sechseläuten
1. Mai	Tag der Arbeit
4. Mai	Kadertag Front
10. Mai	Auffahrt
14./22. Mai	Mitarbeitendenanlässe
17. Mai	Abschlussfeier Lehrgänge Rettungsberufe
20. Mai	Pfingsten
8./9. Juni	125-Jahr-Jubiläum der Sanität
10. Juni	Abstimmung Erweiterung Aus- bildungszentrum Rohwiesen
19. Juni	Ehrungsfeier
6. Juli	Wache Süd: Tag der offenen Tore

ÜBER 126 000 NOTRUFEN VERARBEITET

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Notrufe 2017 leicht angestiegen. Insgesamt **126 189** Notrufe auf die Nummern 144 (Sanität) und 118 (Feuerwehr) sind in der Einsatzleitzentrale eingegangen. Hilfesuchende im Kanton Zürich haben die Notrufnummer 118 **26 974** Mal gewählt, Notrufe 144 aus den vier angeschlossenen Kantonen Zürich, Schwyz, Schaffhausen und Zug sind rund **99 215** bearbeitet worden. Der Rettungsdienst von Schutz & Rettung rückte im vergangenen Jahr insgesamt **36 782** Mal aus, was in etwa dem Vorjahreswert entspricht. Rund **74%** dieser Einsätze erfolgten auf Zürcher Stadtgebiet. Die Feuerwehr rückte insgesamt **4 419** Mal in der Stadt Zürich (inkl. Flughafen Zürich) aus, was einer leichten Zunahme entspricht. Zusätzlich zu den Feuerwehreinsätzen wurden **1 229** Dienstleistungen von der Milizfeuerwehr ausgeführt, beispielsweise Feuerwachen an Veranstaltungen. Die Zivilschutzangehörigen der Stadt Zürich leisteten insgesamt **8 378** Dienstage und verzeichneten mit «Aktiv Plus» **4 630** Fahrten. Die Feuerpolizei führte total **987** Gebäudekontrollen durch und hat **1 348** Schlussabnahmen von Neu- oder Umbauten vorgenommen. ■

BÜNDELUNG DER KRÄFTE IM SIHLHÖLZLI



Im Januar hat die Milizfeuerwehr Kompanie Süd das Depot-Provisorium «Brandhausgarage Sihlhölzli» von der Berufsfeuerwehr übernommen und eingeweiht. Bisher verfügte die Kompanie über drei dezentrale Depots, in denen kaum Platz für die Aufbewahrung der Brandschutzausrüstungen war. Neu werden diese und weitere wichtige Mittel zentral in der Brandhausgarage gelagert. Damit verkürzen sich die Einrückzeiten, die Mittel stehen konzentriert zur Verfügung und der Unterhalt wird erleichtert.

Die Brandhausgarage Sihlhölzli liegt in der Nähe der Wache Süd, wo die Berufsfeuerwehr stationiert ist. Das vereinfacht die Zusammenarbeit von Miliz- und Berufsfeuerwehr, was sich bereits wenige Tage nach der Einweihung bewährte: Am 30. Januar war die Berufsfeuerwehr während fünf Stunden mit dem Löschen eines Dachstockbrands beschäftigt. Als parallel dazu die Meldung «Brand in Mehrfamilienhaus» einging, wurde die Milizkompanie Süd mit ihrem Löschzug aufgeboten. Die Einsatzkräfte brachten den Küchenbrand im 4. Obergeschoss rasch unter Kontrolle und löschten ihn ohne Wasserschaden. Verletzte gab es keine. Kurze Zeit nach Eintreffen vor Ort konnte der Einsatzleiter Peter Laib bereits vermelden: «Küchenbrand gelöscht, keine weiteren Mittel mehr notwendig.» ■

FLUGHAFEN ZÜRICH – SEIT 10 JAHREN IN SICHEREN HÄNDEN BEI SRZ

Es war ein Meilenstein in der Geschichte von SRZ, als die Verantwortlichen des Flughafens 2008 die Zuständigkeiten und Aufgaben von Berufsfeuerwehr, Rettungsdienst und Einsatzleitzentrale in die Hände von SRZ legten. 10 Jahre später, am 3. Januar 2018, luden Stadtrat Richard Wolff, SRZ-Direktor Hanspeter Fehr und Peter Wullschleger, Kommandant Feuerwehr & Zivilschutz, die Medien zu einem Besuch in die Wache Flughafen ein. Die Gastgeber bezeichneten den damaligen Zusammenschluss der Zürcher Rettungsorganisationen



als zukunftsweisend und berichteten über den mehrjährigen Fusionsprozess aus politischer, strategischer und organisatorischer Sicht.

Ein weiterer Grund, die Medien einzuladen, war die Einweihung des neuen Flugfeldlöschfahrzeuges (Z8), des ersten von insgesamt sieben Fahrzeugen. Das Fusionsjubiläum bot eine ideale Plattform für die offizielle Übergabe des neuen Löschgiganten durch Stadtrat Wolf an Andreas Lochmeier, den Abteilungsleiter Berufsfeuerwehr Flughafen. ■

DIE HFRB IN ZAHLEN 2017

An der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) studierten 2017 insgesamt **141** Rettungssanitäter/-innen (RS) in **6** Lehrgängen. Gleichzeitig waren **48** Berufsfeuerwehrleute (BF) in **2** Lehrgängen in Ausbildung. Im Rahmen der RS-Lehrgänge wurden ungefähr **3780** Lektionen gehalten und **84** Prüfungen durchgeführt. Den Studierenden des BF-Lehrgangs wurden **1106** Lektionen erteilt und sie schrieben **12** Tests. **42** Personen haben ihre Ausbildung als dipl. Rettungssanitäter/-innen HF und **24** ihre Ausbildung zum Feuerwehrmann oder zur Feuerwehrfrau erfolgreich abgeschlossen.

2017 haben **11** Personen am SVEB-Kurs (Erwachsenenbildung) und **14** am Kurs für Berufsbildner/-innen teilgenommen. Am Vorbereitungslehrgang auf die Höhere Fachprüfung «Dipl. Führungsperson in Rettungsorganisationen», der 2017 startete und noch bis Mitte März dauert, nehmen **18** Personen teil. **2470** Polizistinnen und Polizisten durchliefen **155** medizinische Schulungen. An den **94** durchgeführten BLS-AED-Schulungen, an denen die Grundfertigkeiten der Wiederbelebung (BLS) inklusive automatischer Defibrillation (AED) vermittelt werden, nahmen total **717** Personen teil. Das Restaurant sorgte für das Gaumenwohl von **45724** Personen und verkaufte insgesamt **22629** Menüs sowie **8040** Gipfeli. Die Brandsimulationsanlage wurde **161** Mal vermietet und das Brandhaus Holz **182** Mal. ■

24 SEKUNDEN

AUSGEZEICHNET



Die Energieforschung Stadt Zürich liess Personalrestaurants von sechs städtischen Betrieben in einem Wettbewerb gegeneinander antreten. Sie sollten verschiedene Massnahmen umsetzen, um die durchschnittliche Umweltbelastung pro Hauptmahlzeit zu reduzieren. Das Restaurant der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) hat nun die Auszeichnung «Klimaschutz Surprise» erhalten: Sie erzielte die grösste Steigerung beim Verkauf von umweltschonenden Menüs – in der Wettbewerbsphase doppelt so viele wie vorher. Applaus an alle unsere Gäste, die sich für die umweltschonenden Menüs entschieden haben!

umsetzen, um die durchschnittliche Umweltbelastung pro Hauptmahlzeit zu reduzieren. Das Restaurant der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) hat nun die Auszeichnung «Klimaschutz Surprise» erhalten: Sie erzielte die grösste Steigerung beim Verkauf von umweltschonenden Menüs – in der Wettbewerbsphase doppelt so viele wie vorher. Applaus an alle unsere Gäste, die sich für die umweltschonenden Menüs entschieden haben!

EINSATZBEHELF SICHERUNGS- UND RETTUNGSTECHNIK



Berufsfeuerwehrmann und Höhenretter Stefan Merkt hat vor acht Jahren einen Einsatzbehelf für Sicherungs- und Rettungstechnik erstellt. Darin werden Standards für die Sicherung der Feuerwehr-

leute in absturzgefährdeten Bereichen («Absturzsicherung») und für «Einfache Rettungen aus Höhen und Tiefen» mit anschaulichen Bildern aufgezeigt. Die aktuellste Version des Einsatzbehelfs baut auf der Ausbildungsdokumentation «Grundwissen Feuerwehr Absturzsicherung» auf und steht neu zum freien Download zur Verfügung:

www.absturzsrisiko.ch > Feuerwehr > Einsatz

ARCHITEKTURWETTBEWERB WACHE SÜD

Die Wache Süd an der Weststrasse soll mit einem Erweiterungsbau ergänzt werden. Neben der Berufsfeuerwehr werden künftig auch der Rettungsdienst und die Milizfeuerwehr Platz auf dem Areal finden. Im September 2017 sind zehn Teams ausgewählt worden, die ein Projekt einreichen dürfen. Die Wettbewerbsausgabe erfolgte Anfang Januar. Die Planerteams besichtigten die Wache Süd sowie die Wache Zentrum (Rettungsdienst), um zu verstehen, welche Funktionen das neue Gebäude für SRZ abdecken muss. Das Ergebnis Projektwettbewerb Wache Süd wird am 11. September kommuniziert.

www.stadt-zuerich.ch/srz-standortstrategie

Jugendfeuerwehr

«BISCH DEBI?»

Löschtechnik, Leitungsbau, Absturzsicherung oder Sanitätsdienst – alles, was zum Feuerwehrhandwerk gehört, lernen und trainieren junge Blaulichtfans in der Jugendfeuerwehr. An der Jahresschlussübung beim Predigerplatz zeigten sie, dass sie das Gelernte problemlos anwenden können. Nayla Dubs hat sie begleitet und einen Film darüber erstellt.

Dick eingepackt mache ich mich an einem kalten Samstagnachmittag im November auf den Weg ins Niederdorf. Mein Auftrag: Ich darf die Jahresschlussübung der Jugendfeuerwehr begleiten und

«ES WAR EINE SCHWIERIGE ÜBUNG, DOCH DIE JUGENDLICHEN HABEN SIE ZUSAMMEN SUPER GEMEISTERT!»

aus ihrem Training einen Webclip zusammenstellen. Am Treffpunkt begrüsst mich der Kommandant der Jugendfeuerwehr Adrian Meier: «Wir möchten mit dem Webclip zeigen, was man alles erlebt in der Jugendfeuerwehr!» Nach einem kurzen Briefing geht es auch schon los.

