

4.2.4 Spezifische Kennzahlen

Beträge in Fr. 1000	Saldoentwicklung der laufenden Rechnung				
	2006	2007	2008	2009	2010
Ausgaben	313 986	319 340	339 650	340 475	345 440
Erträge	-172 489	-162 729	-173 072	-173 647	-171 623
Saldo	141 497	156 611	166 578	166 828	173 817

Kommentar

Die Lohnmassnahmen sowie die Beschaffung der ersten Tranche der neuen Ausrüstung für den Ordnungsdienst führten zu Mehrausgaben. Die tieferen Erträge sind auf den Rückgang der Einnahmen von Ordnungsbussen zurückzuführen.



Stadtpolizei im Einsatz für die Bevölkerung. (Bild: Stadtpolizei)

4.3 Schutz & Rettung

4.3.1 Aufgaben

Schutz & Rettung ist die grösste zivile Rettungsorganisation der Schweiz und dem Auftrag verpflichtet, der Bevölkerung in ihren Einsatzgebieten bestmöglichen Schutz und Sicherheit zu gewährleisten. Unter dem Dach von Schutz & Rettung befinden sich Feuerwehr, Rettungsdienst, Zivilschutz und Feuerpolizei sowie die Einsatzleitzentralen 118 und 144 in der Stadt Zürich und am Flughafen. Als Dienstabteilung des Polizeidepartements der Stadt Zürich ist sie Teil der Notfall- und Katastrophenorganisation von Stadt Zürich, Kanton Zürich und des Bundes. Mit den zugewiesenen Einsatzgebieten und Dienstleistungen ist Schutz & Rettung weit über die Stadtgrenze im Einsatz, insbesondere auch auf dem Flughafen Zürich.

Die beiden Einsatzleitzentralen (Stadt Zürich, Flughafen) nehmen die Notrufe 118 und 144 entgegen, alarmieren und disponieren Feuerwehren, Rettungsdienste sowie weitere Einsatzkräfte von Zivilschutz und Partnerorganisationen. Die Dispositionsgebiete der beiden Notrufe sind verschieden. Das Dispositionsgebiet des Sanitätsnotrufs 144 umfasst die Kantone Zürich, Schaffhausen und den Grossteil des Kantons Schwyz. Seit dem 1. Februar 2010 wird aufgrund eines Vertrages mit der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich für die Notrufnummer 144 der ganze Kanton disponiert (davor ohne Winterthur und Umgebung) und das Katastrophenmaterial (Sanitätshilfstellen) für den gesamten Kanton bereitgestellt. Das Dispositionsgebiet des Feuerwehrnotrufs 118 umfasst den Kanton Zürich. Die Einsatzleitzentralen nahmen im Jahr 2010 total 512 576 Anrufe entgegen.

Der Rettungsdienst von Schutz & Rettung zählt zu den grössten der Schweiz. Er ist in der Stadt Zürich, auf dem Flughafen, in 28 nördlichen und 9 südlichen Vertragsgemeinden zuständig für die medizinische Notfallversorgung. Ausserdem führt der Rettungsdienst Transporte von Verunfallten und Kranken durch. 2010 leistete er 32 070 Einsätze. Der Rettungsdienst gewährleistet zudem den Sanitätsdienst an zahlreichen Veranstaltungen.

Die Feuerwehr leistet rund um die Uhr Hilfe nicht nur bei Bränden, sondern auch bei Personenbergungen, Tierrettungen, Öl- und Chemieunfällen, Strahlenwehr, Sturm-, Schnee- und Wasserschäden und weiteren Rettungsaufgaben. Die Berufsfeuerwehr wird unterstützt von acht Einheiten der Milizfeuerwehr mit rund 400 Angehörigen. Die Berufsfeuerwehr von Schutz & Rettung erbrachte 2010 insgesamt 4515 Einsätze, davon 765 auf dem Flughafengebiet.

Der Zivilschutz der Stadt Zürich leistet Hilfe bei natur- und zivilisationsbedingten lange andauernden Katastrophen und Notlagen. Mit 2700 Dienstpflichtigen unterstützt er die professionellen Rettungskräfte und die Polizei, stellt Betreuungsgformationen für Altersheime und Grossanlässe und führt auch Patiententransporte im Rahmen der insgesamt 13 244 erbrachten Einsätze durch.

