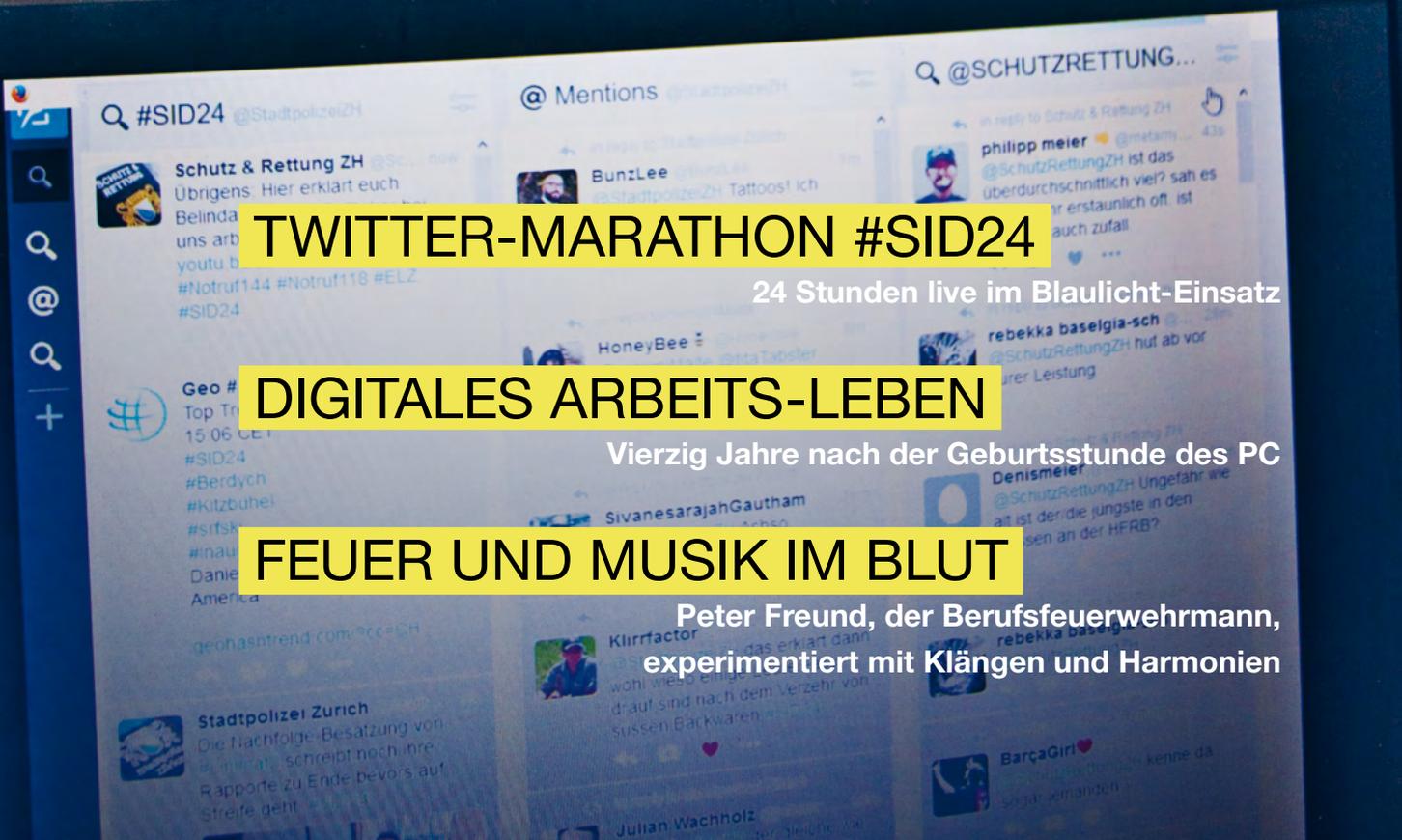
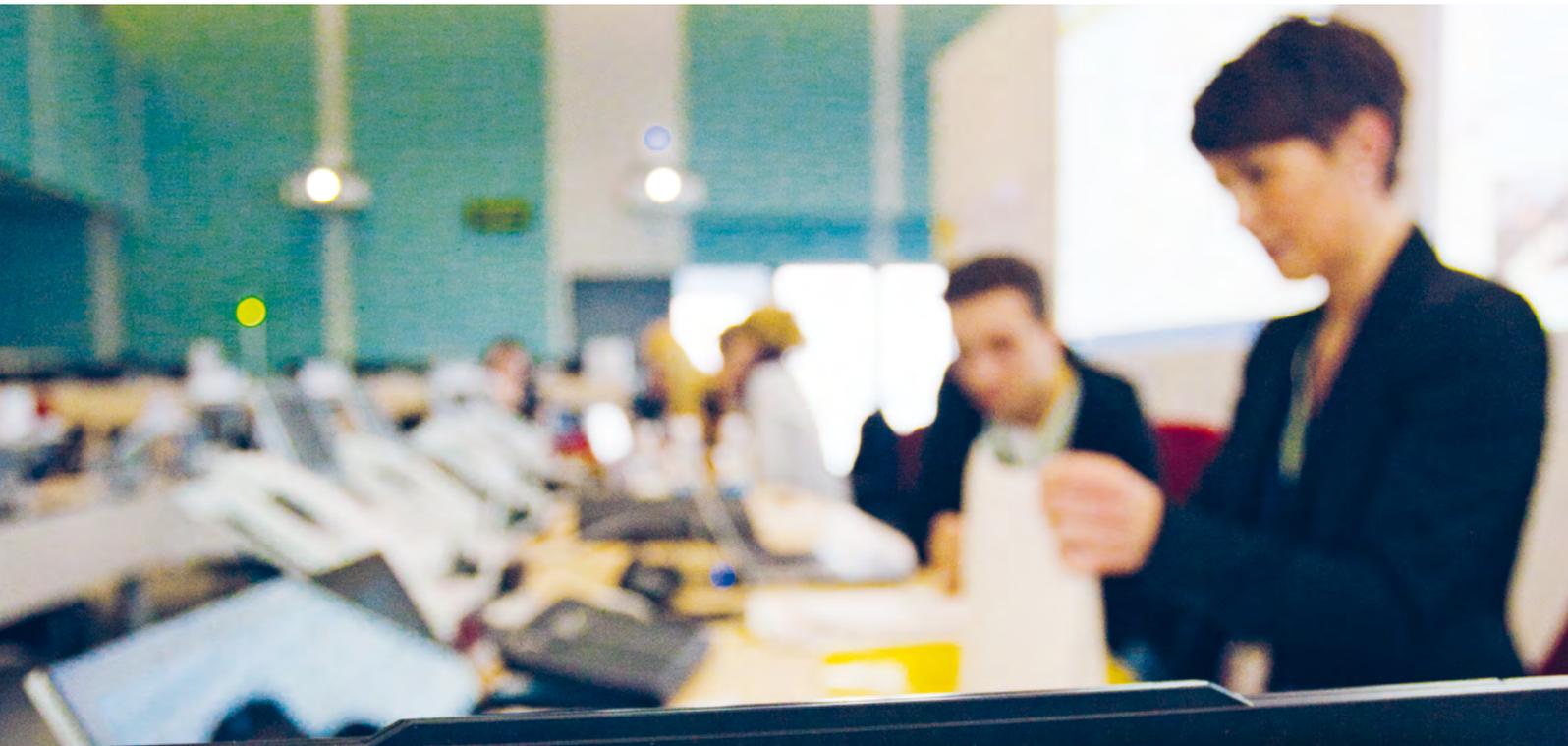




# 24h

Mitarbeitendenmagazin von Schutz & Rettung



## TWITTER-MARATHON #SID24

24 Stunden live im Blaulicht-Einsatz

## DIGITALES ARBEITS-LEBEN

Vierzig Jahre nach der Geburtsstunde des PC

## FEUER UND MUSIK IM BLUT

Peter Freund, der Berufsfeuerwehrmann,  
experimentiert mit Klängen und Harmonien



**TWITTER-MARATHON.** Rund 800 Tweets innerhalb von 24 Stunden haben die Teams von SRZ und Stadtpolizei bei ihrer gemeinsamen Twitter-Aktion #SID24 abgesetzt.

**FÜHRUNGEN BEI SRZ.** Tausende Besucherinnen und Besucher haben im letzten Jahr bei SRZ einen Blick hinter die Kulissen geworfen und einen spannenden Einblick erhalten.



**PORTRÄT.** Berufsfeuerwehrmann Peter Freund ist in seiner Freizeit Musiker und experimentiert mit Klängen und Harmonien. Mit der Kombination von Job und Musik haben sich Peters Bubenträume erfüllt.

## EDITORIAL/AGENDA

3 Die wichtigsten Events

## IN KÜRZE

4–5 Vermischte SRZ-Meldungen

## IM EINSATZ

6–8 Twitter-Marathon #SID24

9 Historisches Bild: Züri brännt

10–11 Ungeplante Hausgeburt

12 Planbare Verlegungstransporte

## RUND UM SRZ

13 Führungen bei SRZ: Spannende Einblicke

14–15 «Wir hauchen den Systemen Leben ein»

16–17 ICT-Strategie 2020

18 Papier: Adieu!

19 Sieben Fragen an Susanna Marti Calmell, Verantwortliche eHealth, Gesundheitsdirektion

## PORTRÄT

20–22 Peter Freund, Berufsfeuerwehrmann und Hitparadenstürmer

## ARBEITEN BEI SRZ

23 Personelles: Neueintritte, Pensionierungen, Jubiläen und Gradierungen

24–25 Dienstleistung: Eine sehr persönliche Angelegenheit

25 Der Tipp

## BILDER UND GESCHICHTEN

26 Impressionen

27 Toby erzählt: Mit Schirm, Charme und Geduld

**Titelbild:** 24h-Twitter-Aktion #SID24  
**Fotograf:** Michael Gerber

## AUSGLEICH

Haben Sie zum Jahresbeginn gute Vorsätze gefasst – und diese allenfalls bereits über Bord geworfen? Ich habe damit aufgehört. Trotzdem gibt es natürlich Dinge, die auch ich mir ständig vornehme, aber zu selten umsetze. So ist zum Beispiel der Sport in den letzten Monaten zu kurz gekommen. Umso mehr freue ich mich, dass die Tage wieder länger werden und so eine feierabendliche Joggingrunde als Ausgleich zum Büroalltag wieder drin liegt. Auch die neue, flexiblere Arbeitszeitregelung bietet mir diesbezüglich mehr Möglichkeiten.

Dass zufriedene Mitarbeitende wesentlich effizienter und motivierter arbeiten, ist längst kein Geheimnis mehr. Dem strategischen Ziel 3 «SRZ ein Leben lang» wird auch mit dem Projekt «Sekundärbereich Sanität» Rechnung getragen. Wir haben mit Rettungssanitäter Ernst Sommerhalder gesprochen, der von dieser Möglichkeit der Entlastung bereits Gebrauch macht.

Der technische Fortschritt verändert die Kommunikation stetig. Am Ball zu bleiben, ist wichtig. Deshalb sieht die Geschäftsleitung Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) als strategischen Schwerpunkt. In den Beiträgen über die ICT-Strategie 2020 und das Projekt LERD zeigen wir auf, wie der Arbeitsalltag künftig erleichtert werden soll. Tauchen Sie zudem ein in den Erlebnisbericht über den Twitter-Marathon #SID24, den wir im Januar gemeinsam mit der Stadtpolizei durchgeführt haben.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre und einen ausgeglichenen und zufriedenen Start in den Frühling.



