

Zürich, 6. Oktober 2005

## Medienmitteilung

### Neue Einsatzleitzentrale bei Schutz & Rettung (SRZ)

**SRZ stellt die neue Einsatzleitzentrale in der Brandwache vor. Neu werden die beiden Notrufnummern 118 (Feuerwehr) und 144 (Sanität) in der gleichen Einsatzleitzentrale mit einem topmodernen System betreut. Der erste Teil des neuen Einsatzleitzentralenkonzepts des Polizeidepartements ist damit realisiert.**

#### Topmoderne Einsatzleitzentrale

Am 6. Juli 2005 wurde die neue Einsatzleitzentrale bei SRZ in der Brandwache in Betrieb genommen. Nun gibt es eine einzige Zentrale, in der die Notrufe der Feuerwehr (118) und der Sanität (144) entgegen genommen und bearbeitet werden. Über die Nr. 118 werden Einsätze in der Stadt Zürich sowie 52 angeschlossenen Gemeinden disponiert. Der Notruf 144 disponiert den Sanitätsdienst für die Stadt Zürich (inkl. 9 Vertragsgemeinden) sowie weitere 9 Rettungsdienste aus dem südlichen Teil des Kantons Zürich und Teilen des Kantons Schwyz. Im Bereich Sanitätsnotruf werden so  $\frac{3}{4}$  der Bevölkerung des Kantons Zürich über diese Zentrale betreut.

Mit der Zusammenführung der beiden zuvor getrennt betriebenen Zentralen zu einer der modernsten Einsatzleitzentralen Europas folgt ein Quantensprung in der Technologie. Das neue, technisch hoch komplexe Informatiksystem bietet eine Vielzahl an Verbesserungen und neuen Möglichkeiten, welche für die Zusammenarbeit der professionellen Rettungskräfte und damit für die Sicherheit der Bevölkerung im Grossraum Zürich zukunftsweisend sind. Das Augenfälligste an der neuen Zentrale sind die Funktionen des geographischen Informationssystems (GIS). GIS bietet eine optimale Übersicht über die zu disponierenden Gebiete und ermöglicht eine rasche Orientierung über die dem Einsatzort nächstgelegenen Einsatzmittel. Zudem ermöglicht GIS eine effiziente Führung und Verwaltung von einsatzrelevanten Informationen (z.Bsp. Einsatzpläne).

#### Gleiches System für SRZ und Stadtpolizei

Die neue Zentrale ist der erste Schritt bei der Realisierung des neuen Einsatzleitzentralenkonzepts des Polizeidepartements, das für alle städtischen Blaulichtorganisationen gelten soll: In rund zwei Jahren wird auch die Einsatzleitzentrale der Stadtpolizei ersetzt werden, und zwar mit dem gleichen System, das bei SRZ im Einsatz steht. Die so geschaffene Redundanz erhöht die Sicherheit in der Stadt nochmals beträchtlich. Die Gesamtprojektkosten (Laufzeit bis 2009: vollständiger Endausbau mit Integration Stadtpolizei) belaufen sich auf CHF 20.5 Millionen. Davon wurden rund CHF 5 Millionen für den Umbau (inkl. Klimatisierung und die neue Telefonzentrale) verwendet. Die gesamten IT-Kosten betragen CHF 15.4 Millionen, wovon CHF 8 Millionen für die Inbetriebnahme des gesamten Systems verwendet werden. Die restlichen 7.4 Millionen entfallen auf weitere Dienstleistungen sowie bevorstehende Wartungskosten für die kommenden 7 Jahre. Die IT-Ausgaben für SRZ betragen bis heute rund CHF 3.8 Millionen.

