



Stadt Zürich
Schutz & Rettung

24h

Mitarbeitendenmagazin
von Schutz & Rettung Zürich

64. Ausgabe, März 2025



Im Einsatz: Eine Rettung wie aus dem Lehrbuch

Lagebüro: Neues digitales Lagebild

Arbeiten bei SRZ: Nachfolge bewusst planen



Im Einsatz. Bei der Tiefenrettung eines verunglückten Bauarbeiters arbeiteten Berufsfeuerwehr, Rettungsdienst und Polizei Hand in Hand. Genau deshalb trainieren unsere Einsatzkräfte die interdisziplinäre Zusammenarbeit anhand realistischer Einsatzszenarien, hier am Beispiel einer Tiefenrettung.



Porträt. Feuerwehr, Musik, Fremdsprachen und Reisen: Im Porträt erzählt Franziska Jud von ihren Leidenschaften und ihrem Engagement in der Jugendfeuerwehr von SRZ.



Digitales Lagebild. Dank dem neuen digitalen Lagebild arbeitet das Lagebüro noch enger mit den Partnerorganisationen zusammen. Wir haben bei den Spezialisten nachgefragt, was zur Lagearbeit gehört und wie sich ihre Arbeit in den letzten Jahren verändert hat.

Editorial/Agenda

3 Agenda

In Kürze

4–5 Vermischte SRZ-Meldungen

Im Einsatz

6–8 Tiefenrettung auf der Baustelle:
Eine Rettung wie aus dem Lehrbuch

Rund um SRZ

9–13 Rückblick strategische Schwerpunkte 2024
14–15 Die Lage im Griff dank dem neuen
digitalen Lagebild

Porträt

16–18 Franziska Jud: Im Dienst für die Zukunft

Arbeiten bei SRZ

19 Personelles: Neueintritte, Pensionierungen,
Jubiläen und Gradierungen
20–21 Die Nachfolge bewusst planen und
Wissen weitergeben

Bilder und Geschichten

22 Impressionen
23 Ramona erzählt: Erfolgreiche Reanimation
dank Laienhilfe

Titelbild: Übung Tiefenrettung

Fotografin: Nadine Girod

Bilanz ziehen

Die Rettungskräfte von Sanität und Feuerwehr leisteten im vergangenen Jahr insgesamt 46 198 Einsätze, was in etwa dem Vorjahr entspricht. Auch die Einsatzleitzentrale (ELZ) war stark gefordert: Sie nahm 159 403 Anrufe auf die Notrufnummern 144 und 118 entgegen. Der Rettungsdienst (RD) rückte fast gleich häufig aus wie im Jahr 2023. Die Einsätze der Feuerwehr sind stark witterungsabhängig und lagen knapp 10 Prozent unter dem Vorjahr. Die genauen Zahlen und Grafiken dazu sind auf Seite 5 zu finden.

In unserer Einsatzgeschichte berichten wir über die Tiefenrettung eines verunglückten Bauarbeiters, der in das zweite Untergeschoss eines Aufzugsschachts gestürzt war. Dank der reibungslosen Zusammenarbeit von Berufsfeuerwehr (BF) und RD konnte der Patient medizinisch erstversorgt, stabilisiert und mithilfe eines Baukrans, der glücklicherweise vor Ort zur Verfügung stand, gerettet werden. Damit die Abläufe zwischen BF und RD im Ernstfall sitzen, werden solche Situationen anhand von Simulationsübungen regelmässig trainiert. Mehr dazu und zu den Höhenrettern von SRZ, die das nötige Know-how für Rettungen sowohl aus der Tiefe als auch in der Höhe mitbringen, lesen Sie ab Seite 6.

In der Rubrik «Rund um SRZ» blicken wir auf die strategischen Schwerpunkte des vergangenen Jahres zurück. Wir haben die Mitglieder der Geschäftsleitung gefragt, wie die strategischen Schwerpunkte bereichsübergreifend vorangetrieben wurden und an welchen in diesem Jahr weitergearbeitet wird. Zudem stellen wir auf Seite 14 das neue digitale Lagebild vor, mit dem das Lagebüro noch interaktiver auf aktuelle Ereignisse aufmerksam machen kann.

Ich sende frühlingshafte Grüsse und wünsche viel Spass beim Lesen unserer neuesten Ausgabe.



Estelle Oppenheim,
Chefredaktorin «24h»

Öffentliche Führungen



An folgenden Daten finden im einzigartigen Zivilschutzmuseum öffentliche Führungen statt: 7. Juni, 2. August und 8. November 2025. Besuchen Sie uns und unternehmen Sie eine unvergessliche Zeitreise in die Vergangenheit der Schweiz. Mehr Informationen finden Sie auf unserer Website: stadt-zuerich.ch/zivilschutzmuseum

Ehemaligenanlass 2025



Bald ist es wieder so weit: SRZ lädt ihre ehemaligen Mitarbeitenden zum Ehemaligenanlass ein. Nach einem informativen Besuch der Wache Flughafen Zürich im Jahr 2023 sind wir zu Gast im neuen Bildungszentrum Blaulicht (BZB). Dort haben die ehemaligen Mitarbeiterinnen die Gelegenheit, das Gebäude zu besichtigen und anschliessend im Restaurant blu ein feines Mittagessen zu genießen.

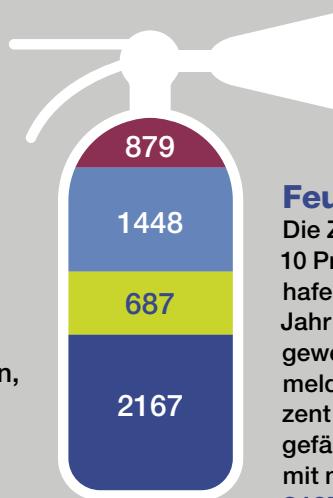
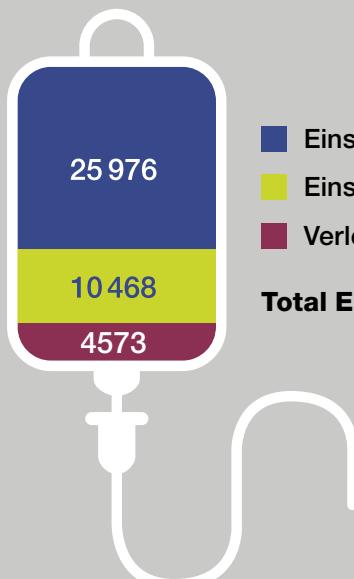
Agenda 2025

Kader- und Offiziersanlass	31. März
Sechseläuten	28. April
Kaderanlass SRZ	17. Juni
Ehemaligenanlass	20. Juni
UEFA Women's EURO	2.-27. Juli

Einsatzzahlen 2024

Sanität

Der Rettungsdienst von SRZ rückte im vergangenen Jahr **36 444 Mal** aus, was einer Zunahme von 1,3 Prozent entspricht. Davon wurden **25 976 Einsätze** (rund 72 Prozent) in der Stadt Zürich geleistet. Die übrigen **10 468 Einsätze** verteilten sich auf das Gelände des Flughafens Zürich und weitere Gemeinden ausserhalb der Stadt Zürich. Der Verlegungsdienst transportierte rund **4600 Patient*innen**.



Feuerwehr, Zivilschutz

Die Zahl der Feuerwehreinsätze hat 2024 um knapp 10 Prozent abgenommen. In der Stadt Zürich und am Flughafen rückten die Einsatzkräfte der Feuerwehr im letzten Jahr **5181 Mal** aus – 2023 waren es noch 5628 Einsätze gewesen. Rund ein Drittel der Einsätze entfiel auf Brandmeldeanlagen, 14 Prozent auf Brände und je rund 10 Prozent auf Elementareignisse wie Unwetter und Umweltgefährdungen. Die Dienstleistungen der Milizfeuerwehr mit mehrheitlich planbaren Einsätzen blieben mit **2167 Einsätzen** konstant.

Die Angehörigen des Zivilschutzes leisteten im vergangenen Jahr **6865 Diensttage**, was ungefähr dem Vorjahresniveau entspricht.

Einsatzleitzentrale

Insgesamt gingen im vergangenen Jahr **364 632 Anrufe** bei der ELZ ein, fast gleich viel wie im Rekordjahr 2023. **159 403 Anrufe** entfielen auf die Notrufnummern 144 und 118, was durchschnittlich einem Notruf alle drei Minuten entspricht.



Notrufe 144/118

Im Dispositionsbereich der Notrufnummer 144, das die Kantone Zürich, Schaffhausen, Schwyz und Zug umfasst, gingen **132 738 Notrufe** ein (2023: 137 056). Der Feuerwehrnotruf 118 wurde im Dispositionsbereich vom Kanton Zürich **26 665 Mal** gewählt (2023: 31 742).



- Schlussabnahmen
- Gebäudekontrollen

Total: 1678

Erfolgreiche Inventur

Jedes Jahr im Dezember heisst es für die Abteilung Logistik: Inventur! Dabei zeigt sich, wie sorgfältig das ganze Jahr über gearbeitet wurde. Im bewährten Vier-Augenprinzip wird gezählt, notiert und eingetragen – stets mit jemandem aus einer anderen Abteilung. Gute Planung und Vorbereitung ist dabei das A und O. Erfahrung und eine gewisse Routine helfen. Die meisten Mitarbeitenden schätzen die Inventur als willkommene Abwechslung zum Alltag. Das Fazit dieses Jahr: Die Abweichungen sind minimal – ein Zeichen für die präzise und engagierte Arbeit der ganzen Abteilung.



▲ Die Mitarbeitenden der Logistik prüfen die Bestände.

Feuerpolizei

Die Feuerpolizei führte im vergangenen Jahr **636 Gebäudekontrollen** durch, knapp 20 Prozent weniger als 2023. Gleichzeitig nahmen die Brandschutzexpert*innen **1042 Schlussabnahmen** vor, was einer Zunahme von rund 20 Prozent entspricht. Die Fristen für die Bearbeitung von Baugesuchen wurden zu 99 Prozent eingehalten.

Netzwerktreffen Führungsfrauen SRZ

Im Dezember 2024 fand das 17. Netzwerktreffen der SRZ-Führungsfrauen (NFF) zum Thema «Neue Impulse für die Führung» statt. Im Mittelpunkt der Netzwerktreffen stehen Themen, die für Frauen in Führungspositionen relevant sind. Bei diesem Treffen wurde die Diskussionsrunde erweitert, indem jede Führungsfrau eine männliche Führungskraft dazu einladen durfte, sie zu diesem Anlass zu begleiten.

