

#### 4.2.4 Spezifische Kennzahlen

Beträge in Fr. 1000	Saldoentwicklung der laufenden Rechnung				
Rechnung	2005	2006	2007	2008	2009
Ausgaben	303648	313986	319340	339650	340475
Erträge	-170762	-172489	-162729	-173072	-173647
Saldo	132886	141497	156610	166578	166828

#### Kommentar:

Die 2009 vorherrschende Wirtschaftslage rief ein grösseres Kostenbewusstsein hervor. Die marginalen Mehrkosten sind auf diesen Umstand zurückzuführen.



Die Stadtpolizei beim Einsatz mit dem AED. (Bild: Stapo)

### 4.3 Schutz & Rettung

#### 4.3.1 Aufgaben

Schutz & Rettung ist die grösste zivile Rettungsorganisation der Schweiz. Unter ihrem Dach befinden sich Feuerwehr, Sanität, Zivilschutz und Feuerpolizei sowie die Einsatzleitzentralen der Notrufnummern 118 und 144 des Kantons Zürich. Als Dienstabteilung des Polizeidepartements ist sie Teil der Notfall- und Katastrophenorganisation der Stadt Zürich bzw. des Kanton Zürich. Mit den zugewiesenen Einsatzgebieten und Dienstleistungen ist Schutz & Rettung weit über die Stadtgrenze im Einsatz, insbesondere auch auf dem Flughafen Zürich-Kloten. 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 elf Einheiten der Freiwilligen Feuerwehr mit ca. 500 Angehörigen.

Der Zivilschutz der Stadt Zürich leistet Hilfe bei natur- und zivilisationsbedingten Katastrophen und Notlagen. Mit 2950 Dienstpflichtigen unterstützt er die professionellen Rettungskräfte und die Polizei, stellt Betreuungsmöglichkeiten für Altersheime und Grossanlässe und führt ausserdem Patiententransporte durch.

Im Ausbildungszentrum Rohwiesen in Zürich-Opfikon werden Beratungen, Schulungen und Kurse zu Themen wie Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, präklinische Hilfe und Brandschutz angeboten. Dazu gehört auch die Höhere Fachschule für Rettungsberufe.

Die Feuerpolizei mit ihren erfahrenen Brandschutzfachpersonen 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.

#### 4.3.2 Jahresschwerpunkte

##### Qualitätsmanagement

Im April 2009 erlangte SRZ aufgrund der extern durchgeführten Audits die ISO-9001:2008-Zertifizierung für sämtliche Bereiche. Die Abteilung Qualitätsmanagement hatte zuvor zusammen mit den Prozessverantwortlichen der einzelnen Abteilungen seit Herbst 2007 mit der Ist-Aufnahme der Prozesse begonnen und diese ins Qualitätsmanagementsystem eingebettet. Mit diesen Arbeiten wurden die Grundlagen für umfassende Prozessoptimierungen geschaffen.

Zur ganzheitlichen Betrachtung der Dienstabteilung wurde bereits 2008 mit der Anerkennung zur «Verpflichtung zu Excellence» das EFQM<sup>1</sup>-Modell eingeführt. Damit wurde die Basis für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung von umfassenden Managementsystemen gelegt. Mit der ersten durchgeführten Selbstbewertung wurden Stärken und Verbesserungspotenziale ermittelt. Diese bilden die Grundlagen, um künftig umfassende Verbesserungen zu erzielen.

Zur Ergänzung der ISO-Zertifizierung wurde der EFQM-Prozess mit einem Self-Assessment eingeleitet, das anschliessend durch eine unabhängige Stelle ausgewertet wurde. Mit diesem Vorgehen wurden Stärken und Verbesserungspotenziale ermittelt. Zusammen mit den konkret definierten Ziel- und Messgrössen ist EFQM für Schutz & Rettung als Organisation und Dienstleisterin der Stadt Zürich ein geeignetes Mittel, sich weiter und kontinuierlich zu verbessern.

### **ELZ 2011**

Mit dem Projekt «ELZ 2011» wird am Flughafen eine neue Einsatzleitzentrale für die Notrufnummern 118 und 144 für den ganzen Kanton Zürich und die angeschlossenen Kantone geplant (vgl. Seite 99). Die Gebäudeversicherung wurde mit der Gesamtprojektleitung beauftragt, Schutz & Rettung stellt die erforderlichen Projektmitarbeitenden sowie das Projekt Office zur Verfügung.

Die im Jahr 2009 ausgeführten Projektarbeiten, die im Wesentlichen das Grobkonzept umfassten, erfolgten bis anhin zum grössten Teil innerhalb des Projektleitungsteams. Es zeigt sich jedoch deutlich, dass die zukünftigen Projekt-tätigkeiten weiter ausgeweitet werden müssen, wofür seitens Schutz & Rettung weitere personelle Ressourcen nötig sind.

