



**Stadt Zürich**  
Schutz & Rettung

8. Ausgabe, September 10

# 24h

Mitarbeitermagazin von Schutz & Rettung



## EINSATZ IM SERVERRAUM

Die ICT – technisches Rückgrat der Einsatzorganisation

## IMMER IN BEWEGUNG

Katja Scheibler vom SRZ-Empfang liebt Sport,  
Tanzen und Kuchen zum Dessert

## GROSSANLÄSSE

Was und wen es alles im Hintergrund braucht

## INHALT

### 3 EDITORIAL / GASTKOLUMNE

Gastkolumne von Hanspeter Fehr,  
Dienstabteilung Verkehr

### 4 INSIDE

Vermischte SRZ-Meldungen

### 6 IM MITTELPUNKT

Kampagne für die Milizfeuerwehr

### 8 PORTRÄT

Katja Scheibler vom Empfang

### 11 GL-FOKUS

Kunden- und Partnerpflege

### 12 IM EINSATZ

Mit der ICT im Serverraum

### 15 PERSONELLES

Neueintritte, Pensionierungen

### 16 PERSONALTHEMA

Peers als Pfeiler der internen  
Nachsorge

### 17 DER PERSÖNLICHE TIPP

Roland Segmüller, Tastenkürzel

### 18 HINTERGRUND

Grossanlässe

### 20 RÜCKBLICK

Züri Fäscht und Street Parade  
Spektakuläre Rettung  
am Grossmünster  
Azubi-Event 2010

### 24 SRZ MORGEN

Neue IT-Strategie

### 25 SIEBEN FRAGEN

Zum SRZ-Jubiläum 2011

### 26 PINNWAND

Dankesbrief und Bilder

### 27 NEXT

Bluelightparty und Agenda

Unser Titelbild: Roland Segmüller  
(ICT Schutz & Rettung) bei seiner Arbeit  
im Serverraum.

Bild: Roland Portmann



# 8

**PORTRÄT.** KATJA SCHEIBLER, EINE UNSERER SYMPATHISCHEN FRAUEN AM EMPFANG, IST AUCH FITNESSTRAINERIN, LIEBT FERIEEN UND GUTES ESSEN.



# 12

**IM EINSATZ.** OHNE ICT (INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIE) LÄUFT HEUTE GAR NICHTS, AUCH NICHT IN UNSERER RETTUNGS-ORGANISATION.



# 18

**HINTERGRUND.** WÄHRENDDEM DIE EINSATZKRÄFTE VOR ORT IN DER ÖFFENTLICHKEIT GUT SICHTBAR SIND, WIRKEN ZAHLEICHE ABTEILUNGEN BEREITS IM VORFELD UND WÄHREND EINES GROSSANLASSES IM HINTERGRUND – EIN ÜBERBLICK.





## ABSOLUT SICHER?

Liebe Leserinnen und Leser


Die tragischen Ereignisse an der Loveparade in Duisburg werfen einen traurigen Schatten über den diesjährigen Partysommer. Auch wenn das Unglück nicht in Zürich stattgefunden hat, wirft es doch Fragen nach der Sicherheit an solchen Grossanlässen auf. Klar ist: Absolute Sicherheit gibt es nicht. Eine Massenpanik kann auch bei uns ausgelöst werden. Umso wichtiger sind Sicherheitskonzepte, präventive Massnahmen, Fluchtwege für den Ernstfall und kurze Einsatzwege für die Rettungskräfte. Besucherinnen und Besucher an solchen Anlässen verlassen sich nicht nur darauf, dass sie im Ereignisfall rasche und kompetente Hilfe erhalten. Sie vertrauen auch darauf, dass seriöse Sicherheitsplanung geleistet wurde. In Zürich kann auf eine langjährige Erfahrung und Zusammenarbeit von Veranstaltern, Polizei und Schutz & Rettung zurückgegriffen werden. Trotzdem ist es die Pflicht der Involvierten, mit wacher Aufmerksamkeit die Sicherheitskonzepte immer wieder zu überprüfen und nötigenfalls zu verbessern. Denn Partys und Feste machen nur Freude, wenn die Menschen dabei auf ihre grösstmögliche Sicherheit zählen können.

Jörg Wanzek  
Chefredaktor «24h»

PS: Herzlichen Dank an Erich Maag, der mich während meiner längeren Abwesenheit im letzten 24h als Chefredaktor vertreten hat!

## Gastkolumne

### WEGBEREITER



Für die Dienst-  
abteilung Verkehr  
(DAV) - zuständig  
für das Verkehrs-  
management - ist  
Schutz & Rettung  
(SRZ) ein wichtiger  
«Kunde» und Part-  
ner. Wir tragen  
beide zur hohen  
Lebensqualität in  
Zürich bei. Für  
beide Dienstab-  
teilungen ist das  
Thema Sicherheit zentral. Nur ein  
funktionierendes Verkehrsmanagement  
ermöglicht es, dass SRZ bei den Ein-  
sätzen schnell am Ereignisort ein-  
treffen und Hilfe leisten kann.  
Die tägliche operative Verkehrslen-  
kung, -leitung und -steuerung sowie  
die dafür notwendigen Massnahmen  
planerischer, technischer, organisa-  
torischer und rechtlicher Art sind  
einer der Garantien für ein erfolg-  
reiches Wirken von SRZ.  
Wir verstehen uns als Wegbereiter  
für SRZ. Dank einem technisch hoch-  
stehenden System können wir vorder-  
finierte Interventions- und Rettungs-  
wege freischalten, auf denen die  
Einsatzfahrzeuge Priorität gegenüber  
dem privaten Verkehr geniessen. Der-  
zeit arbeiten wir gemeinsam an einer  
Weiterentwicklung, um Hilfeleistungen  
für die Bevölkerung zusätzlich zu  
verbessern.  
Bei der Ausarbeitung von Verkehrs-  
projekten tragen unsere Mitarbeiten-  
den jeweils zwei Hüte, denjenigen  
der DAV und denjenigen von SRZ. Wir  
vertreten nämlich auch die SRZ-In-  
teressen. Eines unserer Ziele ist  
es, dass SRZ den Standard garantie-  
ren kann, unter zehn Minuten nach  
Eingang des Notrufs am Einsatzort  
zu sein. Dies ist nur möglich, wenn  
diese Vorgabe im Verkehrsmanagement  
Eingang findet.  
Die beiden Dienstabteilungen, so  
unterschiedlich der Grundauftrag ist,  
sind sich sehr ähnlich. Wir haben  
dieselbe Herausforderung, nämlich  
die Sicherheit zu gewährleisten.  
Unsere Denkweisen sind sehr ähnlich  
und das verbindet uns. So bilden wir  
letztlich eine Gemeinschaft, wenn  
es um Fragen der Sicherheit und des  
Verkehrs geht.

Hanspeter Fehr,  
Direktor Dienstabteilung Verkehr,  
Stadt Zürich

**EHRUNGSFEIER 2010**



An der Ehrungsfeier vom 3. Juni 2010 bedankte sich Schutz & Rettung bei allen Angehörigen der Miliz, welche über 15 Dienstjahre absolviert und nun ihren Austritt gegeben haben. Ausserdem feierte SRZ alle Mitarbeitenden, die vor kurzem eine Ausbildung erfolgreich abschlossen haben oder pensioniert wurden. Neben der Rede durch unseren Direktor Ruedi Krauer liess es sich auch der neue Polizeivorsteher Daniel

Leupi nicht nehmen, persönlich Glückwünsche und Gratulationen zu verteilen. Nach der Übergabe der Diplome ging die fröhliche Runde über zum gemütlichen Teil, wo der Apéro und ein leckeres Buffet warteten. Bei mediterranen Köstlichkeiten wie Paella plauderten die 45 Ehrengäste oder feierten ihren erfolgreichen Abschluss. Gratulation allen Absolventinnen und Absolventen! ■

**NEUER GEMEINSCHAFTSRAUM**

Schutz & Rettung hat einen neuen Gemeinschaftsraum eingerichtet. Damit kommt SRZ einem Bedürfnis der Mitarbeitenden entgegen. Es steht ein grosser Raum zur Verfügung, der in 3 Bereiche zu je 30m<sup>2</sup> aufgeteilt ist. Er kann geschäftlich genutzt werden von SRZ-Mitarbeitenden, Angehörigen der Milizfeuerwehr und Pensionierten. Privat kostet die Miete 300 Franken pro Tag. Der Raum befindet sich in der Zivilschutzanlage des Schulhauses Staudenbühl in Seebach (Seebacherstrasse 181). Er verfügt trotz unterirdischer Lage über eine angenehme Raumatmosphäre. Er ist erreichbar mit der Buslinie 29 (Haltestelle Staudenbühl) oder mit dem Auto. Parkplätze (Blaue Zone) sind vorhanden. Informationen und Reservation über E-Mail: [srz-unterkunft@zuerich.ch](mailto:srz-unterkunft@zuerich.ch) ■





## 5. KINDERFEST IM KINDERSPITAL

Strahlende Kindergesichter und fröhliches Lachen dominierten am 26. Juni 2010 das Bild vor dem Kinderspital. Am Kinderfest standen für einmal Spass und Spiel im Mittelpunkt. Neben vielen anderen Attraktionen beteiligte sich auch Schutz & Rettung am Fest. Kräftig unterstützt von Angehörigen der Miliz-Kompanie Zürichberg löschten die Kinder eine brennende Pfanne oder übten sich an der Handspritze. Auch einen Rettungswagen konnten sie sich aus der Nähe ansehen. Wer weiss, ob unter den strahlenden Kindern ein künftiger Milizler dabei war? ■



## AUFRICHTE BRANDHAUS II



Am 18. August 2010 lud das Amt für Hochbau der Stadt Zürich zur Aufrichte des neuen Brandhauses II im Ausbildungszentrum Rohwiesen ein. Während eines gelungenen Apéros hatten die zahlreichen Besucher die Möglichkeit, das noch im Rohbau stehende Brandhaus zu besichtigen. Anschliessend verwöhnte das Team Restauration die Gäste mit einem feinen Richtfestessen. Der gelungene Abend verspricht wohl eine erfolgreiche, spannende und gewinnbringende Zukunft für das neue Brandhaus II.