In dieser vielfältigen Runde wurden ein Sounding der strategischen Ziele durchgeführt, mit einem Gleichstellungspoker genderinklusive Führungspraktiken diskutiert und das Thema künstliche Intelligenz in der Führungsarbeit näher beleuchtet. Ein Schwerpunkt war das Referat zum Thema Top-Sharing, vorgestellt durch Oliver Vock, Leiter Schulzahnärztlicher Dienst (SSD). Er berichtete von seinen Erfahrungen mit der Arbeitsform, die es ermöglicht, Führungspositionen in Teilzeit zu besetzen. Daraus ergab sich eine interessante Diskussion über eine mögliche Umsetzung bei SRZ.

Das NFF 2024 bot somit erneut wertvolle Möglichkeiten, sich zu vernetzen und Erfahrungen auszutauschen.

Reakkreditierung Firol

Um den Vorbereitungslehrgang zur Höheren Fachprüfung «Führungspersonen in Rettungsorganisationen» (Firol) anbieten zu können, muss die Höhere Fachschule für Rettungsberufe regelmäßig nachweisen, dass ihr Studiengang die geforderte Qualität und Standards erfüllt. Aufgrund des eingereichten Dossiers wurden alle dreizehn Anforderungskriterien als «vollständig erfüllt» bewertet. Die erteilte Reakkreditierung ist bis zum 30. November 2028 gültig.



▲ In diesem Symbolbild werden unter anderem Führungskräfte von SRZ beübt.

Tiefenrettung auf der Baustelle

Eine Rettung wie aus dem Lehrbuch

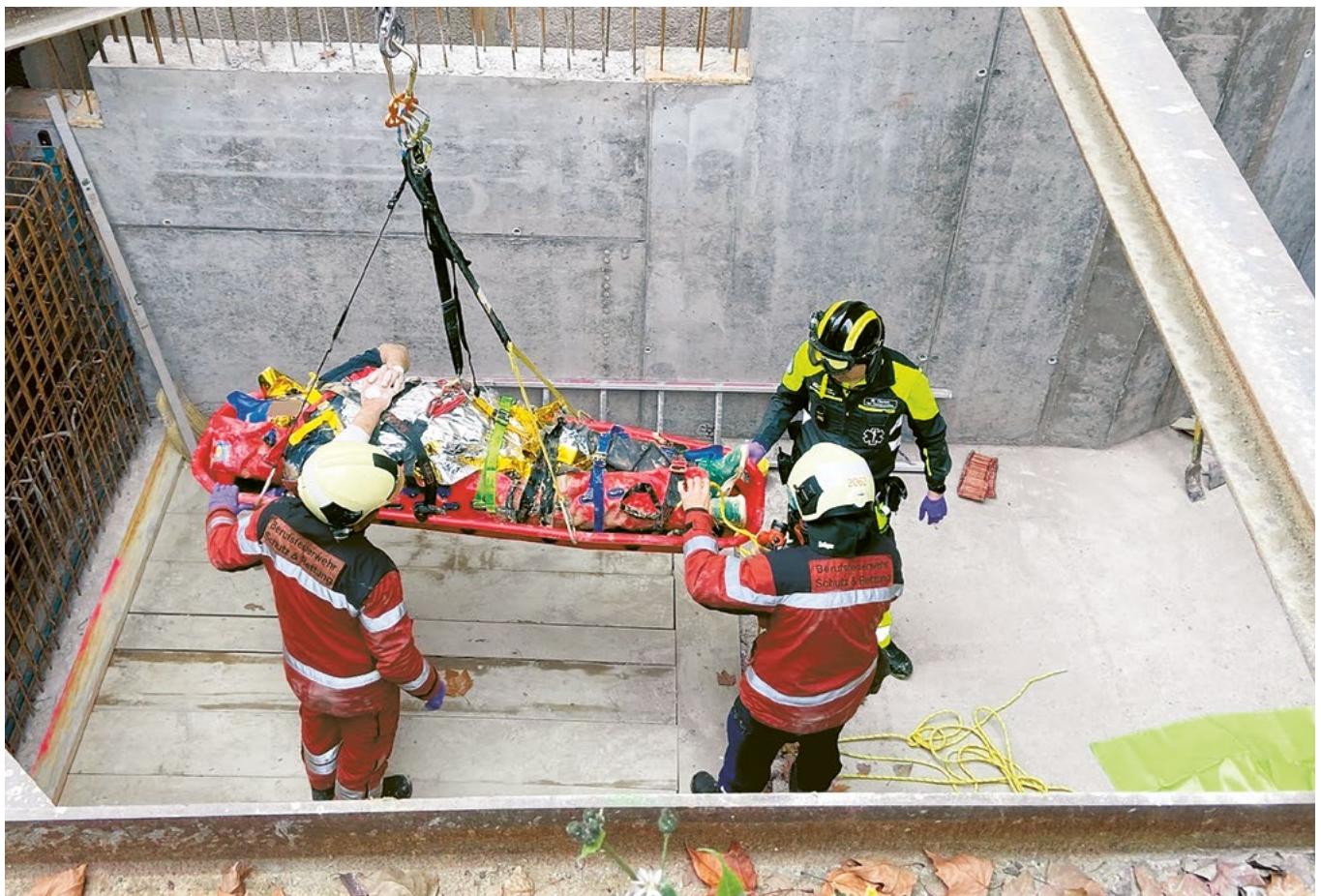
Mitte November des vergangenen Jahres ereignete sich ein Arbeitsunfall auf einer Baustelle. Ein Bauarbeiter stürzte in einen Schacht und zog sich schwere Kopfverletzungen zu. Stefan Lustenberger war an diesem Tag Einsatzleiter der Berufsfeuerwehr (BF).

Ich war gerade mit meinem Fahrer auf dem Rückweg zur Wache Süd, als der Alarm mit dem Einsatzstichwort «Tiefenrettung» über die App Rescuetrack einging. Wir fuhren direkt zur Einsatzstelle, während das Tanklöschfahrzeug (TLF) von der Wache Süd her ausrückte und fast zeitgleich am Einsatzort eintraf. Vor Ort begannen wir sofort mit der Organisation: Festlegung der Verantwortungsbereiche und Ressourcen, insbesondere der anwesenden Höhenretter, die auch bei speziellen Rettungen aus Tiefen im Einsatz stehen. Petra Imfeld übernahm den Verantwortungsbereich Front beim Patienten, Daniel Jost fungierte als Zugführer (ZF).

Der erste Austausch fand mit dem Notarzt, dem Einsatzleiter Sanität sowie den beiden Rettungssanitäterinnen statt. Sie waren zeitgleich mit uns von der Einsatzleitzentrale alarmiert worden und kurz vor uns eingetroffen. So konnten wir uns schnell einen Überblick über die Lage verschaffen und den weiteren Ablauf der Rettung festlegen.

Gut organisiertes Vorgehen

Die ersten Rückmeldungen von Petra Imfeld, die sich mit dem Patienten im zweiten Untergeschoss (UG) des Aufzugsschachts befand, waren ermutigend. Der Patient war von den Rettungskräften stabilisiert worden, und die Rettung konnte wie geplant durchgeführt werden. Der Schacht war gross genug und bot den Einsatzkräften genügend Platz, um den Patienten zu versorgen und gemeinsam in die Rettungswanne zu heben. Da die Rettung des Patienten über die Laufkatze erfolgen konnte, verlief die Rettung sehr effizient. Eine Laufkatze ist der bewegliche Teil eines Baukrans, der sich horizontal entlang des Kranauslegers bewegt und die Seilwinde und den Haken trägt, mit denen Lasten gehoben und gesenkt werden. Die Höhenretter mussten deshalb kein zusätzliches Rettungsmaterial installieren. In einem ersten Schritt wurde der Patient mit der Laufkatze vom 2. UG in das 1. UG gehoben. Von dort aus trugen die Einsatzkräfte den Patienten horizontal etwa 20 Meter in die offene



▲ Vom 1. UG des Aufzugsschachts trugen die Einsatzkräfte den Patienten horizontal etwa 20 Meter in die offene Baustelle (1. UG) ins Freie.

Baustelle (1. UG) ins Freie, der Kranführer hob die Wanne mit dem gesicherten Patienten und setzte diese neben dem Rettungswagen (RTW) ab.

Erkenntnisse und Herausforderungen

Als ich auf der Baustelle eintraf, führte ich einen ersten Abspracherapport mit dem Rettungsdienst (RD) durch, um die weiteren Massnahmen zu planen. Zwei Mitarbeitende der Stadtpolizei waren vor uns eingetroffen und arbeiteten bereits an der Front beim Patienten. Die grosse Eindringtiefe des Patienten bis ins 2. UG erschwerte die Kommunikation zwischen dem ZF und dem Verantwortungsbereich Front, entsprechende Massnahmen wurden dazu bereits getroffen. Die beiden Höhenretter, die an diesem Tag im Einsatz waren, mussten dank des vorhandenen Krans kein zusätzliches Spezialmaterial anfordern. Trotzdem war ihre Expertise vor Ort wichtig: Wir wissen nie, was uns vor Ort erwartet, und das spezifische Wissen unserer Höhenretter ermöglicht es uns, in Varianten zu denken.

Die Zusammenarbeit zwischen der BF und dem RD verlief problemlos, Hand in Hand, und die Absprachen wurden schnell getroffen. Wann und wie der Patient gelagert oder umgelagert werden muss, welche Hilfsmittel wie Halskragen oder Vakuummatratze erforderlich sind – diese Entscheidungen treffen die Rettungssanitäterinnen bzw. der Notarzt jeweils in Eigenregie. Wir seitens BF kümmern uns gleichzeitig um die organisatorischen sowie technischen Belange und sind bemüht, schnellstmöglich geeignete Lösungen zu finden – natürlich immer unter Berücksichtigung des Gesundheitszustands des Patienten. Eine klare Kommunikation und direkte Absprachen sind dabei unerlässlich.

Der gesamte Einsatz dauerte etwa 45 Minuten. Nachdem der Patient neben dem RTW abgesetzt worden war, wurde er auf die Trage des RD umgelagert und in den RTW verladen. Wir verstauten das Material und machten uns auf den Rückweg in die Wache Süd. Dank unserer standardisierten Abläufe und der guten interdisziplinären Zusammenarbeit verlief dieser Einsatz effizient und reibungslos. Jede Rettung, egal, ob aus Höhen oder Tiefen, erfordert eine enge Absprache aller Beteiligten und die Fähigkeit, auf alle Eventualitäten reagieren zu können.