Iris Schärer  
Chefredaktorin «24h»

✉ Feedback: kommunikation.srz@zuerich.ch

## IM DIALOG MIT DEM DIREKTOR

Im Mai 2016 fanden zwei Mitarbeitendenanlässe statt, an denen SRZ-Direktor Hanspeter Fehr über die Resultate der Mitarbeitendenbefragung und aktuelle Themen informierte. Im Anschluss fand ein gemeinsamer Brunch statt, der Gelegenheit zu bereichsübergreifenden Gesprächen im informellen Rahmen bot. Die Rückmeldungen zu den Anlässen waren positiv. Viele Mitarbeitende wünschten sich aber Gelegenheit für einen direkteren Dialog mit dem Direktor in einer kleineren Gruppe. 2017 finden deshalb anstelle zweier Grossanlässe verschiedene Treffen im kleineren Rahmen statt. Beim Rettungsdienst und in der Einsatzleitzentrale nimmt Hanspeter Fehr je an einer Dienstgruppenweiterbildung teil. Die Dienstgruppen der Feuerwehr besucht er im Rahmen des Morgenrapports. Für die Mitarbeitenden in der Logistik und in der Verwaltung werden separate Termine angeboten. Diese werden rechtzeitig im Intranet publiziert. ■



### AGENDA 2017

<b>20. März</b>	Offiziersrapport
<b>14.–17. April</b>	Ostern
<b>23./24. April</b>	Sechseläuten
<b>1. Mai</b>	Tag der Arbeit
<b>8. Mai</b>	Abschlussfeier Lehrgänge Rettungsberufe
<b>25. Mai</b>	Auffahrt
<b>4./5. Juni</b>	Pfingsten
<b>19. Juni</b>	Ehrungsfeier

**2016: ÜBER 42 000 EINSÄTZE FÜR SRZ**



Die Berufs- und Milizfeuerwehr bewältigten im letzten Jahr **4295** Einsätze. Zudem erbrachte die Milizfeuerwehr **1385** geplante Dienstleistungen. Aufgrund des schönen Wetters im Frühling wurden mit **465** mehr als doppelt so viele Bienen-Einsätze registriert. Stark abgenommen haben die Einsätze in Zusammenhang mit Unwettern (-33 %), da es letztes Jahr zu keinen grösseren Unwetterlagen gekommen ist. Der Rettungsdienst rückte insgesamt **37 082** Mal aus (+4 %), wobei 74 % aller Einsätze auf Stadtgebiet erfolgten. Bei rund **3200** Einsätzen (9 %) war eine Notärztin oder ein Notarzt involviert. Die Einsatzleitzentrale nahm aus Zürich und den weiteren angeschlossenen Kantonen **122 632** Anrufe auf den Notrufnummern 144 und 118 entgegen. Aufgrund einer neuen, noch genaueren Auswertungsmethode ist die Anzahl Notrufe nicht mit den Vorjahren vergleichbar. Die Zivilschutzangehörigen leisteten mit «Aktiv plus» insgesamt **6110** Fahrten und die Feuerpolizei führte **1073** Gebäudekontrollen durch. ■

**ZAHLENFOKUS: BEREICH FINANZEN**

Der Gesamtaufwand bei Schutz & Rettung belief sich 2016 auf rund **128** Millionen Franken und gleichzeitig wurde ein Ertrag von **82** Millionen Franken erwirtschaftet, wofür fast **45 000** Rechnungen erstellt und verbucht wurden. Das ergibt durchschnittlich fast **200** Rechnungen pro Arbeitstag (an Spitzentagen über 300) zur Verarbeitung. Unsere Lieferanten stellten **15 000** Rechnungen in Höhe von **24** Millionen Franken aus, die von der Finanzabteilung erfasst und zur Zahlung angewiesen wurden. Auch mussten insgesamt **2171** Betreibungen eingeleitet werden. Dies generierte wiederum **1671** Zahlungsbefehle und **1188** Fortsetzungsbegehren. Mit unseren Kunden wurden **876** Ratenzahlungsvereinbarungen abgeschlossen. Der Umgang mit Leistungsverrechnungen durch den Rettungsdienst ist für viele Patienten ungewohnt, weshalb ergänzend zur Administration monatlich bis zu **1000** telefonische Anfragen in der Buchhaltung eingehen. ■

**GEMEINDERAT BEWILLIGT 10,2 STELLEN FÜR DEN RETTUNGSDIENST**

Die Einsatzzahlen im Rettungsdienst von SRZ sind in den letzten Jahren stetig angestiegen, die Auslastungsgrenze der Rettungsmittel wurde erreicht. Die Mitarbeitenden erfüllen ihren anspruchsvollen Job unter hohem zeitlichem Druck. SRZ hat mit dem Budget 2017 deshalb 10,2 Stellen und das nötige Geld beantragt, um einen zusätzlichen Rettungstransportwagen mit zwei dipl. Rettungssanitäter/-innen während 24 Stunden zu betreiben. Das zusätzliche Fahrzeug wird voraussichtlich ab April zum Einsatz kommen. ■



## KICK-OFF-STANDORTSTRATEGIE



Am 9. Dezember 2016 hat eine Kick-off-Sitzung zur Umsetzung der «Standortstrategie Schutz & Rettung» in neuer Zusammensetzung stattgefunden. Teilnehmende waren die neu bestimmten SRZ-Projektleitenden für die Standorte Wache Flughafen, Wache Nord mit ZEL, Wache Ost, Wache Süd, Wache West und Wache Zentrum, die Abteilungsleitung Immobilien SRZ, die Bereichsleitenden Feuerwehr & Zivilschutz, Sanität und Zentrale Dienste sowie die Mitglieder der neu ins Leben gerufenen Projektkoordinationsstelle. Diese unterstützt und berät die Projektleitenden zu administrativen Fragen, zu Bauabläufen in der Stadt Zürich, im Projektmanagement und in Kommunikationsfragen. Hanspeter Fehr fasste die wichtigsten Punkte der Standortstrategie nochmals zusammen und informierte über den aktuellen Stand der Einzelprojekte. Anschliessend wurden die Rollen im Projekt vertieft diskutiert und die Modalitäten der Zusammenarbeit festgelegt. Mit der Bestimmung der SRZ-Projektleiter ist nun für jeden der neuen Standorte eine Ansprechperson definiert, die bereichsübergreifend die operativen Anforderungen von SRZ formuliert und im durch das Amt für Hochbauten geführten Bauprojekt vertritt. ■

[www.stadt-zuerich.ch/srz-standortstrategie](http://www.stadt-zuerich.ch/srz-standortstrategie)

## ERSTHELFERBRIEFE

Vor einigen Jahren meldete sich ein Rettungssanitäter in unserer Kommunikations- & Marketingabteilung. Ein Zivilist hatte an jenem Tag mit einer Reanimation an einem Verunfallten eine ausgezeichnete, lebensrettende Arbeit geleistet und vor dem Eintreffen des Rettungsdienstes optimale Voraussetzungen für die weitere medizinische Versorgung geschaffen. Bis dahin hatte man sich bei den Helfenden nie schriftlich bedankt. Daraus entstand die Idee, jeweils allen Ersthelfern, welche sich vorbildlich verhalten, einen Brief zu schreiben. Als Wertschätzung für diesen Mut und das Engagement sollte man sich bei den betroffenen Personen bedanken. Dies führte dazu, dass wir in den letzten drei Jahren annähernd 100 Dankeschreiben mit kleinen Präsenten an die Ersthelfer verschicken durften. Dass man die Helfenden mit solch einer Geste würdigt, überrascht sie häufig sehr, natürlich positiv. ■

## 24 SEKUNDEN

### AUFLÖSUNG FOTOWETTBEWERB



Die Bilder aus der letzten Nummer des «24h», Seite 9, sind um das Jahr 1911 entstanden. Sie zeigen die damalige Einsatzambulanz der Marke «Tribelhorn» vor dem ehemaligen Sanitätsposten an der Spitalgasse. Speziell an diesen Fahrzeugen: Sie fuhren mit Elektrizität und waren damit unserer Zeit voraus. 1911, 1912 und 1913 wurde je ein elektrisch betriebener Tribelhorn angeschafft, der die Pferdekrankenwagen ablöste. Die elektrisch betriebenen Einsatzambulanzen wurden 1926 ausgemustert. Gewonnen haben: Raphael Senn eine SRZ-Sanitätstasche und Serge Bitterli ein SRZ-Bienenhonigset mit Wald- und Wiesenhonig. Wir gratulieren!

### BRITISCHER PILOT IM SRZ-LOOK



Beim Betankungsvorgang einer easyjet-Maschine am Flughafen Zürich riss der Schlauch plötzlich ab. Der Pilot, der sich in unmittelbarer Nähe befand, wurde von Kopf

bis Fuss mit Kerosin bespritzt. Ersatzkleider hatte er leider keine dabei. Deshalb bot ihm SRZ an, auf der Wache Flughafen zu duschen, und kleidete ihn neu ein. So kam es, dass der Pilot in einem SRZ-Trainer zurück nach London flog. Und wer weiss, vielleicht joggt er bald im neuen sportlichen Outfit durch London!

### ERFOLGREICHE REANIMATION



Ein Jahr nachdem der damals 59-jährige Herr N. einen schweren Herzinfarkt erlitten hatte, kontaktierte er seine Retterinnen und Retter mit dem Wunsch, sich offiziell bei ihnen für die erfolgreiche Reanimation zu bedanken. Die Lebenspartnerin von Herrn N., welche ihm, telefonisch angeleitet durch den Calltaker der ELZ, bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte versuchte mittels Herzmassage das Leben zu retten, sprach von den «längsten 10 Minuten» ihres Lebens. Der Gesundheitszustand des Patienten war äusserst kritisch. Umso mehr freuten sich die am Einsatz beteiligten Mitarbeitenden von Rettungsdienst, Berufsfeuerwehr, ELZ und Stadtpolizei, ihn gesund und munter wieder zu treffen.

24 Stunden live im Blaulichteinsatz

# TWITTER-MARATHON #SID24

Ein sieben Monate altes Mädchen mit Fieberkrampf, das vom Rettungsdienst notfallmässig ins Kinderspital gebracht wird. Eine Gasflasche, die im Kreis 5 explodiert und einen Feuerwehr-, Rettungsdienst- sowie Polizeieinsatz auslöst. Dies waren nur zwei von 111 Einsätzen, die Schutz & Rettung innerhalb von 24 Stunden zu leisten hatte. Via Twitter und Hashtag #SID24 konnte die Bevölkerung für einmal (fast) live dabei sein.

Am 20. Januar, morgens um 7 Uhr, war es so weit: Die erste Twitter-Nachricht wurde abgesetzt, der Startschuss für #SID24 war gefallen. Zusammen mit der Stadtpolizei Zürich zwitscherte SRZ während 24 Stunden alle Einsätze, bei denen nicht Daten-, Persönlichkeitschutz oder einsatztaktische Überlegungen dagegen sprachen. Dabei konnte die interessierte Bevölkerung den beiden Blaulichtpartnern des Sicherheitsdepartements (SID) unter dem Schlagwort #SID24 zeitnah über die Schultern schauen.

Ziele der Aktion: Einblick gewähren und den Dialog mit der Bevölkerung stärken. Nicht zuletzt sollte auch die Anzahl Follower auf Twitter erhöht werden. Die Aktion darf als voller Erfolg gewertet werden. Das Twitter-Team von SRZ beantwortete der interessierten Bevölkerung zahlreiche Fragen und durfte unzählige

INTERESSANTE ZAHLEN ZU #SID24	
Einsatzdauer	24 Stunden
Anzahl Notrufe 144/118 aus ganzem Gebiet	412 (315 Rettungsdienst, 97 Feuerwehr)
Anzahl Einsätze für SRZ	111 (103 Rettungsdienst, 8 Feuerwehr)
Abgesetzte Tweets von SRZ (Einsatz- und Antwort-Tweets)	401 (802 inkl. Stapo)
Anzahl Tweets mit #SID24 insgesamt	1194
Neu gewonnene Follower	1200
Twitter-Team	20 Personen (9 SRZ/11 Stapo) im Schichtmodell
Anzahl konsumierte Kaffees	300 (Schätzung)

Glückwünsche und Komplimente zur gelungenen Aktion entgegennehmen. Auch die Medien zeigten ein hohes Interesse am Twitter-Marathon und berichteten breit darüber. Viele Stimmen wünschen sich bereits eine Neuauflage.