Der Abschluss der Montagephase für die Gasbefehuerung wird voraussichtlich im Januar 2011 sein. Bereits ab März 2011 kann die Berufsfeuerwehr ihre ersten Übungen im gasbefeuerten Brandhaus absolvieren. Ab dem 2. Mai 2010 soll dann das Brandhaus II für externe Mieter, das heisst für Feuerwehren aus der Region, freigegeben werden. ■

## 24 SEKUNDEN

### SICHERHEITSDEPARTEMENT

Stadtrat Leupi hat angekündigt, dass das «Polizeidepartement» in Zukunft in «Sicherheitsdepartement» umbenannt werden soll. Der neue Name soll dem Umstand Rechnung tragen, dass Schutz & Rettung, die Dienstabteilung Verkehr und das Stadtrichteramt ebenfalls viel zur Sicherheit der Bevölkerung beitragen. Die Umbenennung ist im Rahmen der Revision der Gemeindeordnung geplant und wird frühestens nächstes Jahr stattfinden.

### BIKE TO WORK: GESUND UND UMWELTFREUNDLICH

Peter Frei, Karin Schönthal, Jean-Pierre Hug und Yves Lüthi (auf dem Bild von links nach rechts) haben am bike to work mitgemacht. Sie verpflichteten sich, einen Monat mit dem Velo zur Arbeit zu fahren. Als Team mit dem Namen «Fürio, de Zeusli chunnt» haben sie im Juni insgesamt 3580 km zurückgelegt. Gratulation!



### EM 2012 STEHT VOR DER TÜR

Anfang August besuchte uns eine 7-köpfige Delegation aus Kiew. Die Kaderleute aus der Ukraine informierten sich über Sicherheitsmassnahmen in Gebäuden und Stadien, im Speziellen für die bevorstehende Fussball-EM 2012. Sie waren begeistert von unserer Führung an der Weststrasse und einem ausführlichen Besuch im Hallenstadion unter fachlicher Begleitung der Feuerpolizei.



### TEAMBILDUNG IM «HOT POT»

Die Trainingsanlage «Hot Pot» bietet eine einmalige Übungsumgebung und kann deshalb auch von Kunden für Anlässe aller Art gemietet werden. Schutz & Rettung bietet neu im «Hot Pot» auch geleitete Teambildungsveranstaltungen für externe Kunden an. Zusammen mit der erfahrenen Eventagentur impuls-event wurde ein auf Postenarbeit basierendes ausserordentliches Erlebnisprogramm für 15 bis maximal 50 Teilnehmende erstellt. Diese werden durch Guides der Agentur betreut. Zu dem attraktiven Erlebnisangebot stehen alle Möglichkeiten zum Bezug der Restauration des AZR zu Verfügung. Derzeit versucht die Agentur, erste interessierte Kunden für das exklusive Programm zu finden. Internet: [www.impuls-event.ch](http://www.impuls-event.ch)



## DER BONUS DES MILIZSYSTEMS

Wer sich in der Milizfeuerwehr engagiert, der opfert zwar einen Teil seiner Freizeit für die Allgemeinheit. Er profitiert aber auch von einer vielseitigen Ausbildung, einer sinnvollen und abwechslungsreichen Tätigkeit und gelebter Teamarbeit. Schutz & Rettung verstärkt kurzzeitig die Aktivitäten, auch für die Zukunft genügend Nachwuchs für die Milizfeuerwehr zu finden. Mit einer Kampagne soll die Nachwuchssuche in diesem Herbst unterstützt werden.

Wer die Feuerwehr kennt, den braucht man nicht von den Vorteilen des Feuerwehrdienstes zu überzeugen. Allein die Ausbildung ist aufgrund der Vielseitigkeit und Nützlichkeit eine Bereicherung für den Alltag. Wer neu in die Milizfeuerwehr eintritt, durchläuft seit letztem Jahr eine dreiteilige Grundausbildung.

An den beiden ersten Tagen geht es um die Wissensvermittlung für Lösch- und Atemschutzeinsätze. Der dritte Tag setzt sich dann aus den verschiedenen weiteren Feuerwehrthemen zusammen. Rund 20 Angehörige der Milizfeuerwehr von Schutz & Rettung schlossen dieses Jahr am 3. Juli im Ausbildungszentrum Rohwiesen diese dreiteilige Ausbildung ab. Sie wurden in den

**DIE REORGANISATION VOR EINEM JAHR HAT DIE AUFGABENPALETTE ERWEITERT UND VERÄNDERT.**

Themen Leiterndienst, Kleinlöschgeräte, Motorspritze sowie lebensrettende Sofortmassnahmen ausgebildet. «Mit der dreiteiligen Grundausbildung verfügen die neuen Feuerwehrangehörigen

über ihr erstes Rüstzeug – selbstverständlich läuft die Ausbildung daneben in der jeweiligen Kompanie

parallel», sagt Beat Jud, Leiter Milizfeuerwehr bei Schutz & Rettung.

### Gute Ausbildung für den Ernstfall

Wer Feuerwehrdienst leistet, hat nie ausgelernt. Die Reorganisation der Milizfeuerwehr vor einem Jahr hat für den Grossteil der Kompanien die Aufgabenpalette erweitert und verändert. So verfügen



neu alle Brandkompanien über ein eigenes Tanklöschfahrzeug. Aktuell werden auch bei den Milizkompanien die Tanklöschfahrzeuge mit einem neuen, längeren Schnellangriff ausgerüstet. «Dieser neue Schnellangriff erfordert eine andere Vorgehensweise am Feuer, weshalb wir dieses Thema nun speziell ausbilden», so Jud. Weitere spezifische Ausbildungsschwerpunkte liegen im Bereich der Führungsunterstützung (Einsatzleitfahrzeug Kp Zürichberg) sowie in der Fahrberechtigung und Praxis für verschiedene Spezialfahrzeuge wie beispielsweise die Autodrehleiter.

### Attraktivität gesteigert

Das Engagement in der Milizfeuerwehr ist neben den Ausbildungsaktivitäten auch durch das erhöhte Einsatzaufkommen attraktiver geworden. Doch der Sollbestand in der Milizfeuerwehr ist noch nicht erreicht. Aufgrund alters- und wohnortbedingter Austritte muss die Nachwuchsplanung auch längerfristig betrachtet werden. ■

Text: Fabian Hegi  
Bild: Bruno Hepp



## KAMPAGNE

### MITGLIEDERWERBUNG

Schutz & Rettung macht mit einer Kampagne auf das lohnende Engagement in der Milizfeuerwehr aufmerksam. In enger Zusammenarbeit zwischen der Kommunikationsabteilung und der Leitung Milizfeuerwehr wurde der Flyer zur Mitgliedergewinnung überarbeitet. Er soll neu allen Neuzuziehenden in der Stadt Zürich per Post zugestellt werden. Bereits jetzt sind in den Aufgebotskästen der Stadt Zürich Werbeplakate für die Milizfeuerwehr angebracht. Vom 1. bis 14. September sind an rund 150 Plakatstellen der APG Plakate aufgehängt. Während rund zweier Wochen heisst es dann im Weltformat: «Steigen Sie bei uns ein! Freiwilliger Feuerwehrdienst in der Stadt Zürich: Ein lohnendes Engagement.»