Die Feuerpolizei sorgt dafür, dass in Zürich brandsicher gebaut wird und auch der Brandverhütung in bestehenden Gebäuden und an Anlässen aller Art die notwendige Beachtung geschenkt wird. Sie wendet dabei die internationalen, nationalen und kantonalen Erlasse an.

Im Ausbildungszentrum Rohwiesen in Zürich-Opfikon werden Zivilschutzkurse, Beratungen, Schulungen und Kurse zu Themen wie Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, präklinische Hilfe und Brandschutz angeboten. Im «Hot Pot» stehen Trainingsanlagen für Einsatzfahrten mit Blaulicht (Fahr simulatoren) sowie für Atemschutzübungen, Absturzsicherungen, Höhenrettungen und Höhenarbeiten zur Verfügung. Diese Einrichtungen können gegen Entgelt auch von Dritten genutzt werden.

Die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) bildet Fachkräfte für Rettungsdienste und für Berufsfeuerwehren nach dem Grundsatz «Profis bilden Profis» aus. Dabei führen sämtliche angebotenen Ausbildungen nach den Bestimmungen des Bundesamts für Bildung und Technologie BBT zu eidgenössisch anerkannten Abschlüssen. Die Lehrgänge werden im dualen Ausbildungssystem durchgeführt, das heisst, die Schule vermittelt den theoretischen Unterricht, daneben erfolgt die praktische Ausbildung im Rettungsdienst bzw. in der Berufsfeuerwehr.

Für weitere Angaben: www.stadt-zuerich.ch/srz

4.3.2 Jahresschwerpunkte

Dienstgebäude/Standortstrategie

Räumliche Masterplanung Schutz & Rettung Zürich

Ende November 2009 nahm der Stadtrat von der Räumlichen Masterplanung und den in dieser Planung postulierten strategischen Grundsätzen zustimmend Kenntnis. Für das Jahr 2010 galt es, die Umsetzung vorzubereiten. Als wichtigste und zentrale Grundlage wurde für die nachfolgend aufgeführten Bauvorhaben bei der Immobilienbewirtschaftung der Stadt Zürich je ein Antrag eingereicht:

- Anbau Weststrasse 4 für die Verwaltung und die Führungsinfrastruktur
- Nebenzstützpunkt Ost für Feuerwehr und Rettungsdienst
- Nebenzstützpunkt West für Feuerwehr und Rettungsdienst
- Zentrale Einsatzlogistik mit Material, Fahrzeugen sowie der Umweltschutz- und Technikwache

Die Priorisierung der Bauvorhaben zeigte, dass die Zentrale Einsatzlogistik vorrangig zu behandeln ist. Erste Bestandesaufnahmen von Betriebs-, Fahrzeug- und Lagerflächen wurden als Grundlage für das künftige Betriebskonzept durchgeführt. Vor dem Hintergrund der knappen Finanzen mussten einzelne Bauvorhaben nach hinten verschoben werden.

Polycom

Am 1. Juni 2010 wurde bei SRZ das digitale Funksystem Polycom für Feuerwehr und Rettungsdienste ohne grössere Probleme in den produktiven Betrieb überführt. Damit ist auch SRZ an das Schweizerische Sicherheitsfunknetz angeschlossen. Dieses Netz ist für den Führungsfunk aller Behörden und Organisationen in der Schweiz vorgesehen, die sich mit Sicherheit und Rettung beschäftigen.

Neben der Ausrüstung aller notwendigen Mitarbeitenden und Funktionen mit den neuen Geräten musste im Besonderen die Einsatzzentrale an der Weststrasse für Polycom hochgerüstet werden. Für den Zugang zum kantonalen Polycom-Netz musste überdies ein eigenes Zugangsnetz aufgebaut werden.

Da es sich um ein komplett neues System handelt, mussten sehr viele Mitarbeitende von SRZ, Milizfeuerwehrleute und Mitarbeitende externer Rettungsdienste geschult werden.

Umbau ELZ Nord und Zusammenführung der beiden ELZ («ELZ-2011»)

Die Projektarbeiten für die neue Einsatzleitzentrale (Projektname ELZ 2011) laufen auf Hochtouren. Im vergangenen Jahr wurden schweremässig die Pflichtenhefte für die Infrastrukturen der Einsatzleit- und Führungssysteme erstellt sowie die baulichen Massnahmen definiert. Zudem wurden mehrere Betriebsvarianten mit potenziellen Partnern geprüft und analysiert. Eine Lösung für eine gemeinsame ELZ Stadtpolizei/Kantonspolizei wurde von der Kantonspolizei Zürich abgelehnt. Die bestehende Projektorganisation wurde mit der Stadtpolizei Zürich ergänzt, da durch die Erweiterung des Einsatzleitsystems für die ELZ 2011 technische Synergien und Abhängigkeiten bestehen. Das Projekt befindet sich nach wie vor auf Kurs, das heisst, die Inbetriebnahme im September 2012 scheint nach wie vor möglich. Die anstehenden und komplexen Projektarbeiten erfordern eine laufende Anpassung an die Anforderungen und eine bedarfsgerechte Ressourcenplanung.