### **Standortstrategie**

Die Standortstrategie (räumliche Masterplanung) von Schutz & Rettung wurde dem Stadtrat präsentiert und von diesem gutgeheissen. Die Standortstrategien der Dienstabteilungen wurden innerhalb des Polizeidepartements aufeinander abgestimmt. Mit Beachtung der zu erreichenden Interventionszeiten und mit dem Ziel, durch Synergien Effizienz zu erreichen, wurden mögliche Standorte mit Zeithorizont 2020 aufgezeigt.

### **Controlling**

Seit dem Jahr 2008 steigt der Leistungsanteil von Schutz & Rettung gegenüber nichtstädtischen Vertragspartnern kontinuierlich. So bestehen u.a. Leistungsvereinbarungen mit der Flughafen Zürich AG über den Betrieb der Rettungsorganisation am Flughafen sowie mit der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich über die Alarmierung des Rettungsdienstes im gesamten Kanton Zürich. Diese Ausgangssituation führt zu einem veränderten Anspruch an die Zahlentransparenz in den Betriebskosten, aber auch zu einer klaren Zuordnung der erbrachten Leistungen zu den jeweiligen Leistungsträgern. Im Geschäftsjahr wurde daher ein starker Fokus auf einen weiteren Aus- und Aufbau der Controlling-Prozesse

gelegt. Neben der kontinuierlichen Schulung der kostenverantwortlichen Mitarbeitenden wurden Quartalsreportings durchgeführt, welche die finanziellen Aspekte einerseits und Qualitätsaussagen andererseits abdeckten. Diese Massnahme führte bereits zu einer erhöhten Planungssicherheit und lieferte die nötigen Führungsinformationen, um angezeigte Konsequenzen einleiten zu können.

### **Kunden- und Partnerpflege**

Im Rahmen eines neuen Konzeptes wurden im Jahr 2009 viele persönliche Interviews mit Kundinnen/Kunden und Partnerinnen/Partnern aus den unterschiedlichsten Bereichen geführt. Darunter waren Organisationen aus dem politischen Umfeld, aber auch Unternehmen, die im freien Markt tätig sind und Dienstleistungen von Schutz & Rettung in Anspruch nehmen. Ziel dieser Erhebung war es, die sehr unterschiedlichen Ansprüche der Kundinnen/Kunden und Partnerinnen/Partner den erbrachten Leistungen gegenüberzustellen. Aus den Ergebnissen war ersichtlich, dass Schutz & Rettung die hohen Ansprüche in Bezug auf die angebotenen Leistungen gut erfüllt, jedoch in Bezug auf Flexibilität und Veränderungen noch besser werden kann. In erster Linie jedoch wünschen sich die Kundinnen/Kunden und Partnerinnen/Partner von Schutz & Rettung definierte Ansprechpersonen, die sich der Anliegen und Probleme annehmen und diese stufengerecht und schnell bearbeiten. Darauf hat die Geschäftsleitung bereits reagiert und mittels einer Segmentierung die Zuständigkeiten für die Kundinnen-/Kunden- und Partnerinnen-/Partnerpflege geregelt. Damit soll auch eine regelmässige Kommunikation gewährleistet werden.

### **Berufsretterinnen/Berufsretter**

Berufsretterinnen und -retter können dank ihrer umfassenden Ausbildung polyvalent Einsätze bei der Berufsfeuerwehr und beim Rettungsdienst leisten. Dank dem gezielten Einsatz von Berufsretterinnen und -rettern konnten innerhalb des Rettungsdienstes seit September 2009 erfolgreich Kapazitätsengpässe vermieden werden. Es wurde ein Einsatzkonzept erarbeitet, das sowohl von den Mitarbeitenden als auch der ärztlichen Leitung wie auch der operativen Führung getragen wird.

### **Gross- und Sonderanlässe**

Im Rahmen von mehreren Workshops ging es darum, einen modulartigen Angebotskatalog zur Bewältigung von Sonderanlässen aufzubauen mit hochstandardisierten Dispositiven bezüglich Führung, Einsatzleitzentrale, Berufsfeuerwehr, Milizfeuerwehr (inkl. Feuerwehrsanzität), Rettungsdienst sowie Logistik. Sämtliche planbaren Gross- und Sonderanlässe wurden anhand des erstellten Operationskonzeptes durchgeführt, wodurch die Vorgaben sehr gut erreicht wurden. In Zukunft wird der finanziellen Verträglichkeit noch vermehrt Beachtung geschenkt werden, was weiterhin eine kritische Beurteilung der Angebote erfordert.