Am besten sprechen die Tweets für sich! Die Twitter-Nachrichten auf Seite 8 vermitteln einen Einblick in die gelungene 24-Stunden-Aktion. ■

**Text: Ivo Bähni, Roland Portmann**  
**Bilder: Michael Gerber**

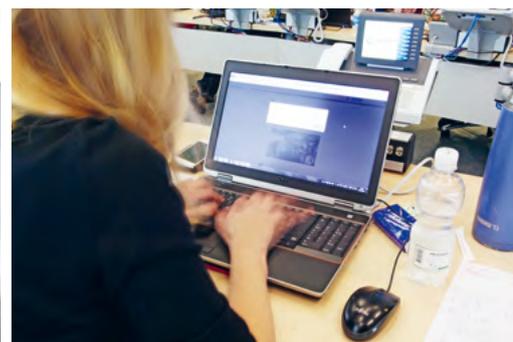
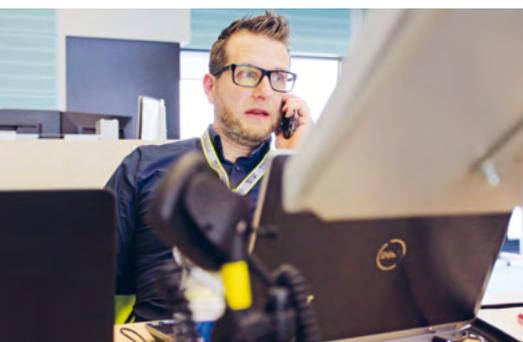


### FALLS SIE BEI «TWITTER» NUR BAHNHOF VERSTEHEN ...

Twitter (engl. für «Gezwitscher») ist ein beliebter Kurznachrichtendienst mit über 310 Millionen aktiven Nutzern pro Monat. Angemeldete Nutzer können telegrammartige Kurznachrichten (inkl. Videos oder Fotos) verbreiten. Die Anzahl der Zeichen ist auf 140 beschränkt. Eine Nachricht wird «Tweet» genannt.

Nutzer können einander folgen (= «followen») und so die Beiträge «abonnieren». Ein Hashtag ist ein frei wählbares Wort mit einem vorangestellten Doppelkreuz «#». Damit können Schlagworte und Themen definiert werden, nach denen wiederum gesucht werden kann.

Für einmal wird im Führungsraum von SRZ kein Grossereignis bewältigt, sondern gezwitschert, was das Zeug hält.



**Schutz & Rettung ZH** @SchutzRettungZH

Das Team 314 trifft Dr. Dadada der @stheodora. Die Ärzte der Stiftung Theodora schenken kranken Kindern ein Lächeln. #SID24



RETWEETS: 5    GEFÄLLT: 30

07:50 - 20. Jan. 2017

**Schutz & Rettung ZH** @SchutzRettungZH

Mann beim #Hauptbahnhof gestürzt. Unser Team 123 vom #Rettungsdienst übernimmt die med. Versorgung und hilft ihm wieder auf die Beine. #SID24

GEFÄLLT: 8

15:21 - 20. Jan. 2017

**Arno Berg** @arnob112

Muss gleich auf die Autobahn, drum jetzt schon: #sid24 war Amazing! Wahnsinnsleistung von @SchutzRettungZH und @StadtpolizeiZH DANKE!

GEFÄLLT: 8

21:30 - 20. Jan. 2017

**Andrea Jerger** @AndreaJerger

Heute ist #SID24 in allen Zeitungen. Darum kommt der #tweetdestages vom @blickamabend auch über das Thema. Gemacht von @slartbart



**TWEET DES TAGES**

Marc @slartbart über die Aktion der Zürcher Rettungsdienste (S. 7): Bei #sid24 spielt die bessere Musik, drum schlägt der Hashtag auch schon #Inauguration und #wef17.

Folge uns auf Twitter: <http://twitter.com/blickamabend>

**SRF** @SRF

#sid24 Auch wir möchten gratulieren, tolle Aktion von der @StadtpolizeiZH und @SchutzRettungZH. Kleine Hilfe von uns:



**Kleiner Wegweiser durch den Notrufnummern-Dschungel**  
112, 117, 118, 144 – wüssten Sie immer, in welcher Situation Sie welche Nummer wählen müssen? Hier der Spickzettel.  
srf.ch

RETWEETS: 9    GEFÄLLT: 25

02:05 - 20. Jan. 2017

**Schutz & Rettung ZH** @SchutzRettungZH

Notruf vom o. linken Zürichseeufer: 5-jähriges Mädchen leidet unter Atembeschwerden und Erbrechen. #Einsatzleitzentrale schickt Hilfe. #SID24

GEFÄLLT: 8

**Schutz & Rettung ZH** @SchutzRettungZH

So sah es vor wenigen Minuten am Brandort im Kreis 5 aus. @StadtpolizeiZH #sid24



RETWEETS: 1    GEFÄLLT: 17

00:02 - 20. Jan. 2017

**Schutz & Rettung ZH** @SchutzRettungZH

7monatiges Mädchen nach #Fieberkrampf mit #Notarzt ins #Kispi gebracht. Soweit stabilisiert #welldone #SID24

**Schutz & Rettung ZH** @SchutzRettungZH  
Team 143 rückt mit #Blaulicht aus. 7 Monate altes Mädchen aus #Kloten hat #Fieberkrampf. #Rettungsdienst bald vor Ort! #SID24

GEFÄLLT: 9

21:58 - 20. Jan. 2017

**Oli Dischoe** @Dischoe

#SID24 ist beste Unterhaltung in #schlaflos|er #Nacht (koffeinfrei!)  
👍 @SchutzRettungZH @StadtpolizeiZH

GEFÄLLT: 4

19:23 - 20. Jan. 2017

Historisches Bild

## ZÜRI BRÄNNT

Bald feiern wir zwei Jubiläen: 2018 das 125-jährige Bestehen der Sanität und 2022 wird die Berufsfeuerwehr 100 Jahre alt! Im Vorfeld veröffentlichen wir im «24h» spezielle Entdeckungen aus unserem Bildarchiv.

«Züri brännt!» – zum Glück nicht ganz Zürich! Aber das abgebildete Ereignis war schon ziemlich spektakulär. An einem Samstagmorgen im August 1962 kam es bei der Firma Centralfilm, oberhalb des Kinos Capitol an der Weinbergstrasse, zu einem Grossbrand. Das Feuer begann im Filmarchiv, wo es viele leicht entzündliche Filmrollen vernichtete. Ein Grossaufgebot von Feuerwehrleuten löschte unerschrocken in grosser Höhe. Das gab Durst, der auch gleich mit dem Schlauch gelöscht wurde.

Text: Jörg Wanzek



Wenn Rettungssanitäter/-innen Geburtshilfe leisten

## UNGEPLANTE HAUSGEBURT

**Ungewöhnliche, nicht alltägliche Einsätze lassen den Puls der Rettungskräfte in die Höhe schnellen. Obwohl sie bestens ausgebildet sind, gibt es Einsätze, die sie bisher vielleicht nur theoretisch geübt haben. Ein Beispiel dafür sind Geburten im Rettungsdienst.**

Samstagmorgen, 6.10 Uhr. Unser Rettungswagen ist geputzt und sorgfältig für unsere Ablösung retabliert. Wir sind müde von der Nacht und freuen uns schon auf unsere Betten. «Jetzt bloss kein

**ICH REDE BERUHIGEND AUF DIE GEBÄRENDE FRAU EIN – WOHL AUCH, UM MEINE EIGENE NERVOSITÄT ETWAS IM ZAUM ZU HALTEN.**

Einsatz, bevor die Tagsschicht unser Fahrzeug übernimmt», denke ich. Bieeeeeep! Die Meldung auf dem Pager lautet «Geburt/Frühgeburt» – das

kann von leichten Wehen bis zu einer Fehlgeburt alles bedeuten. Da unsere Ablösung nicht in Sicht ist, verdrängen wir den Gedanken ans Bett und eilen zum Fax. Die Einsatzmeldung präzisiert: «Patientin im 9. Monat. Zweite Schwangerschaft. Starke Wehen. Fruchtblase bereits geplatzt.»

Sofort bin ich hellwach, denn dieser Einsatz ist alles andere als Routine. Auf dem knapp fünfminü-

### VON DER WEHE BIS ZUR GEBURT

Die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) bietet einen eintägigen Kurs an, der neben einer theoretischen Einführung vor allem praktisches Arbeiten anhand von Fallbeispielen und Workshops beinhaltet.

In den verschiedenen praktischen Sequenzen steht die einsatzbezogene Ausbildung im Vordergrund. Den Teilnehmenden wird die Möglichkeit geboten, in einem geschützten Rahmen Abläufe zu trainieren, zu analysieren und sicherheitsrelevante Handlungskompetenzen aufzubauen und zu erhalten, beispielsweise mittels gezielter Generierung von unerwarteten Ereignissen.

Die Weiterbildung wird in Zusammenarbeit mit dem Institut für Hebammen der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) durchgeführt. Die Kursleiterinnen sind diplomierte Hebammen, welche über mehrjährige Erfahrung mit Hausgeburten verfügen und so den Praxisbezug sicherstellen.

Weitere Informationen zum Kursangebot der HFRB: [www.stadt-zuerich.ch/srz-ausbildung](http://www.stadt-zuerich.ch/srz-ausbildung)

tigen Anfahrtsweg besprechen wir das Vorgehen und rufen uns das APGAR-Schema zur Beurteilung eines Neugeborenen in Erinnerung. Auch die Reanimation eines Neugeborenen und andere Komplikationen diskutieren wir – wir wollen auf alles vorbereitet sein.

### Werdende Mutter ist der Ruhepol

Am Zielort empfängt uns ein aufgeregter Mann auf der Strasse. Ausser, dass seine Frau gerade in der Wohnung am Gebären ist, kann er uns nicht viel sagen. Wir nehmen unser Material und eilen ihm hinterher. Der nervöse Mann führt uns an einem verwirrten Dreikäsehoch im Pyjama vorbei zu seiner Frau ins Schlafzimmer. Sie ist in den Wehen und bereits am Pressen, der Kopf des Kindes ist schon sichtbar. Wir realisieren blitzartig, dass keine Zeit mehr bleibt, ins Spital zu fahren. Das Kind befindet sich nicht in Steisslage und somit können wir eine der möglichen Komplikationen während der Geburt bereits ausschliessen. Um den Ehemann mit einer Aufgabe zu beschäftigen, gibt ihm mein Kollege den Auftrag, Frottiertücher zu holen. Leider geht diese Übung ziemlich in die Hose – er weiss nicht, wo seine Frau die Tücher aufbewahrt. Jetzt hat der arme Mann noch ein Problem mehr, das er nicht lösen kann.

### Plötzlich geht es schnell

Während sich mein Kollege mit dem Mann und dem dreijährigen Sohn auf die Suche nach Frottiertüchern macht, kümmere ich mich um die Patientin. Ich rede beruhigend auf sie ein. Wohl auch, um meine eigene Nervosität etwas im Zaum zu halten. Die Frau macht das nämlich super und fast ohne mein Zutun. Ich gehe nochmals das bereitgelegte Material durch, um mich zu vergewissern, dass wir nichts vergessen haben: Nabelklemmen und Schere, Baby-Stethoskop, Schleimabsauger, Kinder-Beatmungsbeutel inkl. Babymaske ...

Der Kopf ist mittlerweile ganz sichtbar und es geht jetzt darum, dass das Kind bei den nächsten



Presswehen sanft im Leben ankommt. Plötzlich geht alles ganz schnell und das Baby wird geboren. Mein Kollege ist unterdessen mit den Tüchern zurückgekehrt. Während er das neugeborene Mädchen abtrocknet und die Nabelschnur durchschneidet, beurteile ich den Zustand des Babys: Es schreit, es hat einen starken Muskeltonus und beim Abhören der Atmung höre ich keine Nebengeräusche. Der Puls ist so schnell, dass ich nicht mitzählen kann – also über 100. Sehr gut!

### Zurück auf gewohntem Terrain

Alle atmen erleichtert auf. Wir legen das Kind direkt auf die Brust der Mutter und versuchen, es zum Trinken zu animieren. Dies soll die Gebärmutter zu Nachgeburtswehen anregen, damit die Plazenta geboren werden kann. Ausserdem kann dadurch das Risiko einer Atonie – eine lebensbedrohliche Erschlaffung der Gebärmutter – verhindert werden. Nach der Kontrolle der frisch gebackenen Mutter bewegen wir uns wieder auf gewohntem Gebiet. Wir haben zwei gesunde «Patientinnen».

Parallel zu uns hat die Einsatzleitzentrale zusätzlich eine Hebamme und ein Team der Neonatologie aus dem Universitätsspital aufgebeten. Diese treffen nun ebenfalls am Einsatzort ein und sind etwas erstaunt, als sie sehen, dass das Baby bereits geboren wurde. Auch für unsere Verstärkung eine ungewohnte Situation, da auch für sie in der Regel ausreichend Zeit bleibt, die Geburt in die ihnen vertraute Umgebung zu verschieben.