Zusammen mit den 38 jungen Feuerwehrleuten verschieben wir uns zum Predigerplatz, wo die Jahresschlussübung stattfinden soll. Der Einsatzleiter Michal Felt teilt die Jugendlichen in Gruppen ein und instruiert sie: «Die Übung beginnt auf mein Kommando!» Adrian Meier und ich positionieren uns bei der Predigergasse. Ich installiere das 2 Meter lange Mikrofonkabel an meinem Smartphone und lege mir den Sicherungsbündel meiner Kamera um den Hals. Ich will sie jederzeit griffbereit haben, um zwischen den Filmaufnahmen auch noch Bilder zu schiessen. So bin ich von nun an über das Kabel mit dem Kommandanten verbunden, denn das Mikrofon steckt an seiner Jacke. Auch wenn ich selbst nicht am Feuerlöschfen bin, ist auch bei mir Aufmerksamkeit und Multitasking auf höchstem Niveau gefragt! Kaum bin ich mit meiner Installation bereit, kommen die

Jugendfeuerwehrleute auch schon im Tanklöschfahrzeug (TLF) ums Eck gebräust.

Die Jugendlichen legen sofort los: Sie ziehen den Schlauch vom TLF durch die Predigergasse, um dort im Fahrradgeschäft ein loderndes Feuer zu löschen. Natürlich brennt es nicht echt, aber die Rauchmaschine sorgt für ein realistisches Übungsszenario. Kurz darauf kommt ein zweites Team angerannt. Im Innenhof des brennenden Gebäudes steht eine Person auf einem Balkon und kann ihn nicht mehr verlassen. Das heisst: Rettung mit Leiter. Die Jugendlichen benötigen dafür im Innenhof eine grosse Handschiebeleiter. Das Problem ist, dass der Gang extrem schmal ist, sodass ich mir nicht vorstellen kann, wie hier eine Leiter durchzubringen und zu stellen ist. Mithilfe der Erwachsenen klappt es dann aber doch recht zügig. Jetzt müssen sie die Person nur noch vom Balkon retten und die Übung ist abgeschlossen. Ich staune, wie gut sie diese Rettung meistern, denn aus Erfahrung weiss ich, dass man unter Druck schnell ins Hetzen kommt und Fehler macht.

Als wir mit dem Rettungsteam zusammen zum Predigerplatz zurückkehren, sind die Jugendlichen vom Löschtrupp auch schon dort. Erschöpft, aber auch zufrieden legen sie ihre Helme und das Atemschutzwerkzeug ab. Wir scharen uns alle in einem Kreis zusammen und hören zu, was der Einsatzleiter Michal Felt zu sagen hat: «Es war eine schwierige Übung, doch ihr alle habt sie

WIR SUCHEN DICH!

Interessierst du dich für Brandbekämpfung und für Erste Hilfe? Sind dir Kameradschaft und Teamgeist wichtig? Dann ist die Jugendfeuerwehr genau das Richtige für dich! Bei uns lernst du alles, was zum Feuerwehrhandwerk gehört, und trainierst es an mehreren Übungen im Jahr.

Bist du zwischen 13 und 18 Jahren alt, wohnhaft in der Stadt Zürich, sportlich und interessiert an der Feuerwehr? Dann besuche eine Übung oder melde dich direkt für die Jugendfeuerwehr an.

Weitere Informationen findest du hier: www.stadt-zuerich.ch/jugendfeuerwehr

Bei der Jahresschlussübung im Niederdorf zeigten die jungen Feuerwehrleute, was sie alles gelernt hatten. Sie löschten erfolgreich ein Feuer in einem Fahrradgeschäft und retteten eine Person von einem Balkon.





Die Jugendlichen stellen ihr Material bereit (links) und manövrieren eine Handschiebeleiter durch den schmalen Gang in den Innenhof (rechts).

zusammen super gemeistert!» Ohne Stress gehen sie die Übung nochmal durch und alle hören zu, wo es noch Verbesserungspotenzial gibt. Insgesamt ein toller Jahresabschluss für die Mitglieder der Jugendfeuerwehr, finde ich.

Apropos Stress – jetzt, wo wir so dastehen ohne «Action», merke ich, dass meine Hände ziemlich eingefroren sind. Durch das Adrenalin habe ich die Kälte total vergessen. Am Eindunkeln ist es auch schon, also höchste Zeit, in Ruhe noch ein paar Fotos zu schiessen. Mit den Bildern und dem Videomaterial im Kasten verabschiede und bedan-

ke ich mich bei allen Beteiligten. Im Zug auf dem Nachhauseweg gehen mir die Szenen der letzten paar Stunden nochmals durch den Kopf. Schon beeindruckend, wenn Jugendliche ein Hobby betreiben, bei dem sie lernen, Leben zu retten! ■

Mein Webclip ist übrigens auf der SRZ-Website und auf YouTube zu sehen:

www.stadt-zuerich.ch/srz-webclip

Text: Nayla Dubs

Bilder: Nayla Dubs, Franziska Jud

ADRIAN MEIER, Kommandant Jugendfeuerwehr

«Die Jahresschlussübung war ein voller Erfolg. Da hat man gesehen, was Teamwork ist. Die Jugendlichen haben alles gegeben und gezeigt, was sie gelernt hatten.»

Adrian Meier hat sofort zugesagt, als er angefragt wurde, Kommandant der Jugendfeuerwehr Stadt Zürich zu werden. Denn er ist überzeugt, den Jugendlichen etwas Sinnvolles mitgeben zu können, das ihnen privat wie vielleicht auch bei der Suche nach einer Lehrstelle hilft.

DOMINIK WINKLER, Mitglied der Jugendfeuerwehr

«Bei der Jugendfeuerwehr lerne ich immer wieder Neues dazu und finde es schön, dass wir mit unserer Aufgabe Menschen und Tieren das Leben retten.»

Dominik ist seit zweieinhalb Jahren in der Jugendfeuerwehr und hat bereits an 18 Übungen teilgenommen. Die Feuerwehr begeistert ihn. Auch die Jahresschlussübung fand er toll, konnte er doch alles, was er im letzten Jahr gelernt hatte, anwenden.

FRANKO VERGARA, Mitglied der Jugendfeuerwehr

«Ohne das Team wäre keine Rettung möglich. Für mich ist das Team das Wichtigste!»

Für Franko, der sich seit seinem 14. Lebensjahr in der Jugendfeuerwehr engagiert, war die Jahresschlussübung auch gleich seine letzte Übung. Danach wechselte er in die Milizfeuerwehr Kompanie Zürich Nord, wo er zusammen mit seinem Vater Einsätze bewältigt.

FRANZISKA JUD, Milizfeuerwehrfrau

«Ich musste mich zuerst mal an die Situation gewöhnen, denn ein echter Einsatz ist doch etwas anderes als die Übungen in der Jugendfeuerwehr.»

Franziska war nach ihrem Übertritt von der Jugend- in die Milizfeuerwehr zeitweise eine der jüngsten Feuerwehrfrauen in der Stadt Zürich. Nicht zuletzt dank der guten Vorbereitung in der Jugendfeuerwehr fand sie sich in der Milizkompanie West rasch zurecht und gewöhnte sich schnell an ihre neue Aufgabe.

NOTKÜCHE AUF RÄDERN

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.

Weihnachten 1964: Kurz nach 12 Uhr brach in der Küche der Swissair-Werftkantine ein Feuer aus. Die Feuerwehrleute waren rasch vor Ort und löschten den Brand. Dennoch waren der Mitteltrakt und der grosse Speisesaal vollständig ausgebrannt. Kein Essen für die Swissair-Belegschaft? Das durfte nicht sein. Der Zivilschutz Zürich sprang deshalb sofort mit vier Notküchenwagen ein, sodass die Mitarbeitenden der Swissair bereits nach den Feiertagen wieder mit 1000 Mahlzeiten pro Tag versorgt werden konnten.

Zum Glück zählte der Zivilschutz Zürich damals acht mobile Notküchen zu seinem Fuhrpark. Eigentlich waren die rollenden Küchen dazu gedacht, die Verpflegung von im Einsatz stehenden Zivilschutzangehörigen sicherzustellen. Denn «nur eine gut und richtig ernährte Mannschaft ist zu Leistungen befähigt, wie sie der Zivilschutzdienst im Kriegs- oder Katastrophenfall von ihr verlangt» (ZSZ-Nachrichten, Dezember 1964). In Friedenszeiten waren die Küchen aber auch zur Benutzung an Kursen und Übungen freigegeben. Jede Notküche war mit drei Kochherden und drei Kochkesseln à 100, 125 und 150 Liter Fassungsvermögen ausgestattet.

In den 1990er-Jahren wurden die inzwischen 18 Küchenwagen verkauft. Ein letztes Exemplar war im August 2001 noch an der ersten öffentlichen Veranstaltung von SRZ im Einsatz. Notküchen auf Rädern haben aber keinesfalls ausgedient. Auch heute verfügen die kantonalen Zivilschutzorganisationen noch über zwei mobile Modulfeldküchen, mit denen insgesamt bis zu 400 Mahlzeiten pro Tag bereitgestellt werden können. ■

Text: Dieter Glatz, Eliane Schlegel
Bilder: SRZ



Konzept Grosslage SRZ

VOM GROSSEREIGNIS ZUR GROSSLAGE

Die Bewältigung von Grossereignissen in den Kantonen Zürich und Schaffhausen gehört zum Leistungsauftrag von Schutz & Rettung. Auch mit den Kantonen Zug und Schwyz wird bei einem Grossereignis eng zusammengearbeitet. Hierzu verfügt SRZ über ein Konzept, mit dem sehr gute Erfahrungen gemacht wurden. Doch was ist, wenn mehrere Grossereignisse zur selben Zeit stattfinden? Für solche Szenarien hat SRZ neue konzeptionelle Grundlagen gelegt.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



Ereignisse optimal bewältigen

Im Februar 2015 stiessen im Rafzerfeld zwei Züge zusammen. Im Dezember 2016 schoss ein Angreifer in der Eisingasse in Zürich auf Personen in einer Moschee. In beiden Fällen war die Lage zunächst unklar und es musste mit vielen Verletzten gerechnet werden. In solchen Fällen spricht Schutz & Rettung von nicht planbaren Grossereignissen. Welche Einsatzmittel alarmiert werden, hängt nicht zuletzt von der Anzahl der zu erwartenden Verletzten ab. Dabei gilt die niedrigste Alarmstufe für bis zu 5, die höchste für 50 und mehr Verletzte.

Auf solche Ereignisse ist SRZ vorbereitet. Doch was ist, wenn das Ganze noch eine Stufe grösser ausfällt? Was ist, wenn zum Beispiel wie in Paris am 13. November 2015 mehrere bewaffnete Täter an verschiedenen Orten Menschen angreifen, verletzen und töten? Dies löst mehrere Grossereignisse gleichzeitig oder kurz aufeinander aus und das bisherige Konzept stösst an seine Grenzen. Einsatzleitung und Einsatzleitzentrale (ELZ) stehen

dann vor taktisch nochmals ganz anderen Anforderungen und die Einsatzkräfte sind physisch und psychisch enorm gefordert.

Neues Konzept für den Ernstfall

Die Erfahrungen aus dem Ausland bewogen die Geschäftsleitung SRZ, das Konzept «Grosslage SRZ» in Auftrag zu geben, welches sie im August 2017 verabschiedete. Dieses ist in enger Zusammenarbeit der Bereiche Einsatz & Prävention und Sanität entstanden. SRZ konnte dabei auf Erfahrungen von Rettungsorganisationen im Ausland zurückgreifen und profi-

tierte auch von eigenen Erfahrungen bei Grosseinsätzen. Das Konzept beschränkt sich nicht nur auf Terrorlagen, sondern ist auch für andere Szenarien anwendbar. Die Herausforderungen einer Grosslage, wie sie das Konzept abdeckt, sind enorm. Denn es gibt nicht nur verschiedene Ereignisse, sondern es ist auch mit einer grossen Dynamik zu rechnen und die Gefahrenlage für die Rettungskräfte muss im Einzelfall realistisch eingeschätzt werden.