Texte: Stefan Lustenberger, Estelle Oppenheim, Nadine Girod
Bilder: Nadine Girod, SRZ

SRZ führt regelmässig Übungen durch, um die Abläufe bei Einsätzen mit dem RD und der BF zu festigen. Wir waren bei einer Simulationsübung dabei und haben Etienne Köppel, der die Übung mitkonzipiert hat, dazu befragt.

«Das Ziel der Übung war, die Zusammenarbeit zwischen RD und BF anhand des Fallbeispiels einer Tiefenrettung zu trainieren. Dabei standen nicht nur die fachlichen Kompetenzen der Einsatzkräfte im Vordergrund, sondern vor allem die gemeinsame Entscheidungsfindung: Wie arbeiten die Teams disziplinenübergreifend zusammen, um ein gemeinsames Ziel – in diesem Fall die Rettung und Versorgung einer Patientin – zu erreichen? Denn während die BF auf die Rettung aus der Tiefe spezialisiert ist, liegt der Schwerpunkt des RD auf der medizinischen Versorgung. Da dies aber gleichzeitig oder zumindest in enger zeitlicher Abstimmung geschehen muss, ist eine gute Absprache von entscheidender Bedeutung.



▲ Schnittstellen-Training an der HFRB

Bei den Fallsimulationen der einzelnen Gruppen fokussierten wir daher auf den Kommunikationsprozess: Wussten die Einsatzkräfte immer über die aktuelle Lage und das weitere Vorgehen Bescheid? Uns war wichtig, dass Lageänderungen und Zeitvorgaben klar und präzise kommuniziert wurden. Während die Feuerwehr technisch vielleicht in der Lage ist, die Patientin innerhalb weniger Minuten zu bergen, ist das vom medizinischen Standpunkt her nicht notwendigerweise die beste Lösung. Umgekehrt kann es die medizinische Situation oder die Sicherheitslage erfordern, dass eine schnelle Bergung Vorrang hat und die medizinische Versorgung warten muss. Um in so einem Fall die optimale Variante zu finden, sind permanente Absprachen und ein funktionierender Informationsfluss notwendig.

Am Ende jedes Szenarios wurden die Abläufe nach den Prinzipien des Crew Resource Management (CRM) analysiert: Wie kamen die Einsatzkräfte auf die Lösung? Wie wurde während der Rettung kommuniziert? Wusste jede*r über die Situation und das weitere Vorgehen Bescheid? So rückte das ‹Wie› in den Vordergrund – eine wichtige Grundlage für die Weiterentwicklung der Zusammenarbeit.»

Mitte Januar trainierten die Höhenretter eine Rettung an der Predigerkirche.



Interview mit Stefan Merkt, Leiter Höhenrettung

Wann steht ihr als Höhenretter im Einsatz?

Wir stehen vor allem bei speziellen Rettungen aus Höhen und Tiefen (SRHT) im Einsatz. Die Höhenretter können zudem zur Beratung und Unterstützung für Feuerwehr-Absturzsicherungen (FwAs) und einfache Rettungen aus Höhen und Tiefen (ERHT) im ganzen Kanton angefordert werden, wie zum Beispiel bei der Tiefenrettung in diesem Artikel. Einige Höhenretter mit Zusatzausbildung sind auch als Rettungsspezialisten Helikopter (RSH) unterwegs.

Wie viele Einsätze leistet ihr pro Jahr?

Im Durchschnitt verzeichnen wir 25 Einsätze pro Jahr. In dieser Statistik sind allerdings die FwAs und ERHT nicht vollständig erfasst, weil diese Tätigkeiten meist innerhalb von Feuerwehreinsätzen, wie beispielsweise einem Dachstockbrand, stattfinden.

Sind Höhen- oder Tiefenrettungen anspruchsvoller?

Oft bringen Tiefenrettungen mehr Herausforderungen mit sich, weil wir gegen die Schwerkraft arbeiten müssen.

Wie trainiert ihr?

Es gibt drei Trainingsarten: das Grundlagen-training, das wir während unserer Schicht absolvieren, das Einsatztraining, bei dem wir unsere Standards üben, und das Objekttraining. Bei Letzterem geht es darum, bestimmte Objekte – wie beispielsweise historische Gebäude in der Stadt – kennenzulernen, damit wir im Ernstfall bereits mit ihren Eigenheiten vertraut sind.

Was muss man als angehende*r Höhenretter*in zwingend mitbringen?

Es braucht einen hohen Grad an Selbstständigkeit und Führungsqualitäten, um weitere Rettungskräfte anzuleiten, Entscheidungen zu fällen und sie durchzusetzen. Ebenso wichtig sind das Vorwissen im Bereich FwAs/ERHT, die Bereitschaft zur alpinen Weiterbildung und selbstredend die Höhentauglichkeit.

Ist dir ein Einsatz besonders in Erinnerung geblieben?

Vor zwei Jahren war ich als RSH bei einem Forstunfall im Einsatz. Ein Baum hatte den Förster überrollt, sodass dieser schwerverletzt am steilen Hang lag. Es war eine Herausforderung, den Förster liegend im Rettungssack durch die Baumkronen hindurch zum Helikopter zu transportieren.

Rund um SRZ

Rückblick strategische Schwerpunkte 2024

Die Geschäftsleitung von SRZ legt jedes Jahr fest, an welchen Themen innerhalb der strategischen Ziele schwerpunktmaessig gearbeitet werden soll. Wir blicken zurück auf die Resultate des letzten Jahres.

Start «Piloteinführung Präklinische*r Fachspezialist*in (PFS)»

Beim strategischen Schwerpunkt «Piloteinführung Präklinische*r Fachspezialist*in (PFS)» konnten im vergangenen Jahr wichtige Meilensteine erreicht werden: Seit April 2024 rücken bei SRZ zwei PFS im Schichtdienst jeweils allein und mit kleinerem Fahrzeug zu Patient*innen aus. Verschiedene Medien berichteten ausführlich darüber, und das Projektteam informierte im Vorfeld wichtige Stakeholders. Das Projekt stiess über die Kantongrenzen hinaus auf reges Interesse.

Die Erkenntnisse aus den vorangegangenen Feldstudien bestätigten sich: Die Einsätze der PFS sind vielseitig und oft komplex. Die älteren Patient*innen der PFS leiden meist an chronischen Erkrankungen mit einer zusätzlichen akuten Erkrankung. Aber auch jüngere Menschen mit Gesundheitsproblemen, die sehr gut von den PFS daheim versorgt werden können, melden sich bei der ELZ. Das Ziel der PFS ist, Patient*innen mit leichten Verletzungen oder Erkrankungen so weit medizinisch zu versorgen, dass sie zu Hause im gewohnten Umfeld verbleiben können oder anschliessend selbst eine*n Ärzt*in oder eine Notfallpraxis aufsuchen könnten, ohne einen RTW zu beanspruchen. Die PFS unterstützen auch bei der Organisation von Anschlusslösungen wie z. B. eine Überweisung an Hausärzt*innen oder eine Weiterbetreuung durch die Spitex. Bei Unsicherheiten oder medizinischen Fragen können sich die PFS jederzeit telefonisch bei den Oberärzt*innen der Notfallstation des Stadtspitals Triemli melden. Diese Rücksprachemöglichkeit hat sich bereits mehrfach als sehr hilfreich erwiesen. Stefan Müller, Chefarzt des Rettungsdiensts von SRZ, betont: «Die Vergabe der erweiterten Kompetenzen erfordert mehr als nur eine Kompetenzprüfung. Beim Kompetenzerwerb wie auch bei Einsätzen werden die PFS durch die ärztliche Leitung eng begleitet – beispielsweise, indem Themen gemeinsam nachbesprochen werden.»

Positive Rückmeldungen

Die ersten Erfahrungen zeigen: Patient*innen schätzen die umfassende Betreuung durch die PFS, denn meist wollen sie im vertrauten Umfeld bleiben. Die PFS empfinden ihre Tätigkeit als echte Perspektive und freuen sich über das attraktive Aufgabengebiet. Slobodan Tekic, seit Dezember 2024 als PFS im Einsatz, sagt: «Ich freue mich, dass Teams, die mit dem RTW unterwegs sind, neu die Möglichkeit haben, PFS nachzu fordern, falls die Situation vor Ort dies nötig macht. Davon profitiert auch die ELZ, da mehr RTW für dringliche Einsätze vorgehalten werden

können und die Rettungskräfte entsprechend ihrer Kompetenzen und Ausrüstung eingesetzt werden. Als PFS kann ich bedürfnisorientierte Therapien einleiten, wovon schliesslich die Patient*innen profitieren.» Wenn ein*e PFS trotzdem einen RTW nachfordern muss, ist dies häufig aus sozialen oder bergetechnischen Gründen. Die PFS haben dann bereits sämtliche Untersuchungen und Therapien eingeleitet und auch das Protokoll verfasst. Wie im Vorprojekt erkannt und auch in den Erfahrungsberichten eines ähnlichen Projekts im deutschen Oldenburg beschrieben, kann kaum vermieden werden, dass bei etwa einem Drittel der PFS-Einsätze ein RTW nachgefordert werden muss.



«Die Funktion PFS muss sich etablieren, integraler Bestandteil der Gesundheitsversorgung werden und nationale Anerkennung finden.»

Michael Schumann,
Bereichsleiter Sanität

Notrufabfrage

«Aufseiten der ELZ erweist sich insbesondere die Anpassung und Ergänzung der Notrufabfrage als äusserst komplex und arbeitsintensiv. Ebenso nimmt die Schulung der Mitarbeitenden Zeit in Anspruch», berichtet Fabian Keller, Dienstgruppenleiter in der ELZ. Die Mitarbeitenden absolvierten verschiedene Lernmodule und wurden in den ersten Wochen nach der PFS-Einführung direkt am Arbeitsplatz begleitet. Fabian Keller sagt zudem: «Die kontinuierlichen Rückmeldungen aus dem Einsatzalltag ermöglichen es uns, die Abfragebäume und Dispositionss prozesse schrittweise zu optimieren. Für die Zukunft kann ich mir noch weitere Einsatzindikationen für die PFS vorstellen.» Carole Rahm, medizinische Fachperson ELZ, ergänzt: «Die PFS mit ihren Kompetenzen sind die ideale Alternative zur Spitäleinweisung. Ich hoffe, dass es sich weiter etabliert, damit mehr PFS mit erweiterten Kompetenzen folgen.»