Seit Abschaffung der Feuerwehrsteuer im Kanton Zürich im Jahr 1991 wurden alle Korps im Kanton vermehrt mit Nachwuchsproblemen konfrontiert. Daneben sinkt die Bereitschaft von Arbeitgebern, Feuerwehrleute für Einsätze freizustellen. Mit der Einführung der Jugendfeuerwehr 1994 konnte die Gebäudeversicherung eine wichtige Quelle für neue Feuerwehrangehörige schaffen. Fast alle Korps treffen aber ergänzende Massnahmen zur Rekrutierung von weiteren neuen Mitgliedern. ■



# IMMER IN BEWEGUNG

Seit Ende 2008 ist Katja Scheibler in der Telefonzentrale von Schutz & Rettung und im Empfangsbüro tätig. Als eine von zwei freundlichen Stimmen vermittelt sie nicht nur externe Anrufende, sondern erteilt auch den Mitarbeitenden von SRZ Auskunft und hilft bei Problemen. Höchste Zeit, die Person hinter der Stimme vorzustellen.

Dunkle Wolken ziehen am Abendhimmel auf. In der Ferne leuchtet ein Blitz, dicht gefolgt vom Grollen des Donners. Der Wind peitscht über die Wiesen und Feldwege Wetzikons und heult drohend. Unbeeindruckt vom bedrohlichen Naturspektakel zieht Katja Scheibler ihre gewohnte Walking-Runde.

**KATJA TRAINIERT VIER BIS FÜNF MAL PRO WOCHE UND HAT SICH EIN ABWECHSLUNGSREICHES PROGRAMM ZUSAMMENGESTELLT.**

«Ich wohne schon mein gesamtes Leben in Wetzikon und verbringe viel Zeit in der Natur. Deshalb weiss ich genau, wenn es Zeit ist,

mich auf den Weg nach Hause zu machen», erzählt sie lachend. Kurz vor dem Platzregen schafft sie es denn auch trocken nach Hause. Katja trainiert vier bis fünf Mal pro Woche und hat sich ein abwechslungsreiches Programm zusammengestellt. Dazu gehören Walking, Gymnastik, Velofahren, Ballett und Tennis. «Sport begleitet mich schon mein ganzes Leben. Ich muss immer in Bewegung sein.»

### Garten- und Blumenkind

Aufgewachsen ist Katja in Wetzikon, zusammen mit ihren zwei Brüdern, ihrer Lieblingsskatze Nurmi, mit einem Hamster und Vögeln. Nurmi, eine Katzen-dame, wurde nach der finnischen Leichtathletikle-gende Paavo Nurmi benannt, der zwischen 1920 und 1928 neun olympische Goldmedaillen gewann. Auch Katze Nurmi zeigte Ausdauer und begleitete Katja stolze 20 Jahre. Neben

den vielen Tieren prägte vor allem der elterliche Betrieb Katjas Jugend. Ihre Eltern führten eine Gärtnerei und

einen Blumenladen. Schon von klein auf half sie beim Jäten, Umgraben und Verkaufen. Trotz der Anstrengung unterstützte sie ihre Eltern gerne und mochte besonders den Kontakt zur Natur und den Kunden. Zu Katjas Aufgaben gehörte auch die Mit-hilfe bei der Dekoration für kirchliche Feste, denn ihr Elternhaus stand vis-à-vis der Kirche. Die neun-köpfige Pfarrersfamilie wohnte gleich nebenan, so fand sich nach getaner Arbeit immer jemand zum Herumtoben. Katja schätzte den engen Kontakt zu den Nachbarskindern «denn bei mir musste immer etwas laufen», sagt sie lachend.

**«DAS TANZEN LIEGT MIR IM BLUT, SCHON MEIN VATER IST LEIDENSCHAFTLICHER TÄNZER.»**

### Tanzmaus

Das Spielen mit den Nachbarn reichte nicht aus, um Katjas Bewegungsdrang zu stillen. Sie war bereits als Jugendliche sportlich aktiv und nahm Ballettstunden. Zuerst lernte sie Choreografien aus dem Jazzballett, später aus dem klassischen. «Das Tanzen liegt mir im Blut, schon mein Vater ist leidenschaftlicher Tänzer», erzählt Katja. Als Jugendliche tanzte sie am liebsten in der Disco, in Röhrenjeans und Glitzer-Shirt, zur Musik von Queen oder «Saturday Night Fever» von den Bee Gees. Zusammen mit ihren Freundinnen lernte sie alle kultigen Schritte der Choreografie aus dem gleichnamigen Film mit John Travolta. «Ich war eine richtige Tanzmaus», erklärt Katja mit verschmitztem Lächeln.

### Breite, berufliche Erfahrung

Obwohl Sport und Bewegung schon früh einen wichtigen Teil von Katjas Leben ausmachten, entschied sie sich für eine Lehre als Floristin. Dies vor allem, um kreativ arbeiten zu können. So pendelte sie zwischen 1979 und 1982 von Wetzikon ins Zürcher Seefeld zum «Blumen Kenner». Auch nach der Geburt ihrer drei Kinder Philipp, Arianne und Michèle, blieb sie ihrem Beruf treu und arbeitete neben ihren Aufgaben als Hausfrau weiterhin als Floristin. Als der kreative Teil ihres Jobs immer wei-

ter abnahm, wurde die Zeit reif für eine Veränderung. Katja schaffte Platz für mehr Sport in ihrem Leben und absolvierte verschiedene Ausbil-

dungen zur Gymnastiklehrerin, zur Rückenschullei-terin und als Personal-Fitness-Trainerin. Sie machte sich selbständig und trainierte Gruppen in ver-schiedensten Sportarten. Daneben fand sie immer noch Zeit, Tanz- und Ballettunterricht zu erteilen. Doch 2008 war Katja auf der Suche nach einer Ver-änderung und einem geregelteren Alltag. Das führte sie zu Schutz & Rettung. Am Empfangsbüro ist sie – zusammen mit Jeannette Isch – Dreh-scheibe für Informationen und Weitervermittlung. Sie genießt dabei besonders den Kontakt zu den Kunden und Mitarbeitenden.





Als echte Wetzikonerin kennt und nutzt Katja die schönsten Strecken zum Walken.



Geschickt rüstet Katja das Gemüse für ein scharfes Ratatouille.

### Faszination für Meer und Berge

Neben ihrem Beruf und dem Sport geht Katja gerne ihrem zweiten Hobby nach: dem Reisen. Schon als Kind fuhr sie mit der Familie nach Kroatien ans Meer. Zu Beginn mehr aus Zufall. Eigentlich sollte sie ein Familienurlaub nach Griechenland bringen. Doch sämtliche Hotels waren ausgebucht, weshalb die Familie kurzfristig nach Kroatien umgebucht wurde. Sie waren von Kroatien hell begeistert. Insbesondere die Landschaft, die Kombination von Meer und Bergen faszinierte die Familie Scheibler. Seither reisten sie immer wieder nach Kroatien. Die Faszination von Meer und Bergen blieb. Katjas Lieblingsdestination ist deshalb Kanada. Aktuell träumt sie von einer Reise nach Vancouver Island.

### Zum Dessert am liebsten Kuchen

Ist Katja nicht unterwegs, kocht und bäckt sie leidenschaftlich gerne. Sie bereitet Rezepte aus

ganz Europa zu – speziell aus der norddeutschen, italienischen und polnischen Küche. Zur polnischen Küche kam sie durch ihren Vater, der während des 2. Weltkriegs als Flüchtling nach Deutschland und später in die Schweiz kam. Auch das Ausprobieren neuer Rezepte und Variationen

---

«FÜR EINEN ZWETSCHGEN-  
KUCHEN AUS MÜRBETEIG RENNE  
ICH MEILENWEIT.»

---

bereitet Katja grossen Spass. Zu einem grossen Essen mit Freunden oder der Familie gehört dann auch immer eine passende

Blumendekoration, die Katja natürlich selbst herstellt. Zum Abschluss serviert Katja jeweils ein leckeres Dessert, vorzugsweise Kuchen. Schon mit ihrer Mutter stand sie oft wie bei einem Marathon stundenlang in der Küche am Backen oder «Guetzle.» Am liebsten mag Katja jedoch Kuchen. «Für einen Zwetschgenkuchen aus Mürbeteig renne ich meilenweit», lacht sie. ■

**Text: Christina Handke**  
**Bilder: Isabelle Egli**



## KUNDEN- UND PARTNERPFLEGE

**Die Kunden- und Partnerpflege ist ein zentrales Anliegen von Schutz & Rettung. Eine erste Umfrage zeigte Stärken und Verbesserungspotenziale. Bereits sind weitere Umfragen geplant, die uns die Bedürfnisse unserer Kunden und Partner noch individueller aufzeigen.**

Im letzten Jahr wurden 25 ausgesuchte Kunden und Partner aus allen Bereichen und Tätigkeitsfeldern persönlich befragt. Die Ergebnisse der Umfrage waren grundsätzlich gut, zeigten aber verschiedene Verbesserungsmöglichkeiten. Speziell positiv hat die Freundlichkeit der SRZ-Mitarbeitenden abgeschnitten, was uns natürlich sehr freut. Das grösste Verbesserungspotenzial sehen unsere Kunden und Partner bei aktuellen Informationen über SRZ und über unser Dienstleistungsangebot. Unseren Kunden ist ausserdem wichtig, dass wir flexibel auf sie eingehen, dass sie möglichst nur einen und immer denselben Ansprechpartner haben, der ihre Anliegen entgegennimmt, und dass sie ihre Leistung schnell und in hoher Qualität erhalten.