DIE HERAUSFORDERUNGEN EINER GROSSLAGE SIND ENORM. ES IST MIT EINER GROSSEN DYNAMIK UND EINER ERHÖHTEN GEFAHRENLAGE FÜR DIE RETTUNGSKRÄFTE ZU RECHNEN.

GLOSSAR

Grossanlass (planbar)	z. B. Silvesterzauber, Street Parade, Züri Fäscht
Grossereignis (nicht planbar)	Unvorhergesehenes Ereignis mit einem Massenanfall von Verletzten und Erkrankten (MANV), das es auf einem Schadenplatz zu bewältigen gilt.
Grosslage (nicht planbar)	Innert kürzester Zeit treten mehrere, örtlich getrennte Grossereignisse ein (mehrere Schadenplätze). Jedes Ereignis isoliert betrachtet, löst bereits mindestens eine MANV-Alarmierung aus.
TOC	Tactical Operation Center, der zentrale Führungsraum für Grossereignisse, von dem aus der Gesamteinsatz koordiniert wird.

Herausforderung Grossereignis

Bei einem Grossereignis verschafft sich die Einsatzleitung Sanität vor Ort einen Überblick. Sie trifft mit Polizei und Feuerwehr, die zusammen die Einsatzleitung Front bilden, sechs Absprachepunkte, um den Schadenplatz möglichst schnell zu strukturieren: Die Standorte für die Patientensammelstelle, die Sanitätshilfsstelle, die Einsatzleitung Front, die Unverletzten sowie die Rettungssachse und der Warteraum für die Rettungsmittel werden definiert. Wird mit mehr als 50 Verletzten gerechnet, disponiert die ELZ nebst Rettungstransportwagen (RTW) und Einsatzambulanzen (EA) die notwendigen «Katastrophenmittel» wie Sanitätshilfsstellen (San Hist), Katastrophenmaterialfahrzeuge (KMF) und Gross-



Bilder von oben links nach unten rechts: Zugunglück 2015 im Rafzerfeld; Rettungswagen im Warteraum; Tactical Operation Center, hier während der Street Parade; Grossereignis-Übung mit Patientensammelstelle im Vordergrund.

raumrettungswagen (GRTW). Zusätzlich zum Rettungsdienst werden Berufs- und Milizfeuerwehren, Partnerrettungsdienste, Zivilschutz, Sanitätstruppen der Stützpunktfeuerwehren und weitere Partner alarmiert. Damit es auf dem Schadenplatz nicht zu einem Chaos kommt, werden alle diese Mittel in einem Warteraum gesammelt. Die Einsatzleitung Sanität verfügt am Schadenplatz über die disponierten Mittel des Wartraums und meldet dem dortigen Chef, was er oder sie benötigt. Sie steht in unmittelbarem Austausch mit dem rückwärtigen Führungsstab SRZ, der im Tactical Operation Center (TOC) den Betrieb aufgenommen hat.

Was ändert sich bei einer Grosslage?

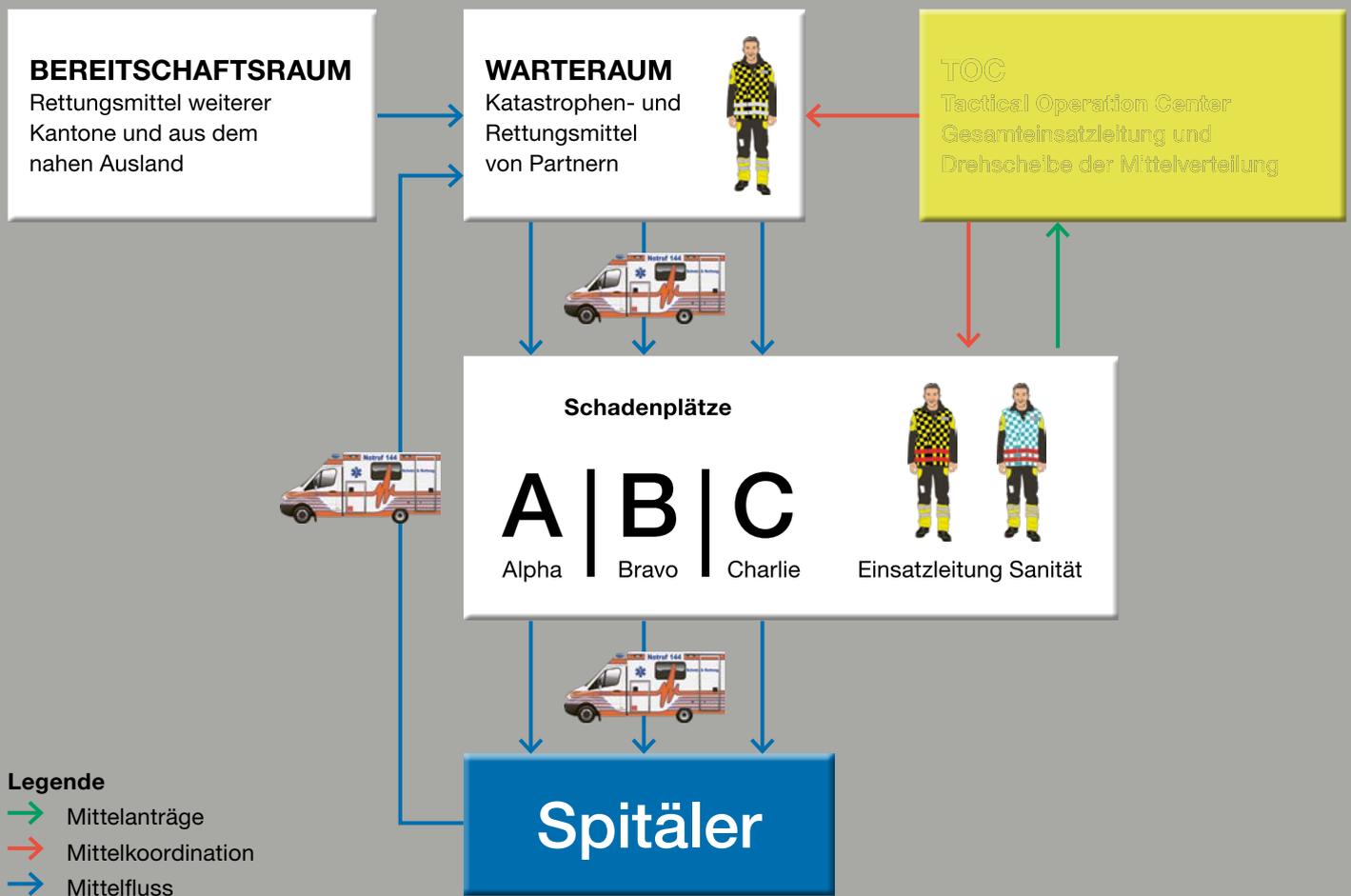
Verlagert sich das Ereignis auf weitere Schadenplätze, muss die ELZ blitzschnell reagieren und auf das Szenario Grosslage umschalten. Nach wie vor sam-

meln sich die von der ELZ alarmierten Katastrophemittel im gleichen Warteraum. Doch weil es jetzt verschiedene Schadenplätze gibt, funktioniert das TOC nun als Gesamteinsatzleitung und somit auch als Drehscheibe für die Verteilung der Einsatzmittel. Die Gesamteinsatzleitung verschafft sich vom TOC aus einen Überblick über sämtliche Schadenplätze und deren Ausmass. Alle Einsatzleiter Sanität vor Ort stellen ihre Mittelanträge beim TOC, und dieses löst die Verteilung der Mittel auf die verschiedenen Schadenplätze aus. Darin besteht einer der zentralen Unterschiede zum einzelnen Grossereignis.

Bewältigung des Ereignisses

Die Einsatzleitung Front – bestehend aus der Einsatzleitung Polizei, Feuerwehr und Sanität – hat auf jedem Schadenplatz individuell zu beurteilen, ob ein statisches oder ein dynamisches Ereignis

ORGANISATION GROSSLAGE SRZ



vorliegt. Bei einem statischen Ereignis ist die unmittelbare Gefahr gebannt, bei einem dynamischen Ereignis nicht. Auch ein Terrorereignis kann statisch sein, wenn die Täter gefasst sind und keine Gefahr mehr besteht. Anders, wenn die Gefahr noch nicht gebannt ist. Dann konzentrieren sich die Rettungskräfte darauf, Personen möglichst schnell aus der Gefahrenzone und in das nächstgelegene Spital zu transportieren. Unter Umständen werden dann beispielsweise Schusswunden notgedrungen abgebunden und möglichst viele Verletzte gleichzeitig transportiert. Während also normalerweise der einzelne Patient im Mittelpunkt steht, wird nun die individuelle Medizin auf das Überlebenswichtigste reduziert. Zur Ereignisbewältigung werden bei einer Grosslage zusätzlich Rettungsmittel weiterer Kantone und des angrenzenden Auslands zu Hilfe gerufen. Diese werden von der ELZ in den sogenannten Bereitschaftsraum disponiert und danach vom TOC aus in den Warteraum beordert.

Information und Schulung

SRZ hat bereits die angeschlossenen Rettungsdienste und auch die Spitäler über das Konzept «Grosslage SRZ» informiert. Zudem haben der Vorsteher des Sicherheitsdepartements Richard Wolff und die Geschäftsleitung des Sicherheitsdepartements das Konzept zur Kenntnis genommen und positiv bewertet. Momentan finden in den verschiedenen SRZ-Bereichen auf allen Stufen Schulungen statt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse fliessen wiederum in die konzeptionellen Überlegungen und die Ausbildung ein. Natürlich kann nicht jedes Szenario im Vorhinein erahnt werden. Das Konzept Grosslage dient aber als wichtige Orientierungsgrösse und hilft, sich bereits heute mental mit einem solchen Szenario auseinanderzusetzen. Dabei spielt auch die Nachsorge für die Rettungskräfte eine wichtige Rolle (siehe «Interne Nachsorge», S. 24–25). ■

Text: Ivo Bähni

Bilder: SRZ, Markus Heinzer, John Feusi

Erweiterung Ausbildungszentrum Rohwiesen

KOMPETENZZENTRUM FÜR BLAULICHTPROFIS

Im Ausbildungszentrum Rohwiesen (AZR) sollen künftig Feuerwehr, Rettungsdienst, Zivilschutz und Polizei an einem Ort unter optimalen Bedingungen aus- und weitergebildet werden. Dafür braucht es einen Neubau, der das AZR entsprechend erweitert. Über das Bauprojekt stimmt die Stadtzürcher Bevölkerung im Juni ab. Bei einem Ja an der Urne öffnet das neue AZR 2022 seine Tore.