### Gefahr Unterkühlung

Wir sind dankbar, dass die Hebamme und das «Neo»-Team den Zustand unserer beiden Patientinnen nochmals genau nachprüfen. Als sie zum gleichen Schluss kommen wie wir, sind wir mächtig stolz auf unsere Leistung als Geburtshelfende. Die Hebamme fordert die Patientin bestimmt und viel Sicherheit ausstrahlend auf, auch noch die Plazenta zu gebären.

Für uns gilt es nun, den Transport ins Spital vorzubereiten. Die grösste Herausforderung besteht darin, dass das Kind nicht unterkühlt. Ich bitte den Mann, er solle uns eine Kappe für das Baby holen. In seiner Nervosität kehrt er jedoch mit der viel zu grossen Winterkappe des Sohnes zurück. Wir sind uns einig, dass auch er spätestens im Spital wieder zu seiner ursprünglichen Ruhe zurückfinden und sein Vaterglück geniessen wird. ■

**Text und Bild: Odette Gerber**

### DAS APGAR-SCHEMA

Der APGAR-Score ist ein Punkteschema zur standardisierten Beurteilung des Zustands eines Neugeborenen. Er zeigt, wie sich der fetale Kreislauf, der sich wesentlich von dem eines geborenen Kindes unterscheidet, an die Umgebung ausserhalb der Gebärmutter und an das neue Sauerstoffangebot anpasst.

Der APGAR wird 1, 5, 10 und 60 Minuten nach der Geburt erhoben. Spätestens beim Zehn-Minuten-APGAR sollte der Wert 9 bis 10 Punkte erreichen. Ein schlechter APGAR weist auf eine Minderversorgung des Kindes hin. Die Gründe hierfür sind sehr vielfältig.

	0 Punkte	1 Punkt	2 Punkte
<b>Aussehen (Hautfarbe)</b>	blass, blau	Stamm rosig, Extremitäten blau	gesamter Körper rosig
<b>Puls</b>	kein Herzschlag	unter 100/Min.	über 100/Min.
<b>Grimassen (Reflexe)</b>	keine	Grimassieren	kräftiges Schreien
<b>Aktivität (Muskeltonus)</b>	schlaff	leichte Beugung der Extremitäten	aktive Bewegung der Extremitäten
<b>Respiration</b>	keine	unregelmässig, flach	regelmässig, Kind schreit

Planbare Verlegungstransporte

EINE WIN-WIN-SITUATION

Die steigenden Anforderungen in Rettungsberufen können Mitarbeitende zunehmend vor physische und psychische Herausforderungen stellen. Um möglichen negativen Auswirkungen entgegenzuwirken, entstand das Projekt «Sekundärbereich Sanität».

Ziel 3  
SRZ ein Leben lang



Mitarbeitende langfristig an SRZ binden

Ernst ist seit über 27 Jahren Rettungssanitäter. Gerade ist er von einem Verlegungstransport vom Stadtspital Triemli zurückgekehrt und lächelt. Er schätzt seine Arbeit wieder, die es ihm ermöglicht, nahe bei den Patienten zu sein und sich mit ihnen auszutauschen. Diese Unbeschwertheit ging in der Vergangenheit etwas verloren.

Stresssituation ansprechen

«Die Anforderungen im Beruf sind enorm gestiegen in den letzten Jahren. Der Stress hat sich stückweise kumuliert und ich tat mich zunehmend schwerer», sagt Ernst Sommerhalder. Die Arbeitsbelastung in einem physisch und psychisch anspruchsvollen Berufsfeld kann zur Herausforderung werden. Oft trauen sich Betroffene anfangs nicht, darüber zu sprechen, und tun sie es doch, besteht

WERTVOLLES WISSEN BLEIBT ERHALTEN UND WIR BIETEN LANGJÄHRIGEN MITARBEITENDEN EINE NEUE PERSPEKTIVE.

auf Arbeitgeberseite nicht selten eine gewisse Hilflosigkeit. Im Rahmen der Strategie SRZ 2013 plus entstand deshalb auf Anstoss von Mitarbeitenden hin das Projekt «Sekundärbereich Sanität». Dieses sieht vor, Mitarbeitende wie Ernst für plan-

bare Verlegungstransporte einzusetzen. Der als zunehmend belastend empfundene Notfalldienst entfällt. Auf Anhieb haben sich drei Mitarbeitende freiwillig gemeldet, beim Projekt mitzumachen.

Beide Seiten profitieren

Heinz Jaeggi, Abteilungsleiter und Projektleiter bei SRZ, hat das innovative Projekt mit einer dienstgruppenübergreifenden Arbeitsgruppe im Rettungsdienst auf die Beine gestellt. Er zeigt sich nach der Auswertung einer ersten Pilotphase zufrieden: «Vom Projekt profitieren sowohl Mitarbeitende als auch wir als Arbeitgeberin. Wertvolles Wissen bleibt erhalten und wir bieten langjährigen Mitarbeitenden eine neue Perspektive.» Jaeggi betont zudem, dass das Projekt kein reiner Selbstzweck ist. Vielmehr sei es eine Win-win-Situation: «Die Auslastung für Verlegungsdienst-Einsätze kann sich nach einer ersten Auswertung sehen lassen.»

Gezielte Entlastung

Das Projekt erfährt bei den Mitarbeitenden im Rettungsdienst hohe Akzeptanz. Gemäss Jaeggi ist es äusserst wichtig, dass alle am gleichen Strick ziehen. Wer jedoch glaubt, man könne einfach nach Lust und Laune vom Notfall- in den Verlegungsdienst wechseln, irrt. «Es gibt Rahmenbedingungen, die erfüllt sein müssen», sagt Jaeggi. Primär soll das Projekt belasteten Mitarbeitenden die Arbeit erleichtern. Aber auch für Mitarbeitende, die nach längerer Krankheit zurückkehren, bietet sich die Möglichkeit, für eine bestimmte Zeit im Verlegungsdienst zu arbeiten, bevor dann der Wiedereinstieg in den Notfalldienst erfolgt.

Für Ernst stimmt die Arbeit: «Mir gefällt es wahn-sinnig. Vor allem die Einsätze am Flughafen, wo Patienten zurück in die Heimat geflogen werden, sind spannend.» Kaum gesagt – schon ruft der Pager zum nächsten Verlegungseinsatz. ■



Projektleiter Heinz Jaeggi (l.) mit Rettungssanitäter Ernst Sommerhalder, der als einer der ersten Mitarbeitenden beim Projekt «Sekundärbereich Sanität» dabei ist.

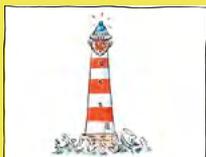
Text und Bild: Ivo Bähni

## Führungen bei SRZ

# SPANNENDE EINBLICKE

Was verbindet einen bulgarischen General, die Mitglieder des Weissen Kreuzes Südtirol und die Schüler/-innen der 2. Sekundarklasse aus Würenlingen? Sie alle zählen zu den Tausenden Besucherinnen und Besuchern, die SRZ im letzten Jahr bei einem Blick hinter die Kulissen näher kennenlernten.

**Ziel 4**  
SRZ als internationale Marke



Die Marke «SRZ» nach aussen tragen

Die regelmässigen Führungen stossen auf grosses Interesse. Ob Politiker, Vereins- und Verbandsmitglieder, Fachpersonen oder Feuerwehrleute aus der ganzen Welt – sie alle nahmen an einer der rund 280 Führungen im letzten Jahr teil. Dabei unterscheidet SRZ zwischen Standard- und Fachführungen. Standardführungen stehen grundsätzlich allen Personen offen, sofern sie mindestens 12 Jahre alt sind. In einer der drei Wachen Süd, Flughafen und Zentrum tauchen die Besuchenden dabei in die Welt der Feuerwehr und des Rettungsdienstes ein. Neben Wache und Tagesablauf lernen sie auch die verschiedenen Einsatzfahrzeuge kennen oder erfahren spannende Hintergrundinformationen, beispielsweise dass rund 300-400 Bienenvölker jährlich durch die Berufsfeuerwehr aufgenommen und in selbst gezimmerten Bienenkisten einem Imker zugeführt werden. Seit fast drei Jahren präsentiert sich auch der Rettungsdienst interessierten Personen. 1243 Privat- und Fachleute nutzten dieses Angebot und liessen sich die Wache Zentrum und das Einsatzmaterial zeigen.

### Fachlicher Austausch

Neben den Standardführungen, für die man sich über das Internet anmelden kann, veranstaltete SRZ im letzten Jahr fast 120 Besichtigungen für Fachpersonen. Dazu zählen in- und ausländische Delegationen oder andere Rettungsorganisationen genauso wie Kommissionsmitglieder aus der Politik oder Mitarbeitende von Partnerorganisationen. Bei diesen Führungen stehen die Vermittlung gezielter Informationen und der fachliche Austausch im Zentrum. Davon profitieren beide Parteien gleichermassen. So bot die Feuerwehr den Mitgliedern der «Spezialkommission Sicherheitsdepartement Verkehr» des Zürcher Gemeinderats einen Einblick in ihre Aufgaben und Tätigkeiten. Dies fördert das Verständnis für Beurteilungen und Entscheidungen, die später im Rahmen ihrer politischen Tätigkeit gefällt werden müssen. Die Besuchenden sind stets tief beeindruckt von der Vielzahl der Aufgaben sowie von der Begeisterung der Feuerwehrleute, mit der sie über ihr Handwerk auch ausserhalb des Tagesgeschäfts berichten.

### FÜHRUNGEN BEI SRZ



WO	WAS	WANN	WER
Wache Süd	Berufsfeuerwehr und Feuerwehrmuseum	4 x wöchentlich Mo, Mi, Fr und Sa	Gruppen zwischen 8 und 20 Personen
Wache Flughafen	Berufsfeuerwehr	Immer samstags	Gruppen bis max. 20 Personen
Wache Zentrum	Rettungsdienst	Abwechselnd dienstags oder donnerstags	Gruppen zwischen 10 und 20 Personen

Anmeldung via Internet: [www.stadt-zuerich.ch/srz-fuehrungen](http://www.stadt-zuerich.ch/srz-fuehrungen)

### Besuchende aus dem In- und Ausland

Die Einsatzleitzentrale gewährt ihren Partnern einen Blick hinter die Kulissen. Seit Eröffnung der neuen ELZ lernten über 5800 Angehörige der angeschlossenen Milizfeuerwehren und direkt betroffenen Organisationen die Aufgaben und Abläufe der ELZ besser kennen. Das fördert nicht nur ein gegenseitiges Verständnis, es stärkt auch die Zusammenarbeit im Einsatz. Dass ein beruflicher Austausch ohne aufwendiges Programm auskommt, zeigt der Besuch von Bob. Wie unter Feuerwehrleuten üblich, schaute der Firefighter aus Los Angeles ganz spontan bei seinen Berufskolleginnen und -kollegen in der Schweiz vorbei. Bei der anschliessenden Fachsimpelei zeigte sich einmal mehr der Stolz über die Arbeit, die die Angehörigen einer Blaulichtorganisation verbindet. ■

Text: Christina Cassina

## Einsatzleitsystem

# «WIR HAUCHEN DEN SYSTEMEN LEBEN EIN»

Für die moderne und schnelle Alarmierung der Einsatzkräfte benötigt es neben den Mitarbeitenden der Einsatzleitzentrale viel Technik – und kreative Köpfe, welche die Systeme unterhalten und weiterentwickeln. Roland Segmüller und Axel Dehner sind verantwortlich für die Betreuung des Einsatzleitsystems, Olivier Béguin und Christian Büchi kümmern sich um die Eingabe und Pflege der darin enthaltenen Einsatzdaten.