Schwerpunkt wird weiterverfolgt

Trotz der erzielten Erfolge ist das Ziel des mehrjährigen Projekts noch nicht erreicht, weshalb der Schwerpunkt 2025 weiterbearbeitet wird. Weitere PFS sind derzeit an ihrem Kompetenzerwerb, damit zukünftig an 365 Tagen rund um die Uhr ein*e PFS für SRZ im Einsatz stehen wird. Ende Januar 2025 reichte SRZ der Gesundheitsdirektion Kanton Zürich einen umfassenden Bericht ein, der die Erkenntnisse aus dem ersten Pilotjahr aufzeigt. Michael Schumann, Bereichsleiter Sanität und Projektlauftraggeber, betont: «Wir haben viel erreicht, aber es bleibt noch einiges zu tun. Die Weiterentwicklung dieses Konzepts ist essenziell für die Zukunft des Rettungswesens. Die Funktion PFS muss sich etablieren, fester Teil einer integrierten Gesundheitsversorgung werden und nationale Anerkennung finden. Marc Elmiger, Jurist bei SRZ und Mitglied im Projektteam, ergänzt: «PFS agieren in einem rechtlich herausfordernden Umfeld, die Ansprüche an Themen wie beispielsweise Urteilsfähigkeit und Dokumentation sind hoch. Es freut uns, mit Schulungen und Beratungen zu einem rechtssicheren Arbeitsumfeld beizutragen und einen noch jungen Beruf weiterzuentwickeln.»

Ein ausführlicher Steckbrief zum Projekt PFS ist im Intranet zu finden: Organisation und Strategie -> Schwerpunkte 2025 -> L1 -> Steckbrief PFS. Der Steckbrief wird laufend aktualisiert und erweitert.

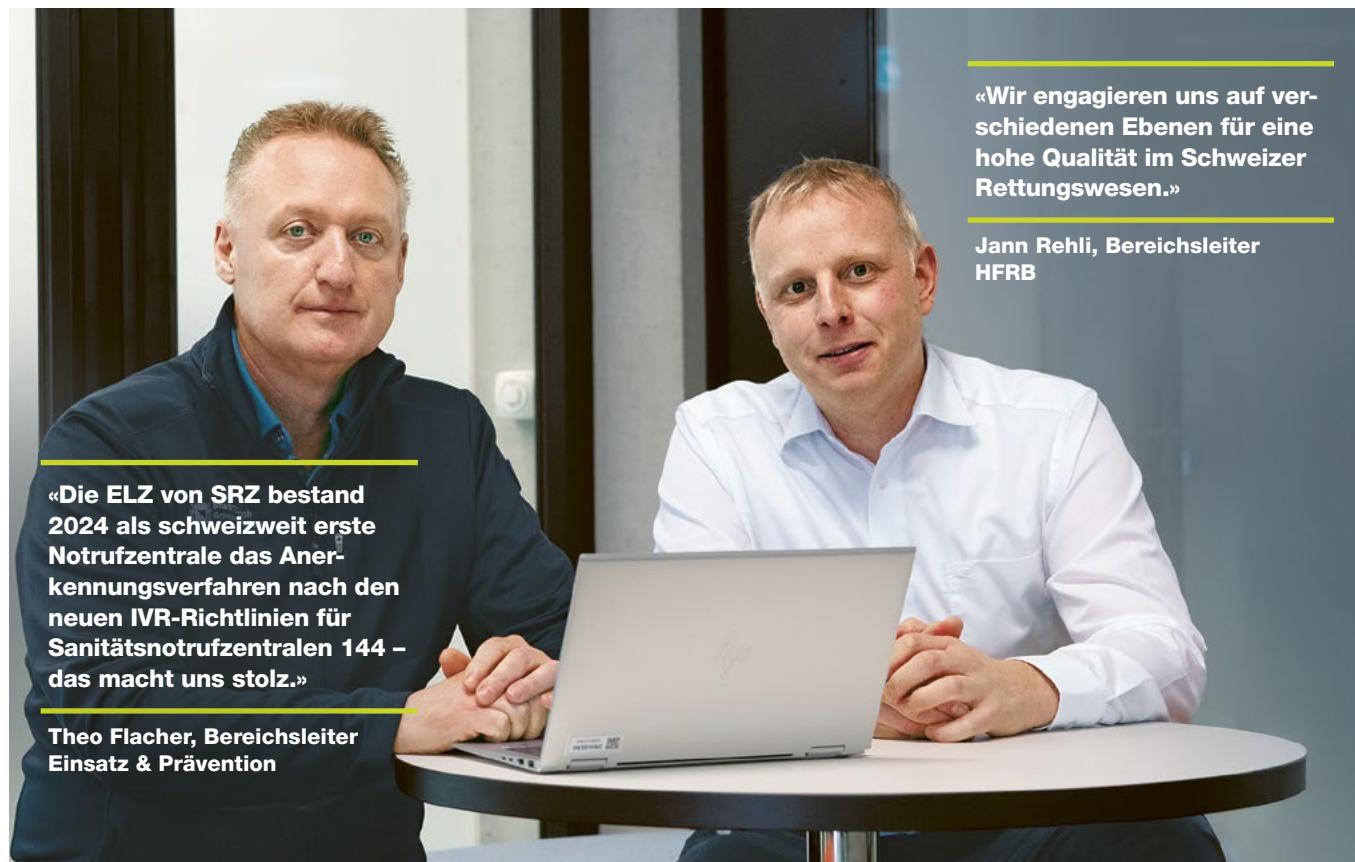
Revision der Verordnung über das Rettungswesen (RWV) begleiten

Eine Revision der Verordnung über das Rettungswesen im Kanton Zürich wurde durch die Gesundheitsdirektion noch nicht angestossen. SRZ engagierte sich aber auf

verschiedenen Ebenen für eine hohe Qualität im Schweizer Rettungswesen und brachte die Fachkompetenz in die Diskussionen ein, beispielsweise im Interverband für Rettungswesen (IVR).

Jann Rehli, Bereichsleiter HFRB und aktueller IVR-Präsident, erläutert dazu: «Das Gesundheitswesen ist stark gefordert. Dies veranlasst die beteiligten Akteur*innen zu grundsätzlichen Überlegungen. Es ist nicht zielführend, sich auf eine einzelne Einrichtung zu konzentrieren – es braucht eine ganzheitliche Betrachtung. Der IVR als Dachorganisation des Rettungswesens in der Schweiz hat 2024 ein Projekt für die zukünftige Ausrichtung lanciert. Ziel ist, eine Vision für das Rettungswesen in der Schweiz zu entwickeln. Die Diskussion um die Qualität ist dabei entscheidend. Als Grundlage dienen Kennzahlen aus dem Schweizer Rettungswesen, die wir beim IVR seit 2023 strukturiert erheben.»

Die Qualitätssicherung beschränkt sich nicht auf die Rettungsdienste allein. Die ELZ von SRZ bestand 2024 als schweizweit erste Notrufzentrale das Anerkennungsverfahren nach den neuen IVR-Richtlinien für Sanitätsnotrufzentralen 144. Am 11. Juli 2024 konnten Hanspeter Fehr, Direktor SRZ, und Reto Trottmann, Abteilungsleiter ELZ, das entsprechende Zertifikat in Anwesenheit der Vorsteherin der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich, Regierungspräsidentin Natalie Rickli, entgegennehmen. In den Richtlinien ist auch das Nächst-Best-System verankert, das bei SRZ für die Sanität bereits seit 2018 gelebt wird. Die Erfahrungen damit teilt SRZ, wie Theo Flacher, Bereichsleiter Einsatz & Prävention, erklärt: «Wir konnten beispielsweise 2024 das Nächst-Best-System auch an der Zentralschweizer Gesundheitsdirektorenkonferenz vertieft vorstellen, was uns sehr gefreut hat.»



Aus städtischer Mitarbeitendenbefragung 2022 (MAB) abgeleitete Massnahmen für SRZ und die Bereiche umsetzen und Mitarbeitende bei SRZ halten und neue gewinnen

Ein Schwerpunkt betraf die Umsetzung der Massnahmen aus der MAB. Die Stadt erklärte das Projekt Ende August als erfolgreich abgeschlossen. Ist das Thema nun auch für SRZ erledigt?

Beatrice Potisk, Bereichsleiterin HRM: «Die relevanten Themen wurden identifiziert – 2024 haben wir daran gearbeitet, und wir werden dies auch weiter tun. Die Kader von SRZ haben sich 2024 an zwei Veranstaltungen intensiv mit dem Thema der psychologischen Sicherheit auseinandergesetzt. Wir wollen ein Arbeitsumfeld, in dem sich alle trauen, auch Kritisches anzusprechen. Dazu setzen wir das Führungsmodell ‹AMI› (Auftrag-Ich-Mensch) ein, das den Führungspersonen hilft, sich ihrer unterschiedlichen Rolle je nach Situation bewusst zu werden. In der Führungsausbildung fokussieren wir ebenfalls auf die Themen aus der MAB.»



Und wie beurteilst du das Resultat im Schwerpunkt «Mitarbeitende halten und neue gewinnen?»

«Wir haben in diesem Schwerpunkt sehr viele Massnahmen auf allen Ebenen umgesetzt: Im HRM im Kontext der Führungsausbildungen und Rekrutierungen sowie im Personalmarketing; in den Bereichen vor allem bei der Dienstplanung und bei den Arbeitszeitmodellen, bei der Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben sowie auch in der Kommunikation zum Beispiel mit den Podcasts. Ich bin sehr glücklich und dankbar, dass sich der Effort bezahlt gemacht hat. Wir dürfen uns hier aber keinesfalls zurücklehnen – auch wenn die Kündigungen deutlich zurückgegangen sind und wir bei SRZ im Vergleich zu anderen Branchen und Betrieben gut dastehen.»

Einführung des Nächst-Best-Systems bei der Feuerwehr

Ende Januar 2024 führte SRZ das Nächst-Best-System (NBS) erfolgreich auch bei der BF ein. Das NBS als Dispositionsprinzip ist auch in der neuen Feuerwehrkonzeption 2030+ der Feuerwehr Koordination Schweiz (FKS) enthalten. «Auch bei einem Feuerwehreinsatz, der mit Sondersignal disponiert wurde, geht es darum, dass die hilfesuchende Person möglichst rasch Hilfe erhält – unabhängig von der geografischen Zuständigkeiten der Einsatzmittel. Der RD war uns in dieser Thematik bislang einen Schritt voraus», sagt Peter Wullschleger, Bereichsleiter Feuerwehr & Zivilschutz.