Als nächsten Schritt werden die Kunden und Partner nun über die Umfrageergebnisse und «ihren» SRZ-Hauptansprechpartner informiert. Die regelmässige und gegenseitige Kommunikation soll die Beziehung und die Zusammenarbeit fördern. Die Umfrage hat aber auch gezeigt, dass es nicht möglich und sinnvoll ist, für alle unsere Kunden und Partner dasselbe Vorgehen zu wählen. Die Bedürfnisse privatwirtschaftlicher Kunden unterscheiden sich z. B. durch ihre Gewinnorientierung stark von denjenigen unserer politischen Partner. Repräsentative Aussagen sind deshalb nur innerhalb des gleichen Segments möglich (z. B. Spitäler, AZR-Mieter, Patienten usw.). Für 2010 sind deshalb noch drei neue Umfragen geplant, die auf ausgewählte Kundengruppen zugeschnitten sind. Das ganze Kunden- und Partnerkonzept ist ein zentraler Bestandteil unserer EFQM-Massnahmen zur stetigen Verbesserung von SRZ. ■

**Urs Eberle, Bereichsleiter Kommunikation & Marketing**

## KOMMENTAR



### DIE ZEITEN ÄNDERN SICH

Noch heute sind viele Leute der Ansicht, wir seien als öffentlichrechtliche Organisation konkurrenzlos und unantastbar. Dies ist ein Irrtum, denn selbst im Bereich von Rettungsdienst und Feuerwehr gibt es mittlerweile überall private Institutionen, die unsere Leistungen ebenfalls anbieten – neuerdings auch aus dem nahen Ausland. Doch selbst ohne diese Konkurrenz haben wir den Anspruch, die Bedürfnisse und Anforderungen unserer Kunden und Partner bestmöglich zu erfüllen. «Dienst nach Vorschrift» können und wollen wir uns nicht leisten, denn wir haben hohe Ansprüche an uns und unsere Dienstleistungen.

Wir betreiben deshalb proaktive Kunden- und Partnerpflege. Proaktiv heisst, nicht darauf zu warten, bis sich jemand über unsere Arbeit beschwert. Wir wollen in regelmässigem Kontakt zu unseren Kunden sein, sie nach ihren Bedürfnissen fragen und herausfinden, wo unsere Schwächen und Probleme liegen. Damit nehmen wir bewusst auch Kritik in Kauf. Aber: Kritik macht uns stark, denn sie zeigt uns, wie wir von anderen gesehen werden und wie wir uns stetig verbessern können. ■

**Ruedi Krauer,  
Direktor Schutz & Rettung**

# EINSATZ IM SERVERRAUM

**In den Einsatz gehen die Mitarbeitenden der Abteilung Informations- und Kommunikations-Technologie (ICT) nicht in schweren Schuhen und Uniform. Bei einer Störung rücken sie aber genau so rasch und professionell aus, wie es zum Beispiel die Feuerwehr oder der Rettungsdienst tut.**

Es ist kurz nach Mitternacht, am 15. Dezember 2009. Die Disponenten in der Einsatzleitzentrale am Flughafen schlagen Alarm. Auf den vier Monitoren, auf denen normalerweise fein säuberlich alle Einsätze und relevanten Angaben aufgelistet sind, sehen sie nur noch eine beunruhigende schwarze Fläche. Nichts geht mehr, nur die Telefone scheinen nicht betroffen zu sein. Ein totaler Ausfall des Einsatzleitsystems (ELS) ist ein Super-GAU. Die Mitarbeitenden müssen sich mit Papier und Kugelschreiber helfen und versuchen, so gut es geht, die Einsatzfahrzeuge telefonisch zu disponieren. Aber lange geht das nicht so, es muss Hilfe her – und zwar sehr schnell.

### Wenn es pressiert

Der ausgerückte ICT-Piketttmitarbeiter kann die Störung kurze Zeit später finden: Die Datenbank ist defekt und nicht mehr lauffähig – verursacht durch den Ausfall mehrerer Festplatten. Ein Problem, welches nicht ganz einfach zu lösen ist, da die Datenbank das eigentliche Herzstück des ganzen ELS darstellt. Mit Hilfe weiterer Mitarbeitender aus der Abteilung ICT und mit Support einer externen Firma arbeitet man mit Hochdruck daran, die Datenbank wieder zum Laufen zu bringen. Dann endlich kann das ELS wieder gestartet werden – kurz vor Wiederaufnahme des Flugbetriebs. Zwar läuft das Ganze nun auf einer Ersatzdatenbank, aber es läuft. Die Disponenten können den Notizblock wieder zur Seite legen. Die Spezialisten haben wieder mehr Luft und können sich im Hintergrund um eine definitive Lösung kümmern.

### Einsatzkritische Systeme

Eine technische Störung dieser Dimension kommt zum Glück nur sehr selten vor. Meistens leuchtet auf dem grossen Monitor im Büro der ICT alles in Grün: Die Systeme der Einsatzleitzentralen Nord & Süd laufen normal. Aber dies kann sich rasch ändern. Auch wenn redundante Systeme im Notfall einspringen,

heisst es jetzt zu reagieren. Denn die Systeme in den Einsatzleitzentralen sind einsatzkritisch.

Für Schutz & Rettung ist es deshalb wichtig, im Hintergrund ein Team zu haben, welches für den Betrieb und den Unterhalt dieser Technik sorgt. Diese Aufgabe übernimmt das Team «Betrieb» der ICT. Der Pikettdienst, der aus acht Personen besteht, wird durch Mitarbeitende aus anderen Abteilungen verstärkt. Sie sind für einsatzkritische Störungen auf Abruf parat. Vieles lässt sich jedoch auch von zu Hause aus beheben, indem die ICT-Mitarbeitenden von dort aus auf die SRZ-Systeme zugreifen können. Bei der Menge an Technik und Komplexität, welche die Aufgaben von SRZ mit sich bringen, muss der ICT-Mitarbeiter oft auch mit den Lieferanten zusammenarbeiten, welche nicht selten ebenfalls mitaufgeboten werden.

### Planbare Wartungsfenster

Im Alltag überwiegen jedoch Einsätze, welche sich koordinieren lassen. Mit einem solchen ist Christian Herzog gerade beschäftigt. Server ELSM1117 ist an seine Leistungsgrenze gekommen und soll mit mehr Arbeitsspeicher aufgerüstet werden. Im Serverraum an der Weststrasse macht sich der Fachmann am entsprechenden Serverschrank an die Arbeit und

legt das Innenleben von ELSM1117 frei. Zu diesem Zweck muss der Computer heruntergefahren werden. Eine Sache, die man vorgängig mit den involvierten Stellen absprechen muss. Der neue Arbeitsspeicher liegt parat, und die Steckkarten sind rasch

implementiert. Dann heisst es: wieder hochfahren und einen Systemcheck durchführen. Danach schiebt Christian Herzog den leise schnurrenden Computer wieder zurück zu seiner Serverfamilie in den grossen Kasten mit den beeindruckend vielen Kabeln.

Die Serverräume an der Weststrasse und im Flughafen sind das eigentliche Hirn der gesamten technischen Infrastruktur von SRZ. Da gibt es immer etwas zu tun. Es braucht aber eine Menge Know-how, um an diesem Ort Wartungsarbeiten durchzuführen. Dort liegen nicht nur alle Office-Dateien, mit denen wir tagtäglich zu tun haben. Die klimatisierten Server-

---

«WENN MAN MITTEN IN DER NACHT ANGERUFEN WIRD, WEIL EIN WICHTIGES EINSATZSYSTEM NICHT MEHR LÄUFT, IST MAN SCHNELL WACH.»

ROLAND SEGMÜLLER, TEAMLEITER BETRIEB, STV. ABTEILUNGSLEITER ICT

---





Christian Herzog von der ICT setzt einem Server an der Weststrasse zusätzlichen Arbeitsspeicher ein.





Das Team Betrieb nimmt täglich dutzende Anfragen von hilfeschenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entgegen. Im Bild Jürg Waldvogel.

räume sind vollgestopft mit tonnenschweren Computerschränken und beherbergen auch alle Anlagen für die Telefonie, für den Funk, für Pagermeldungen, für die Durchsagen in den Wachen und eine Vielzahl von weiteren Systemen, welche im Hintergrund leise dafür sorgen, dass SRZ funktioniert. Etwas, was sich viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht bewusst sind, welche nur den eigenen Computer unter dem Bürotisch kennen.