**Roland, du und Axel betreiben das Einsatzleitsystems (ELS), das die ELZ-Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Was muss ich mir darunter vorstellen?**

*ROLAND: SRZ hat das aktuelle ELS im Jahr 2011 gekauft. Seither entwickeln wir das System ständig weiter und passen die Applikationen an. Einerseits realisieren wir Verbesserungen und Neuerungen und beheben Fehler im System. Andererseits gibt es laufend neue Anforderungen. Ein Beispiel dafür ist die Handyortung. Diese konnten wir nach einer intensiven Testphase zusammen mit dem ICT-Team für Alarmierungs- und Einsatzsysteme Mitte Juli letzten Jahres in Betrieb nehmen. Die Handyortung ermöglicht es, den Standort einer notrufenden Person mittels SMS-Ortungsfunktion leichter ausfindig zu machen und somit die Einsatzkräfte rascher und genauer zu disponieren.*

*auf dem neusten Stand ist und wir Erkenntnisse sowie Verbesserungsvorschläge aus dem täglichen Betrieb zeitnah umsetzen.*

**Sind die ständig wechselnden Anforderungen ein Problem für die Stabilität des ELS? Muss ich mir als Bewohnerin der Stadt Zürich Sorgen machen?**

*ROLAND: Nein, kleine Fehler sind kein Grund zur Beunruhigung. Wir sind sehr zufrieden mit dem ELS und können sagen, dass es seit geraumer Zeit sehr gut und stabil läuft. Aber wir betreiben hier ein äusserst komplexes und vor allem auch dynamisches System. Ändern sich zum Beispiel die Rahmenbedingungen oder Anforderungen der angeschlossenen Organisationen, hat dies immer auch einen Einfluss auf unser System. Es gibt rund 200 Schnittstellen zu Subsystemen oder aber auch zu den Telefonie- und Funksystemen.*

**Olivier und Christian, und ihr beide füttert das ELS mit Daten?**

*CHRISTIAN: Genau. Denn es braucht die Hardware und den Inhalt – wir hauchen den Systemen Leben ein. Wir pflegen alle Daten im System wie beispielsweise eben die Ausrückordnungen und Alarmierungspläne sämtlicher Berufs- und Milizfeuerwehren und der Rettungsdienste, aber auch die Karten- und Strassendaten, besondere Objekte, Haltestellen öffentlicher Verkehrsmittel und vieles mehr. Da unsere ELZ für die Alarmierung und Disposition der Feuerwehren für den ganzen Kanton Zürich und die Gemeinde Neunforn TG und beim Rettungsdienst sogar noch für die Kantone Schaffhausen, Zug und Schwyz zuständig ist, kommen da ganz schön viele Daten zusammen. Daneben sind wir ja auch noch Aufgebotsstelle für alle Zivilschutzorganisationen des Kantons Zürich und Dutzende weitere Organisationen.*



Olivier Béguin (Mitte) und Christian Büchi (rechts) besprechen und überprüfen die Geodaten für die Ausrückordnung. Axel Dehner (links) betreut gemeinsam mit Roland Segmüller die Applikation.

*AXEL: Ein weiteres Beispiel ist die Optimierung der strukturierten Notrufabfrage. Es ist entscheidend, dass das System die Calltaker optimal unterstützt und wir so eine einheitliche und zielführende Notrufabfrage gewährleisten können. Unser Team ist verantwortlich, dass das Abfragesystem immer*

**Das heisst, ihr seid dafür verantwortlich, wenn die Pager-Alarmierung bei mir nicht funktioniert?**

*CHRISTIAN: (lacht) Nein. Die Verantwortung, dass die Daten korrekt und aktuell sind, liegt bei den jeweiligen Feuerwehren und Rettungsorganisationen. Sind aber Änderungen am Einsatzdispositiv gewünscht – was täglich vorkommt –, müssen wir frühzeitig mit ins Boot geholt werden, damit diese auch richtig programmiert werden.*

**Von zentraler Bedeutung für die schnelle Alarmierung ist auch das korrekte Kartenmaterial. Wie sieht es damit aus?**

*OLIVIER: Wir pflegen sämtliche Geodaten im System. Dafür nutzen wir die amtlichen Vermessungsdaten, da diese am aktuellsten sind. Wir nehmen rund vier- bis sechsmal pro Jahr ein Update des gesamten Kartenmaterials vor. Im Vergleich: Früher wurde das alle fünf Jahre gemacht. Aber bei der Unmenge an Bauprojekten reicht das natürlich nicht mehr aus. Im Schnitt ändern von Update zu Update rund 2000 Adressen. Ausserdem hat sich das Bewusstsein für exakte und aktuelle Karten dank dem breiten Einsatz der Navigationstechnologie geändert. Für uns sind auch die Pläne, Bezeichnungen und Standorte von Sonderobjekten wie beispielsweise Schulhäusern, Heimen, Spitälern, Haltestellen und Autobahnen extrem wichtig. Denn der richtige Einsatzort ist bei einer Alarmierung das A und O.*

**Woher erhaltet ihr Inputs für Systemerweiterungen?**

*ROLAND: Wir arbeiten eigentlich mit drei Kundengruppen: Die erste ist die ELZ – für die Mitar-*

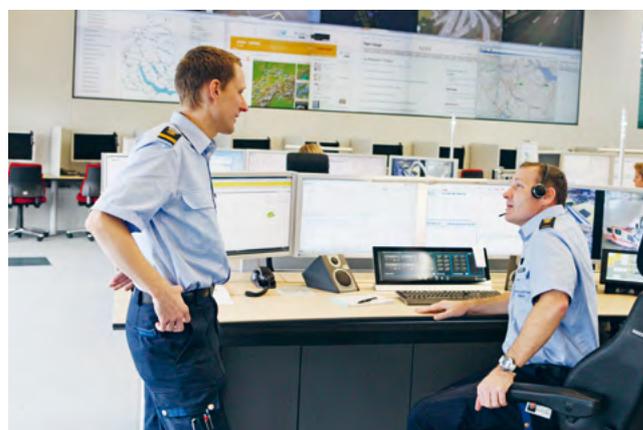
*beitenden und die Leitung ist das ELS ihr Hauptarbeitsinstrument. Die zweite sind unsere Auftraggeber wie die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich, die Gebäudeversicherung Kanton Zürich (GVZ), die Auftraggeber der drei Kantone Schaffhausen, Zug und Schwyz, die angeschlossenen Organisationen wie Rettungsdienste, Feuerwehren und der Zivilschutz etc. Sie alle erwarten eine schnelle und korrekte Alarmierung. Und die dritte Gruppe sind die notrufenden Personen, welche sich auf die rasche Hilfeleistung verlassen. Diese drei Gruppen formulieren unterschiedliche Bedürfnisse. Wir nehmen die Inputs auf, prüfen Machbarkeit, Notwendigkeit und das Kosten-Nutzen-Verhältnis und priorisieren dann, was wir wie umsetzen können. Einen Kompromiss zu finden, ist oftmals ein sehr schwieriges Unterfangen.*

**Wie sieht eure Arbeitszeit aus?**

*OLIVIER: Einerseits haben wir Zeiten, in denen wir die planbaren Updates und Optimierungen am ELS vornehmen. In der Regel betrifft dies Montag bis Donnerstag – damit wir den Freitag als Reserve haben, falls wir ein Problem vor dem Wochenende beheben müssen. Aber wir sind auch sehr stark ereignisgetrieben und unterhalten deshalb einen technischen Pikettdienst. Zusammen mit dem ICT-Team für Alarmierungs- und Einsatzsysteme bieten wir rund um die Uhr Support. In der Regel kommt es zu ein bis zwei Einsätzen pro Woche, die ausserhalb der regulären Arbeitszeit liegen. ■*

**Text: Sarah Schweizer**

**Bilder: Roland Segmüller, Archiv, auto ILLUSTRIERTE**



**Die Einsatzleitzentrale in den 60er-Jahren und heute – das aktuelle System ist wesentlich komplexer, aber erleichtert den ELZ-Mitarbeitenden die Arbeit deutlich und ermöglicht eine raschere Alarmierung.**

ICT-Strategie 2020

# DIGITALES ARBEITS-LEBEN

1977 war die Geburtsstunde des Personal Computer (PC); Ende der 1980er kam das erste Notebook und 2007 das erste iPhone auf den Markt. Seit 2012 wird das Hauptvolumen im Internet über mobile Geräte abgewickelt und 2013 überholte die Anzahl der Notebooks diejenige der PCs.

**Ziel 5**  
SRZ als lernende Organisation



Dienstleistungen digital abwickeln

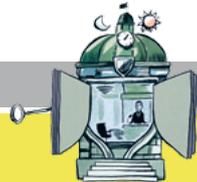
Die Entwicklungen in der ICT (Informations- und Kommunikationstechnologie) sind rasant und durchdringen unser Leben zu Hause, unterwegs und am Arbeitsplatz – teils kaum merkbar. Dies hat auch Einfluss auf die Stadt Zürich, denn die Ansprüche der Bürgerinnen und Bürger, der Unternehmen sowie der Mitarbeitenden steigen stetig. Es gilt die Chancen der Digitalisierung zu nutzen. Anfang Juli 2016 hat der Stadtrat deshalb eine neue ICT-Strategie 2016–2020 verabschiedet, welche die folgenden sechs strategischen Stossrichtungen umfasst:

## 1 Digitalisierung



Prozesse werden digitalisiert und optimiert: Der Kreditoren-workflow oder der Posteingang werden beispielsweise automatisiert und kosteneffizienter als bisher gestaltet.

## 2 E-Government



Ein wesentlicher Teil von «E-Government» betrifft den Web-Auftritt und die damit verbundenen Angebote. Künftig können Bevölkerung und Unternehmen via zentrales E-Government-Konto verschiedene Dienstleistungen der Verwaltung beziehen – rund um die Uhr.

## 3 Arbeitsplatz der Zukunft



Das Arbeiten wird mobiler, die Arbeitszeiten flexibler. Die Stadt Zürich trägt diesem Trend bereits heute mit verschiedenen Aktivitäten Rechnung. Mit «Arbeitsplatz der Zukunft» leistet die ICT ihren Beitrag, um verschiedene Arbeitsformen künftig noch effizienter zu unterstützen.

## 4 Cloud-Services



Cloud-Lösungen sind heute auf dem Vormarsch, da sie schnell und einfach zu beziehen sind. Die «Cloud-Services» widmen sich den damit verbundenen Herausforderungen: Es müssen Grundlagen und Regelungen für das Einhalten von Datenschutz- und ICT-Sicherheitsvorgaben erarbeitet werden.

## 5 Informationssicherheit



Cyber-Angriffe auf Infrastrukturen nehmen zu. Mit der Stossrichtung «Informationssicherheit» wird auf die Herausforderungen in der digitalen Welt reagiert. Dabei müssen sich Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit die Waage halten, was alles andere als einfach umzusetzen ist.

## 6 Energieeffiziente und ökologische ICT



Die Stadt Zürich will verhindern, dass sich der Energieverbrauch im Zuge der Digitalisierung laufend erhöht – Stichwort «2000-Watt-Gesellschaft». Deshalb wird u.a. die Energieeffizienz der Rechenzentren gezielt gesteigert, beispielsweise durch die Nutzung der Abwärme.

### Umsetzung

Was bedeutet nun aber die Strategie der Stadt für das Sicherheitsdepartement (SID), für SRZ und die Anwenderinnen und Anwender in ihrem Alltag? «Die Strategie setzt die Leitplanken, um die ICT langfristig auszurichten», erklärt Martin Schellenberg, Projektleiter der ICT-Strategie beim SID und Leiter ICT SRZ/SID.

Auf der Ebene Sicherheitsdepartement wurden deshalb eine gemeinsame Vision, unterstützende Grundsätze sowie eine strategische Positionierung festgelegt. Synergien zwischen den Dienstabteilungen

werden künftig vermehrt genutzt: Diese gibt es zum Beispiel im Betrieb der Einsatzleitzentralen von SRZ und Stadtpolizei, bei digitalen Innovationen der einsatz- und betriebskritischen Systeme oder in der Zeitwirtschaft. «Um den unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen Dienstabteilungen zu entsprechen, wurde basierend auf der Strategie der Stadt und des Departements für jede Dienstabteilung eine ICT-Teilstrategie formuliert.»

### Erfolgsfaktor für SRZ

SRZ ist als Einsatzorganisation in besonderem Masse von ICT abhängig, gilt es doch, die Verfügbarkeit der

«SRZ IST ALS EINSATZORGANISATION IN BESONDEREM MASSE VON ICT ABHÄNGIG, GILT ES DOCH, DIE VERFÜGBARKEIT DER EINSATZ- UND BETRIEBSKRITISCHEN ICT-ANWENDUNGEN RUND UM DIE UHR SICHERZUSTELLEN.»

einsatz- und betriebskritischen ICT-Anwendungen rund um die Uhr sicherzustellen. Einen Schwerpunkt bilden das Einsatzleitsystem sowie die Kommunikations- und Alarmierungsmittel für die Einsatzkräfte. «Eine besondere Herausforderung ist

es, relevante Branchen- und Technologietrends frühzeitig zu erkennen und die Chancen der Digitalisierung zu nutzen», betont Martin.