Kunden- und Partnerpflege

Die Kunden- und Partnerpflege ist ein zentrales Anliegen und wichtiger Bestandteil der Qualitätsverbesserungsmassnahmen (EFQM) von Schutz & Rettung. Die Ergebnisse erster Umfragen bei verschiedenen Kundengruppen waren gut bis sehr gut, zeigten aber auch verschiedene Verbesserungsmöglichkeiten und Anliegen der Kundschaft. Speziell positiv hat die Freundlichkeit der SRZ-Mitarbeitenden abgeschnitten. Das grösste Verbesserungspotenzial sehen die Kundinnen und Kunden, Partnerinnen und Partner bei der Vermittlung aktueller Informationen über SRZ und das Dienstleistungsangebot. Der Kundschaft ist ausserdem wichtig, dass SRZ flexibel auf ihre Anliegen eingeht, dass sie möglichst nur einen Ansprechpartner hat und ihre Leistungen schnell und in hoher Qualität erhält. Es werden weitere Umfragen in anderen Kundensegmenten folgen.

Im Berichtsjahr erfolgten auch mehrere Umfragen bei Patientinnen und Patienten, die durch den Rettungsdienst geborgen oder transportiert wurden. Für einen möglichst aussagekräftigen Überblick werden diese Umfragen zukünftig quartalsweise durchgeführt und ausgewertet. Der Rettungsdienst kann damit noch besser auf Bedürfnisse eingehen und mögliche Verbesserungen in die Wege leiten.

ISO 9001:2008

2009 erlangte Schutz & Rettung das Zertifikat für das Qualitätsmanagement (ISO 9001:2008). Nun wurden die Arbeiten zur Prozessoptimierung mittels interner und externer «Audits» fortgesetzt, um die 2012 anstehende Rezertifizierung voranzutreiben. Dabei stellte sich heraus, dass die dafür im Einsatz stehende Softwarelösung zwar vielen Anforderungen gerecht wurde, jedoch hinsichtlich Handhabung sowie Abbildung der Abläufe und der daraus abgeleiteten Aufbauorganisation etliche Schwächen aufwies. Daher befasste sich die Abteilung Qualitätsmanagement stark mit der Ablösung des Systems.

EFQM

EFQM ist ein Modell für ein umfassendes Qualitätsmanagement und geht zurück auf die Stiftung «European Foundation for

Quality Management». Umfassend deshalb, weil die Prozesse in Bezug auf Effizienz und Effektivität geprüft beziehungsweise gemessen werden. Für das Erreichen der festgelegten Ziele werden konkrete Messgrössen definiert. Damit sind laufende Bewertungen der Unternehmensführung und Vergleiche mit den besten Unternehmen der Branche möglich. In Selbstbewertungen (sogenannten «Self-Assessments») werden Stärken und Verbesserungspotenziale ermittelt, um den Geschäftserfolg zu verbessern. Die EFQM-Qualitätsmessung berücksichtigt und misst vor allem die Fortschritte und die kontinuierlichen Weiterentwicklungen eines Unternehmens.

2010 wurde die Selbstbewertung zum 2. Mal durchgeführt. Dabei wurde deutlich, dass insbesondere die Messung von Ergebnissen und daraus abzuleitende Massnahmen zur Verbesserung eine enorme Herausforderung darstellen. Denn in vielen Fällen kann die Kausalität von Ursache und Wirkung nicht abschliessend zugeordnet werden.

Die Entwicklung der Stadt Zürich als «Partystadt» mit grosser Sogwirkung und die steigende Bereitschaft der Besucherinnen und Besucher, übermässig Alkohol und Drogen zu konsumieren, führten dazu, dass die Bereitschaft zu Gewalt gegen Einsatzkräfte signifikant anstieg. Dies hatte zur Folge, dass die Arbeitslast der Betroffenen zunahm und sich darüber hinaus die Sinnfrage stellte. Es sollen Massnahmen zur Entlastung der Einsatzkräfte sowie Kampagnen gegen die Gewalt gegen Rettungskräfte getroffen werden.