### «Ich kann den PC nicht mehr herunterfahren»

Diese Meldungen und zahlreiche weitere Anfragen und Störungen aus dem alltäglichen Büroalltag beschäftigt das Team Betrieb zu einem grossen Teil. Excel-Probleme oder E-Mail-Störungen sind für den Benutzer lästig. Aber viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen nicht, dass das Team von Roland Segmüller, wie oben beschrieben, weitaus mehr macht, als sich um diese Anfragen zu kümmern. Deshalb müssen entsprechende Prioritäten gesetzt werden. Prioritäten, welcher die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter mit seinem PC-Problem

nicht immer nachvollziehen kann. Wenn keine dringendere Störungen anstehen, gibt das Team jedoch gerne Support. Bei über 300 Computern, welche tagtäglich laufen, kommt da einiges zusammen. In Zukunft wird die ICT von den alltäglichen Computerproblemen jedoch entlastet, da alle Anfragen in diesem Bereich dann von der OIZ abgewickelt werden. ■

Mehr zur neuen IT-Strategie siehe «SRZ morgen», S. 26.

**Text & Bilder: Roland Portmann**

### BEEINDRUCKEND: EIN PAAR KENNZAHLEN DER ICT

Die ICT von Schutz & Rettung hat **18** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Team Betrieb arbeiten **7** Mitarbeiter. Sie betreuen unter anderem:

**330** Computer  
**55** Server  
**110** Notebooks  
**130** Drucker  
an **8** verschiedenen Standorten.



# WILLKOMMEN & ALLES GUTE

Von Mai bis Juli 2010 durften wir bei SRZ sechs neue Mitarbeitende begrüßen. Bei den 12 Jubilaren kamen insgesamt 350 Jahre Engagement zusammen. Von Erika Weilenmann und Peter Brunner mussten wir uns verabschieden. Sie gingen in die wohl verdiente Pension.

NEU BEI SRZ			
VORNAME/NAME	FUNKTION	ABTEILUNG	EINTRITT
Alexander Boog	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Nord	01.05.10
Luca Sacchet	ICT-Supporter	ICT	01.05.10
Thomas von Wnuck Lipinski	Teamleiter	Immobilien	01.05.10
Wolfgang Willaredt	ICT-Supporter	ICT	01.05.10
Christof Hofstetter	Werkstattchef	Material	01.06.10
Mario Conrad	Dipl. Rettungssanitäter SRK/HF	Rettungsdienst	01.07.10

PENSIONIERUNGEN			
VORNAME/NAME	FUNKTION	ABTEILUNG	AUSTRITT
Erika Weilenmann	Sachbearbeiterin	Supporte Feuerwehr & Rettungsdienst	30.06.10
Peter Brunner	Technischer Sachbearbeiter	Material	31.07.10

DIENSTJUBILÄEN			
VORNAME/NAME	FUNKTION	ABTEILUNG	JUBILÄUM/JAHRE
Jürg Waser	Dipl. Rettungssanitäter SRK/HF	Rettungsdienst	31.05.10/25 Jahre
Norbert Breitler	Brandschutzexperte	Feuerpolizei	31.05.10/10 Jahre
Dionys Gemperle	Brandschutzexperte	Feuerpolizei	31.05.10/10 Jahre
Judith Kälin	Brandschutzexperten	Feuerpolizei	31.05.10/10 Jahre
Michael Ruckstuhl	Dipl. Rettungssanitäter SRK/HF	Rettungsdienst	31.05.10/10 Jahre
Daniel van der Staay	Abteilungsleiter	Immobilien	31.05.10/10 Jahre
Werner Füglistner	Poly-Disponent	Einsatzleitzentrale Nord	31.07.10/35 Jahre
Peter Brunner	Technischer Sachbearbeiter	Material	31.07.10/30 Jahre
Daniel Josef	Dienstgruppenleiter	Rettungsdienst	31.07.10/30 Jahre
Peter Thalmann	Sachbearbeiter	Zivilschutz	31.07.10/30 Jahre
Hans-Ulrich Wittwer	Qualitätsmanager	Qualitätsmanagement	31.07.10/30 Jahre
Michael Wohler	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Nord	31.07.10/20 Jahre

GEBURTEN		
VORNAME	GEBOREN AM	DIE GLÜCKLICHEN ELTERN
Elin Lara	27.05.10	Sara und Urs Ackermann
Luca Noah	26.05.10	Claudia Bruckner Achermann und Roger Achermann
Zoé	08.07.10	Nadine und Michael Jantschgi
Janne	20.07.10	Silke und Thomas Delboi
Lena	25.07.10	Andrea und Heinz Zürcher

HOCHZEITEN		
NAME SRZ-MITARBEITER	NAME EHEPARTNER	DATUM
Alexander Boog	Mirjam Frey	07.05.10
Adrian Brunner	Evelyne Seiler	07.05.10
Nicole Sonderegger Peter Wullschleger		14.05.10
Nadine Trottmann	Michael Jantschgi	21.05.10
Odette Sippel	Michael Gerber	04.06.10
Barbara Gelzer	Marcel Eberle	12.06.10
Marco Scheuring	Conny Gretzer	19.06.10
Christian Schaller	Soledad Lazaro	24.06.10
Andreas Mesmer	Jasmin Meyer	25.06.10
Philipp Anderhub	Fabienne Burri	02.07.10
Christian Wullschleger	Marianne Diener	10.07.10
Christian Kollegger	Fabienne Sonderegger	15.07.10



# PEERS – TRAGENDE PFEILER DER INTERNEN NACHSORGE

Seit Jahren legt Schutz & Rettung grossen Wert auf eine zeitgemässe Nachsorge nach dem Einsatz. In ihrer Arbeit sind unsere Rettungskräfte immer wieder emotionalen Belastungen ausgesetzt, die sie bewältigen müssen. Unsere Mitarbeitenden haben deshalb die Möglichkeit, unterschiedlichste Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen.

Das Herzstück der internen Nachsorge ist das Careteam, bestehend aus 28 Peers. Dieses Team ist sehr unterschiedlich zusammengesetzt: Mitarbeitende des rückwärtigen Dienstes wie auch der Frontbetriebe (Einsatzleitzentrale, Rettungsdienst sowie Berufsfeuerwehr), Angehörige der Milizfeuerwehr Zürich sowie unsere Seelsorgerin Yvonne Waldboth.

### Was bedeutet Peer?

«Peer» kommt aus dem Englischen und bedeutet Freund oder Vertrauter. Diese oder dieser ist – bezogen auf Schutz & Rettung – ein Mitglied unserer Organisation, geniesst das Vertrauen seiner bzw. ihrer Kolleginnen und Kollegen und wurde für die psychologische Nothilfe als Care-Giver ausgebildet.

### Ausbildung

Alle Peers werden in einer 5-tägigen Ausbildung am Institut Psychotrauma Schweiz durch Gisela Perren auf ihre Aufgaben vorbereitet. Die Ausbildung ist in zwei Blöcke zu zwei und drei Tagen aufgeteilt.

Block 1: Einführung ins Konzept der Traumabewältigung, Kenntnis der Reaktionen von Betroffenen, des zeitlichen Ablaufs, Vorbereitung und Training von Gesprächstechniken im Hinblick auf das Debriefing, Videoaufnahmen von Reaktionen.

Block 2: Theorie und Praxis von Debriefings mit Einzelpersonen und Gruppen. Arbeit in Dreier- oder Grossgruppe und mit Videoaufnahmen.



Spätestens drei Jahre nach dem Grundkurs besuchen die Peers einen dreitägigen Auffrischkurs (Refresher). Hier werden offene Fragen besprochen, die Techniken aufgefrischt und Informationen über Netzwerke im In- und Ausland ausgetauscht. Innerhalb von SRZ treffen sich die Peers zweimal im Jahr zu einem Erfahrungsaustausch – eine Gelegenheit, die alle sehr schätzen.

#### Die Aufgaben der Peers

- Beobachtung und Betreuung der Einsatzkräfte während eines Einsatzes,
- Unterstützung des Einsatzleitenden und wenn nötig Betreuung der Berufskolleginnen und -kollegen,
- Betreuung übernehmen und aufrechterhalten,
- Unterstützung des Einsatzleitenden beim technischen Debriefing und Defusing,
- Einsätze protokollieren,
- eine sorgfältige Nachbetreuung sicherstellen.

Damit unser Nachsorge-System funktioniert, ist es wichtig, dass wir genügend Peers haben und diese über eine hohe Akzeptanz in ihren Dienstgruppen oder Abteilungen verfügen. Um dies sicher zu stellen, achten wir beim Bewerbungsverfahren darauf, dass die Kolleginnen und Kollegen der Dienstgruppen mit ihrer Unterschrift die Bewerbung unterstützen.