Die Alarmierung und Disposition erfolgen seither nach Teamreihenfolge. Das heisst, die Teams werden je nach Einsatzstichwort einem Fahrzeug zugewiesen. Dabei rückt immer das Team mit der tiefsten Nummer als erstes aus, also zuerst Team 1, dann Team 2 und so weiter. Sobald das Team 1 wieder einsatzbereit ist, rückt wiederum dieses Team mit dem zugewiesenen Fahrzeug aus. Einige Ausnahme ist das TLF. Ihm sind fünf Berufsfeuerwehrleute fix zugewiesen; sie werden als feste Einheit alarmiert.

Bedingt durch die Einführung des NBS als Teil des Operationskonzepts Einsatz & Prävention (OPK EP) der Standortstrategie wurden aufseiten der BF organisatorische Anpassungen und Optimierungen umgesetzt: Die Garagierung der Fahrzeuge wurde angepasst, die Teamzuweisung bei gleichzeitigem Aufgebot mehrerer Teams geklärt und das Abmelden von Teams bei Nicht-Vollbestand absteigend definiert. Die Beschallungsanlage in der Wache Süd wurde angepasst und die gezielte Nachtbeschallung umgesetzt, sodass nur diejenigen Mitarbeitenden geweckt werden, die ausrücken müssen. Ein situativer Teamwechsel kann im Tagesbetrieb selbstständig vorgenommen werden. Als letzter Schritt wurde die Alarmierung der BF angepasst. Der Jahresschwerpunkt und das OPK EP sind somit erfolgreich abgeschlossen.

«Auch bei Feuerwehreinsätzen mit Sonderignal zählt schnelle Hilfe – unabhängig von geografischen Zuständigkeiten.»

Peter Wullschleger, Bereichsleiter Feuerwehr & Zivilschutz



Bewilligung des Objektkredits zur Erweiterung der Wache Süd

Im März 2024 sagte der Zürcher Gemeinderat einstimmig Ja zum Objektkredit für die Erweiterung, den Umbau und die Instandhaltung der Wache Süd. Am 9. Juni 2024 folgte die Volksabstimmung: Die Stadtzürcher Stimmbevölkerung nahm den Kredit mit 89 Prozent Ja-Stimmen deutlich an. SRZ schloss damit auch diesen Jahresschwerpunkt erfolgreich ab.

Karin Broger, Bereichsleiterin Kommunikation, blickt zurück: «Wir freuen uns sehr, dass es SRZ gelungen ist, die Botschaften offensichtlich überzeugend zu vermitteln und Fragen verständlich zu beantworten. Die Themenausgabe unseres Mitarbeitendenmagazins zur Standortstrategie (60. Ausgabe, April 2024) und das Informationsvideo zur Wache Süd waren dabei nur zwei von verschiedenen wichtigen Massnahmen.»

«Mit 89 Prozent Ja-Stimmen nahm die Stadtzürcher Bevölkerung den Kredit für die Wache Süd an – wir konnten unsere Botschaften erfolgreich vermitteln.»

Karin Broger, Bereichsleiterin Kommunikation



Mobilen Zugriff auf Einsatzrelevante Unterlagen ermöglichen und Frontmitarbeitende stärker in die Welt des Arbeitsplatzes der Zukunft (APDZ) einbinden



▲ Theo Flacher, Bereichsleiter Einsatz & Prävention, und Thomas Heil, Bereichsleiter Zentrale Dienste

Das Projekt «Geschäftsmobiles für Mitarbeitende mit Einsatzbezug» wurde mit dem Projektantrag im Mai 2024 gestartet, die Beschaffung der Geräte und der Mobiles wurde abgewickelt und der Testbetrieb Anfang November freigegeben. Die Mitarbeitenden der Sanität werden ihre Geräte als Erste erhalten – allerdings erst Anfang 2025. Weshalb ging das so lange?

Thomas Heil, Bereichsleiter Zentrale Dienste: «Rückblickend haben wir das Thema vielleicht etwas unterschätzt. Es geht nicht nur darum, ein paar Mobiltelefone zu kaufen und zu verteilen. Ein grosses Thema war – neben den unterschiedlichen Anforderungen der Disziplinen – die Trennung von privaten

und geschäftlichen Daten. Auch die Supportprozesse mussten sauber geklärt werden: Da die Geschäftsmobiles auch zur Alarmierung genutzt werden, kann eine Sanitäterin bei einem Gerätedefekt beispielsweise nicht drei Tage auf Ersatz warten.»

Theo Flacher, Bereichsleiter Einsatz & Prävention, wo lagen für dich im Schwerpunkt die Knacknüsse?

«Das Projekt DiEL (Digitale Einsatzleitung) hat uns im vergangenen Jahr stark gefordert. Es traten Probleme rund um die Navigationssysteme auf. Gegen Ende Jahr konnte eine Stabilisierung erreicht werden, die Arbeiten sind aber noch nicht abgeschlossen. Dafür wurden weitere Funktionalitäten der Rescuetrack-Lösung positiv weiterentwickelt. Erwähnenswert ist auch, dass die First Responder App, ein kurzfristiger Zusatz im DiEL-Projekt, seit März erfolgreich und ohne grössere Probleme ausgerollt werden konnte. Aktuell haben rund 1800 First Responders die App im täglichen Einsatz.»

Gab es in diesem Schwerpunkt für euch ein persönliches Highlight?

Thomas Heil: «Die Idee zum SIBAP Front. Wir haben damit eine technisch elegante Lösung dafür gefunden, den städtischen Büroarbeitsplatz mitten auf den Schadenplatz zu bringen. Der RD hat diesen neu auf dem gleichen Gerät zur Verfügung, mit dem er auch die Einsätze erfasst. Die Feuerwehr erhält ein neues, robustes Tablet, das auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet ist, aber dasselbe kann wie ein Büro-PC. In einem weiteren Schritt werden auch einsatzspezifische Apps installiert. Die OIZ hat uns bei der Umsetzung sehr unkompliziert unterstützt – das war Teamwork!»

Ablage- und Dokumentenmanagement innerhalb der Leitlinien zweckmäßig organisieren

Ziel des Schwerpunkts war, dass alle Mitarbeitende die für ihre Arbeiten nötigen Dokumente rasch finden und darauf zugreifen können. Bestehende Laufwerke wurden gesichtet und aufgeräumt, und – wo sinnvoll – wurden Inhalte in neue Ablagen verschoben. Die städtische Records Management Policy und die SRZ-Leitlinien für das digitale (Zusammen)arbeiten mit Teams setzten dabei den Rahmen. Die Arbeiten kommen gut voran, werden aber 2025 noch weitergehen.



«Damit die Prozesse in unserer Organisation mit ihren vielfältigen Aufgaben schlank funktionieren, ist eine klare Ablagestruktur entscheidend.»

Ralph Heldner, Bereichsleiter Finanzen

Ersatz Kernsysteme ELZ (Projekt LES)

Im Projekt LES – kurz für «Lifecycle Einsatzleit- und Sprachvermittlungssystem» – wird ein Herzstück für die Einsatzbewältigung von SRZ erneuert. Im Rahmen des Projekts wird auch die Basis-Netzwerkinfrastruktur überprüft und an die künftigen Bedürfnisse angepasst. 2024 wurde die Submission des neuen Systems durchgeführt. Dabei kam zum ersten Mal ein Dialogverfahren zum Einsatz. Dieses neue Instrument im Submissionsrecht erlaubte es SRZ als Kundin, gemeinsam mit den Anbietenden in mehreren Runden deren Angebote zu schärfen und noch besser auf die Bedürfnisse von SRZ abzustimmen. Theo Flacher als verantwortlicher Bereichsleiter ist sowohl mit dem Resultat der Submission als auch dem mit dem Projektstand sehr zufrieden: «Erfreulicherweise wurden die erforderlichen Projekt- und Kreditanträge sehr schnell behandelt und vom Stadtrat bewilligt. So konnten wir noch 2024 die Verträge unterzeichnen und den Kick-off mit den Projektverantwortlichen der Firma Eurofunk Kappacher GmbH und unseren Teams durchführen. Wir sind gespannt, wie es weitergeht.» Und, mit einem Augenzwinkern: «Die ersten Projektmeetings waren sehr vielversprechend. Wir haben jedoch gemerkt, dass wir an den Sitzungen mit den Kollegen aus Österreich möglichst wenig über Skirennen philosophieren sollten ...»

Fazit von SRZ-Direktor Hanspeter Fehr

«Die Strategie bildet den verlässlichen Rahmen für die langfristige Ausrichtung von SRZ. Dies schafft auch Vertrauen bei der Politik. Mit den strategischen Schwerpunkten haben wir die Möglichkeit, trotzdem jedes Jahr auf gerade aktuelle Themen zu reagieren und unsere Energien zu bündeln.»



Details zu den geplanten Aktivitäten für 2025 finden die Mitarbeitenden von SRZ im Intranet.

Text: Jenny Oswald, Julia Graf

Bilder: Julia Graf

Neues digitales Lagebild Die Lage im Griff



Dank der erfolgreichen Implementierung eines neuen digitalen Lagebilds kann das Lagebüro von SRZ künftig noch besser mit Partnerorganisationen zusammenarbeiten. Wir haben bei den Spezialisten nachgefragt, was «Lagearbeit» konkret bedeutet.

Seit mehr als fünf Jahren betreibt das Lagebüro von SRZ ein digitales Lagebild (ILB) und stellt damit eine Plattform für die organisationsinterne Verbreitung von lagerelevanten Informationen zur Verfügung. Das Team «Lage – FU ABCN» ist für die Bewirtschaftung verantwortlich und erfasst darin entsprechende Informationen, die einen Einfluss auf SRZ als Organisation oder auf die Stadt Zürich haben könnten. Diese Informationen reichen von grassierenden Krankheiten über geopolitische Spannungen und Bedrohungen bis hin zu Umweltgefahren oder Veranstaltungen mit einem grösseren Personenaufkommen innerhalb des Einsatzperimeters von SRZ.

Im Zuge der verstärkten Zusammenarbeit der polizeilichen Lagezentren in der Schweiz wurde nun eine neue ILB-Software entwickelt. Ende letzten Jahres haben SRZ und die Kantonspolizei Zürich gemeinsam als Pionierorganisationen das neue interaktive Lagebild ausgerollt. Die neue Applikation ermöglicht eine medienbruchfreie Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten und ist für alle SRZ-Mitarbeitenden im Intranet zugänglich

beziehungsweise verlinkt. Zudem können neu alle Mitarbeitenden ihre Beobachtungen direkt und unkompliziert im ILB dem Lagebüro übermitteln. Dieses entscheidet nach der Prüfung der Relevanz, ob eine definitive Erfassung im Lagebild erfolgt. In einem gemeinsamen Interview erzählen Teamleiter Thomas Hauert und Fachbearbeiter ABCN/Führungsunterstützung Johannes Haugstetter über ihre Arbeit im Bereich Lage.

