



Reto Trottmann

- Verheiratet, Familienvater
- Abteilungsleiter ELZ seit 2007 bei SRZ

Ausbildungen;

- Feuerwehroffizier
- Dipl. Rettungssanitäter HF,
- Polizeioffizier "Führung im Polizeieinsatz" (FLG III)
- Pikettoffizier bei SRZ (als B-Dienst)

Gremien;

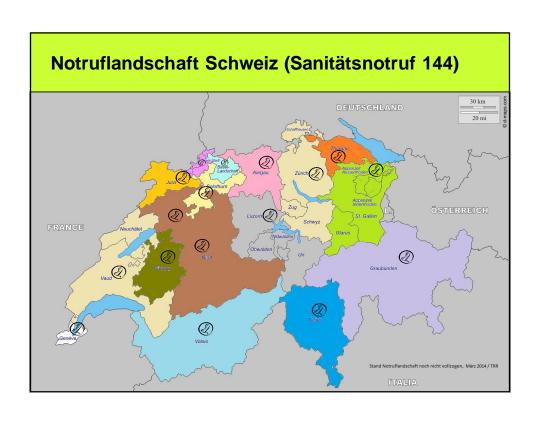
- Seit 2000 als Vertreter in den Arbeitsgruppen Technik und Kommission Notruf 144 beim Interverband für Rettungswesen (www.mas.)
- Vertreter der Notrufnummer 118 (FW) National gegenüber dem Grundversorger

Agenda

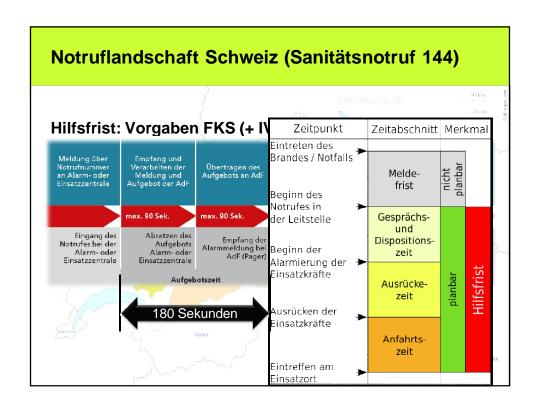
- Die Notruflandschaft (SNZ 144) der Schweiz
- Geltende Vorgaben
- Ausbildung (Ausblick, Zukunftsmusik)
- Vorstellung Projekt neue ELZ
- Erste Erfahrungen nach 18 Monaten
- Die Teambildung
- Fragen

Stadt Zürich
Schutz & Rettung





Notruflandschaft Schweiz (Sanitätsnotruf 144) Die Zahlen: 18 Sanitätsnotrufzentralen ca. 600′000 Notrufe 144 ca. 450′000 Einsätze +/- 115 Rettungsdienste (als Organisation) mit ca. 160 Stützpunkten (für die Einhaltung der Hilfsfristen)



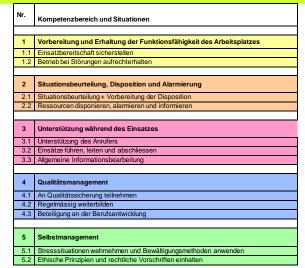
Geplanter Lehrgang für Leitstellen Mitarbeitende

- Ab 2015 ist eine Berufsprüfung für Disponentin / Disponent der Notrufzentralen mit Fachausweis geplant
- Die Erarbeitung der PRÜFUNGSORDNUNG ist bereits beendet (Ende April 2014)
- Trägerschaft
 - IVR/IAS Interverband für Rettungswesen
 - Forum Berufsbildung Rettungswesen (Forum BB RW)
- Absprachen mit Vertretern aus Deutschland (Dialog)