### **Notrufabfrage-Protokoll**

Gleichzeitig mit dem neuen System wurde das standardisierte Notruf-Abfrageprotokoll eingeführt. Dieses erlaubt den Einsatzdisponentinnen und -disponenten, die Notrufe an die Feuerwehr und die Sanität ohne Zeitverlust strukturiert und einheitlich abzufragen sowie unverzüglich die notwendige Alarmierung der Einsatzkräfte einzuleiten. Im Verlauf des weiteren Gesprächs werden Anweisungen für erste Hilfe, Verhaltenshinweise und Sicherheitsinstruktionen erteilt. Es stehen Instrumente zur Einleitung von lebenswichtigen Sofortmassnahmen zur Verfügung, damit bereits die Zeit vor dem Eintreffen der Rettungskräfte aktiv und optimal genutzt werden kann. Schnelle und professionelle Hilfe in Notlagen beginnt somit beim Anruf. Die beruhigende und sachliche Abfrage vermittelt Sicherheit und Gewissheit, mit der richtigen Stelle verbunden zu sein.

### **Schrittweise Implementierung neuer Funktionen**

Noch sind nicht alle geplanten technischen Neuerungen in Betrieb. So werden in den kommenden Monaten schrittweise weitere Funktionen implementiert. Ziel ist eine professionelle und topmoderne Einsatzleitzentrale, welche die Anforderungen der kantonalen Gebäudeversicherung (GVZ) ebenso erfüllt wie diejenigen des Interkantonalen Verbandes für Rettungswesen (IVR). Die so genannte IVR-Zertifizierung, ein Qualitätslabel im Rettungswesen, wird in naher Zukunft angestrebt.



Neue Einsatzleitzentrale von SRZ

### **Weshalb eine neue gemeinsame Zentrale und standardisiertes Abfrageprotokoll?**

Heute auf dem Markt existierende Einsatzleitzentralen sind hochkomplex und bieten viele Möglichkeiten. Sie sind jedoch teuer und können nur von professionellen und spezialisierten Mitarbeitenden bedient und unterhalten werden. Dies führt europaweit zu Zusammenlegungen von Zentralen zu grossen Kompetenzzentren, welche in der Lage sind, ganze Regionen zu bedienen. Die Disposition von zahlreichen Einsatzmitgliedern an verschiedenen Standorten erlaubt einen optimierten Mitteleinsatz.

Bereits bei der Planung der neuen Dienstabteilung Schutz & Rettung Zürich im Jahr 1999 wurde beschlossen, die beiden Einsatzleitzentralen von Sanität und Feuerwehr zusammenzulegen. Diese Zusammenlegung ermöglicht eine gleichmässige Auslastung der Disponierenden. Doppelspurigkeiten und Leerzeiten können durch die einheitliche rückwärtige Einsatzleitung vermieden werden.

Mit einer Machbarkeitsstudie wurden die Möglichkeiten für eine zukünftige Zusammenarbeit mit der Stadtpolizei sorgfältig geprüft. Als klar beste Lösung für das Polizeidepartement stellte sich ein identisches System mit zwei Zentralen heraus – die Zentrale von SRZ und die Zentrale der Stadtpolizei, deren System ebenfalls abgelöst werden muss. Damit wird sowohl ein System an zwei Standorten in Betrieb sein als auch Redundanz im städtischen Alarmierungssystem geschaffen. Die Realisierung der SRZ-Einsatzleitzentrale erfolgte in enger Zusammenarbeit mit der Stadtpolizei, deren neue Zentrale in ungefähr zwei Jahren in Betrieb genommen wird. Auch diese Zusammenarbeit trägt Früchte, vorhandene Ressourcen können gemeinsam genutzt werden und der Know-how-Transfer verhindert, dass das Rad zweimal erfunden werden muss.

Damit die professionellen Rettungskräfte ihren Einsatz optimal erfüllen können, setzt SRZ nicht nur auf modernste Technologie, sondern auch auf ein standardisiertes Abfrageprotokoll beim Notruf, das den Mitarbeitenden der Zentrale in Form eines handlichen Folders zur Verfügung steht. Dies erlaubt auf der einen Seite eine optimierte Alarmierung und Disposition der Einsatzkräfte. Durch gezielte und standardisierte Nachfrage kann zum Beispiel das Ausmass eines gemeldeten Brandes relativ genau eruiert und die richtigen (Lösch-)Fahrzeuge eingesetzt werden. Und es kann im medizinischen Notfall rasch und kompetent entschieden werden, ob der oder die Anrufende einen Beitrag zur Linderung der Notsituation leisten kann: zum Beispiel durch lebensrettende Sofortmassnahmen, die auch Laien ausführen können (Reanimation, Erstickennotfälle, Geburtshilfe etc.). In diesen oft entscheidenden ersten Minuten werden die Anrufenden mit entsprechenden Verhaltensanweisungen unterstützt. Dass dies gerade bei der Reanimation von Herzpatienten Leben retten kann, haben schon mehrere Beispiele gezeigt.