Ziel 3
SRZ ein Leben lang



SRZ bietet den Mitarbeitenden langfristige und nachhaltige Perspektiven

Die Stadt Zürich hat das Ausbildungszentrum Rohwiesen (AZR) 1973 für die Aus- und Weiterbildung von Zivilschutzpflichtigen erstellt und in den Jahren 1988 und 2003 provisorisch erweitert. Heute wird die Anlage hauptsächlich von SRZ sowie von der Stadtpolizei Zürich genutzt. SRZ betreibt dort die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) und bildet die Angehörigen des Zivilschutzes aus.

Platzbedarf

Die Anlage ist nach 45 Jahren renovierungsbedürftig. Auch genügt sie, aufgrund der gestiegenen Zahl an Kursteilnehmenden der HFRB, den infrastrukturellen Anforderungen nicht mehr. SRZ bildet an der HFRB neben eigenen Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitätern auch solche aus den Rettungsdiensten umliegender Kantone sowie alle Deutschschweizer Berufsfeuerwehrlaute aus. Zurzeit herrscht in der Schweiz ein Mangel an qualifizierten Rettungskräften. Die HFRB leistet deshalb mit ihrer Ausbildungskapazität einen wesentlichen Beitrag, um die Bevölkerung im Notfall auch künftig qualifiziert behandeln zu können. Hinzu kommt, dass gemäss Vereinbarung mit dem Kanton Zürich die praktische Ausbildung der Polizeiaspirantinnen

und -aspiranten der Zürcher Polizeischule künftig im AZR durchgeführt werden soll. Die Stadt Zürich plant deshalb, das AZR zu sanieren und um einen Neubau zu erweitern. Mit der geplanten Konzentration der Aus-, Fort- und Weiterbildung der Blaulichtorganisa-

tionen wird die gemeinsam benötigte Infrastruktur optimal genutzt. Zudem unterstützt der enge Kontakt zwischen den Angehörigen der verschiedenen Blaulichtorganisationen während Aus-, Fort- und Weiterbildung die reibungslose Zusammenarbeit im Einsatz auf dem Schadenplatz.

Das Projekt

Wichtigster Bestandteil des Projekts ist ein viergeschossiger Neubau entlang der Orionstrasse. Mit dem Rückbau des provisorischen Nebengebäudes und der Schlauchwaschanlage kann die nötige Freifläche für die neuen Ausbildungs- und Arbeitsräume sowie für eine grosse Trainingshalle geschaffen werden. Der bestehende Kopfbau des AZR entspricht funktionell den gestellten Anforderungen, muss allerdings renoviert werden. Zudem müssen die Kapazitäten von Küche, Restaurant und Lager an die erhöhten Frequenzen angepasst werden. Die Projektkosten inklusive Reserven betragen 118,84 Millionen Franken. Der Objektkredit wird am 10. Juni dem Stimmvolk vorgelegt. Nach einem Ja an der Urne könnten die Arbeiten noch in diesem Herbst starten. Der Bezug des erweiterten Ausbildungszentrums wäre dann voraussichtlich im Frühling 2022 möglich.

Rolle Schutz & Rettung

SRZ wird künftig, wie die Stadtpolizei Zürich und weitere Organisationen, Nutzerin des AZR sein, gleichzeitig aber auch die Rolle der Hausherrin übernehmen. In dieser Funktion wird SRZ für die betriebliche Führung des AZR verantwortlich sein, die vorhandene Infrastruktur bereitstellen, unterhalten und vermieten sowie die Nutzung koordinieren. ■

Weitere Informationen:

www.stadt-zuerich.ch/abstimmungen

Text: Jann Rehli, Monika Keller

Bilder: Stauer und Hasler Architekten

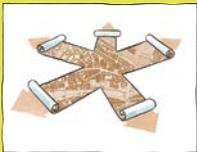


Aussenperspektive AZR, Orionstrasse von der Hagenholzstrasse her kommend

AUSBILDUNG NEU ORGANISIERT

Feuerwehr, für viele heisst das: Blaulicht und Sirene – und grosse Brandeinsätze. Solche Einsätze können aber nur bewältigt werden, wenn die Feuerwehrleute entsprechend ausgebildet sind. Feuerwehr ist deshalb – vor allem auch bei den Milizfeuerwehren – zu weiten Teilen Training oder in der Feuerwehrsprache: Ausbildung.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



Ereignisse optimal
 bewältigen

Weil der Ausbildung in der Feuerwehr eine grosse Bedeutung zukommt, ist sie Führungsaufgabe. Die meisten Berufs- und Milizfeuerwehren in der Schweiz sind deshalb so organisiert, dass der Chef (Kommandant) diese Aufgabe an seinen Stellvertreter delegiert, den Ausbildungschef. Bei SRZ war dies nach der Fusion mit den Rettungskräften des Flughafens Zürich 2008 nicht mehr der Fall. Bei den strategischen Arbeiten im Zusammenhang mit der Standortstrategie zeigte sich aber rasch, dass mit dem dezentralen Mehrwachenkonzept die Ausbildung künftig auch bei SRZ wieder zentral organisiert werden muss. Dies, um eine einheitliche und hohe Ausbildungsqualität sicherstellen zu können. Ausbildung meint hier Weiterbildungen und Trainings der Einsatzkräfte im Alltag und nicht die Grundausbildung, die an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) absolviert wird.

Auf den 1. Januar 2017 hat SRZ daher die Abteilung «Ausbildung Feuerwehr & Zivilschutz» eingerichtet, mit Jan Bauke als Abteilungsleiter und Remo Gisler als Stellvertreter. Für die Ausbildung der Berufsfeuerwehr Flughafen ist Pascal Eichmann verantwortlich, für diejenige der Berufsfeuerwehr Süd André Rohrer und für die Ausbildung Milizfeuerwehr & Zivilschutz Beat Schibli. Die Administration all dieser Ausbildungen liegt bei Martina Mumenthaler.

2017 wurden vor allem strategische und konzeptionelle Aufgaben in Angriff genommen. Dabei orientierte sich die neue Abteilung an den vier Grundsätzen: 1) «Üben für den Einsatz»; 2) Ausbildung «top-down»; 3) Einheitliche Ausbildung «aus einem Guss»; 4) «Weniger ist mehr!».

1 «Üben für den Einsatz»

Sämtliche Ausbildungssequenzen von Berufs- und Milizfeuerwehr sowie des Zivilschutzes orientieren sich am Grundsatz: «Üben für den Einsatz». Das heisst, sie werden so realistisch wie immer

möglich angelegt. Das ist häufig mit einem grossen Vorbereitungsaufwand verbunden. Aber der Aufwand lohnt sich. Denn realistisches Feuerwehrtraining – zum Beispiel in der Brandsimulationsanlage im Ausbildungszentrum Rohwiesen (AZR) – sichert den Kompetenzerhalt aller Teilnehmenden. Genau darum braucht es ein Ausbildungszentrum, das die nötige Infrastruktur zur Verfügung stellt. Die Abteilung Ausbildung Feuerwehr & Zivilschutz setzt Erkenntnisse aus Einsätzen sowie technische und gesellschaftliche Entwicklungen in realistische Trainingseinheiten um. Das ist professionelles Training und daher durchaus auch einmal «Knochenarbeit». Und natürlich darf und soll dieses Training möglichst oft auch Spass machen. Denn was wir gerne tun, das lernen wir leichter.

2 Ausbildung «top-down»

Im Sinne des Top-down-Grundsatzes hat SRZ 2017 die Führungsstruktur der Berufsfeuerwehr bei Brandeinsätzen vereinheitlicht und diese neue Struktur mit allen Berufsfeuerwehrleuten trainiert. Es wurde festgelegt, welche Aufgaben der Einsatzleiter Berufsfeuerwehr und welche Aufgaben der Löschzugführer zu übernehmen hat. Der Einsatzleiter hat die Gesamtverantwortung für den Einsatz, koordiniert diesen mit den Partnern – zum Beispiel Polizei und Rettungsdienst – und kommuniziert mit der Einsatzleitzentrale (ELZ) via digitales Funkgerät (Polycom). Daher spricht SRZ vom «Einsatzleiter digital». Der Löschzugführer führt den Abschnitt an der Front und organisiert den eigentlichen Löschereinsatz. Er kommuniziert mit seinen Kollegen mit dem Analogfunk auf dem Schadenplatzkanal 1. Daher die Eselsbrücke «Einsatzleiter analog».

In den kommenden Jahren liegt der Fokus auf der Ausbildung der Einsatzleiter Berufsfeuerwehr, für die Jan Bauke verantwortlich ist. SRZ führt unter anderem das neue Handbuch «Führung Grosse Ereignisse» der Feuerwehrkoordination Schweiz (FKS)



Die internationale Zivilluftfahrt-Organisation ICAO schreibt vor, dass an Verkehrsflughäfen mit regelmässigen Linienverkehr alle zwei Jahre eine gross angelegte Notfallübung durchzuführen ist. Bei der ICAO-Notfallübung «SPEED 17» vom November 2017 wurden die Kantonspolizei Zürich, die Flughafen Zürich AG, die Krisenorganisation Flughafen, die Swiss, SRZ und weitere Organisationen beübt.

ein. Danach erfolgt die Schulung der Löschzugführer, die zum Teil schon heute, in Zukunft aber verstärkt, als «Taktiker der ersten Minute» die meisten (grösseren) Einsätze beginnen werden. Für ihre Schulung ist Remo Gisler verantwortlich.

Bei der Milizfeuerwehr wird die Priorität der Ausbildung zunächst auf der Schulung des Kadern liegen. Dafür zuständig ist Beat Schibli. Im Bereich Zivilschutz schliesslich werden in den kommenden Jahren alle Offiziere der Berufsfeuerwehr zu Zivilschutz-Kommandanten ausgebildet. Die Ausbildung dauert 5 Wochen und findet im AZR in Zürich/Opfikon, in Andelfingen und Schwarzenburg statt.

3 «Aus einem Guss»

Der Top-down-Grundsatz bildet gleichzeitig die Basis dafür, dass alle Ausbildungen, wenn immer möglich, einheitlich sind und dem dritten Grundsatz folgen: «Aus einem Guss». Das heisst, sie orientieren sich an denselben Vorgaben, Abläufen, Dokumenten und Spielregeln. Themen, die alle betreffen, werden einmal vorbereitet und dann einheitlich über alle drei Abteilungen – Berufsfeuerwehr, Milizfeuerwehr und Zivilschutz – ausgebildet.

4 «Weniger ist mehr!»

Der vierte Grundsatz zielt auf eine qualitativ hochstehende Ausbildung. Es geht nicht einfach darum, dass die Teilnehmenden an Ausbildungs-

sequenzen teilgenommen haben, sondern dass sie sich Lerninhalte aneignen. 2018 werden daher in der Berufsfeuerwehr die Monatsthemen von bisher 17 pro Jahr auf 12 reduziert. Neue Anforderungen – beispielsweise im Umgang mit Starkstrom – fliessen kontinuierlich in die Ausbildung ein.