Es ist uns ein Anliegen, motivierte und sehr interessierte Peers im Nachsorgeteam zu wissen, welche eine tiefere Ausbildung in Bezug auf die Vorbeugung von posttraumatischen Störungen bzw. Debriefings geniessen möchten. Interessentinnen oder Interessenten können sich gerne bei mir informieren. ■

**Text: Sonya Schürmann,  
Leiterin Care Team Schutz & Rettung  
Bild: Schutz & Rettung**

## Wieso kompliziert, wenn's einfach geht?

Es gibt sie, die Maustypen und die Tastatur-Freaks. Letztere bedienen sich den praktischen und schnellen Tastenkombinationen und Shortcuts. Egal zu welchen du gehörst, hier ein paar Befehle, die du unbedingt aus Sicherheitsgründen immer benutzen solltest:

**[WINDOWS-LOGO]+[L]:** Sperrt den Computer beim Verlassen des Arbeitsplatzes. Diesen Befehl sollten alle Windows-Nutzer kennen, denn es stehen sonst Angreifern alle Tore offen.

**[WINDOWS-LOGO]+[D]:** Minimiert alle offenen Fenster in die Symbolleiste und schützt so vertrauliche Informationen vor neugierigen Blicken. Erneutes [WINDOWS-LOGO]+[D] maximiert die Fenster wieder. Weitere solcher Shortcuts sind in unserem Intranet unter **Services** → **Schulungsunterlagen** → **Tastenkürzel** abgelegt.

**SMS per Mail:** Zusätzlich möchte ich euch folgenden heissen Tipp mit auf den Weg geben. Man kann SMS versenden, ohne Handy oder die private Mailbox zu benutzen. Das geht ganz einfach: Statt eine E-Mail-Adresse im SRZ-Outlook anzugeben, einfach die Mobile-Nummer angeben, gefolgt von @sms.zuerich.ch. Allerdings ist diese Funktion auf fünf SMS pro Tag limitiert.

**Roland Segmüller, Teamleiter Betrieb und Helpdesk**



# GROSSANLÄSSE: WAS ES BRAUCHT, WEN ES BRAUCHT

2010 fanden in der Stadt Zürich bis jetzt bereits neun Grossanlässe statt, bei denen Schutz & Rettung im Einsatz stand, neben dem Tagesgeschäft. Währenddem die Einsatzkräfte vor Ort in der Öffentlichkeit gut sichtbar sind, wirken zahlreiche Abteilungen bereits im Vorfeld und während des Anlasses im Hintergrund.





### FÜHRUNGSUNTERSTÜTZUNG/STAB (FU): ZENTRALE PLANUNG UND KOORDINATION

- Die FU ist die **Drehscheibe bei SRZ** und leitet das Projekt. Sie ist Kontaktstelle zu den Veranstaltern und von Anfang an in die Gesamtorganisation des Anlasses involviert.
- Sie erstellt **Aufträge und Konzeptvorschläge**, die an Rapporten besprochen und finalisiert werden. Danach erstellt die FU **Planungsunterlagen** wie z. B. Dienstbefehl, Konzepte und Einsatzunterlagen für die Einsatzkräfte.
- Sie evaluiert **Standorte**, stattet sie mit Infrastruktur aus (Strom, Wasser usw.). Ausserdem wird die Logistik vor Ort eingerichtet und private Sicherheitsleute organisiert. Vor Ort prüft die FU zusammen mit der Berufsfeuerwehr und Feuerpolizei die Rettungsachsen.
- Sie richtet die **Führungsinfrastruktur** für den Führungsstab von SRZ ein (Lage- und Journalführungssystem), koordiniert die laufende Erfassung und Übermittlung der Patientenzahlen und unterstützt die Führung während des Anlasses (Journale, Telefone usw.)
- Nach dem Anlass sorgt sie für die **Nachbearbeitung** sowie für die Manöverkritik.

### LOGISTIK: MATERIAL, TRANSPORT UND VERPFLEGUNG

- Die Logistik koordiniert alle logistischen Bedürfnisse vor, während und nach dem Anlass.
- Sie stellt das ganze **Material zur Verfügung**. Zusätzlich müssen die **Wachen** auf den erhöhten Bedarf ausgerichtet und laufend versorgt werden. Dazu muss sie genau planen, was alle Beteiligten benötigen, das Material schon im Vorfeld bestellen und zur Lieferung aufbereiten.
- Für die laufenden **Material- und Verpflegungstransporte** müssen Mitarbeitende und Fahrzeuge der Logistik eingeplant werden.
- Die Logistik liefert das **Material vor Ort** aus und baut zusammen mit den Postenmitarbeitenden die **Posten** auf.
- Sie produziert auch die **Verpflegung** für alle Beteiligten und stellt den **Nachschub von Verbrauchsmaterial** sicher.
- Nach dem Anlass baut die Logistik die Posten ab und transportiert das **Material zurück**. Anschliessend muss es retabliert werden, was sich über einen ganzen Monat erstrecken kann.

### ICT: VERBINDUNGEN, TOOLS, SUPPORT

- Die ICT erstellt im Vorfeld ein **Verbindungskonzept** (Funk, Telefon) und stellt während des Anlasses die Verbindungsmittel bereit (Funkgeräte, Telefon, Tracker usw.).
- Sie leistet **Pikettdienst** zum Betrieb des Einsatzleitsystem und sichert den Support.
- Ausserdem erleichtert sie den Einsatz mit **Tools** wie der Patientenerfassung oder dem After Action Review.

### KOMMUNIKATION: MEDIENBEGLEITUNG

- Die Kommunikationsabteilung plant im Vorfeld **Medienbesuche** und begleitet Journalisten.
- Sie stellt ein **Medienpikett** bereit und beantwortet laufende Medienanfragen.
- Sie erstellt **Medienbulletins** zu Patientenzahlen und Ereignissen.
- Sie **koordiniert Anfragen** mit anderen Medienstellen, z. B. der Stadtverwaltung oder des Veranstalters.

### PERSONELLES: PERSONALEINSATZPLANUNG, -ABRECHNUNG SOWIE CARE

- Die Zentrale Dienstplanung (ZDP) plant den ganzen **Personalbedarf** und bietet externes sowie internes Personal auf. Dabei stimmen sie den Bedarf des Tagesgeschäfts und denjenigen des Grossanlasses aufeinander ab.
- ZDP und Personalabteilung sorgen für die **Mitarbeitererfassung bei Dienstantritt**, sind für alle **Verträge mit Externen** zuständig und sorgen für die **Entschädigung** aller im Einsatz stehenden Einsatzkräfte.
- Das Careteam stellt die **Nachsorge** für Einsatzkräfte und Angehörige sicher, extern durch den Zivilschutz und intern durch eigenes, geschultes Personal.

### FEUERWEHR (FW), RETTUNGSDIENST (RD), EINSATZLEITZENTRALEN (ELZ): DURCHFÜHRUNG UND FÜHRUNG DES EINSATZES

- FW, RD und ELZ arbeiten bereits in der **Konzept- und Planungsarbeit** mit.
- Sie stellen die **Einsatzkräfte und -mittel** zur Verfügung und betreiben während des Anlasses Sanitätsposten sowie einen zusätzlichen Löschzug.
- Die **Milizfeuerwehr** unterstützt Polizei, RD und FW.
- FW und RD stellen auch **Führungspersonen** für die entsprechenden Gremien und führt die Rapporte

### ZIVILSCHUTZ (ZS): NOTUNTERKUNFT PROMENADENGASSE

- Der ZS plant, organisiert und betreibt die **Notunterkunft an der Promenadengasse**, um die Spitäler zu entlasten.
- Er bietet Personal im Rahmen der Jahresplanung für SRZ-Einsätze auf sowie teilweise auch zuhänden des Veranstalters (Züri Fäscht: Nachrichtenbüro, Bauten).

### FEUERPOLIZEI: BEWILLIGUNG UND KONTROLLE

- Die FP arbeitet im **Bewilligungsverfahren** mit und ist vertreten in den **Gremien des Organisationskomitees**.
- Sie überprüft und genehmigt die **Detaillkonzepte** und **Situationspläne** der Anlässe.
- Sie **kontrolliert** Stände, Fluchtwege und Zufahrten der Rettungsdienste im Vorfeld und während des Anlasses.
- Bei Nichteinhalten der Vorschriften **verzeigt** sie die Verantwortlichen oder veranlasst die sofortige **Schliessung**.



Eine mobile Equipe rückt mit Funk vom Sanitätsposten Talstrasse zu einer verletzten Person aus. Private Sicherheitsleute bahnen den Rettungssanitäterinnen einen Weg durch die Menge. Die Positionsangabe erfolgt zunächst über Sektoren und bedingt danach möglichst genaue Beschreibungen der Örtlichkeit.





# WENN DIE GANZE WELT NACH ZÜRICH BLICKT

Die tragischen Ereignisse in Duisburg haben die Street Parade in diesem Jahr in ein besonderes Licht gerückt. Die Sicherheit an der Grossveranstaltung geriet in den Fokus der Medien. Der grosse Rummel war jedoch unbegründet, denn auch die 19. Street Parade zog ohne nennenswerte Zwischenfälle rund um das Seebecken.