### SRZ-Projekte konkret

Die ICT-Teilstrategie für SRZ konzentriert sich auf die vier Schwerpunkte «Agile Weiterentwicklung Einsatzsysteme», «Mobilität und Zusammenarbeit», «Digitalisierung der Geschäftsprozesse» und «Optimierung ICT».

Unter «**Agile Weiterentwicklung Einsatzsysteme**» wird die Förderung von digitalen Innovationen und funktionalen Weiterentwicklungen bei den einsatz-

kritischen Systemen verstanden. Eine Innovation ist bereits 2016 mit der Handy-Notrufortung eingeführt worden. Diese erlaubt es den Mitarbeitenden der ELZ und den Rettungskräften vor Ort, Verletzte einfacher aufzufinden. Eine weitere Innovation wird mittelfristig umgesetzt: die Ablösung des statischen Papier-Alarm-Faxes. Mithilfe einer neuen mobilen Lösung sollen alle aufgebotenen Einsatzkräfte laufend über den aktuellen Stand eines Einsatzes informiert und die Einsatzleitung umfassend unterstützt werden.

Die «**Mobilität und Zusammenarbeit**» der Mitarbeitenden wird erhöht durch den Einsatz von modernen ICT-Mitteln. Ein Beispiel ist die in Entwicklung stehende «E3 App» zur Arbeitszeiterfassung. Mit dieser neuen Applikation haben Einsatzkräfte jederzeit von unterwegs Zugriff auf ihren Dienstplan. Oder die App, welche der Logistik hilft, ihre Arbeiten mobil auszuführen.

Die Geschäftsprozesse von SRZ werden dank «**Digitalisierung**» effizienter. Beim Projekt «Leistungserfassung Rettungsdienst (LERD)» werden die Rettungssanitäter/-innen künftig mit tabletähnlichen Geräten ausgerüstet, um die heute handgeschriebenen Einsatzprotokoll Daten direkt in ein elektronisches System eingeben zu können (siehe auch «Projekt LERD», S. 18). Ebenfalls in dieses Thema gehört die Digitalisierung des Kreditorenwesens.

Ziel des Themenschwerpunkts «**Optimierung ICT**» ist es, die heutige Komplexität der ICT zu reduzieren und die Informationssicherheit zu stärken. Die Prozesse werden weiterentwickelt und die Projektmanagement-Kompetenzen der ICT-Projektleiter/-innen mit permanenten Weiterbildungen gefördert.

Bei der Umsetzung dieser Massnahmen darf nicht vergessen werden, dass neben der Förderung von digitalen Innovationen und dem Führen von Projekten das Sicherstellen eines stabilen ICT-Betriebs ebenso wichtig ist.

### Weitere Informationen

Webclip und weitere Informationen finden Sie unter [www.stadt-zuerich.ch/oiz](http://www.stadt-zuerich.ch/oiz) oder im Intranet von SRZ > Bereiche und Themen > ICT > ICT-Strategie ■

Text: Monika Keller, Martin Schellenberg

## STRATEGISCHER PLAN

Das Sicherheitsdepartement publiziert jährlich die strategischen Ziele des Vorstehers und der Dienstabteilungen. SRZ verfolgt 2017 die Aktivitäten in den bisherigen Zielen «SRZ ein Leben lang», «Umsetzung Standortstrategie Schutz & Rettung», «Optimierung Rettungswesen» sowie «Höhere Fachschule für Rettungsberufe» weiter. Neu aufgenommen wurde das Ziel «Informations- und Kommunikationstechnologie»: Die Auftragserfüllung soll durch ICT-Mittel optimal unterstützt werden. SRZ ist zwingend auf eine rasche und zuverlässige Alarmierung angewiesen. Einsatzrelevante Informationen müssen möglichst umgehend und strukturiert zur Verfügung stehen und die Einsatzdokumentation soll möglichst ohne Medienbrüche bis hin zur Verrechnung abgewickelt werden.

[www.stadt-zuerich.ch/sid-strategischer-plan](http://www.stadt-zuerich.ch/sid-strategischer-plan)

Projekt LERD

**PAPIER: ADIEU!**

**Die Einsatzkräfte im Rettungsdienst von SRZ arbeiten schon lange mit digitalen Geräten wie beispielsweise dem Patientenmonitor. Das Einsatzprotokoll erfassen sie aber nach wie vor von Hand auf Papier. Das soll sich nun ändern.**

Im Einsatzprotokoll erfassen die Einsatzkräfte die Personalien des Patienten, seine momentane Situation, seine Krankengeschichte, Befunde und

Massnahmen. Mit dem Projekt Leistungserfassung Rettungsdienst (LERD) wird dieses handgeschriebene Einsatzprotokoll durch eine ICT-basierte Protokollierung abgelöst. Damit entfällt die manuelle Nacherfassung im Rapportierungs- und Verrechnungssystem. Zunächst wird den Patienten zwar auch nach der Einführung von LERD ein Papierprotokoll in der Notaufnahme mitgegeben, jedoch mit einem Unterschied: Es handelt sich künftig um einen Ausdruck des elektronischen

Protokolls, der direkt im Rettungswagen erstellt wird, und nicht mehr um ein handgeschriebenes Protokoll.

**Das Kernstück**

Als Basis für das neue elektronische System hat SRZ das Produkt «AmbulancePad» ausgewählt. Mit

diesem tabletähnlichen Gerät erfassen die Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter künftig das Einsatzprotokoll. Es ist wetter-

und stossfest und kann mittels Finger, Handschuh oder Stift benutzt werden. Ist der Rettungswagen «offline», sprich in einem Gebiet ohne Netzwerkverbindung, wird das Einsatzprotokoll lokal auf dem Tablet gespeichert. Sobald eine Verbindung zum Netzwerk vorhanden ist, wird das Protokoll umge-

hend auf einen Server von SRZ kopiert, sodass die notwendige Datensicherheit gewährleistet ist. Die Benutzerführung der Software des AmbulancePads fügt sich in die Prozesse des Rettungsdienstes ein. Im Rahmen des Projekts LERD werden momentan Anpassungen an der bestehenden Software vorgenommen, damit die Bedürfnisse von SRZ umfassend abgedeckt sind. Zum Beispiel wird das System ergänzt um eine Anbindung ans Einsatzleitsystem, an das Rapportierungs- und Verrechnungssystem ENO und ans elektronische Archiv.

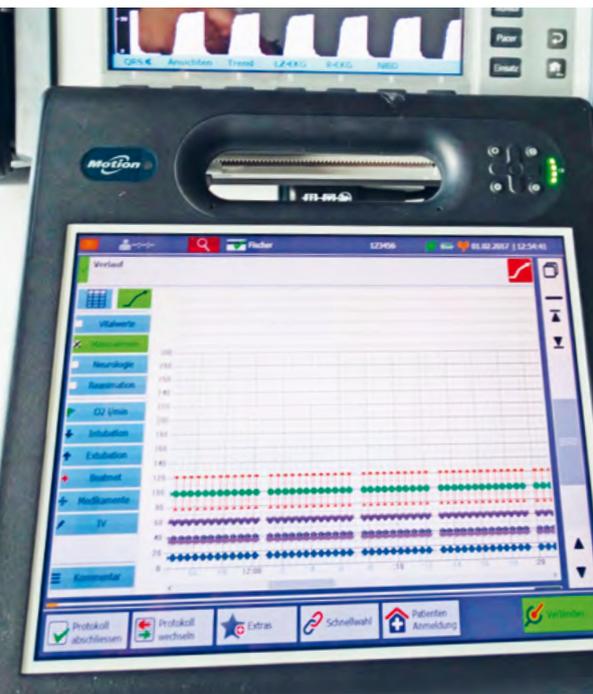
**Qualität und Effizienz**

SRZ verspricht sich von LERD eine Verbesserung der Datenqualität und eine Aufwandminimierung im Rettungsdienst. Denn mit dem AmbulancePad können künftig auch Daten von Krankenkassen- und Identitätskarten sowie Daten des Einsatzleitsystems, des Patientenmonitors und des Beatmungsgeräts ins Protokoll eingelesen werden. Das ist wesentlich effizienter, da Übertragungsfehler minimiert werden und in der Folge auch die Nacharbeiten in der Administration und im Rechnungswesen. Mit dem neuen System können zudem die anonymisierten medizinischen Daten für statistische Auswertungen aller Art verwendet werden: wissenschaftliche Arbeiten werden dadurch stark vereinfacht.

**Vom Prototyp bis zur Einführung**

Den ersten Prototyp hat SRZ Ende November 2016 in Betrieb genommen. Mehrere Mitarbeitende des Rettungsdienstes haben einen ersten Entwurf der Benutzeroberfläche überprüft und viele wertvolle Anpassungsvorschläge gemacht. Der Piloteinsatz mit dem AmbulancePad kann voraussichtlich Mitte 2017 starten und bis Ende Jahr wird das neue System vollständig eingeführt sein. Mit der Einführung von LERD und AmbulancePad legt SRZ die Basis, um sich schrittweise in die Schweizer eHealth-Welt einzubinden (siehe «7 Fragen», S. 19). ■

**Text und Bild: Felix Fischer**



Das «AmbulancePad»

**SRZ VERSPRICHT SICH VON LERD EINE VERBESSERUNG DER DATENQUALITÄT UND EINE AUFWANDMINIMIERUNG IM RETTUNGSDIENST.**

# 7 FRAGEN

Sieben Fragen an Susanna Marti Calmell, Verantwortliche eHealth,  
Gesundheitsdirektion Kanton Zürich



S. Marti Calmell

## 1. WAS WIRD UNTER DEM BEGRIFF «eHEALTH» VERSTANDEN?

eHealth steht für die elektronische Unterstützung in einer Vielzahl von Bereichen im Gesundheitswesen (z.B. Diagnostik, Behandlung, Forschung). Ich beschränke mich hier auf das elektronische Patientendossier (EPD), welches das Kernelement der «Strategie eHealth Schweiz» bildet. Die Rahmenbedingungen dazu sind im Bundesgesetz über das elektronische Patientendossier (EPDG) gesetzt.

## 2. WAS BRINGT DAS ELEKTRONISCHE PATIENTENDOSSIER (EPD) DEN PATIENTEN?

Das EPD erlaubt den Patientinnen und Patienten jederzeit und überall Einblick in ihre Gesundheitsdaten. Es befähigt sie zur Mitbestimmung über ihre eigene Gesundheit. Die elektronische Verfügbarkeit reduziert Fehlerrisiken – das kann im Notfall lebensrettend sein. Es gibt keine unleserlichen Rezepte mehr und die Unverträglichkeit von Medikamenten untereinander kann automatisch geprüft werden. Die Koordination der einzelnen Behandlungsschritte wird erleichtert, indem alle involvierten Gesundheitsfachpersonen sofort Zugriff auf alle relevanten Daten haben. Und nicht zuletzt können den Betroffenen durch den gemeinsamen Datenzugriff unnötige und doppelt durchgeführte Untersuchungen und Behandlungen erspart werden.

## 3. STEHEN DAS EPD UND DER DATENSCHUTZ IM WIDERSPRUCH?

Nein, einen Widerspruch gibt es nicht. Natürlich müssen Vorkehrungen getroffen werden, um die sensiblen Gesundheitsdaten zu schützen. Beim EPD sorgen strenge Auflagen dafür: So müssen die bestmöglichen technischen Hürden eingebaut werden, um einen unbefugten Datenzugriff zu verhindern, und die Abläufe müssen auf Datenschutz und Datensicherheit ausgerichtet sein. Eine Teilverantwortung liegt bei den Patientinnen und Patienten. Auch sie müssen sorgfältig mit Zugangsdaten umgehen und um die Sicherheit ihrer Endgeräte bemüht sein. Letztlich gibt es aber keine absolute Sicherheit, übrigens auch für Daten auf Papier nicht.

## 4. WAS BEDEUTET DAS EPD FÜR LEISTUNGSERBRINGER IM GESUNDHEITSWESEN?

Leistungserbringer profitieren vom schnellen und sicheren Datenaustausch und damit von einer besseren Vernetzung untereinander. Durch die Automatisierung können auch interne Prozesse verbessert und effizienter gestaltet werden.

## 5. WIE SEHEN DIE PLÄNE FÜR DIE EINFÜHRUNG DES EPD IM KANTON ZÜRICH AUS?

Im Kanton Zürich haben sich Gesundheitsdirektion und Leistungserbringer – Verband Zürcher Krankenhäuser, Ärztesgesellschaft, Spitex Verband, Curaviva und Apothekerverband – für die Einführung des EPD gemäss Bundesgesetz (EPDG) zusammengetan. Gemeinsam haben sie die Swisscom Health AG als Partnerin für die technische Umsetzung ausgewählt und die Betriebsgesellschaft axsana AG gegründet. Diese beiden Gesellschaften bauen nun die technische EPD-Infrastruktur für den Kanton Zürich auf.