Die Ausbildungsthemen der Berufsfeuerwehr sind in einem neuen Jahresplaner übersichtlich abgebildet. Ein Teil der Ausbildungsthemen ist standortspezifisch, ein Teil der Themen bestreiten Berufsfeuerwehr Flughafen und Süd gemeinsam. So zum Beispiel Ausbildungen in «Brandbekämpfung» im AZR, in ABC-Dekontamination und Vollschutz oder auch in Strassenrettung. Gemeinsam besuchen sie zudem für SRZ massgeschneiderte Kurse in externen Ausbildungszentren wie Dortmund oder Rotterdam. Die Berufsfeuerwehr trainiert dort Themen, die sie auf den Wa-

chen oder im AZR so nicht trainieren kann – zum Beispiel Gasleckagen und Flüssigkeitsbrände mit realen Gasen und Flüssigkeiten.

Die Administration all dieser

Ausbildungen wird ab Oktober neu Software-basiert erfolgen. ■

Text: Jan Bauke

Bilder: Multimedia Kantonspolizei Zürich

DER GROSSE VORBEREITUNGS-AUF-
WAND FÜR TRAININGS LOHNT SICH.
DENN REALISTISCHES FEUERWEHR-
TRAINING SICHERT DEN KOMPETENZ-
ERHALT ALLER TEILNEHMENDEN.

Qualität bei SRZ

NACHHALTIGE KUNDENZUFRIEDENHEIT ALS ZIEL

Der Erfolg eines Unternehmens steht und fällt mit der Qualität seiner Produkte und Dienstleistungen. Bei SRZ definiert sich Qualität durch eine nachhaltige Kundenzufriedenheit. Um diese kontinuierlich sicherzustellen und zu verbessern, setzt SRZ auf mehrere Instrumente.

Ziel 5
SRZ als lernende
Organisation



SRZ lernt aus Fehlern, erweitert ständig das Wissen und ist effizient aufgestellt

«Gute Qualität ist mir wichtig». Diese Aussage ist uns allen bestens bekannt. Meistens äussern oder hören wir sie in Zusammenhang mit der Beschaffenheit oder der Lebensdauer von Kleidern, Lebensmitteln und sonstigen Produkten oder Dienstleistungen. Für den Empfänger ist Qualität stets subjektiv, abhängig von den eigenen Bedürfnissen, Ansprüchen und Erwartungen. Doch Qualität findet ihren Ursprung nicht erst beim Kunden, sondern bereits viel früher – beim Produzenten. Oder im Falle von SRZ beim Dienstleister. Und genau hier, am Entstehungsort, ist Qualität nicht mehr subjektiv, sondern präzise definiert. Denn: «Qualität ist das Gegenteil des Zufalls» (Klaus Zumwinkel) und geht vor allem auch jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter etwas an.

«QUALITÄT IST DAS
GEGENTEIL DES ZUFALLS.»

SRZ definiert den Begriff Qualität am Ergebnis der nachhaltigen Zufriedenheit der Kunden. Voraussetzung dafür ist es, deren Erwartungen zu kennen, diese mit den eigenen Möglichkeiten und Angeboten abzugleichen und dann, wenn immer möglich, eine verbindliche Zusage zu machen.

Die Wege, die dorthin führen, sind vielfältig. Daher braucht es ein Qualitätsmanagement (QM), in welchem Prozesse festgelegt sind und das den SRZ-Mitarbeitenden sozusagen als «Rezeptbuch» zur Verfügung steht. Oder in anderen Worten: Das QM steht für Mittel und Wege zur systematischen und nachhaltigen Erreichung der Kundenzufriedenheit.

Damit das QM in einem Unternehmen die gewünschte Wirkung erzielt, braucht es wiederum die



Qualitätssicherung bei SRZ ist vielfältig: Die Auswertung von Notruf- und Kundengesprächen in der ELZ (links) sowie das Erheben von Feedbacks der Studierenden an der HFRB zu Lerninhalten (rechts) gehören ebenfalls dazu.

Qualitätssicherung (QS). Sie realisiert Massnahmen zur Sicherstellung und Optimierung der Produkt- oder Dienstleistungsqualität und ist somit quasi die operative Disziplin des QM. Während sich das QM – insbesondere bei SRZ – in übergeordneten Systemen und Prozessen definiert, findet QS in den einzelnen Organisationseinheiten statt. Typische Qualitätssicherungsmassnahmen sind das Erheben von Prozesskennzahlen, Feedback-Management, Reportings, Audits oder die kundenorientierte Disposition (siehe Tabelle unten).

Fest steht, dass eine lernende Organisation – wie SRZ – nie ausgelernt hat. Darum macht Qualitäts-

sicherung nur dann Sinn, wenn nicht nur Zahlen erhoben, sondern auch notwendige Massnahmen eingeleitet werden, sodass ein systematischer, kontinuierlicher Verbesserungsprozess gelebt wird. SRZ orientiert sich dabei am Demingkreis und seinen vier Phasen: Plan – Do – Check – Act. Plane, was du umsetzen willst – führe es aus – überprüfe, ob die gewünschte Wirkung erzielt wird – wende es an und optimiere es weiter. ■

Text: Eliane Schlegel, Josef Steiner
Bilder: SRZ

VIER BEISPIELE FÜR QUALITÄTSSICHERUNG BEI SRZ

FEEDBACK-MANAGEMENT

Pro Quartal werden auf dem Postweg 500 Umfragebögen an zufällig ausgewählte Rechnungsempfängerinnen und -empfänger versendet, mit dem Ziel, ein Feedback von den Patientinnen und Patienten zur Leistung des Rettungsdienstes zu erhalten. Daraus werden Massnahmen eingeleitet, die Dienstleistung optimiert und somit die Qualität der Rettungsdienstesätze kontinuierlich verbessert. Kundenumfragen werden aber auch in anderen Abteilungen durchgeführt: Zum Beispiel bei der Feuerpolizei – hier sind die Kunden Architekten, Generalunternehmen und Mitarbeitende des Amts für Hochbauten – oder auch an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB), wo das Feedback der Studierenden und Kurs teilnehmenden sowie der Nutzenden der Infrastruktur systematisch erfasst wird.

REPORTINGS

Zur Sicherstellung der effizienten Leistungserbringung werden im Rahmen des Qualitätsreportings regelmässig alle wichtigen Zahlen rund um den Rettungsdienst erfasst, ausgewertet und deren Auswirkungen für SRZ gemessen. So werden beispielsweise Aufgebotszeit und Hilfsfristen, Einsatzdauer bei zeitkritischen Erkrankungen, Anzahl und Arten von disponierten Einsatzmitteln, Dringlichkeitskategorien oder eingesetzte Medikamente erhoben. Auf diese Weise werden allfällige Veränderungen frühzeitig erkannt, analysiert und optimiert.

KUNDENORIENTIERTE DISPOSITION

Die Qualitätssicherung der Einsatzleitzentrale (ELZ) besteht aus drei Elementen. Erstens werden regelmässig Notrufe und übrige Kundengespräche der Calltakerinnen nach dem Zufallsprinzip gesucht, systematisch ausgewertet und mit den betreffenden Mitarbeitenden besprochen. Zweitens werden die Kommunikation und Gespräche der Disponenten mit den Partnerorganisationen überprüft und bewertet. Die Auswertung von direkten Kundenreaktionen – positive und negative – bildet das dritte Element. Diese drei Elemente unterstützen die ELZ dabei, ihre Prozesse stetig zu verbessern.

CRITICAL INCIDENT REPORTING SYSTEM (CIRS)

Das Ziel des CIRS ist es, aus «Beinahe-Fehlern» im Einsatz zu lernen, indem kritische Ereignisse durch die Mitarbeitenden freiwillig via CIRS-Meldung eingereicht werden. So können problematische Situationen und Abläufe zeitnah erkannt und angepasst werden. Um persönliche Hürden und Bedenken ab- und gleichzeitig ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, können Meldungen auch anonym getätigt werden, wobei die Grosszahl der SRZ-Mitarbeitenden bis anhin auf eine Anonymisierung verzichtet hat.

Elektronische Bestellung von Transporten aus Kliniken (EBAK)

TOP SERVICE DANK DIGITALISIERUNG

Im Herbst 2016 hat das Universitätsspital Zürich (USZ) alle ihre Verlegungstransporte öffentlich ausgeschrieben. Schutz & Rettung beteiligte sich an der Ausschreibung und erhielt im Mai 2017 den Zuschlag.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



Effizient und effektiv
disponieren

Seit dem 1. Januar disponiert die Einsatzleitzentrale von SRZ alle Verlegungstransporte der Kategorien D und E für das USZ – ab 1. Juli werden dann auch sämtliche Transporte vom Rettungsdienst SRZ ausgeführt. Bei diesen beiden Kategorien handelt es sich um Verlegungen ab stationärer Einrichtung, sogenannte Sekundäreinsätze. Patienten, deren medizinische Betreuung komplex ist, fallen in die Kategorie D, Patientinnen, die nur einfache medizinische Unterstützung brauchen, in die Kategorie E.

Das Projekt EBAK

Um das grosse Einsatzvolumen des USZ zeitgemäss abzuwickeln, hat SRZ Anfang Juli 2017 das Projekt EBAK – Elektronische Bestellung von Transporten aus Kliniken – ins Leben gerufen. Denn das Einsatzvolumen muss nicht nur vom Rettungsdienst abgedeckt werden können, sondern die Einsatzleitzentrale (ELZ) muss auch über die technischen Möglichkeiten verfügen, Bestellungen entgegenzunehmen und die Verlegungstransporte zu disponieren. Es kristallisierte sich heraus, dass das Einsatzleitsystem der ELZ, das für die Bearbeitung und Disposition von Notrufen im Einsatz steht, nicht für Verlegungstransporte geeignet ist. Ein neues Tool war deshalb notwendig, um die Verlegungstransporte effizient zu disponieren und dem USZ einen standardisierten elektronischen Bestellprozess für alle Transporte bis hin zur Abrechnung bieten zu können. Klar war, dass bei der Bestellplattform der Prozess einfach und die Benutzeroberfläche intuitiv bedienbar zu sein haben. Denn aufgrund der vielen Benutzenden – rund 2500 USZ-Mitarbeitende – muss das Bestellen ohne Schu-

lungsaufwand möglich sein. Eine komplexe Aufgabe, zudem mit einem sportlichen Zeitplan.

Intuitiver Bestellprozess

Bei der Definition der technischen Anforderungen dienten Anwendungen aus dem Alltag als Inspiration: nämlich Onlineshops. Beim Onlineeinkauf startet der User einen Webbrowser und wird über einen entsprechenden Workflow bis zur Bezahlung geführt – ein simpler Prozess, bei dem die Benutzerfreundlichkeit im Zentrum steht. Über die meisten Bestellplattformen können Kunden zudem den Weg ihres Pakets online mitverfolgen. Diese Anforderungen zur Onlinebestellung sowie weitere Anforderungen (Cloud-Vorgaben, Datenschutz, ICT-Schnittstellen in diversen Applikationen) flossen ins Pflichtenheft ein. Im Herbst 2017 startete die Ausschreibung. SRZ suchte bewusst einen Anbieter, der nicht nur Software entwickelt, sondern

Lösungen anbietet. Die EBAK-Bestellplattform soll nämlich jederzeit ausbaufähig sein und an

die Kundenbedürfnisse angepasst werden können. Ende 2017 erteilte SRZ den Zuschlag an die Firma Convexis.