Das Einsatzkonzept von Schutz & Rettung für die Street Parade wurde im Vorfeld der Veranstaltung nochmals geprüft – grundlegende Anpassungen waren aber nicht notwendig. Die Feuerpolizei und die Einsatzplanung von SRZ sowie der Veranstalter haben nach den tragischen Ereignissen an der Love Parade nochmals eine Begehung der Umzugsroute vorgenommen. Kleine Optimierungen konnten noch vorgenommen werden, indem beispielsweise Pfosten mit Ketten im Bereich des Bürkliplatzes für die Dauer der Veranstaltung entfernt wurden.

Das grosse Interesse an der Street Parade zeigte sich auch in der Medienstelle von Schutz & Rettung. Im Vorfeld der Veranstaltung wurden dutzende Medienanfragen bearbeitet und verschiedene, auch ausländische Medien an unsere Behandlungsstellen vor Ort begleitet.

Nicht zuletzt dank dem grossartigen Einsatz der zahlreichen SRZ-Mitarbeitenden ging die Street Parade gut über die Bühne. Insgesamt wurden 444 Personen behandelt. Bereits sechs Wochen zuvor war Zürich in Festlaune – am grössten Schweizer Volksfest, dem Züri Fäscht. Vom 2. bis 4. Juli haben die Einsatzkräfte von Schutz & Rettung auch dort einen grossen Einsatz geleistet und insgesamt 626 Patienten medizinisch betreut. ■

**Text:** Fabian Hegi

**Bild:** Markus Heinzer, newspictures.ch



## SPEKTAKULÄRE RETTUNG IM GROSSMÜNSTER

**Am Nachmittag des 21. Juli kam es zu einem spektakulären Rettungseinsatz beim Zürcher Grossmünster. Mit Hilfe von Rettungssanitätern, Feuerwehr und der REGA wurde ein gehunfähiger Tourist von der Aussichtsplattform geborgen.**

Als der Einsatzleitzentrale gemeldet wurde, dass sich ein verletzter Mann im Turm des Grossmünsters befindet, rückten die Rettungssanitäter sofort zur Unfallstelle aus. Nach schweisstreibenden 187 Stufen war jedoch keine Zeit für eine Verschnaufpause. Wie sich herausstellte, hatte sich der Patient beim Begehen des Turms eine Oberschenkelfraktur zugezogen und war nicht mehr in der Lage, sich aus eigener Kraft fortzubewegen. Aufgrund des engen Treppenhauses war eine herkömmliche Bergung unmöglich. Die Rettungssanitäter hatten die Lage schnell erfasst und nach der Stabilisation des Patienten umgehend Unterstützung durch die Berufsfeuerwehr angefordert. Aufgrund der aussergewöhnlichen Situation war der Einsatz des Hubretters naheliegend, denn die Plattform befand sich mit knapp 50 Metern noch in Reichweite der möglichen Arbeitshöhe. Dass sich der EL vor Ort jedoch entschied, auf den Einsatz des Hubretters zu verzichten, war aufgrund des bestehenden Risikos absolut richtig. Unterhalb des Grossmünsters befinden sich Katakomben,

und die Tragfähigkeit des Bodens ist für das 32 Tonnen schwere Fahrzeug nicht gewährleistet.

Eine weitere Möglichkeit zur Bergung des Patienten war das Abseilen des Patienten aus luftiger Höhe. Das Höhenretter-Team, welches für solche Herausforderungen bestens ausgebildet ist, stand ebenfalls bereit und hätte diese Aufgabe bestimmt mit Bravour gemeistert. Die Einsatzleitung hat sich aber dennoch für eine Rettung durch den REGA-Heli entschieden, weil die Umstände dafür günstig waren. Mit Unterstützung der BF wurde der Patient durch die Rettungssanitäter transportfähig gemacht, via Seilwinde über die Plattform geborgen und so schnell und schonungsvoll in Spitalpflege gebracht. Das Publikums- und Medieninteresse war riesig. Die meisten Zeitungen und Sender berichteten über das Rettungsspektakel. ■

**Text: Sergio Belfanti (Praktikant K&M)**  
**Bild: Markus Heinzer, newspictures.ch**



## AZUBI-EVENT 2010

Am 7. Juli fand zum zweiten Mal der Azubi-Event statt, an dem alle Lernenden und die Berufsbildner teilnehmen. Dieses Jahr ging es ins ehemalige Bergwerk Kämpfnach nach Horgen. Früher wurde dort Braunkohle abgebaut. Die Rundfahrt im Stollen sorgte für eine willkommene Abkühlung an einem wunderbaren Sommertag.



Noch ahnungslos warteten wir auf den Zug.



Am Zielort angekommen, wussten wir dann schon, was auf uns zukommt: das Bergwerk.



Im engen Stollen ging dann die Rundfahrt los. Da es unter der Erde sehr kalt war, wurden wir angenehm abgekühlt.



Beim anschliessenden Seespaziergang konnten wir das schöne und warme Sommerwetter geniessen.



Weitere Informationen zum Bergwerk: [www.bergwerk-kaepfnach.ch](http://www.bergwerk-kaepfnach.ch)

Text und Bilder: Nikola Miljkovic

# PROJEKT VIMI: MIGRATION DER IT-INFRASTRUKTUR AUF WINDOWS VISTA

Im Rahmen der Umsetzung der städtischen IT-Strategie werden alle Büro-PCs der Stadtverwaltung einheitlich auf Windows Vista und Office 2007 umgerüstet. Im Rahmen dieser Umstellung wird auch die Betreuung der «Basis-IT» von der Informatik von SRZ zur OIZ übergehen. Dies bedeutet sowohl für die Benutzer als auch die ICT von Schutz & Rettung eine grosse Veränderung.

SRZ ist die letzte Dienstabteilung in der Stadt, die auf Vista umstellt. Dies ist auch gleich die Erklärung dafür, dass wir jetzt noch auf Vista umstellen, obwohl doch bereits Windows 7 erhältlich ist. Bis Ende Juni wurden von der OIZ in der Stadt bereits 8141 PC umgestellt. Im Moment läuft die Umstellung bei den grossen Dienstabteilungen Wasserwerk, Elektrizitätswerk und Verkehrsbetriebe.

## **Betreuung der Basis-IT durch die OIZ**

Im Rahmen der Umstellung wird die Betreuung der «Basis-IT» von der SRZ-ICT zur OIZ übergehen. Die Basis-IT umfasst primär den Büro-PC, Standardanwendungen wie Microsoft Office sowie die zugehörigen Drucker. Zur Basis-IT gehören aber auch der Service Desk (Hotline der OIZ) und der Vor-Ort-Support der Büro-Arbeitsplätze, die künftig mit **SIBAP** abgekürzt werden (**Städtischer Informatik-Büro-Arbeitsplatz**).

## **Betreuung der Spezialexsysteme weiterhin durch SRZ**

Von der städtischen IT-Strategie sind die Fachapplikationen und Spezialexsysteme der Dienstabteilungen ausdrücklich ausgenommen. Die Informatik von SRZ wird deshalb weiterhin für die Betreuung aller SRZ-spezifischen Fachapplikationen (wie z. B. ENO) sowie aller Spezialexsysteme zuständig bleiben, damit natürlich auch für alle Systeme, die im Umfeld der Einsatzleitzentralen eingesetzt werden. Da SRZ im Rahmen der Umsetzung der IT-Strategie nur leicht Personal reduzieren muss, bedeutet dies, dass wir nach der Umstellung unter dem Strich mehr Ressourcen für die Betreuung der SRZ-spezifischen Informatikmittel zur Verfügung haben werden.

## **Veränderungsprojekt**

Wie man wahrscheinlich erkennen kann, ist die bei uns anstehende Migration nicht einfach ein «simpler» technischer Upgrade, sondern eine hochkomplexe Aufgabe, in der organisatorische Fragen, technische Aufgaben, Ausbildungsfragen und auch emotionale Themen bearbeitet werden müssen. Das Projekt bei SRZ läuft deshalb planerisch und technisch bereits auf Hochtouren. Wir haben uns entschieden, in einem ersten Schritt, bis etwa Oktober 2010, die Druckerlandschaft bei SRZ an die neuen Bedürfnisse anzupassen. Die Geschäftsleitung hat dem entsprechenden Konzept bereits zugestimmt. Aus diesem Grund wird in den nächsten Tagen und Wochen jeder Drucker markiert, um zu entscheiden, ob er bleibt, ob er durch ein neues Gerät ersetzt oder ob er sogar entfernt wird.