Ein grosser Teil der Mitarbeitenden der Einsatzleitzentrale werden zu polyvalenten Disponierenden ausgebildet, welche auf beiden Notrufnummern eingesetzt werden können. Dies ermöglicht eine gleichmässigeren Auslastung der Mitarbeitenden und erhöht damit auch die Kapazität der Zentrale.

### Worin liegen die wesentlichen Vorteile des neuen Systems?

#### **Vorteile für die Anrufenden und für die Bevölkerung**

- Durch die optimale Übersicht über die zu disponierenden Gebiete und die nächstgelegenen Einsatzmittel werden die Rettungskräfte noch schneller vor Ort sein.
- Schnelle und professionelle Hilfe in schwierigen Lebenslagen beginnt beim Anruf. Die beruhigende und sachliche Abfrage vermittelt Sicherheit und die Gewissheit, mit der richtigen Stelle verbunden zu sein.

#### **Vorteile für Schutz & Rettung Zürich**

- Die Weiterbildung der Mitarbeitenden zum polyvalenten Disponierenden, die auf beiden Notrufnummern eingesetzt werden, ermöglicht eine gleichmässige Auslastung und erhöht damit auch die Kapazität der Zentrale. Insgesamt arbeiten 30 Personen in einem Dreischichtmodell. Tagsüber ist die Einsatzleitzentrale mit drei Sanitäts- und zwei Feuerwehردisponentinnen oder -disponenten besetzt, in der Nacht sind es je zwei Disponierende.
- Das neue System dient als Basis für die Einführung einer neuen, differenzierten Einsatzdoktrin, welche einen verfeinerten Alarmstufenplan enthält. Dieser erlaubt eine fallspezifische Alarmierung von Personen und Einsatzmitteln via Pager, was wesentlich zur Optimierung des Mitteleinsatzes beiträgt.
- Durch die Integration von Funk, Telefonie, Pageralarmierung, Bildsystem mit Breitbandnetz (Videoüberwachung, TV, Radio, Gebäudeleittechnik, Lichtsignalsteuerung) sowie der mobilen Datenkommunikation entsteht eine Effizienzsteigerung in den Arbeitsprozessen mit einer einheitlichen Bedienung.

#### **Vorteile / Nutzen für die Stadt Zürich und die Vertragsgemeinden von SRZ**

- Die Sicherheit für die Bevölkerung der Stadt wird mit der zukünftigen Systemredundanz (Standortredundanz) erheblich erhöht.
- Ein gemeinsames Einsatzleitsystem für SRZ und für die Stadtpolizei Zürich ermöglicht eine Ressourcenoptimierung in der Beschaffung und im Unterhalt. Damit können Kosten eingespart werden.

## Notrufzentralen anno dazumal

### Feuerwehr-Zentrale ab 1937

Im Erdgeschoss der Brandwache mit zwei Sitzplätzen ausgestattet, war sie für die Stadt Zürich inklusive dem Pikett Glattal und der gesamten freiwilligen Feuerwehr zuständig. Damals besaßen nur wenige Leute ein Telefon. Oft musste deshalb über das Telefon im Quartierrestaurant die Sirene für den örtlichen Alarm ausgelöst werden.



### Feuerwehr-Zentrale ab 1975

Im 3. Stock gelegen, bestand sie aus einem Pultsystem, das die Zuständigkeitsgebiete in Stadt (rechts) und Land (links) regelte. An der Stirnwand befand sich eine Anlage mit 3500 Lämpchen – eines für jedes Mitglied der freiwilligen Feuerwehr. Sobald die notwendigen Sammelanrufe erfolgt waren, konnte man die leuchtenden Lämpchen zählen, die signalisierten, welche Telefonlinien abgenommen wurden und mit wievielen Leuten man rechnen konnte. Damals gab es noch keine Anrufpriorisierungs-Möglichkeiten. Feuerwehrinspektor und Feuerwehrkommandant verfügten über eine Direktverbindung mit der Zentrale, ein rotes Telefon, das sofort abzunehmen war.