Was ist eure Aufgabe im Zusammenhang mit «Lage»?

Thomas Hauert: Im Zentrum steht das Sammeln und Aufbereiten von Informationen. Es geht darum, sozusagen das Fischernetz auszuwerfen und dann das herauszuziehen, was für SRZ und insbesondere für unsere Führungskräfte relevant ist – um im Bild zu bleiben. Dazu recherchieren wir unter anderem auf verschiedenen Portalen – vielfach auf solchen des Bundes und der Kantone. So sind für uns zum Beispiel die Informationen der Nationalen Alarmzentrale (NAZ) von Bedeutung. Einige unserer Quellen erfordern eine spezielle Zugriffsberechtigung, andere sind frei zugänglich. Wichtig ist außerdem, dass alle Mitarbeitenden unseres Teams grundsätzlich neugierig und mit offenem Mindset die Weltlage verfolgen und Medien und Fachpublikationen konsultieren. Gerade bei neuen Themen sind oft auch Open-Source-Quellen die ersten. Relevantes, das uns dabei auffällt, besprechen wir zeitnah im Team.

Johannes Haugstetter: Als Quellen kommen auch Informationen aus Social-Media-Plattformen hinzu, die als Themengeber dienen und aktuelle Ereignisse sehr schnell verbreiten können. Diese Informationen müssen allerdings immer verifiziert werden. Zusammenfassend ist die Aufgabe des Lagebüros, die Informationen aus unterschiedlichen Quellen so aufzubereiten, dass daraus für die Führungskräfte beziehungsweise die Entscheidungsträger*innen unserer Organisation eine brauchbare Informationsgrundlage entsteht, die ihnen einen Wissensvorsprung verschafft.



▲ Johannes Haugstetter und Thomas Hauert vom Team «Lage – FU ABCN».

Wie gelingt es euch, aus der Fülle an Informationen nur die relevanten herauszufiltern?

Johannes Haugstetter: Für mich ist immer die Frage entscheidend, ob eine Information oder ein Thema einen Einfluss auf SRZ oder die Stadt Zürich hat. Falls ja, bilden wir diese im ILB ab. Das kann zum Beispiel eine Epidemie sein, die im ersten Moment ein lokales Ereignis fernab von Zürich ist, sich jedoch potenziell zu einer Pandemie entwickeln und uns somit auch treffen kann. Eine Herausforderung besteht in der heutigen Zeit darin, zwischen Nachrichten und Fake News oder sogenannten alternativen Fakten zu unterscheiden. Dies gelingt in erster Linie dank unserer Erfahrung und ist etwas, das nicht nur uns als Lagebüro betrifft. Jede*r Konsument*in von Inhalten, die journalistisch aufbereitet oder in den sozialen Medien gestreut werden, sollte diese stets kritisch hinterfragen und die Plausibilität prüfen.

Thomas Hauert: Wichtig sind zudem gewisse Grundvoraussetzungen, die unsere Teammitglieder für diese Arbeit mitbringen sollten. Dazu gehört ein breites Allgemeinwissen, wobei wir uns im Team sehr gut ergänzen. Des Weiteren erfordert die Tätigkeit gute analytische Fähigkeiten und eine offene Haltung.

Wie sieht ein klassischer Arbeitstag bei euch aus?

Thomas Hauert: Das Thema Lage ist nur ein Teil unserer Arbeit und in den meisten Fällen nicht zeitkritisch. Aber es ist etwas, was uns ständig begleitet. Wir schauen regelmässig, ob sich hinsichtlich der Lage etwas verändert hat und ob jemand ein bestimmtes Thema weiterverfolgen muss. Außerdem tauschen wir uns regelmäßig mit unseren Partnern aus. So treffen wir uns unter anderem einmal wöchentlich zu einem Online-Lageabgleich mit den Kolleg*innen der Stadtpolizei. Zudem pflegen wir monatlich einen informellen, digitalen Lageaustausch mit den Bevölkerungsschutzstellen der Kantone Zürich, Aargau und Basel-Land. Dieses Netzwerk wird laufend grösser und hat vor allem den Charakter des klassischen «KKKK»: In Krisen Köpfe und deren Kompetenzen kennen.

Johannes Haugstetter: In der Regel nimmt die Lage etwa ein Viertel unserer Tätigkeit in Anspruch. Anders war es während der Coronapandemie, als die Lagearbeit plötzlich ins Zentrum rückte. Das war eine absolute Ausnahmesituation, für die es kein vergleichbares Beispiel gibt. Letztendlich gibt es für mich keinen klassischen Arbeitsalltag zum Thema Lage.

Welche Aufgaben stehen vor einem planbaren Grossanlass für euch an?

Thomas Hauert: Dann betreiben wir ganz gezielt Lagearbeit. Basierend auf den aufbereiteten Informationen leiten wir mögliche Konsequenzen für den bevorstehenden Einsatz von SRZ ab. Es ist dabei entscheidend, in die Tiefe zu denken, das Thema aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten und so allfällige Gefahren beziehungsweise Herausforderungen für Mitarbeitende oder Besucher*innen zu erkennen. Wir erarbeiten dann verschiedene Varianten und geben eine Empfehlung ab, welche davon aus Sicht des Lagebüros zu bevorzugen wäre. Die Entscheidung liegt aber immer bei den Führungskräften.

Wie hat sich eure Arbeit in den letzten Jahren verändert?

Thomas Hauert: Seit der Coronapandemie ist das Thema Lage deutlich präsenter geworden. Unsere Arbeit wird seither innerhalb der Stadt und SRZ-intern stärker wahrgenommen, und wir konnten uns als Lagebüro vor allem bei den Führungskräften etablieren. Auch die Zusammenarbeit mit der Stapo hat sich weiter intensiviert.

Johannes Haugstetter: Auch aus meiner Sicht hat vor allem die Pandemie viel verändert. Ich nehme seither eine stärkere gesellschaftliche Polarisierung wahr, die sich auch im Informationsraum manifestiert – sei es in den klassischen oder in den sozialen Medien. In vielen Beiträgen wird gar nicht erst versucht, Sachverhalte objektiv darzustellen. Tendenziöse Berichterstattung ist nicht immer offensichtlich als solche erkennbar. Das macht die Arbeit im Bereich Lage noch komplexer.

Was sind eure Erfolgsergebnisse?

Thomas Hauert: Wenn es uns gelingt, Themen frühzeitig zu erkennen und die entsprechenden Informationen so aufzubereiten, dass sie sich positiv auf das Handeln der Führungskräfte auswirken. Uns motiviert auch sehr, wenn SRZ-Mitarbeitende Einträge im ILB vornehmen. Solche Meldungen – egal, ob positiv oder negativ – sowie die Klickzahlen des ILB zeigen, dass es rege genutzt wird.

Johannes Haugstetter: Für mich ist immer wieder schön, zu sehen, dass schon eine kleine Information des Lagebüros eine grosse und positive Wirkung haben kann.

Text: Severin Lutz

Bild: SRZ / Fotodienst Stapo

Kernaufgabe des Lagebüros SRZ:

Wir versorgen die Mitarbeitenden von SRZ mit lage-relevanten Nachrichten. Wir ermöglichen dem Kader durch Empfehlungen einen Führungs vorsprung. Wir pflegen unser Netzwerk mit den Partnerorganisationen, um den Lageverbund zu begünstigen.

Glossar: Was ist die «Lage»?

Die «Lage» umfasst den Zeitraum vom aktuellen Zeitpunkt aus betrachtet nach vorn in die Zukunft. Berücksichtigt wird nur die jüngste Vergangenheit, weit zurückliegende Ereignisse oder Situationen sind nicht relevant. Es geht darum, zu erarbeiten, welche Probleme einen in der Zukunft beschäftigen und welche Relevanz mögliche Entwicklungen auf die Organisation haben könnten, um danach durch sinnvolle Annahmen und gezielte Empfehlungen einen bestmöglichen Vorbereitungsstand zu erreichen, der das Problem bei tatsächlichem Eintreten einfacher lösbar macht.

Franziska Jud

Im Dienst für die Zukunft

Drei Dinge ziehen sich wie ein roter Faden durch Franziskas Leben: die Feuerwehr, das Reisen und die Liebe zur Musik. Im Gespräch erzählt sie von ihrer Motivation als Fourierin und stellvertretende Kommandantin der Jugendfeuerwehr, von Funkproblemen in Norwegen, aber auch von Konzertbesuchen, für die sie gern neun Stunden Fahrt in Kauf nimmt.

Es ist kein Zufall, dass ich Franziska im Feuerwehrdepot im Hardhof treffe, denn hier befinden wir uns quasi in ihrem zweiten Wohnzimmer. Feuerwehrautos, die mit Blaulicht vorbeifahren, sind Franziska seit ihrer Kindheit vertraut. Die Begeisterung dafür hat sie von ihrem Vater mitbekommen, der bei der Miliz- und später bei der Berufsfeuerwehr tätig war. «Für mich war klar: Sobald ich alt genug bin, trete ich der Jugendfeuerwehr bei», erzählt mir Franziska. Mit 18 Jahren wechselte sie zur Milizfeuerwehr – und da ist sie bis heute. Der Jugendfeuerwehr ist sie treu geblieben: Franziska ist Fourierin und seit diesem Jahr stellvertretende Kommandantin. Ihre überlegte, ruhige Art und ihre organisierte Arbeitsweise kommen ihr in diesem Amt bestimmt entgegen. Ich kann mir gut vorstellen, dass Franziska auch in hektischen Zeiten einen kühlen Kopf bewahrt.

Der Gedanke, den Jugendlichen durch ihr Engagement viel mit auf den Weg zu geben, motiviert sie. «Man lernt enorm viel hier. Durch regelmässige Trainings und das Absolvieren von Grund-, Weiterbildungs- und Nothilfekursen sind die Jugendlichen mit 18 Jahren optimal auf den Übertritt in die Milizfeuerwehr vorbereitet», so Franziska. Das Gelernte gehe über reines Feuerwehr-Knowhow hinaus. «Wer in der Jugendfeuerwehr ist, zeigt Teamgeist, Engagement und Verantwortungsbewusstsein.» Es sei ein Umfeld, in dem die Jugendlichen die Grundlagen der Feuerwehr üben können und als Truppührer*in lernen, Verantwortung zu übernehmen. «Man darf Fehler machen und daraus lernen – genau darum geht es.»