Momentan bestellt das USZ die Verlegungstransporte noch telefonisch bei der ELZ. Die neue Bestellplattform EBAK wird voraussichtlich am 1. Juli 2018 eingeführt. Ab dann bestellen die USZ-Mitarbeitenden die Transporte der Patienten über einen einfachen Prozess: Sie geben Besteller, Abhol- und Zielort, den Termin sowie die Patientenangaben ein und drücken danach nur noch auf den Knopf «Bestellen». So bietet EBAK einen top Service für das USZ, deren Mitarbeitende sowie auch für die Patientinnen und Patienten, die somit bei einer Verlegung professionell begleitet werden. ■

Text: Reto Trottmann
Bilder: SRZ

ZIEL IST, DEM UNIVERSITÄTSSPITAL ZÜRICH EINEN EINFACHEN BESTELLPROZESS FÜR ALLE VERLEGUNGSTRANSPORTE BIETEN ZU KÖNNEN.



7 FRAGEN

Sieben Fragen an Reto Trottman, Abteilungsleiter
Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung Zürich



R. Trott

1. SRZ HAT EINE NEUE ICT-LÖSUNG FÜR VERLEGUNGSTRANSPORTE BESCHAFFT, DAS EBAK-TOOL. WAS KANN DIE NEUE LÖSUNG?

EBAK steht für «Elektronische Bestellung von Transporten aus Kliniken». Das neue EBAK-Tool kann die Routen mit der effektiven Fahrtzeit berechnen. Zusätzlich können wir bei jeder Klinik die theoretischen Wegzeiten vom Parkplatz der Klinik bis zur Station hinterlegen. Gerade bei grossen Spitälern kann dies ein grosser Vorteil sein, da hier oft weite Distanzen vom Fahrzeug bis zu den Patienten zurückgelegt werden. So können wir in Zukunft die Termine exakter planen und einhalten. Davon profitieren die Kunden – die Kliniken und die Patientinnen und Patienten.

2. WELCHE WEITEREN VORTEILE BRINGT DAS EBAK-TOOL DEN KLINIKEN UND INSBESONDERE DEM UNIVERSITÄTSSPITAL (USZ)?

Das Klinikpersonal verfügt mit EBAK über eine einfache Plattform, um die Verlegungstransporte zu bestellen. Die Klinik hat jederzeit eine Übersicht aller Transporte pro Abteilung und Station mit Echtzeitangaben bis zum Eintreffen der Transportmittel. Ergänzend dazu stellen wir den Notfallstationen der Spitäler ein Übersichtsdisplay zur Verfügung, welches die angemeldeten Transporte ins Spital darstellt. Dies für sämtliche Primär- und Sekundäreinsätze, die über die ELZ disponiert werden.

3. KÖNNEN NUR VERLEGUNGSTRANSPORTE MIT DIESEM EBAK-TOOL BESTELLT WERDEN?

Nein, die neue Plattform ermöglicht eine workflowbasierte Bestellung für sämtliche Transportkategorien, für die boden- wie auch für die luftgebundenen. Somit können alle Transporte aus einer Klinik bis und mit dem Taxi über dieses Tool bestellt werden. Die Kliniken können im EBAK-Tool ihre vertraglichen Anbieter hinterlegen. Zudem können sie einen monatlichen Bericht sämtlicher Transporte aus ihrer Klinik erstellen und diesen beispielsweise mit den eingegangenen Rechnungen vergleichen.

4. WAS WAREN DIE HERAUSFORDERUNGEN BEI DIESEM PROJEKT?

Für mich war die Herausforderung, zu definieren, was die Kunden und wir genau wollten, und an alle möglichen Szenarien zu denken. Zudem musste das Ganze möglichst schnell – innerhalb knapp eines Jahres – einsatzbereit sein. Dies vor dem Hintergrund, dass SRZ momentan an sehr vielen ICT-Projekten arbeitet und die Ressourcen der ICT-Abteilung knapp sind. Hinzu kam, dass wir sehr viele Anforderungen zu erfüllen hatten: beispielsweise die städtischen Cloud- und Datenschutz-Richtlinien sowie diverse ICT-Schnittstellen-Vorgaben.

5. AUS SICHT ICT HANDELT ES SICH BEI EBAK UM EINE NEUHEIT. INWIEFERN?

Wir haben mit EBAK eine Cloud-Lösung eingeführt, die in ihrer Ausprägung so neu ist. Der Aufwand war deshalb grösser als sonst, weil bei vielen Details noch keine Erfahrungen vorhanden waren. Wir mussten ganz neue Vertragswerke ausarbeiten, dies in Zusammenarbeit mit der Organisation für Informatik Zürich (OIZ) und der Datenschutzstelle der Stadt Zürich.

6. WIESO FIEL DER ENTSCHEID AUF EINE CLOUD-LÖSUNG?

Mit einer Cloud-Lösung fallen die Anschaffungs- und Betriebskosten teilweise weg, da der Systemanbieter die komplette ICT-Administration und weitere Dienstleistungen wie Wartungsarbeiten und Updates übernimmt. Ein grosser Vorteil für SRZ.

7. DAS EBAK-TOOL IST EINE KOMPLEXE PLATTFORM MIT VIELEN SCHNITTSTELLEN UND PARTNERN. WIE KONNTE DIESES IN SO KURZER ZEIT REALISIERT WERDEN?

Nur mit Teamwork – innerhalb von SRZ und zusammen mit vielen flexiblen Mitarbeitenden in der Stadt Zürich! Es gilt ein grosser Dank an alle involvierten Stellen, die mich bei dem Projekt unterstützt haben und noch immer unterstützen.



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

Mirjam Roost

«MEINE LIEBSTE JAHRESZEIT»

Einmal im Jahr herrscht im aargauischen Hägglingen für zehn Tage Ausnahmezustand. Zur Fasnachtszeit übernehmen die Narren das Zepter im Dorf. Mitten unter ihnen findet man Mirjam Roost, Trompeterin bei den Bachdole-Schränzern und Rettungssanitäterin bei Schutz & Rettung.

Wer schon in Mirjam Roosts Heimatkanton, dem Aargau, unterwegs war, kennt vielleicht das Schloss Lenzburg, das malerisch auf einem Hügel über der Stadt liegt. Die eine oder der andere weiss auch, dass die ehemalige Stammburg der Habsburger nicht irgendwo in Österreich, sondern eben im Dorf Habsburg, mitten im Kanton Aargau, liegt. Was aber die wenigsten wissen dürften, ist, dass auf dem aargauischen Land – zwischen Bremgarten und Lenzburg – einmal im Jahr eine «Inthronisation» stattfindet. Jeweils Anfang Februar beginnt hier die sogenannte fünfte Jahreszeit. Dann übergibt der Gemeindeammann des 2500-Seelen-Dorfs Hägglingen symbolisch das Zepter für zehn Tage dem Meister der Hächle-Zunft. Ab dann übernehmen die Narren die Herrschaft in der unbestrittenen Fasnachtshochburg der Region.

Am Tag darauf steigt auch die Bevölkerung in die Fasnachtshosen, sprich in die Kostüme, die schon seit längerer Zeit vorbereitet wurden. Die närrische Zeit startet pompös mit dem Hägglinger Nachtumzug, einem der grössten Umzüge in der Schweiz. Die Strassenlampen werden abgestellt. Über vierzig bunte, beleuchtete Fasnachtswagen

HÄGGLINGEN IST DIE UNBESTRITTENE FASNACHTS-HOCHBURG DER REGION.

und Guggenmusiken sorgen nach Einbruch der Dunkelheit für eine ganz besondere Stimmung. Anschliessend wird die ganze Nacht in der Mehrzweckhalle gefeiert, mit Live-Musik, Bar, Guggen, DJs und allem, was dazugehört. Am Donnerstag darauf, am Schmutzigen Donnerstag, geht es dann richtig los in Hägglingen: mit einem kleinen Morgenstreich. Um fünf Uhr morgens trifft sich Jung und Alt, zieht durch das Dorf, klöppelt, pfeift und lärmt mit Töpfen, Löffeln und sonstigem Geschirr, um die noch Schlafenden zu wecken.

Fasnachtsvirus vom Vater

Mittendrin findet man Mirjam, stolze Trompeterin der Bachdole-Schränzer und ebenso stolze Rettungssanitäterin bei Schutz & Rettung. «Ich bin eine Festnudel», schmunzelt sie, «als gebürtige Hägglingerin habe ich den Fasnachtsvirus von meinem Vater geerbt.» Dieser war lange in der Hächle-Zunft und Mirjam hat ihn schon als kleines Mädchen an die Umzüge begleitet. Auch ihre Brüder sind in der Gugge aktiv. Seit Oktober hat sie an ihrem Kostüm geschneidert und als Tour-Managerin während des ganzen Jahres die Auftritte ihrer Guggenmusik organisiert. Gegen 25 Mal treten sie in den zirka drei Wochen rund um die Fasnacht auf. Nicht nur in Hägglingen, auch in den umliegenden Ortschaften. Nach dem Schmutzigen Donnerstag geht es Schlag auf Schlag: Jeden Abend organisiert ein anderer Dorfverein einen Fasnachtsball. Am Aschermittwoch ist der ganze Trubel bereits wieder vorbei. Spätestens dann ist Mirjam definitiv heiser und nicht nur ihre Stimme braucht Erholung.

«Holzbei und Papagei»

2018 lautete das Fasnachtsmotto in Hägglingen «Auf hoher See». Die Bachdole-Schränzer verkleideten sich als Piraten mit «Holzbei und Papagei». Dieses Jahr war Mirjam zum 13. Mal in der Guggenmusik dabei. «Vielleicht war es das letzte Mal, dass ich so aktiv mitgemacht habe.» Der Aufwand ist enorm und im Moment nur noch schwierig mit dem 100%-Pensum als Rettungssanitäterin zu vereinbaren. Denn Fasnacht ist nicht nur ein freudiger Ausnahmezustand, sondern auch ein sehr aufwendiges Hobby: Jedes Jahr nimmt Mirjam dafür mindestens eine Woche Urlaub, probt ab Ende September einmal die Woche und ab November sogar zweimal. «Ich glaube, ich nehme es jetzt etwas gemächlicher», meint die sympathische Aargauerin,

Seit 2005 ist Mirjam stolze Trompeterin in der Guggenmusik Bachdole-Schränzer. Gegen 25 Mal tritt sie in den Wochen um die Fasnacht auf. Als gebürtige Hägglingerin hat sie den Fasnachtsvirus von ihrem Vater geerbt.



die im letzten Jahr nicht nur ihren dreissigsten Geburtstag gefeiert, sondern auch geheiratet hat.

Retterin im Einsatz

Mirjam hat ihre Ausbildung zur dipl. Rettungssanitäterin im März 2016 abgeschlossen. Davor arbeitete sie als Pflegefachfrau, zuerst im Kantonsspital

«ICH SCHÄTZE DIE VERANTWORTUNG UND DIE ABWECHSLUNG. JEDER TAG IST ANDERS.»

Aarau, dann in der Pädiatrie im Zürcher Stadtpital Triemli. «Ich wollte unbedingt auf die Kinderabteilung, denn das war mein Schwerpunkt in der Ausbildung.»