### **Reorganisation Milizfeuerwehr**

Die Reorganisation der Milizfeuerwehr mit dem Ziel eines nachhaltigen Reformierungsprozesses bei allen Einheiten

<sup>1</sup> European Foundation for Quality Management

wurde erfolgreich vollzogen. Die neuen Strukturen sind auf den Einsatz ausgerichtet und allseits akzeptiert. Das Projekt wurde per Ende 2009 erfolgreich abgeschlossen. In naher Zukunft geht es vor allem darum, alle Funktionen zu besetzen bzw. entsprechende Kader erfolgreich ausbilden zu können sowie die Berufsfeuerwehr durch ergänzende Aufgebote der Milizfeuerwehr zu unterstützen und zu entlasten.

### **Human Resources**

Das Ziel der Personalentwicklung, Mitarbeitende dazu zu befähigen, ihre Aufgaben erfolgreich zu bewältigen und sich neuen Herausforderungen motiviert zu stellen, galt es 2009 zu festigen. Wichtige Elemente aus dem Personalentwicklungskonzept wurden im Bereich Weiterbildungs-, Engagement-, und Performance-Management umgesetzt. Zunehmend ist die Zahl der Personalentwicklungsgespräche; immer häufiger sind praktikable Wege zur Weiterbildung im Einklang mit dem Beruf gefunden worden. Im Jahr 2009 wurde analog den Jahren 2005 und 2007 eine Mitarbeitendenbefragung durchgeführt. Ermittelt wurden Werte, Bedürfnisse und Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Die Beteiligung war im Vergleich zur letzten Befragung 2009 leicht rückgängig, mit über 65 % aber nach wie vor zufriedenstellend. Die Resultate liegen vor und werden im 1. Quartal 2010 ausgewertet. Die im Jahr 2008 durchgeführten Veranstaltungen zu den Führungsleitsätzen (Leitbild der Stadt Zürich) wurden 2009 mit neuen Akzenten weitergeführt. Sie hatten das Ziel, den Kaderangehörigen Werkzeug und Diskussionsplattformen zur Verfügung zu stellen, um sie in ihrer anspruchsvollen Arbeit der Führung bestens unterstützen zu können.

### **Events und Kampagnen**

Bei medizinischen Notfällen kann der sofortige Anruf auf die Notrufnummer 144 möglicherweise Leben retten. Leider ken-

nen nur knapp 60 % der Bevölkerung die Nummer 144 für den medizinischen Notfall, weshalb sich Schutz & Rettung am 14. April 2009 an einem nationalen Aktionstag beteiligt hat. Ziel war es, die Notrufnummer 144 bei der Bevölkerung besser bekannt zu machen. Schutz & Rettung erhielt für die Aktion an der Bahnhofstrasse tatkräftige Unterstützung von Köbi Kuhn, ehemaliger Trainer der Fussballnationalmannschaft. In Zusammenarbeit mit dem Gesundheits- und Umweltschutzdepartement nahm Schutz & Rettung am 19. und 20. Juni an den 5. Zürcher Umwelttagen der Stadt Zürich teil. Über 20 000 Interessierte informierten sich bei dem vielfältigen Angebot. Auf besonderes Interesse stiess dabei der kostenlose Gesundheitscheck von Schutz & Rettung. Im Herbst war Schutz & Rettung an der Züspa präsent. An den beiden Wochenenden wurden der Bevölkerung vor dem Messegebäude verschiedene Einsatzfahrzeuge der neuesten Generation präsentiert.

Am 8. August 2009 betrieb Schutz & Rettung bei der Durchführung der 18. Street Parade elf Behandlungsstellen. Rund 300 Mitarbeitende aus allen Bereichen leisteten zusätzlich ihren Einsatz und garantierten dafür, dass die reguläre Notfallversorgung für die Zürcher Bevölkerung auch an diesem Tag jederzeit gewährleistet war. Während der Street Parade mussten 613 Personen medizinische Hilfe in Anspruch nehmen, was gegenüber dem Vorjahr (641) eine leichte Abnahme bedeutet. Ein deutlicher Anstieg ist jedoch bei den Spitaleinweisungen zu verzeichnen, mussten doch 101 (Vorjahr 64) Personen durch Schutz & Rettung in Spitalpflege gebracht werden.

### 4.3.3 Allgemeine Kennzahlen

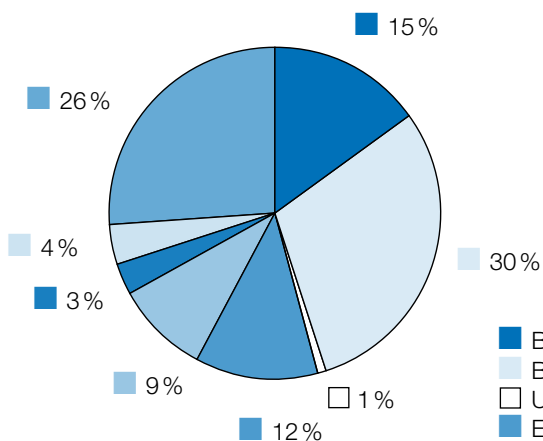
Die Zahlen beinhalten alle Einsätze und Dispositionen von allen Wachen von Schutz & Rettung. Aufgrund der Fusion mit den

Rettungsorganisationen des Flughafens Zürich stehen zum ersten Mal Vergleichszahlen aus dem Vorjahr zur Verfügung.