## 6. WIE KANN SRZ IN ZUKUNFT DAS POTENZIAL DES EPD NUTZEN?

Wir gehen davon aus, dass für SRZ die im EPD enthaltenen medizinischen Notfalldaten, aber auch Patientenverfügungen und Organspende-Ausweise, von Bedeutung sind. Ausserdem kann SRZ künftig Daten direkt über die EPD-Infrastruktur an die Notfallstationen übermitteln.

## 7. KÖNNEN MIT DEM EPD DIE KOSTEN IM GESUNDHEITSWESEN REDUZIERT WERDEN?

Zumindest in einer ersten Phase werden mit der Einführung des EPD keine Einsparungen erzielt. Aufbau (ca. 3,5 Mio. CHF) und Betrieb (ca. 1,5 Mio. CHF/Jahr) der technischen Infrastruktur und der Betriebsorganisation sowie die Anpassungen bei den Leistungserbringern werden erst einmal Kosten verursachen. Als Nutzen resultieren eine Verbesserung der Behandlungsqualität und eine Effizienzsteigerung, welche zu heute nicht bezifferbaren Einsparungen führen wird.



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](mailto:kommunikation.srz@zuerich.ch)

Peter Freund

## FEUER UND MUSIK IM BLUT

**Peter Freund, Berufsfeuerwehrmann bei SRZ, ist in seiner Freizeit Musiker und experimentiert mit Klängen und Harmonien. Mit der Kombination von Job und Musik haben sich Peters Bubenträume erfüllt.**

Dicke, weisse Flocken tanzen um mich herum, als ich durch den Schnee zur «Regionalen Stützpunkt Feuerwehr Teufen-Bühler-Gais» im Appenzellerland stapfe. Zwei Feuerwehrmänner, die zufällig gerade auf dem Stützpunkt sind, bitten mich herein und führen mich in den warmen Aufenthaltsraum. Dort warte ich auf Peter Freund, den ich bisher nur von der Wache Süd in Zürich kenne. Kurz darauf trifft Peter ein. Er begrüsst mich herzlich, und ohne Zeit zu verlieren geht er mit mir das Programm für meinen Besuch durch.

### Feuerwehrprofi

«Auf den Fahrzeugpark ist die hiesige Feuerwehr besonders stolz, sogar ein Chevrolet gehört dazu», erzählt Peter. Schon als Bub schlug sein Herz für

---

«DIE EINEN SAGEN, WIR MACHEN YOGA- ODER WELLNESSMUSIK, DIE ZUM ABSCHALTEN EINLADE. ANDERE HÖREN MYSTISCHEN NATURJODEL NEU INTERPRETIERT.»

---

die Feuerwehr, mit 21 Jahren trat er – wie einst der Vater – in die Milizfeuerwehr ein

und 2008 begann er die Ausbildung zum Berufsfeuerwehrmann bei SRZ, wo er bis heute arbeitet. Hier in der Milizfeuerwehr ist er für die Ausbildung zuständig. Das Know-how, das er von seinem Berufsalltag in Zürich mitbringt, wird hier grundsätzlich sehr geschätzt. Aber seine Kolleginnen und Kollegen lassen ihn dann auch wissen, wenn sie der Meinung sind, es nicht ganz so perfekt machen zu müssen wie Peter, der Profi!

### Musik in der Stube

Wir fahren weiter nach Bühler, wo Peter geboren ist und mit seiner Frau Marianne und den drei Kindern wohnt. Am Stubentisch der Familie Freund haben wir dann Gelegenheit, über Peters andere Herzensangelegenheit zu sprechen: die Musik. Sie wurde ihm quasi in die Wiege gelegt, denn schon in seiner Kindheit hat die ganze Familie am Sonntagnachmittag in der Stube musiziert. So erstaunt es nicht, dass er auch heute noch gemeinsam mit seinen Brüdern Hansjürg und Urs sowie mit Christian Alder aus der berühmten Alder-Streichmusik-

Dynastie Musik macht. Die vier Appenzeller treten seit 2008 unter dem Namen «Sängerfreunde» auf, und das mit beachtlichem Erfolg.

### In die Schweizer Hitparade

«Vor rund zwei Jahren ist das Produzententeam Charly Bereiter und Elmar Furer mit seinem Projekt «Seelenfeuer» auf uns zugekommen. Es ging darum, eine bestehende, sehr spezielle Musik mit unserem Jodelgesang zu ergänzen», erzählt Peter. Da konnten die Sängerfreunde, die gerne unkonventionelle Wege gehen, natürlich nicht widerstehen. So kam es, dass sie viele Stunden im Studio verbrachten und experimentierten – ohne Noten, einfach frisch aus dem Herzen. Zuerst hatte Peter zwar Mühe, sich im Studio in die richtige Stimmung zu bringen, schliesslich gelang es ihm aber, indem er die Augen schloss und sich innerlich in die Appenzeller Bergwelt rund um den Säntis versetzte.

Kein Wunder also, dass das aktuelle Album «Säntis Träumereien» genannt wurde. Zur Überraschung aller landete dieses nach der Veröffentlichung im letzten Oktober auf Anhieb auf Platz 21 der Schweizer Hitparade – gleich hinter internationalen Grössen wie Norah Jones und Coldplay!

### Mystische Klänge, ohne Worte

«Aber das ist doch mehr Rock oder Pop, gar keine richtige Volksmusik – ich habe ganz was anderes erwartet!», so die erstaunte Reaktion eines Kollegen bei der Berufsfeuerwehr, als Peter das Album in der Stube der Wache Süd abspielte. Die Musik der Sängerfreunde lässt sich nur schwer einordnen. «Die einen sagen, wir machen Yoga- oder Wellnessmusik, die zum Abschalten einlade. Andere hören mystischen Naturjodel neu interpretiert. Die Einordnung ist für uns aber nicht so wichtig, vielmehr dass die Musik Freude bereitet», meint Peter. Und das tut sie: Fast täglich trifft Fanpost ein und manch eine Anfrage für Radio- und TV-Auftritte. «Wir hätten nie erwartet, dass das Echo so positiv ausfällt. Wir erhalten viele, teils sehr bewegende Feedbacks. Menschen, die es im

Peter durfte das Es-Horn lernen und hat sich später das Bariton-, Bassgeige- und E-Bass-Spielen selbst beigebracht. Als Bassist trifft man ihn zwischendurch auch bei der Formation «Äfachi Musig» an.





Peter (3. v. r.) bei Videoaufnahme zum Song «Im Abendrot der Berge» der Sängerfreunde.

kleines Bier. Es wird über kommende Auftritte und eine choreografische Schulung für den Auftritt am Open Air in Wildhaus am 8. Juli diskutiert. Nach der Sichtung der Fanpost beginnt die Probe. Live erklingt die Musik nochmals um ein Vielfaches eindrücklicher, stelle ich fest. Das gemeinsame Singen schafft eine Art von Gemeinschaft, einer übernimmt den Lead, die anderen passen sich an. So gehen sie Lied für Lied durch und schliessen ab mit einem «Zäuerli», wie der Naturjodel in Appenzell Ausser-rhoden liebevoll genannt wird.

Leben nicht so einfach haben, schreiben uns, wie sie aus unserer Musik Kraft schöpfen. Das haben wir so noch nie erleben dürfen», berichtet er begeistert. Es scheint, dass die Sängerfreunde mit ihrer neuartigen Jodel-Interpretation den Nerv der Zeit getroffen haben.

**Exoten in Tracht**

Es schneit immer noch, als wir die beiden Brüder von Peter – Hansjürg und Urs, die auch in Bühler wohnen – abholen und uns auf den Weg nach Urnäsch zur Probe machen. Die drei unterhalten sich rege darüber, was im Dorf so los ist. Peter hat an diesem schneereichen Nachmittag den 1-Kilometer-langen «Schlittelweg» präpariert, ganz fertig ist er aber noch nicht und sie diskutieren, wer

den letzten Arbeitsschritt übernehmen könnte. Wie sie sich denn die Aufgaben, die ihre Band mit sich bringt, aufteilen, frage ich. «Peter ist die

Kontaktperson nach aussen, für die Facebook-Seite zuständig und erledigt das Administrative. Christian Alder ist für die Finanzen verantwortlich, die restlichen Aufgaben werden verteilt», erklärt Hansjürg. Das Meiste mache aber schon Peter, der habe als Berufsfeuerwehrmann schliesslich auch am meisten Zeit, nehmen Hansjürg und Urs den jüngeren Bruder auf die Schippe.

In Urnäsch angekommen, werden wir von Christian Alder begrüsst. Die Formation richtet sich ein, jeder schnappt sich ein «Appenzeller-Spezli», ein

«Musik ist die einzige Sprache, die auf der ganzen Welt verstanden wird. Es geht um Klänge und Harmonien», kommt Peter ins Philosophieren. Natürlich werden sie in der Volksmusikbranche als Exoten betrachtet. Das stört sie aber nicht. Sie machen das, was ihnen gefällt. «Die Freude an der Musik steht im Zentrum und so soll es auch bleiben», meint Peter. Für ihn ist die Musik ein



[www.saengerfreunde.ch](http://www.saengerfreunde.ch)

super Ausgleich zum Alltag. Er liebt seinen Beruf und gesteht, sich auch in die Stadt Zürich ein wenig verliebt zu haben. Einen Wechsel zum Berufsmusiker kann er sich deshalb nicht

vorstellen. Beides nimmt in seinem Leben neben der Familie einen wichtigen Platz ein. Wie schafft er es aber nur, alles unter einen Hut zu bringen? «Dank guter Planung und vieler flexibler Menschen rund um mich herum, die mich unterstützen.»

Das Album «Säntis Träumereien» ist wohl kein Zufallsprodukt, denke ich mir, als wir spät abends durch das verschneite Appenzellerland zurück nach Bühler fahren. Peters Planung wirkt zwar leicht und spontan, aber man merkt, dass er sehr zielstrebig unterwegs ist. Wir dürfen gespannt sein, was die Sängerfreunde als Nächstes auf die Beine stellen. ■

**Text: Monika Keller**  
**Bilder: Peter Freund, Monika Keller**

«MENSCHEN, DIE ES IM LEBEN NICHT SO EINFACH HABEN, SCHREIBEN UNS, WIE SIE AUS UNSERER MUSIK KRAFT SCHÖPFEN.»