Feuer beim Nachwuchs entfachen

Die Jugendfeuerwehr führt acht Übungen pro Jahr durch und wechselt zusätzlich einmal das Terrain für ein freiwilliges Trainingswochenende auf der Furka-Bergstrecke. Dort kann das Geübte unter Umständen auch in einem Ernstfall angewendet werden. Die Dampfbahn der Furka-Bergstrecke muss bei Waldbrandgefahr von einem Löschwagen begleitet werden, um allfällige Böschungs- und Waldbrände bereits in der Entstehung löschen zu können. «Diesen Löschwagen dürfen wir an einem Wochenende pro Jahr betreiben», erklärt Franziska.

Durch ihre Funktion und ihr Engagement ist Franziska nicht nur eine wichtige Bezugsperson für die Jugendlichen, sondern hat auch eine Vorbildrolle inne. «Der Teamgedanke ist mir sehr wichtig, und ich versuche,

mit positivem Beispiel voranzugehen. Feuerwehr ist ein Teamsport, es funktioniert nur miteinander», sagt sie. Dass dieser Teamgeist bei den Jugendlichen gelebt wird, zeigt sich immer wieder bei Übungen. «Die Älteren helfen den Jüngeren. Obwohl so viele verschiedene Persönlichkeiten zusammenkommen, sind wir eine Einheit und leben die Kameradschaft.»

Musik als Leidenschaft

Doch wofür schlägt Franziskas Herz neben der Feuerwehr? «Für die Musik, weil sie mir sehr viel gibt», sagt Franziska, die selbst Klavier spielt und singt. «Musik sagt für mich enorm viel aus und ist etwas sehr Persönliches – nicht nur die Texte, sondern die Musik als Ganzes, die Stimmungen und Gefühle zum Ausdruck bringt.» So, wie andere Tagebuch schreiben, schreibt Franziska Lieder. «Für mich selbst», wie sie lachend betont. Die Musik muss aber nicht immer im stillen Kämmerlein stattfinden. «Für Konzerte reise ich durchaus auch

mal weiter. Es kann vorkommen, dass ich dafür mit dem Nachtzug bis nach Leipzig oder Amsterdam fahre.» Dies tut sie vor allem für weniger prominente Künstler*innen. «Viele der Künstler*innen kenne ich persönlich. Dadurch wird das Konzert ein ganz anderes Erlebnis.» Solche persönlichen Beziehungen verhelfen auch zu besonderen Überraschungen, wie mir Franziska erzählt: Zwei holländische Sänger sassen bei ihr im Wohnzimmer und gaben für sie und ihren Freundeskreis ein Privatkonzert. «Zum Abschluss meines Austauschsemesters in Rotterdam habe ich eine kleine Feier organisiert. Ich fragte die Künstler, ob sie an meinem Anlass spielen würden, und sie sagten zu.»

Mit in die Ferien kommt die Feuerwehr

So selbstständig und interessiert, wie Franziska wirkt, ist es naheliegend, dass sie schnell Kontakte knüpft. «Ich gehe offen und ohne Vorurteile auf Menschen zu. Ich möchte die Menschen kennenlernen, bevor ich mir ein Bild von ihnen mache, und erfahren, wie sie zu dem Punkt in ihrem Leben gekommen sind, an dem sie jetzt stehen.»

Der spürbare Wissensdurst treibt Franziska an und ist mit ein Grund, warum sie ihre Erfüllung im Reisen findet. Dabei möchte sie nicht bloss eine Hoteltouristin sein, sondern einen authentischen Eindruck von anderen Kulturen und ihren Lebensweisen gewinnen. «Ich möchte das Leben hinter den Kulissen kennenlernen. Deshalb



Kamerad-schaft leben

Neben dem Feuerwehrgrundwissen möchte Franziska den Jugendlichen vor allem Werte wie Teamgeist und Zusammenhalt vermitteln.

TEXPORT

Feuerwehr

Während ihrer Ferien in Island traf Franziska mehr Schafe als Einwohner*innen an – dafür genoss sie die beeindruckende Natur.



komme ich gern mit Einheimischen ins Gespräch – das sind die wertvollsten Begegnungen für mich.» So habe sie ungefilterte Einblicke in die Lebensrealität anderer erhalten, wie zum Beispiel in den Ferien in Norwegen: Nach der Bekanntschaft mit norwegischen Feuerwehrleuten wurde sie tags darauf vor ihrem Hotel abgeholt und zur Wache gefahren – die Feuerwehrleute hatten eigens für sie ein Programm zusammengestellt. «Ein Feuerwehrmann reichte mir ein Funkgerät und meinte: ‹Hier, das ist deins. Wenn wir einen Einsatz haben, dann komm einfach mit.› Dabei sprach ich damals noch kein Norwegisch und verstand kaum etwas vom Funk.»

Fremdsprachen am Laufmeter

Bodenständig und bescheiden – so habe ich Franziska kennengelernt – würde sie sich selbst wohl keine besondere Begabung zuschreiben. Deshalb übernehme ich das: Franziska verfügt über ein aussergewöhnliches Sprachtalent, und mittlerweile würde sie die norwegischen Funksprüche wohl problemlos verstehen. Neben Norwegisch spricht Franziska fliessend Englisch und Holländisch, verständigt sich auf Französisch und lernt momentan Griechisch. «Sobald ich eine Sprache fliessend spreche, möchte ich eine neue lernen. Ich brauche diese Herausforderung.»

Vielfalt ist ein prägendes Element in Franziskas Leben. Dies zeigt sich nicht nur beim Sprachenlernen, sondern auch beim Sport. Ob Krafttraining, Unihockey oder Spinning: «Ich mag die Abwechslung. Würde ich nur eine einzige Sportart machen, würde mir langweilig werden», schmunzelt Franziska. Eine entscheidende Konstante

gibt es in ihrem Leben aber doch: die Feuerwehr. Wird das nicht auch langweilig? Franziska lacht. «Nein – die Feuerwehr ist an sich schon vielseitig genug!»

Text: Nadine Girod

Bilder: Franziska Jud, Nadine Girod



▲ Franziska packte als Praktikantin spontan bei der Feuerwehr in Norwegen mit an.

Nachfolgeplanung und Wissenstransfer

Die Nachfolge bewusst planen und Wissen weitergeben



S1: SRZ ist eine attraktive Arbeitgeberin und bietet vielseitige Perspektiven.

Für eine Organisation wie SRZ, die sich täglich für das Wohl und die Sicherheit der Bevölkerung einsetzt, ist eine zukunftsorientierte und nachhaltige Nachfolgeplanung von zentraler Bedeutung.

Die demografische Entwicklung und der damit einhergehende Fachkräftemangel lassen befürchten, dass durch Abgänge langjähriger Mitarbeitenden viel explizites (dokumentiertes) und implizites (erfahrungs-basiertes) Wissen verloren gehen könnte. Dieser Trend wird nicht zuletzt durch die anstehenden Pensionierungen der Babyboomers noch verstärkt. Da alle unsere Mitarbeitenden wertvolle Werkzeuge zur Erfüllung ihrer Aufgaben mit sich tragen, gilt es, diese zu bewahren.

Die Abteilung Personal- und Organisationsentwicklung (POE) hat aus diesem Grund ein neues Angebot geschaffen: Sie unterstützt Führungskräfte bei der Nachfolgesuche und begleitet die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden mit einem strukturierten Prozess, damit das wertvolle Wissen gesichert und weitergegeben werden kann.

Die POE verfolgt diese Ziele mit den folgenden Prozessen:

Strategisch durchdachte Nachfolgeplanung

- Klarheit über die neu zu besetzende Funktion schaffen (mit dem gesamten Aufgabenbereich, der Rolle, der Funktion und der Organisation)
- Nachfolge zielgerichtet und zukunftsorientiert finden und gewinnen
- Besseres Verständnis für die Bedürfnisse der direkt unterstellten Mitarbeitenden in Bezug auf die Umsetzung ihrer Arbeit schaffen

Strukturierter Wissenstransfer

- Netzwerk erhalten und pflegen
- Explizites Wissen in der Organisation bewahren
- Implizites Wissen sichtbar machen
- Strukturierte Übergabe an neue*n Stelleninhaber*in ermöglichen (keine Informationsflut)
- Ausscheidende*n Stelleninhaber*in wertschätzen
- Klar geregeltes Onboarding etablieren
- Attraktive Arbeitgeberin sein

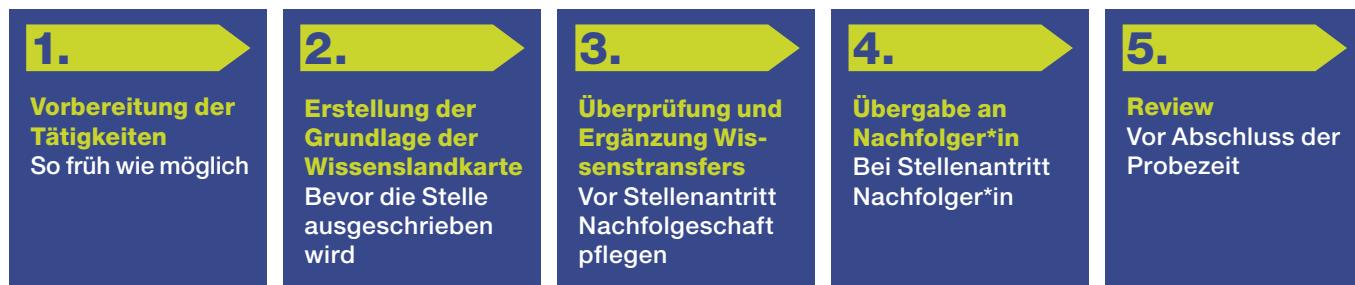
Nachfolgeplanung einleiten

Eine bewusste Nachfolgeplanung ist entscheidend, um als Organisation zukunftsfähig zu bleiben. Sie spart Zeit und Ressourcen und hilft Führungskräften, geeignete Personen zu finden und effizient einzuarbeiten. Der Prozess der Nachfolgeplanung umfasst bei SRZ 14 Schritte.

Diese Schritte reichen von der ersten Planung und strategischen Zielsetzung für die neu zu besetzenden Stelle bis zum letzten Arbeitstag der ausscheidenden Person. Der Prozess gewährleistet, dass jede Phase – sei es das Offboarding der abgehenden Person oder das Onboarding



▲ Dank der Prozessübersicht führt die POE die Führungskräfte Schritt für Schritt durch den Prozess der Nachfolgeplanung und geht auf die spezifischen Anforderungen der jeweiligen Position ein.