## **Zeitplan**

In den Büros der Informatik stehen heute bereits erste SIBAP-Clients, mit denen wir Versuche machen. Ab Oktober 2010 wird dann ein Pilot gestartet, mit dem sichergestellt werden soll, dass alle unsere Anwendungen mit der neuen Plattform betriebsfähig sind. Sollte dieser Pilot erfolgreich verlaufen, so wird mit der Migration der Arbeitsplätze noch 2010 begonnen. Ziel ist, bis Ende März 2011 alle PC auf Vista umzustellen. Im nächsten «24h» berichten wir deshalb weiter, und bei Bedarf werden wir in der Zwischenzeit auch noch über andere Kanäle informieren. ■

**Text: Felix Fischer, Leiter ICT**



# 7 FRAGEN

an Urs Eberle zum 10-Jahr-Jubiläum  
von SRZ in der Bahnhofshalle



*U. Eberle*

## 1. WARUM IST DIESER ANLASS NÖTIG?

Das Jubiläum 10-Jahre SRZ gibt uns die Gelegenheit, unsere junge, stark gewachsene Organisation einem breiten Publikum zu präsentieren. Wir wollen uns aber auch bei der Bevölkerung, den Mitarbeitenden, den Kunden und den Partnern für das Vertrauen und die Zusammenarbeit bedanken.

## 2. WELCHES SIND DIE ZIELE DER JUBILÄUMSVERANSTALTUNG?

Wir wollen als kompetente Rettungsorganisation, attraktiver Arbeitgeber und sympathischer Partner einen nachhaltigen Eindruck hinterlassen. Die Verschmelzung von Berufsfeuerwehr, Rettungsdienst, Einsatzleitzentrale, Feuerpolizei, Rettungsschule und Zivilschutz unter einem Dach soll auf eindruckliche Art bewusstmacht werden.

## 3. WARUM FINDET DAS FEST IN DER BAHNHOFSHALLE STATT?

Die SBB stellen den städtischen Dienstabteilungen diese Halle für besondere Anlässe kostenlos zur Verfügung. Das reduziert für uns die Kosten erheblich. Ausserdem gibt es in der Stadt Zürich keinen anderen geeigneteren Ort, der so gross, zentral und gut frequentiert ist. Die Erfahrungen der letzten Veranstaltung in der Bahnhofshalle vor acht Jahren waren denn auch durchwegs positiv.

## 4. WAS IST GEPLANT?

Wir wollen der Bevölkerung SRZ mit ihren vielen verschiedenen Bereichen und Zuständigkeiten zeigen. Erfahrungsgemäss stossen unsere Einsatzmittel und die verschiedenen Tätigkeiten auf ein grosses Interesse. Unsere Mitarbeitenden werden Fragen beantworten, die Einsatzmittel erklären und anhand von Darbietungen die Leistungsfähigkeit von SRZ demonstrieren. Wir werden bestimmt auch viele leuchtende Kinderaugen sehen.

## 5. WAS HABEN DIE MITARBEITENDEN VON DIESEM ANLASS?

Die Mitarbeitenden sollen auch die Gelegenheit haben, ihren Angehörigen das Arbeitsumfeld von Schutz & Rettung zu zeigen. Weil dies aus Sicherheitsgründen nicht an jedem Arbeitsplatz möglich ist, verlegen wir das Szenario kurzerhand in die Bahnhofshalle. Uns schwebt auch ein «SRZ-VIP-Sektor» vor, indem sich Mitarbeitende von SRZ mit ihren Familien treffen und gemütlich etwas essen und trinken können.

## 6. GIBT ES EINE VERGÜTUNG UND ÜBERZEIT FÜR DIE «FREIWILLIGEN» MITARBEITENDEN?

Das sind Punkte, welche zurzeit noch mit dem HRM geklärt werden. Da es sich um einen planbaren SRZ-Anlass handelt, gehe ich davon aus, dass die Handhabung ähnlich wie bei anderen Sonderanlässen sein wird. Die Personalabteilung informiert die Mitarbeitenden aber sicher rechtzeitig darüber.

## 7. WIE KANN ICH IDEEN EINBRINGEN?

Das Projektteam setzt sich aus Vertreterinnen und Vertretern aller Bereiche und Abteilungen zusammen. Wir diskutieren Ideen und Möglichkeiten, wie wir uns als Gesamtorganisation einerseits, aber auch andererseits die Einzelbereiche präsentieren wollen. Gute Ideen können also über die Projektmitarbeitenden, den MA-Ausschuss (Silvio Antonelli und Peter Gantenbein) oder direkt über das K&M-Team eingebracht werden.

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)



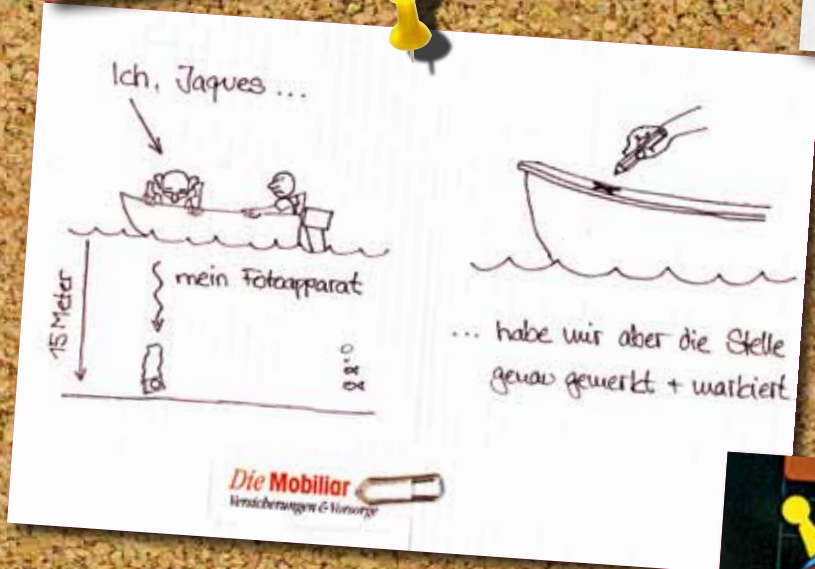
# PINNWAND



Bei der Beringung der Jungstörche im Zoo Zürich half die BF, in die entlegenen Nester zu kommen.



Das SRZ-Quartett begeistert die Tele-Züri-Redaktion.



Gerne wollen wir uns ganz herzlich bei dem eingesetzten Team inkl. Notärztin bedanken!  
Die Betreuung war professionell und hilfreich. Danke vielmals für die tolle und kompetente Betreuung!



Am 2.8. war Kenichi Tanabe vom Tokyo Fire Department bei uns zu Besuch. Er zeigte uns unter anderem ihr Maskottchen.



## VON DER KLEINEN DIPLOMFEIER ZUM KANTONALEN EVENT



Wenn sich Rettungssanitäter/innen und Berufsfeuerwehrlaute aus dem ganzen Kanton Zürich, Stadt- und Kantonspolizisten, REGA-Angehörige und Notfallpersonal aus den städtischen Spitälern treffen, um miteinander zu feiern, dann ist wieder «Bluelightparty»! Die Idee zu diesem Event für professionell ausrückende Personen der Blaulicht-Organisationen stammt ursprünglich von einer Diplomabschlussfeier einer Rettungssanitäterklasse. Die kleine Insider-Party, welche 1999 erstmals stattgefunden hat, wurde von Ausgabe zu Ausgabe grösser und professioneller. So erhielten

2001 erstmals auch die benachbarten Rettungsdienste eine Einladung. Um den gesteigerten Erwartungen auch künftig noch gerecht werden zu können, wurde die Non-Profit-Organisation «Verein Bluelightparty Zürich» gegründet. An den letzten Events waren jeweils um die 300 Personen anwesend. ■

### Wann und Wo:

Donnerstag, 4. November 2010, ab 19 Uhr,  
Floor Club (Kloten)  
Anmeldung (obligatorisch) weitere  
Infos: [www.bluelightparty.ch](http://www.bluelightparty.ch)

## AUSBLICK

Die Dezembernummer des «24h» wird vermutlich im Zeichen der Feuerpolizei stehen. Ausserdem werden wir noch eingehender über die Veränderungen des IT-Arbeitsplatzes berichten. Was uns inhaltlich sonst noch beschäftigen wird, das werden die Ereignisse bis dahin zeigen.

In der Zwischenzeit wünscht Ihnen das Redaktionsteam einen goldenen Herbst. Wir freuen uns wie immer über Rückmeldungen und Feedback auf [kommunikation.srz@zuerich.ch](mailto:kommunikation.srz@zuerich.ch) ■

### AGENDA

25./26. September	Freestyle.ch
4. November	Bluelightparty
23.–27. November	Berufsmesse
31. Dezember	Silvesterzauber



**Impressum**

24h – Mitarbeitermagazin  
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](mailto:kommunikation.srz@zuerich.ch)  
[www.stadt-zuerich.ch/srz](http://www.stadt-zuerich.ch/srz)

**Redaktion**

Jörg Wanzek (Chefredaktion), Claudia Bruckner Achermann, Urs Eberle,  
Christina Handke, Fabian Hegi, Erich Maag, Roland Portmann

**Auflage**

2500 Exemplare

**Druck**

Staffel Druck AG, Zürich

**Konzept & Gestaltung**

WERBEANSTALT Schweiz AG, Zürich