**Feuerwehr-Zentrale ab 1996 (bis 2005)**

Das Feuerwehr-Einsatzleitsystem FELIX wurde eingeführt. Die Gebäudeversicherung Kanton Zürich (GVZ) bildete die regionalen Alarmzentralen (RAZ) und übernahm dafür einen Kostenanteil an den Zentralen. Die Telefonie war mit der Einführung dieses System auf dem neuesten Stand (HICOM). Dazu existierte ein einfaches Bildsystem, das von drei Arbeitsplätzen im 4. Stock der Brandwache bedient wurde.

**Sanitäts-Notrufzentrale ab 1948**

Nur für die Stadt Zürich zuständig. Bestand aus einem Zentralisten, der Fahrscheine (Vordrucke) mit den wichtigsten Einsatzdaten von Hand fertig ausfüllte und mit einer Stempeluhr den Zeitpunkt der Ausrückung festhielt. Die Aufträge wurden durch ein kleines Fenster in der Wand aus der Zentrale herausgereicht. Darauf folgte ein gebrüllter Befehl, wer den Einsatz zu übernehmen hatte. Es gab bereits Funk, die Verbindungen waren aber manchmal so schlecht, dass die eingesetzten Retter unterwegs aus öffentlichen Telefonkabinen anrufen mussten, um die nötigen Details zu erfahren. Bei schlechten Kunden versuchte man, das Geld gleich während einem Transport einzukassieren. Dazu gab es in jedem Wagen eine Taxiuhr und einen Quittungsblock.



Einsatzzentrale 144 (1948)



Einsatzzentrale 144 (1980)

**Sanitäts-Notrufzentrale ab 1980**

Von nun an konnten die Fahrscheine mit dem Computer ausgedruckt werden. Jeweils morgens um 05.00 Uhr wurden die Auswertungen der letzten 24 Stunden in der Zentrale ausgedruckt. Die damaligen Nadeldrucker machten einen Höllenlärm. Im Rechneraum standen zwei Waschmaschinen grosse Rechner – einer für den laufenden Betrieb, der zweite für die Datensicherung.

**Sanitäts-Notrufzentrale ab 1999**

Die Zentrale verfügte nun über drei Arbeitsplätze. Nachts und Sonntags war die Zentrale nur mit zwei Personen besetzt. Einer der beiden Disponenten musste bei Bedarf den Isolettenbus ("Storchenbus" für Neugeborene) fahren. Es gab damals ebenfalls verschiedene Vertragsgemeinden (im Maximum 11), für welche die Einsätze disponiert wurden.

## Die Einsatzleitzentrale von SRZ in Zahlen

Die Mitarbeitenden der Einsatzleitzentrale (total 30 Stellenwerte im 24-Stunden-Schichtbetrieb) bewältigen jährlich 240'000 Anrufe. Die Differenz zu den reinen Notruf-Annahmen beinhaltet Anrufe zu einer Vielzahl Anfragen, etwa für Krankentransporte, Brandmeldeanlagen etc.

### Sanitätsnotruf 144 (2004)

- 60'848 Notruf-Entgegennahmen auf Tel. 144
- 56'448 Einsatzdispositionen total
- 25'299 Einsatzdispositionen innerhalb der Stadt Zürich

### Feuerwehrruf 118 (2004)

- 45'915 Notruf-Entgegennahmen auf Tel. 118
- 5'843 Einsatzdispositionen total
- 3'599 Einsatzdispositionen innerhalb der Stadt Zürich

### Medienkontakt:

Patrick Mauron, Kommunikationsbeauftragter Schutz & Rettung Zürich,  
Tel. 044 411 24 44, E-Mail: [medien@srz.stzh.ch](mailto:medien@srz.stzh.ch).

**Weitere Infos:** [www.srz.stzh.ch](http://www.srz.stzh.ch)