Sie realisierte, dass das Triemli von Hägglingen her mit dem Auto gut zu erreichen ist – ohne ganz in die Stadt hineinfahren zu müssen. So konnte sie sich der «Grossstadt Zürich» langsam annähern.

Nach und nach begann sie sich für die Rettung zu interessieren, liebäugelte mit der Rega, bis ein befreundeter SRZ-Feuerwehrmann den entscheidenden Impuls gab: «Wieso kommst du nicht zu Schutz & Rettung? Du könntest den verkürzten Lehrgang zur Rettungssanitäterin machen mit deinem beruflichen Hintergrund.» Sie meldete sich an, ging ans Assessment, alles lief wie am Schnürchen. Heute ist sie glücklich über ihren Schritt: «Ich schätze die Verantwortung und die Abwechslung. Jeder Tag ist anders.» Auch die Schichtarbeit sagt ihr zu. Sie habe das Gefühl, viel mehr Zeit zu haben, weil nicht alle Freizeit auf das Wochenende hin gedrängt sei. Mirjam ist in ihrem neuen Job schon so sehr angekommen, dass sie 2017 in der neuen Staffel von «Notruf – Retter im Einsatz» mitgemacht hat. Der Fernsehdreh war ein Abenteuer und das Frauen-Power-Team, bestehend aus Mirjam und ihrer Teamkollegin Judith Joss, ist jetzt

sogar ein bisschen berühmt. Das war aber nicht der Grund, mitzumachen. «Ich finde es sinnvoll, wenn wir auf diese Weise den Leuten einen realistischen Einblick in unsere Arbeit geben können.»

Ein eigenes Haus in Hägglingen

Mirjam ist zwar viel auf Achse, aber nicht überdreht. Sie strahlt eine ruhige Freude aus, die ansteckt. Das schätzen ihre Arbeitskollegen ebenso wie die Patientinnen. Man merkt, dass für sie der Kontakt zu Menschen das Wichtigste ist. Das äussert sich auch in ihrem Privatleben, ist sie doch immer unterwegs – sei es mit ihrem Göttibub, mit Freunden oder ihrer Familie, deren Mitglieder alle auch in Hägglingen leben. Auch ihrem Ehemann Mario wurde bald klar, dass es schwer wäre, mit Mirjam irgendwo anders hinzuziehen. Zu stark ist sie hier verwurzelt. So ist er in den Aargau gezogen und schon bald heimisch geworden. Die beiden sind auch oft gemeinsam unterwegs: Wandern, Schneeschuhlaufen, Klettersteige erklimmen, ein paar Tage verreisen. Letztes Jahr genossen sie sechs wunderschöne Flitterwochen und kurvten in einem Camper durch Neuseeland. Die nächste, grössere Reise findet nun aber erst mal «innerorts» statt: Im Januar haben sie damit begonnen, ihr eigenes Haus in Hägglingen zu bauen, und wenn alles klappt, können sie bereits im September einziehen. Die Trompete kommt natürlich mit. Ob und wie diese in Zukunft zum Einsatz kommt, das entscheidet Mirjam im Verlauf des Jahres. ■

Text: Jörg Wanzek

Bilder: Nayla Dubs, Mirjam Roost

KLEINES FASNACHTSVOKABULAR

Die **Fasnacht**, eigentlich Fast-Nacht, bezeichnet die letzten Tage vor der Fastenzeit, in denen ausgelassen und nach bestimmten Traditionen – teils in Kostümen – gefeiert wird.

Die Fasnacht beginnt zumeist mit dem **Schmutzigen Donnerstag** (2018: 8. Februar). Dieser findet jeweils 52 Tage vor dem Ostersonntag (2018: 1. April) statt und fällt auf den Donnerstag vor dem Aschermittwoch (2018: 14. Februar). Am Aschermittwoch beginnt die Fastenzeit. Der Schmutzige Donnerstag wurde bereits im Mittelalter mit Völlerei und Festen begangen. Die Hägglinger starten die Fasnacht bereits ein paar Tage vor dem Schmutzigen Donnerstag mit «Inthronisation» und Nachtumzug.

1973 gründeten die Hägglinger die Hächle-Zunft mit dem Ziel, der Fasnacht neues Leben einzuhauchen und die schöne närrische Tradition wieder aufleben zu lassen: www.haechle-zunft.ch

Die **Gugge** ist eine Gruppe von Leuten, die **Guggenmusik** spielt – eine stark rhythmisch unterlegte, gekonnt «schräg» gespielte Musik. Die Musiker/-innen sind dabei oft verkleidet und teilweise maskiert. Ihren Ursprung hat die Musik im Brauch, die Wintergeister mit dem Blasen von Kuhhörnern zu vertreiben. Mirjams Gugge: www.bachdole.ch

Personelles

WILLKOMMEN UND ALLES GUTE

NEU BEI SRZ			
VORNAME / NAME	FUNKTION	BEREICH	EINTRITT
Paul Duffy	Rettungssanitäter	SAN	01.12.2017
Daniel Fuchs	Rettungssanitäter	SAN	01.12.2017
Thomas Hess	Brandschutzexperte	E&P	01.12.2017
Marco Meier Stamm	Brandschutzexperte	E&P	01.12.2017
Ömer Yüksel	Calltaker	E&P	01.12.2017
Christian Fankhauser	Rettungssanitäter	SAN	01.01.2018
Milena Heusser	Köchin	HFRB	01.01.2018
Fabian Neiger	Junior-Projektleiter	ZD	01.01.2018
Lowishya Ponniah	Sachbearbeiterin	FI	01.01.2018
Siriwan Vaisommart	Sachbearbeiterin	FI	01.01.2018
Sascha Gerig	Rettungssanitäter	SAN	01.02.2018
Anita Häusermann	Assistentin	ZD	01.02.2018
Roman Huder	Dozent	HFRB	01.02.2018
Kristina Müdespacher	Fachmitarbeiterin Bekleidung	ZD	01.02.2018
Nadine Schenk	HR-Beraterin	HRM	01.02.2018

PENSIONIERUNGEN				
VORNAME / NAME	FUNKTION	ABTEILUNG	EINTRITT	AUSTRITT
Christian Berger	Leiter DG	Rettungsdienst	01.12.1990	31.12.2017
Werner Bischof	Brandschutzexperte	Feuerpolizei	01.09.1991	31.12.2017
Peter Engeli	Abeilungsleiter	Fahrzeuge	01.12.1983	31.12.2017
Margot Fleisch	Sachbearbeiterin	Milizfeuerwehr & Zivilschutz	01.01.2001	31.12.2017
Roland Haas	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Flughafen	01.04.1987	31.12.2017
Werner Keller	Brandschutzexperte	Feuerpolizei	01.05.2000	31.12.2017
Peter Kienholz	Brandschutzexperte	Feuerpolizei	01.09.1999	31.12.2017
Gret Schwarber-Wihler	Sachbearbeiterin	Rechnungswesen	01.12.1992	31.12.2017
Daniel van der Staay	Abeilungsleiter	Immobilien	01.06.2000	31.12.2017
Erika Walser	Sachbearbeiterin	Rechnungswesen	01.04.1975	31.12.2017

JUBILÄEN – 380 JAHRE HABEN SICH DIESE MITARBEITENDEN ZUSAMMEN FÜR SRZ EINGESETZT

Peter Binder (35), Bruno Fillinger (30), Jürg Grüter (30), Hanspeter Johner (30), Dominik Müller (25), Roger Dörig (20), Melchior Ebnöther (20), Alexander Hügi (20), Oliver Kogler (20), Stefan Merkt (20), Joachim Morgenthaler (20), Beat Schlegel (20), Daniel Temperli (20), Marcel Zehnder (20), Dominik Kaufmann (15), Thomas Wenger (15), Rainer Gratl (10), Jürg Waldvogel (10)

GRADIERUNGEN				
VORNAME / NAME	GRAD ALT	GRAD NEU	FUNKTION	DATUM
Michaela Frei	Gfr	Kp	Calltakerin	01.12.2017
Christian Hafner	Lt	Oblt	Leiter DG	01.12.2017
Benedikt Roost	Gfr	Kp	Calltaker	01.12.2017
Serge Bitterli		Lt	Teamleiter	01.01.2018
Benjamin Burri		Lt	Teamleiter	01.01.2018
Carmen Constantinou	Kpl	Wm	Poly-Disponentin	01.01.2018
Stefan Hanke		Lt	Teamleiter	01.01.2018
Stefan John	Lt	Oblt	Chef MF & ZS Region Nord	01.01.2018
Reto Neuhäusler	Gfr	Kpl mbA	Chef MF & ZS Region Ost	01.01.2018
Claudio Pupolin Erni	Lt	Oblt	Chef MF & ZS Region Süd	01.01.2018
Alexander Troch	Gfr	Wm	Chef MF & ZS Region Zentrum	01.01.2018

Interne Prävention und Nachsorge

UMFASSENDES NACHSORGESYSTEM

Schwierige Einsätze, aber auch Sorgen privater Natur können für Mitarbeitende belastend sein. Damit es nicht zu einer dauernden Belastung kommt, baut SRZ auf ein Fünf-Säulen-Konzept zur Prävention und Nachsorge, das allen Mitarbeitenden offen steht.

Ziel 3
SRZ ein Leben lang



SRZ bietet den Mitarbeitenden langfristige und nachhaltige Perspektiven

Berufliche Belastungen wie auch persönliche Sorgen können sich auf die Arbeit von Mitarbeitenden auswirken. SRZ hat in den letzten Jahren mehrere Unterstützungsangebote etabliert, um Belastungssituationen vorzubeugen und diese zu bewältigen. Das vom Bereich Human Resources Management (HRM) erstellte Konzept «Interne Nachsorge bei Schutz & Rettung Zürich» geht nun noch einen Schritt weiter. Es stimmt die Unterstützungsangebote aufeinander ab und macht die Informationen sowie Angebote für alle Mitarbeitenden zugänglich. Die Geschäftsleitung SRZ hat das Konzept Ende 2017 verabschiedet.

Die interne Nachsorge von SRZ steht allen Mitarbeitenden offen. Es geht darum, Belastungen zu erkennen und anzusprechen, Bedürfnisse zu sehen und aktiv Unterstützung in akuten, seelischen Notlagen anzubieten. Die Prävention nimmt dabei einen hohen Stellenwert ein: Belastungen sollen möglichst vermieden werden. Der Begriff «Nachsorge» ist somit im weiteren Sinne zu verstehen und hat keinesfalls nur reaktiven Charakter.

Die SRZ-Nachsorge verfolgt drei Ziele:

- 1) Belastungen vorbeugen und diese vermeiden
- 2) Betreuung und Unterstützung bei eingetretenen Belastungen
- 3) Vermeidung von Spätfolgen

Die Mitarbeitenden wie auch die Vorgesetzten sollen die verschiedenen Unterstützungsangebote kennen und die Möglichkeit haben, die Hilfe einzufordern, die für ihre Situation am geeignetsten ist. Das Nachsorgesystem basiert auf fünf Säulen. Diese kommen zum einen in unterschiedlichen Situationen zum Tragen, zum anderen unterstützen sie sich aber auch und greifen ineinander.