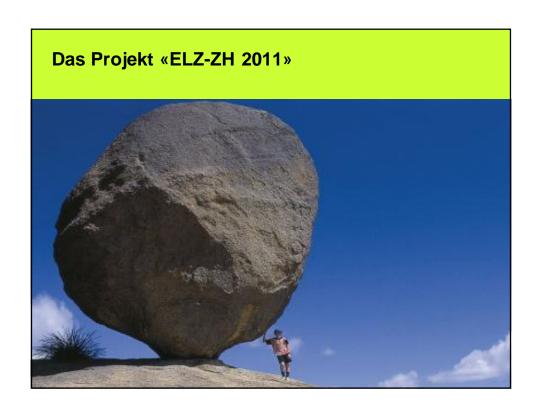


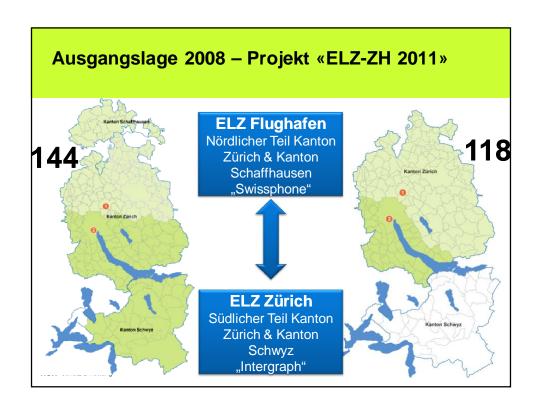
Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 9

Inhalte: Die Arbeitsprozesse und die Kompetenzen (Auszug Prüfungsordnung)

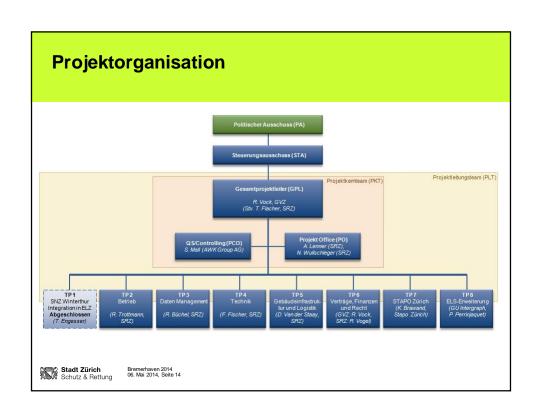


Stadt Zürich Bremerhaven 2014 Schutz & Rettung 06. Mai 2014, Seite 10





Operative Herausforderung: ELZ Festnetz Mobilnetz Weststrasse Schwerwiegende Flughafen Winterthur Problemstellung, die sich nicht auf der Projektzeitachse des Fusionsprojektes lösen konnte. 118 Auswirkungen auf Weststrasse Flughafen alle operativen Einheiten. Stadt Zürich Schutz & Rettung Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 13



Projektziele «ELZ-ZH 2011»

- Disposition "aus einer Hand"
- Vereinheitlichung der personellen und technologischen Ressourcen an einem Standort
- Zukünftige Entwicklung der Anruferzahlen berücksichtigen und Spitzen bewältigen
- Ausfallsicherheit Redundanz durch einen zweiten Standort
- Wirtschaftlichkeit

Stadt Zürich Schutz & Rettung Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 15



Herausforderungen

- Stadtpolizei und SRZ arbeiten auf dem gleichen ELS / Datenbank
- Eingriff in die kritischen Notruf- (144 & 118) und Alarmierungskomponenten
- Flugbetrieb steht in direkter Abhängigkeit
- Einsatzkräfte müssen jederzeit unterbruchsfrei und ohne Zeitverzögerung alarmiert werden können
- Drohende Konventionalstrafe der Auftraggeber





Kerngeschäft Notrufe 144 und 118





• Kanton Zürich

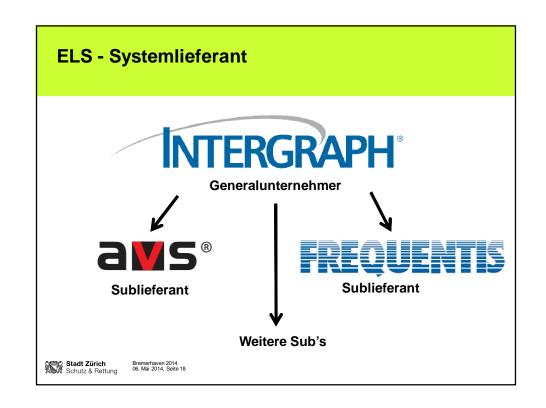
Feuerwehr

• Inkl. Flughafen

Einsatzgebiet

- Kanton Zürich
- Kanton Schaffhausen
- Kanton Schwyz





Vorgehen

- Etappierte Einführung
 - November 2012 → Going Live mit SRZ und STPZH (1:1)
 - Frühjahr 2013 → Wartungsrelease 1 mit Realisierungseinheit 2 SRZ
 - Sommer 2013 → Wartungsrelease 2 mit Erweiterungen STPZH



12./13.11.12 Inbetriebnahme der neuen Einsatzleitzentrale für die Kantone Zürich, Schaffhausen und Schwyz!