## Personelles

## WILLKOMMEN UND ALLES GUTE!

## NEU BEI SRZ

VORNAME / NAME	FUNKTION	BEREICH	DATUM
Reto Eberhard	Dipl. Rettungssanitäter HF	SAN	01.12.16
Judith Joss	Dipl. Rettungssanitäterin HF	SAN	01.12.16
Stephan Hoffmann	Dipl. Rettungssanitäter HF	SAN	01.01.17
Renato Mathys	Abteilungsleiter	FW&ZS	01.01.17
Benedikt Roost	Calltaker	E&P	01.01.17
Angela Bischofberger	Dipl. Rettungssanitäterin HF	SAN	01.02.17
Inger Lise Godager	Calltaker	E&P	01.02.17
Marcel Gujer	Teamleiter Personal	HRM	01.02.17
Manuel Seitz	Sachbearbeiter	HFRB	01.02.17

## PENSIONIERUNGEN

VORNAME / NAME	FUNKTION	BEREICH	EINTRITT	AUSTRITT
Bernhard Pfeiffer	Spezialhandwerker	Betrieb & Restauration	01.04.01	31.12.16
Rudolf Schärer	Dienstgruppenleiter	Berufsfeuerwehr Süd	01.01.82	31.12.16

## JUBILÄUM 645 – SO VIELE JAHRE HABEN SICH DIESE MITARBEITENDEN ZUSAMMEN FÜR SRZ BZW. DIE STADT ZÜRICH EINGESETZT

Rudolf Schärer (35), Beat Schmutz (35), Markus Dibsedale (30), Werner Dietz (30), Urs Frey (30), Luigino Granzotto (30), Martin Haussener (30), Urs Heller (30), Markus Kälin (30), Silvio Keller (30), Markus Riwar (30), Harry Stoop (30), Bruno Christen (20), Urs Gerber (20), Daniel Aerne (15), Nicole Eichberg (15), André Herrmann (15), Petra Imfeld (15), Silvio Mathys (15), Markus Niederhauser (15), Gregor Nigg (15), Gündüz Özdemir (15), Jean-David Razakarivony (15), Jasmine Sacher (15), Björn Thomann (15), Marco Ulrich (15), Evert von Zerssen (15), Heinz Jaeggi (10), Sascha Janssen (10), Reto Trottmann (10), Jörg Wanzek (10)

## GRADIERUNG / FUNKTIONSWECHSEL

VORNAME / NAME	GRAD ALT	GRAD NEU	FUNKTION	DATUM
Sarah Aerne	Gfr	Kpl	Calltaker	01.12.16
Jürg Hobi	Lt	Oblt	Berufsfeuerwehrmann	01.01.17
Natascha Walther	Kpl	Wm	Poly-Disponentin	01.01.17
Flavia Bütler		Lt	Teamleiterin RD	01.02.17
Andrea Unternährer		Lt	Teamleiterin ELZ	01.02.17



Dienstleistung

# EINE SEHR PERSÖNLICHE ANGELEGENHEIT

**Kunden- und Dienstleistungsorientierung sind keine Selbstläufer. Kritische Selbstreflexion sowie die stetige Bereitschaft, den Blick dafür zu schärfen, sind auch für eine öffentliche Verwaltung essenziell.**

Stimmt die Aussage «Wissen Sie, Ihr Gehalt bekommen Sie nicht von mir oder von der Firma, das bekommen Sie vom Kunden» von Konrad Jud, dem ehemaligen Vorstandsmitglied der Hugo Boss AG, auch für SRZ? Öffentlichen Verwaltungen wird gerne nachgesagt, ineffizient, unflexibel oder wenig kundenfreundlich zu sein. Nicht selten fällt dabei der Satz: «So etwas wäre in der Privatwirtschaft undenkbar.» Übersehen wird, dass öffentliche Betriebe bei ihren Arbeitsprozessen an Reglemente und Weisungen gebunden sind, die sie vielfach nicht selber erlassen haben. Dabei gilt es, Vorgaben einzuhalten, die manchmal aus dem Blickwinkel des Kunden (und ggf. der Mitarbeitenden) schwer nachvollziehbar sind.

**DIE KUNST BESTEHT DARIN, MENSCHLICHE UND FACHLICHE KOMPETENZ GLEICHERMASSEN ZU VEREINEN.**

Manche Menschen stellen in solchen Situationen kritische, klärende Fragen und lassen sich informieren,

andere hingegen sehen sich in ihrer vorgefassten Meinung bezüglich bürokratischer Verwaltung bestätigt. Doch wie sieht es mit der eingangs gestellten Frage aus? Bekommt SRZ ihr Geld von ihren Kunden? Ja, denn alle, auch die Steuerzahlenden, sind Kunden von SRZ. Sie sind sich bereits einen hohen Standard gewohnt, den SRZ halten und punktuell weiter verbessern möchte.

**Das Handeln des Einzelnen definiert die Beziehung**

Ein wesentliches Merkmal öffentlicher Institutionen ist die Monopolisierung bestimmter Bereiche zur Sicherung einer ausreichenden Grundversorgung der Bevölkerung (z. B. Polizei, Feuerwehr und teilweise auch Rettungsdienst). Diese Tatsache stellt sicherlich eine spezielle Herausforderung dar, wenn es darum geht, als führende Rettungsorganisation Kundennähe zu schaffen. Innerhalb einer jeden Organisation gilt es diesbezüglich wesentliche Hindernisse zu überwinden. Zum einen der Anspruch, die anderen sollen zuerst, andererseits der Wahn, sich über andere zu stellen und so das eigene Gärtchen zu hegen und zu pflegen. Das Handeln jedes einzelnen Mitarbeitenden beeinflusst die Beziehungen untereinander, schafft Nähe oder Distanz, Vertrauen oder Skepsis.

**Geeignete Rahmenbedingungen schaffen**

Den Dienstleistungsgedanken kann man nicht befehlen. Die Motivation, das Notwendigste oder aber das Beste zu leisten, ist eine individuelle Angelegenheit. Das berufliche Umfeld, der Arbeitskollege, ein Vorgesetzter, die Kultur der Dienstabteilung können einen wesentlichen Teil dazu beitragen, jenen Gedanken zu stärken und so dem Ruf als führende Rettungsorganisation auch weiterhin gerecht zu werden.



SRZ-Mitarbeitende im Kundenkontakt, beispielsweise beim Rettungsdienst

Es ist unsere Haltung, welche die Leistung beeinflusst und den «dienenden» Gedanken nach aussen trägt. Die Kunst besteht darin, menschliche und fachliche Kompetenz gleichermaßen zu vereinen, um dadurch auf der Ebene des Vertrauens jene Kundennähe zu schaffen, die allen Betroffenen auch in schwierigen Situationen eine optimistische Grundstimmung ermöglicht.

**SCHULUNGEN**

21.06.2017	Dienstleistung im Alltag
28.06.2017	Kaderschulung, Tag 3

Auf Wunsch werden individuelle Seminare zum Thema Dienstleistung für Abteilungen/Teams angeboten. Interessierte können sich direkt bei Michael Schumann melden.

### Dienstleistungsgedanken schärfen

Seit gut drei Jahren bietet SRZ eine breite Palette an Seminaren an, welche Führungskräfte und Mitarbeitende auch darin unterstützen, den Blick für den Dienstleistungsgedanken zu schärfen. Ziel ist es, diese Veranstaltungen 2017 zu intensivieren, den Gedanken des Vorbildes noch verbindlicher zu leben, durch weitere Aktivitäten die Innovation und die Glaubwürdigkeit zu fördern.

Der eine oder andere wird sich sofort fragen, was hat SRZ davon, die Serviceorientierung zu stärken? – Die Antwort liegt auf der Hand: SRZ steht für Glaubwürdigkeit, Zuverlässigkeit, Vertrauenswürdigkeit und Verantwortung und genießt somit eine hohe Reputation. Diese gilt es tagtäglich intern und extern unter Beweis zu stellen.

Jeder, angefangen bei der Geschäftsleitung bis hin zu den Auszubildenden, kann seinen Teil dazu beitragen, die Kultur als Nährboden einer professionellen Dienstleistung, jenes bekannten «etwas mehr als nötig» durch vorbildliches Handeln zu bereichern. Und ganz ehrlich, ist es nicht so, dass der Stolz auf die eigene Arbeit und das Unternehmen, gepaart mit positiven Arbeitserlebnissen und Emotionen, jene wesentlichen Elemente sind, die unseren Alltag mit Sinnhaftigkeit und Zufriedenheit erfüllen? ■

**Text: Michael Schumann**

## Der Tipp



... für Personen, die sich nicht so gerne mit Fachliteratur auseinandersetzen:

Die «Fish-Philosophie» – mache deinen Arbeitsplatz zu einem Ort, an dem du und andere sich gerne aufhalten. Finde kreative Möglichkeiten, etwas Neues zu entdecken, fördere Innovationen und habe den Mut, auch mal etwas auszuprobieren.

[www.fishphilosophy.com](http://www.fishphilosophy.com)

... für Personen, die sich gerne noch tiefer mit dem Thema der Kundenorientierung befassen möchten:

Das Buch ist sehr praxisnah und übersichtlich. Im Mittelpunkt steht die Kundenorientierung auf Mitarbeiterebene. Wie gelingt es Mitarbeitenden, sich für die Kunden zu begeistern?



# IMPRESSIONEN



Unsere Höhenretter bei einem gemeinsamen Training mit den Kollegen von der Stadtpolizei.



«Sesam öffne dich!» – unsere Spezialisten der Höheren Fachschule für Rettungsberufe geben der Feuerwehr Oberwil-Lieli eine Ausbildung zum Thema «Gewaltsame Türöffnung».



Als der langersehnte Schnee im Januar endlich eintrifft, gibt es auch für den Rettungsdienst viel zu tun!



Seit dem Herbst 2014 gemeinsam unterwegs in Richtung Abschluss. Wir gratulieren den frisch diplomierten Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitätern.

Toby erzählt

## MIT SCHIRM, CHARME UND GEDULD



Nicht alle städtischen Altersheime befinden sich auf Stadtgebiet. Es gibt Ausnahmen wie zum Beispiel das Altersheim Buttenau, welches in Adliswil direkt neben dem Tierpark Langenberg liegt. Da die Zürcher Alterszentren in den nächsten Jahren allesamt renoviert werden, braucht es eine sogenannte «Rochadefläche», also ein Ersatz-

altersheim, wo die Bewohnerinnen und Bewohner temporär für die Zeit der Sanierungsarbeiten ihres Altersheims untergebracht werden können: Dafür ist das Altersheim Buttenau vorgesehen. Dessen Bewohnerinnen und Bewohner sowie das meiste Personal sind deshalb in den letzten Jahren kontinuierlich auf andere Standorte verteilt worden.

Unser Auftrag als Team 111 des Rettungsdienstes an diesem verregneten Freitag lautete: die letzte Bewohnerin bei ihrem Umzug ins Pflegezentrum Entlisberg zu begleiten.

In Adliswil angekommen nahm uns die Zentrumsleiterin persönlich in Empfang.

Obwohl das Haus fast leer stand und nur noch eine Hand voll Personal vor Ort war, machte es einen belebten Eindruck. Die Zentrumsleiterin machte uns gleich klar, dass unsere Patientin das Haus nur widerwillig verlasse und sie allgemein eine eher Anstrengende sei. Anstrengend heisst bei uns im Rettungsdienst so viel wie nicht besonders kooperativ, fordernd und oft auch nörgelnd. Als ich das Zimmer betrat, blies mir, wie erwartet,

ein kalter Wind entgegen. Die alte Dame sass auf ihrem Bett. Ohne zu grüssen, stellte sie gleich klar, dass wir eine Viertelstunde zu früh seien und sie diese 15 Minuten noch brauche. «Kein Problem, selbstverständlich», erwiderte ich, «nehmen Sie sich die nötige Zeit, wir warten so lange draussen.»

Bei einem Kaffee erfuhren wir mehr über die aktuellen Umstände und die Zukunft des Hauses. Sicherlich keine einfache Sache, und dennoch hatte ich den Eindruck, dass die Stimmung zwischen der Zentrumsleitung und dem verbliebenen Personal sehr gut war. Nach der kurzen Pause starteten wir einen erneuten Versuch. Mit grösstmöglichem Charme begegnete ich der Dame und siehe da, es ging relativ flott. Arm in Arm spazierten wir durch die Gänge Richtung Ausgang. Draussen regnete es in Strömen. Für die wenigen Meter von der Tür bis zur Ambulanz schnappte ich mir einen Schirm, damit die Frau auch trocken zu uns in den Wagen kam. Mittlerweile hatte sich das gesamte verbliebene Personal zum Abschied versammelt. Mit vielen lieben Worten und auch Umarmungen wurde sie entlassen.



Um ihr die hohen Stufen zu ersparen, setzte ich sie auf unseren Rollstuhl und hob sie mit dem Lift in die Ambulanz. Als sie da so sass und in die Luft «schwebte», klatschte und winkte das Personal. «Wie eine Königin!», rief jemand, und so musste sie sich wohl gefühlt haben. Wie die Queen! Und jemand sagte leise: «Schau, sie hat sogar gelächelt.» Etwas, das man bei ihr wohl eher selten sah. Dass das Personal ihr, der Anstrengenden, einen solch rührenden Abschied bescherte, freute mich besonders. Und dass wir der Dame die «Züglete» so angenehm und menschlich wie möglich gestalteten, ist für mich als Berufsretter eine Selbstverständlichkeit. ■

Toby Merkli\*

Blog Einsatzgeschichten:

[www.stadt-zuerich.ch/srz-blog-einsatzgeschichten](http://www.stadt-zuerich.ch/srz-blog-einsatzgeschichten)

\*Toby Merkli ist Berufsretter bei Schutz & Rettung.



#### **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**

Iris Schärer (Chefredaktion),  
Ivo Bähni, Christina Cassina,  
Urs Eberle, Monika Keller,  
Roland Portmann, Sarah Schweizer,  
Jörg Wanzek

#### **Auflage**

2500 Exemplare

#### **Druck**

Staffel Medien AG, Zürich

#### **Konzept und Gestaltung**

WERBEANSTALT Schweiz AG, Zürich