Personalentwicklung

Mit dem steten Ziel, die richtige Person zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu wissen, wurden Personalentwicklungsmassnahmen angeboten und durchgeführt. In persönlichen Gesprächen hatten die Mitarbeitenden die Möglichkeit, Inputs und Informationen zu persönlichen Karriereschritten zu erhalten. Beim gesamten Kader wurde eine Umfrage zum Thema Führung coaching durchgeführt. Von rund 136 Kadermitarbeitenden haben sich 115 Personen an der Umfrage beteiligt. 75 % begrüsst die Idee, zukünftig ein Führung coaching nutzen zu können. Dieses Angebot wird deshalb 2011 umgesetzt.

2010 war die Nachfolgeplanung ein zentrales Thema. Gemeinsam mit der Geschäftsleitung wurden Eckpunkte des entsprechenden Konzepts diskutiert und erarbeitet. In einem nächsten Schritt werden nun potenzielle Mitarbeitende im Rahmen von Standortbestimmungen (inkl. Abklärungen) gefördert.

Die Weiterbildung des Kaders ist eine Kernaufgabe der Personalentwicklung. Wichtig ist dabei, dass Kaderweiterbildungen einen Mehrwert für das Unternehmen generieren und messbar sind. Dies hat 2010 dazu geführt, dass für 2011 die Weiterbildungen auf der Basis des Modells «Transferorientiertes Bildungscontrolling» konzipiert wurden, das sowohl Messbarkeit als auch Transferorientierung im Fokus hat. Im kommenden Jahr wird die Einführung des «Transferorientierten Bildungscontrolling» ein Kernthema sein.

Führung und Leadership

Die Kurse «Führen bei SRZ» wurden auch in diesem Jahr weitergeführt. Die Führungsleitsätze von SRZ, abgeleitet aus dem städtischen Leitbild, bildeten die Kernthemen der Workshops. Ziel dieser Weiterbildung war es, den Kaderangehörigen Werkzeuge für den Arbeitsalltag zu geben, so dass die Führungsleitsätze im Alltag angewandt werden können. Jedes Geschäftsleitungsmitglied hat einen der Workshops begleitet und wertvolle Führungsgedanken eingebracht.

Zu jedem Führungsleitsatz wurde ein spezifischer Workshop angeboten, der dem gesamten Kader zur Anmeldung zur Verfügung stand. Aufgrund der grossen Nachfrage mussten zwei zusätzliche Daten angeboten werden. Von rund 136 Kadermitarbeitenden konnten 166 Kursbesuche verzeichnet werden. Dies zeigt, dass die Workshops geschätzt werden und manche der Kadermitarbeitenden mehr als einen Workshop besuchten.

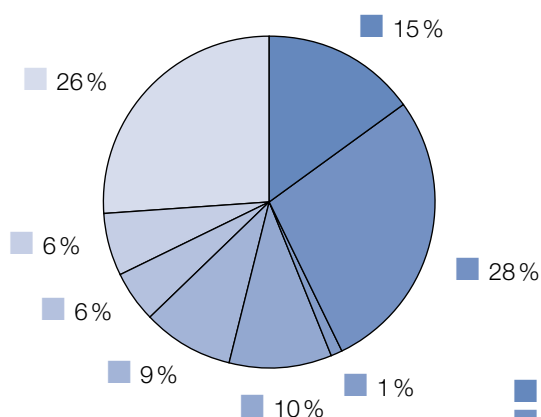
Die Führungsleitsätze werden ein zentrales Thema bleiben. In einem nächsten Schritt wird bereichsspezifisch die Umsetzung im Alltag diskutiert und werden entsprechende individuelle Schulungsseminare angeboten.