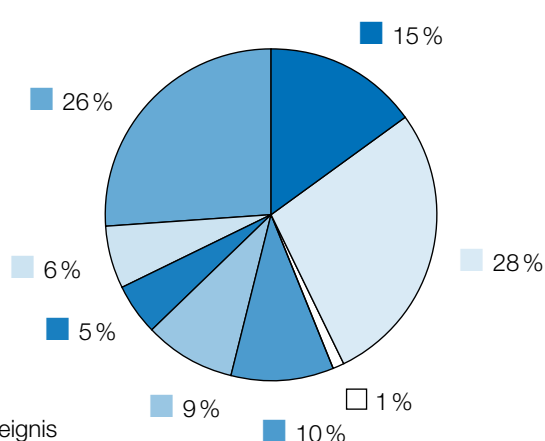
<b>Einsätze Rettungsdienst in der Stadt Zürich</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
durch den Rettungsdienst	22 457	22 392
ergänzende Notarzteinsätze	1 284	1 189
<b>Total in der Stadt Zürich</b>	<b>23 741</b>	<b>23 581</b>
<b>Einsätze ausserhalb der Stadt Zürich</b>		
durch den Rettungsdienst	7 942	8 347
ergänzende Notarzteinsätze	319	430
<b>Total ausserhalb der Stadt Zürich</b>	<b>8 261</b>	<b>8 777</b>
<b>Gesamthaft</b>	<b>32 002</b>	<b>32 358</b>

<b>Einsätze Feuerwehr</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Brände	651	667
BMA	1 286	1 205
Unfälle (Strassen, Strom, Bahn)	57	55
Elementarereignisse (Unwetter, Wasser)	520	432
Umweltgefährdung	419	376
First-Responder	146	201
Tierrettungen/Insekten	181	261
Weitere Hilfeleistungen/Rettungen	1 165	1 145
<b>Total</b>	<b>4 425</b>	<b>4 342</b>

**Einsätze Feuerwehr 2008**

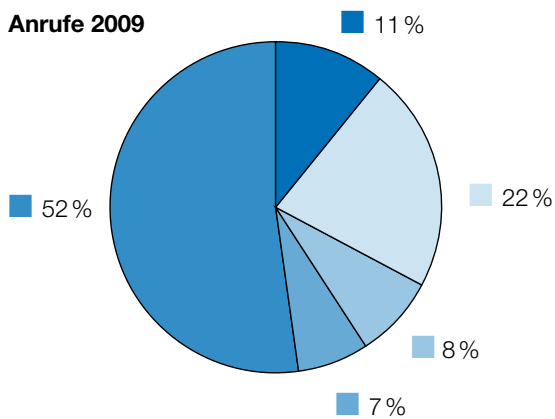


**Einsätze Feuerwehr 2009**



Anrufe	2008	2009
Notrufe 118 (Feuerwehr)	52 900	55 355
Notrufe 144 (Rettungsdienst)	92 388	114 689
Brandmeldeanlagen: Statusänderungen für Wartung und/oder Umarbeiten	31 457	42 293
Aufträge Krankentransporte	26 679	34 220
Übrige Anrufe	206 424	279 112
<b>Total</b>	<b>489 941</b>	<b>525 669</b>

#### Anrufe 2009



Schutz & Rettung disponiert seit April 2008 auch Einsätze für den Rettungsdienst des Kantons Schaffhausen, was den Anstieg der Anrufe 2009 mitbeeinflusste.

- Notrufe 118
- Notrufe 144
- BMA
- Transporte
- Übrige

#### Einsatzdispositionen

	Feuerwehren	Rettungs- dienste	Feuerwehren	Rettungs- dienste
	2008	2008	2009	2009
Stadt Zürich (inkl. Flughafen)	4 425	28 934	4 342	33 942
Übriges Dispositionsgebiet	8 078	40 267	8 449	43 275
<b>Total:</b>	<b>12 503</b>	<b>69 201</b>	<b>12 791</b>	<b>77 217</b>

#### Einsatztage Zivilschutz

Allgemeine Kennzahlen	2005	2006	2007	2008	2009
Ist-Bestand	4 500	3 557	3 184	3 078	2 832
Teilnehmertage	18 007	13 451	14 439	16 471	13 122



Rettungssanitäter im Einsatz. (Bild: SRZ)