1 Vorgesetzte

Sie nehmen aufgrund ihrer Führungsverantwortung eine zentrale Rolle im Nachsorgesystem ein. Sie begleiten ihr Team im Arbeitsalltag und in Mitarbeitendengesprächen. Insbesondere das Ziel- und Beurteilungsgespräch (ZBG) hat dabei seismografischen Charakter. Oft hilft ein Gespräch, um Hilfsangebote aufzuzeigen.

2 Arbeitskolleginnen und -kollegen

Sie arbeiten in ihren Teams eng zusammen und sind daher besonders nah am Geschehen. Sie sind angehalten, achtsam im Berufsalltag zu sein und zu reagieren, wenn sie merken, dass ein/-e Kollege/-in droht, aus dem emotionalen Gleichgewicht zu geraten. Diese Kultur der Kollegialität ist bei SRZ, gerade auch aufgrund des Tätigkeitsfeldes, sehr stark verankert.

3 HR

Mitarbeitende können die HR-Beraterinnen und HR-Berater bei Anliegen und Problemen direkt kontaktieren. Die HR-Beratenden unterstützen in allen Anliegen personeller Art oder vermitteln entsprechende Kontakte. Insbesondere bei Anliegen mit personalrechtlichem Charakter oder zur Unterstützung von





Mitarbeitendengesprächen können die HR-Beraterinnen hinzugezogen werden. Dieses Angebot steht sowohl Mitarbeitenden als auch Vorgesetzten offen.

Aus dem Team POE (Personal- und Organisationsentwicklung) stehen ein ausgebildeter Notfallpsychologe und eine ausgebildete Notfallpsychologin zur Verfügung. Sie bieten zum einen Krisenintervention an, welche eine psychosoziale Unterstützung für Mitarbeitende in einer akuten, seelischen Belastungssituation sicherstellt. Zum anderen können sie mit Coachings in belastenden Situationen und bei Teamkonflikten eine wertvolle Unterstützung leisten. Ziel ist es, die eigenen Ressourcen sowie das persönliche Wertesystem zu stärken, um dadurch die eigene Handlungsfreiheit zu unterstützen.

4 Seelsorge
SRZ-Seelsorger ist Roger Müller. Zu seinen Aufgaben gehören die seelsorgerische Betreuung und Beratung von Mitarbeitenden in belastenden oder traumatischen Situationen sowie die Unterstützung bei beruflichen oder privaten Problemen. Die Gespräche sind vertraulich – der Seelsorger unterliegt der Schweigepflicht. Mitarbeitende und Vorgesetzte können Roger Müller direkt kontaktieren. Bei Bedarf vermittelt er Mitarbeitende an externe Beratungsstellen.

5 Peers
Der Seelsorgende ist zudem fachlicher Berater und Coach für die Peers (engl. für Freund oder Vertrauter). Die Peers sind Mitarbeitende von SRZ, die bei persönlichen und beruflichen Notlagen Hilfestel-

lung auf Augenhöhe bieten. Sie sind für die bedürfnisgerechte psychosoziale Nothilfe ausgebildet und Ansprechpartner für alle Mitarbeitenden. SRZ verfügt über Peers in den ausrückenden Bereichen, aber auch in den rückwärtigen Diensten. Die Mitarbeitenden können die Liste der rund 30 Peers im Qualitätsmanagementsystem Consense abrufen. Sie dürfen ihren Peer frei wählen. Die Einsatzarten

BEI DER NACHSORGE GEHT ES DARUM, DIE MITARBEITENDEN IN BELASTENDEN SITUATIONEN BEDÜRFNISGERECHT ZU UNTERSTÜTZEN.

der Peers sind breit gefächert. Es können Gespräche mit Mitarbeitenden im Arbeitsalltag stattfinden, aber auch Akutinterventionen oder

Einsatznachbesprechungen. Ebenso können die Peers bei Grosseinsätzen wie auch bei einer Grosslage (siehe «Konzept Grosslage SRZ», S. 10–12) durch den SRZ-Führungsstab aufgeboten werden. Gerade bei der Grosslage gilt das Prinzip, dass nach dem Einsatz jede/-r Mitarbeitende bezüglich seines bzw. ihres physischen und psychischen Zustands abgeholt wird.

SRZ bietet mit diesen 5 Säulen der internen Nachsorge, zusätzlich zu externen Angeboten wie zum Beispiel «Die dargebotene Hand», ein umfassendes System an. So können Betroffene eine zur Bewältigung ihrer Situation möglichst optimale Unterstützung auswählen und ihren Job weiterhin bestmöglich ausüben. ■

Weitere Informationen zur internen Nachsorge bei Schutz & Rettung Zürich finden Mitarbeitende im > **Qualitätsmanagementsystem Consense.**

Text: Linda Bornhövd

IMPRESSIONEN



Es tönt wie ein Märchen: Mitten in einer kalten Februarnacht fanden zwei SRZ-Rettungsanitäter auf der A1 eine schwer verletzte Schäferhündin. Sie entschlossen sich, das unterkühlte Tier zu versorgen und ins Tierspital Zürich zu transportieren. Dort wurde die 8-jährige Hündin namens Rapunzel notoperiert und befindet sich nun auf dem Weg der Besserung. Wie sich herausstellte, war sie im August 2017 in der Nähe von Frankfurt ausgebüxt. Wir wünschen «Rapunzel» weiterhin gute Besserung!



Am 22. Februar feierte Alfred Ziegler, der älteste Zürcher und wohl auch der älteste ehemalige Berufsfeuerwehrmann, seinen 105. Geburtstag. Wir gratulieren und wünschen ihm nur das Beste! An seiner Seite seine 98-jährige Frau Anna und im Hintergrund Vertreter von SRZ und ehemalige Arbeitskollegen, die ihm persönlich gratulierten.



Bereits zum 4. Mal in Folge nahm eine schlagkräftige Unihockeymannschaft aus Rettungsanitätern und einer Rettungsanitäterin am Plauschturnier in Einsiedeln teil. Nach den Spielen in der anspruchsvollen Kategorie «Plausch» war für die SRZ-Mannschaft im Achtelfinal aber Endstation. Was bleibt, ist die Erinnerung an einen schweisstreibenden und vor allem lustigen Nachmittag mit dienstgruppenübergreifenden Arbeitskollegen. Bild v. l.: Philipp Hirt, Sandro Herren, Philip Nigg, Bernhard Bertschi, Joyce Maher, Emanuel Dünner und Markus Ogi (im Goal).

Wer hat diese Zweifel noch nie erlebt? Kaum ist man aus dem Haus, weiss man partout nicht mehr, ob man den Herd oder das Bügeleisen abgestellt hat oder nicht. Eine mögliche Problemlösung: Ich frage via Facebook bei SRZ nach, ob mein Haus noch steht!

Hallo liebes Team,
Ich bin gestern nach Hong Kong gefahren und bin nun unsicher, ob ich meinen Herd vor Abreise abgestellt habe: gab es am 7./8. einen Brand in der Herrligstrasse [redacted] ?
Vielen Dank und viele Grüße

Toby erzählt

WENN DAS KARTENHAUS IN SICH ZUSAMMENFÄLLT

Es gibt hin und wieder Einsätze, die uns weniger auf medizinischer als auf emotionaler Ebene fordern. In solchen Fällen sind Empathie und zwischenmenschliches Fingerspitzengefühl unsere wichtigsten «Werkzeuge». So war es auch an jenem Nachmittag, als wir mit dem Einsatzstichwort «Offensichtlich tote Person» in Richtung Zürich Nord aufbrachen.

Am Zielort nahm uns auf der Strasse eine junge Frau in Empfang. Sie wirkte zwar sehr gefasst, schweifte bei ihren Erzählungen aber sehr weit aus. So berichtete sie von der siebenjährigen Beziehung mit ihrem Freund – inklusive vieler persönlicher Details. Glücklicherweise war unterdessen auch die Polizei vor Ort eingetroffen und so traten wir gemeinsam in die Wohnung. Der Anblick, der sich uns im Schlafzimmer des jungen Paares bot, war düster: Ein Mann mit Schussverletzung lag rechts vom Bett auf dem Boden, neben ihm ein Gewehr. Aufgrund bereits eingetretener Totenzeichen konnten wir leider nur noch den Tod des Mannes feststellen. Für die weiteren Abklärungen wurde das Institut für Rechtsmedizin beigezogen.

Während sich die Polizei umgehend an die Spurensicherung machte, kümmerten wir uns um die Freundin des Verstorbenen. Sie erzählte uns, wie sie an diesem Tag nach Hause gekommen war. In der Küche fand sie einen Brief von der Hausverwaltung. Völlig überrascht las sie von der sofortigen Wohnungskündigung. Grund: ein sechsmonatiger Mietzinsrückstand. Doch wie war das möglich? Sie hatte ihrem Freund ihren Anteil der Kosten monatlich überwiesen. Als sie daraufhin versuchte, diesen telefonisch bei der Arbeit zu kontaktieren, hiess es: «Bei uns arbeitet niemand, der so heisst.» Das konnte nicht sein, es war, als verliere sie den Boden unter den Füßen! Ihr Freund hatte stets von seinem Job erzählt und Geschichten aus seinem Arbeitsalltag preisgegeben. Sie setzte sich an den Küchentisch – und erst da offenbarte sich ihr das gesamte Ausmass der Tragödie. Der Schlüssel ihres Freun-

des steckte innen im Türschloss. Erstmals schaute sie sich in der Wohnung bewusst um und entdeckte auf dem Schlafzimmerboden ihren regungslosen Freund. Augenblicklich wählte sie die Sanitätsnotrufnummer 144.

Obwohl die junge Frau – auch beim Erzählen der Details – die Fassung bewahrte, war ich mir sicher, dass sie in diesem Moment einfach nur «funktionierte». Der grosse Zusammenbruch würde folgen, sobald die Eltern ihres Freundes eintreffen und der erste Schock sich gelegt hatte. Aus diesem Grund boten wir für sie vorsorglich den Notfallseelsorger auf, der sich in dieser schweren Zeit um die Trauernden kümmern konnte.

Auf dem Weg zurück zur Wache liess mich das Schicksal des jungen Paares nicht mehr los. Was war nur passiert, dass der junge Mann keinen Ausweg mehr sah? Wieso hatte er seine Situation seiner Liebsten verheimlicht und nicht um Hilfe gebeten? Als Rettungsassistenten und Rettungsassistentinnen begleiten wir Menschen immer nur einen Teil ihres Weges. Wir helfen in einer akuten Notlage – was davor war und danach sein wird, wissen und erfahren wir in der Regel nicht. Manche Bilder wirken aber noch lange nach (siehe «Interne Nachsorge», S. 24–25). Wie das der jungen Frau, deren Leben an diesem Tag wie ein Kartenhaus in sich zusammengefallen ist. ■

Toby Merkli, Berufssretter bei Schutz & Rettung

Blog Einsatzgeschichten:

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



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

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

Auflage

2400 Exemplare

Druck

Staffel Medien AG, Zürich

Konzept und Gestaltung

WERBEANSTALT Schweiz AG, Zürich