▲ Der Prozessplan unterstützt beim Wissenstransfer.

der neuen Person – optimal und wertschätzend abläuft. Jeder Schritt kann dabei individuell angepasst und auf die jeweiligen Bedürfnisse abgestimmt werden.

Nachfolgeplanung strategisch angehen

Wenn es darum geht, eine geeignete Nachfolge zu finden, neigen Menschen dazu, in folgende Denkmuster zu verfallen: «Ich hätte gern genau die gleiche Person wieder» oder «Ich weiß genau, wen wir brauchen». Dabei ist es entscheidend, sich intensiv mit den Anforderungen der Stelle auseinanderzusetzen und sich folgende Fragen zu stellen:

- Wie sieht diese Stelle aus, wenn die neue Person und ihr Team optimal zusammenarbeiten?
- In welchem Umfeld wird die neue Person tätig sein?
- Wie verhält sie sich in ihrem beruflichen Alltag?
- Welche konkreten Aufgaben übernimmt sie?
- Welche Kompetenzen und Fähigkeiten sind dafür erforderlich?
- Welches Ziel verfolgt diese Tätigkeit langfristig?
- Welche Veränderungen sind bis dahin eingetreten?
- Gibt es weitere relevante Überlegungen?

Diese und weitere Fragen sollen dazu beitragen, das Stellenprofil klarer zu definieren und den Übergang reibungslos zu gestalten. So können wir gemeinsam mit allen Beteiligten den Veränderungsprozess lösungsorientiert angehen und dabei Leistungsfähigkeit, Stabilität und Motivation langfristig bewahren.

Wissenstransfer

Ein wesentlicher Bestandteil der Nachfolgeplanung ist der strukturierte Wissenstransfer. Dazu erstellen die Vorgesetzten mit Unterstützung der POE beispielsweise eine digitale Wissenslandkarte, die das Wissen des*der bisherigen Stelleninhaber*in systematisch und übersichtlich abbildet. Diese Karte umfasst zentrale Dokumente, Prozesse, Formulare sowie wichtige Kontakte aus dem Arbeitsalltag.

Der Übergabeprozess wird idealerweise gemeinsam mit dem*der neuen Stelleninhaber*in, der vorgesetzten Person sowie dem*der ausscheidenden Mitarbeiter*in geplant. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass kein wichtiges Wissen verloren geht und die Einarbeitung der neuen Person effizient und strukturiert erfolgt.

Prozess des Wissenstransfers

Der Wissenstransfer wird durch einen detaillierten Prozessplan unterstützt, der die Beteiligten bei den einzelnen Schritten begleitet und gewährleistet, dass alle relevanten Informationen weitergegeben werden.

An wen richtet sich das Angebot der POE?

Das Angebot richtet sich an alle Führungskräfte von SRZ, die neue Mitarbeitende suchen, sowie an Mitarbeitende, die ihr Wissen weitergeben möchten. Es unterstützt die Nachwuchsplanung und gewährleistet, dass wertvolles Wissen innerhalb der Organisation erhalten bleibt.

Diese und weitere Informationen finden SRZ-Mitarbeitende auf der Intranetseite der POE.

Die Abteilung POE steht bei Fragen gern zur Verfügung und freut sich auf eure Rückmeldungen.

Text: Maya Schneeberger

Feedbacks

Jann Rehli (Bereichsleiter HFRB)

«Der Aufwand für den ganzen Prozess lohnt sich maximal.»

Thomas Heil (Bereichsleiter Zentrale Dienste)

«Sich am Anfang einer Neubesetzung zu erlauben, das Vergangene beiseitezulegen und neu zu denken, war top. Diese Klarheit hilft, das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren.»

Daniel Glauser (Abteilungsleiter Betrieb BZB)

«Den Wissenstransfer strukturiert anzugehen, hilft, den Lernerfolg zu sehen.»

Wolfgang Meierhofer (ehemaliger Abteilungsleiter Logistik)

«Die Wissenslandkarte ist ein hervorragendes Mittel, um sein Wissen strukturiert und transparent darzustellen, und ist für alle Beteiligten bis hin zur Einarbeitung sehr wertvoll.»

Nadine Schenk (HR-Beraterin) und Stephan Mäder (HR-Berater)

«Die Nachfolgeplanung hat uns geholfen, mehr Klarheit über den Inhalt der Stellenausschreibung, die Gestaltung der Bewerbungsgespräche und den ganzen Rekrutierungsprozess zu gewinnen.»

Marcel Gujer (Abteilungsleiter Personal)

«Mit dieser Herangehensweise konnte ich bei der Stellenbesetzung konkret herausfinden, welche Person mit welchen Fähigkeiten und Werten am besten zur Funktion, zum Team und zur Rolle passt.»

Impressionen



Über Weihnachten und Neujahr atmerte ein Team unseres Rettungsdiensts einen kurzen Moment durch und genoss die schöne Abendstimmung auf dem Uetliberg über dem Nebelmeer. Sie hatten einen Mann, der in der eisigen Kälte ausgerutscht war, medizinisch versorgt.



Zwei Vertreter von Hazoloh besuchten die Feuerwehr in der Wache Süd, um das gegenseitige Verständnis zu fördern. Ähnlich dem First-Responder-System rücken Mitarbeiter von Hazoloh bei medizinischen Notfällen innerhalb der jüdisch-orthodoxen Gemeinschaft aus. Sie stellten ihre Arbeit und ihre Organisation kurz vor und beantworteten die zahlreichen Fragen der Berufsfeuerwehr. Der offene Austausch wurde sehr geschätzt – vielen Dank für den nachbarschaftlichen Besuch!

Freie Kurse an der HFRB:

Möchten Sie Ihr Wissen im Bereich der kardiologischen, zirkulatorischen und respiratorischen Notfälle auffrischen oder sind Sie als Peer ausgebildet und würden gern Ihr Wissen in der Akutintervention erweitern? Dann sind Sie bei der HFRB genau richtig. Scannen Sie den QR-Code, um mehr über unsere Kurse zu erfahren.



Ramona erzählt

Erfolgreiche Reanimation dank Laienhilfe

Leider haben nicht alle Reanimationen, zu denen wir gerufen werden, Erfolg. Einerseits spielen das Alter und allfällige Grunderkrankungen der*des Patient*in eine Rolle. Andererseits ist die Zeit, die verstreicht, bis eine Person im Kreislaufstillstand gefunden und/oder mit der Reanimation begonnen wird, von entscheidender Bedeutung. Wenn zu viel Zeit vergangen ist, können das Gehirn und die Organe so schwer geschädigt sein, dass irreversible Schäden zurückbleiben. Trotz dieser Herausforderungen erleben wir auch immer wieder positive Momente, die uns für unsere Arbeit motivieren.

Ein Einsatz, der mir besonders in Erinnerung geblieben ist, fand kürzlich in einer Firma statt. Wir (der Notarzt und ich) wurden gemeinsam mit dem Team eines RTW zu einer Mitarbeiterin gerufen, die «nur» kollabiert war. Bereits auf der Anfahrt erhielten wir die Information, dass die Patientin in einem Kreislaufstillstand sei. Die Ersthelfer vor Ort leiteten sofort die Laienreanimation ein.

Als wir am Einsatzort ankamen, wurden wir von Mitarbeitenden empfangen und direkt zur Patientin gebracht – ein entscheidender Vorteil, der wertvolle Zeit sparte. Ein Arbeitskollege berichtete uns, dass die Frau plötzlich hinter ihm umgefallen sei, ohne vorherige Beschwerden. Gemeinsam mit anderen Mitarbeitenden hatte er sofort mit der Reanimation begonnen und mithilfe eines Defibrillators (AED) bereits einen Schock ausgelöst. Wir übernahmen die Reanimation und arbeiteten eng mit den Ersthelfenden zusammen. Die Situation blieb kritisch, und es dauerte insgesamt 50 Minuten, bis wir einen minimalen Kreislauf herstellen konnten. Die Patientin erlitt jedoch immer wieder Rückfälle in den Kreislaufstillstand, selbst mit kreislaufunterstützenden Medikamenten. Schliesslich stabilisierten wir sie so weit, dass sie mit dem Rettungswagen unter Begleitung durch den Notarzt ins Spital transportiert werden konnte. Ihre Überlebenschancen waren zu diesem Zeitpunkt ungewiss.

Vor Ort betreute ich die Angehörigen und ihre Kollegen, die tief betroffen waren. Mit dem Ehemann sprach ich über die kritische Situation: Die nächsten Stunden würden darüber entscheiden, ob seine Frau überlebt – und wenn ja, ob sie Folgeschäden davontragen würde. Nach einer Reanimation können unter anderem durch Sauerstoffmangel schwere neurologische Defizite auftreten.

Im Spital erlitt die Patientin wieder einen Kreislaufstillstand, konnte jedoch erneut erfolgreich reanimiert werden. Ihr Zustand blieb kritisch. Zwei Tage später erhielten wir die Nachricht, dass sie ohne grössere Defizite aus dem künstlichen Koma erwacht sei. Eine Woche später erfuhren wir, dass sie mit nur kleinen Einschränkungen in die Rehabilitation verlegt werden konnte. Ein kleines Wunder, über das wir uns sehr gefreut haben.

Dieser Einsatz zeigt, wie entscheidend die Alarmierung über die Notrufnummer 144, schnelle Erste Hilfe und Teamarbeit sind. Dank des schnellen Eingreifens der Ersthelfenden und der erweiterten Massnahmen durch unser Team konnte die Patientin überleben und ihren beiden kleinen Kindern weiterhin eine Mutter sein. Solche schönen und erfolgreichen Momente geben uns die Kraft, jeden Tag unser Bestes zu geben.

Text: Ramona Haupt,
Rettungssanitäterin und
Teamleiterin bei SRZ
Illustration: Daniel Müller





Impressum

24h

Mitarbeitendenmagazin von
Schutz & Rettung Zürich,
erscheint viermal pro Jahr

Herausgeber
Stadt Zürich

Schutz & Rettung
Postfach
8036 Zürich

T +44 411 21 12

kommunikation.srz@zuerich.ch

www.stadt-zuerich.ch/srz

@SchutzRettungZH

Redaktion

Estelle Oppenheim

(Chefredaktion)

Karin Broger

Odette Gerber

Michaela Giger

Nadine Girod

Julia Graf

Marco Grendelmeier

Janos Kick

Maurice Lorenz

Severin Lutz

Eliane Schlegel

Auflage

2400 Exemplare

Druck

Schellenberg Druck AG

Pfäffikon ZH

Gestaltung

Die Antwort AG

Zürich