4.3.3 Allgemeine Kennzahlen

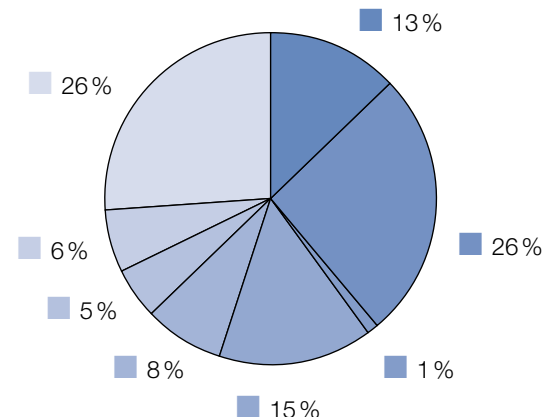
Einsätze Rettungsdienst in der Stadt Zürich	2008	2009	2010
durch den Rettungsdienst	22 457	22 392	22 215
ergänzende Notarzteinsätze	1 284	1 189	1 139
Total in der Stadt Zürich	23 741	23 581	23 354
Einsätze ausserhalb der Stadt Zürich			
durch den Rettungsdienst	7 942	8 347	8 005
ergänzende Notarzteinsätze	319	430	711
Total ausserhalb der Stadt Zürich	8 261	8 777	8 716
Gesamthaft	32 002	32 358	32 070

Einsätze Feuerwehr	2008	2009	2010
Brände	651	667	577
BMA	1 286	1 205	1 159
Unfälle (Strassen, Strom, Bahn)	57	55	73
Elementarereignisse (Unwetter, Wasser)	520	432	664
Umweltgefährdung	419	376	385
Firstresponder	146	201	210
Tierrettungen/Insekten	181	261	283
Weitere Hilfeleistungen/Rettungen	1 165	1 145	1 164
Total	4 425	4 342	4 515

Einsätze Feuerwehr 2009



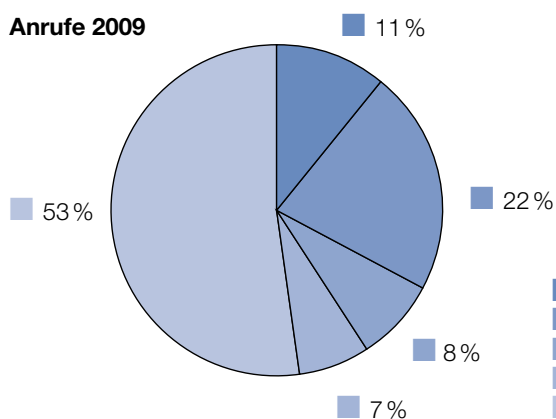
Einsätze Feuerwehr 2010



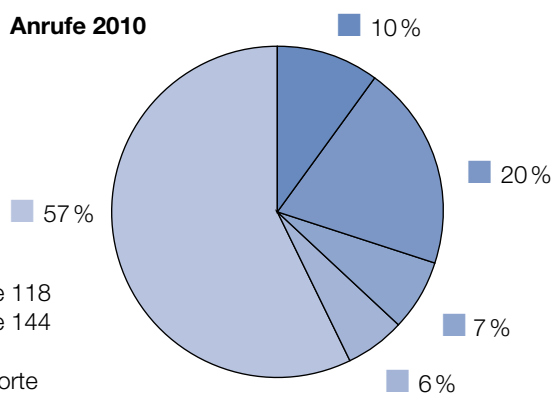
- Brände
- BMA
- Unfälle
- Elementarereignisse
- Umwelt
- First-Responder
- Tierrettung
- Weitere

Anrufe	2008	2009	2010
Notrufe 118 (Feuerwehr)	52 900	55 355	49 510
Notrufe 144 (Rettungsdienst)	92 388	114 689	100 485
Brandmeldeanlagen: Statusänderungen für Wartung und/oder Umarbeiten	31 457	42 293	38 130
Aufträge Krankentransporte	26 679	34 220	30 703
Übrige Anrufe	286 517	279 112	293 748
Total	489 941	525 669	512 576

Anrufe 2009



Anrufe 2010



Dispositionen der Einsatzleitzentralen

	Feuerwehren* 2009	Rettungs- dienste 2009	Feuerwehren 2010	Rettungs- dienste 2010
Stadt Zürich (inkl. Flughafen)	12 047	40 576	12 326	40 681
Übriges Dispositionsgebiet	10 774	36 641	9 908	44 026
Total	22 821	77 217	22 234	84 707

* Im Unterschied zum Geschäftsbericht 2009 ist in dieser Spalte die Gesamtzahl der Dispositionen der Einsatzleitzentralen ausgewiesen. Früher wurden hier die Einsatzzahlen aufgeführt.

Einsatztage Zivilschutz

Allgemeine Kennzahlen	2006	2007	2008	2009	2010
Istbestand	3 557	3 184	3 078	2 832	2 700
Teilnehmertage	13 451	14 439	16 974	13 122	13 244



Einsatzfahrzeuge SRZ am Flughafen Zürich. (Bild: SRZ)