Stadt Zürich Schutz & Rettung Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 19

Arbeitsplätze Einsatzleitzentrale

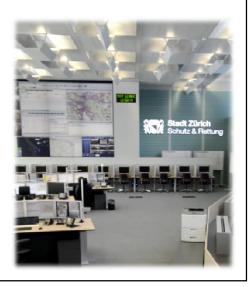
Operation Center Flughafen

- 19 Disponentenplätze
 - Vollwertige Systemplätze
- 14 Notfallarbeitsplätze
 - Reduzierte Systemplätze
 - Unwetterlagen

Weststrasse (Redundanz)

- 9 Disponentenplätze
 - Vollwertige Systemplätze
 - Unabhängige Infrastruktur





Standorte der Zentralen



- Ein gemeinsames System: Schutz & Rettung und Stadtpolizei Zürich
- Mandantenfähigkeit des Intergraph Systems
- Redundanzkonzept für beide Organisationen

Virtualisierte IT-Umgebung über 2 Standorte



Stadt Zürich Bremerhaven 2014 O6. Mai 2014, Seite 22

- 2 Einspeisungen Starkstrom & 2 USV Anlagen
- Oracle Data Guard (Redundanzmechanismus)
- Polycomanbindung über zwei Standorte
- Telefonie & Datenleitungen georedundant mind. doppelt
- Brandfrüherkennung / Inergen-Löschanlagen



Features (1)

- ASTRA-Kamerastreams und weitere Kameras im öffentlichen Raum
 - Über 2'500 Streams
- Drei Alarmeingangssysteme
 - Alarmnet (4'500 angeschlossene Gefahrenmeldeanlagen)
 - Danger Management System Flughafen (+3'000 Kriterien)
 - Alarmstern (Alarmierung Flugnotfälle im Zusammenhang Flughafen)

Polycom-Integration (Frequentis Sprachsystem) in ELS

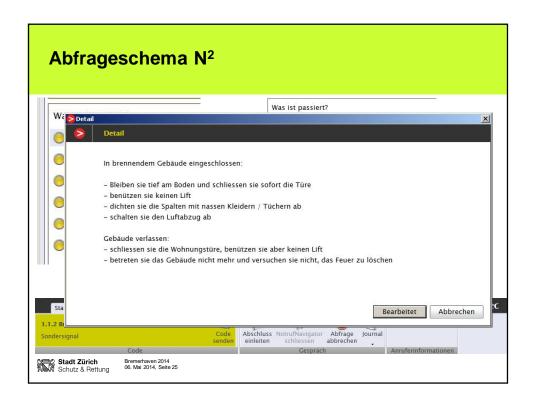
- An- und Abmeldung von Einheiten
- Statusmeldungen & Alarmierung
- n Alarmierungswege
 - Pager, SMS, Email, Fax, MPS, Datcom, Mitis, Telefon, Text to Speech, autonome Telefonkonferenzen, Tore, Ampeln, Verkehrslenkung, Alarmlichter, Sirenen...

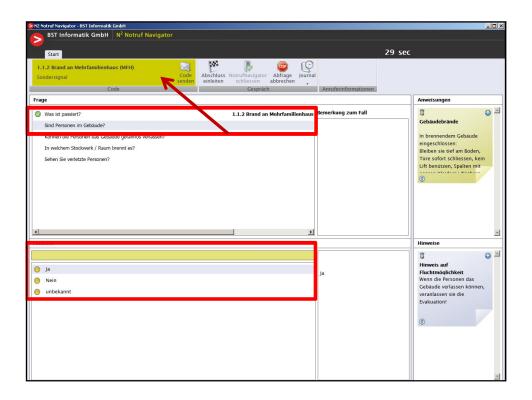
Stadt Zürich Schutz & Rettung Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 23

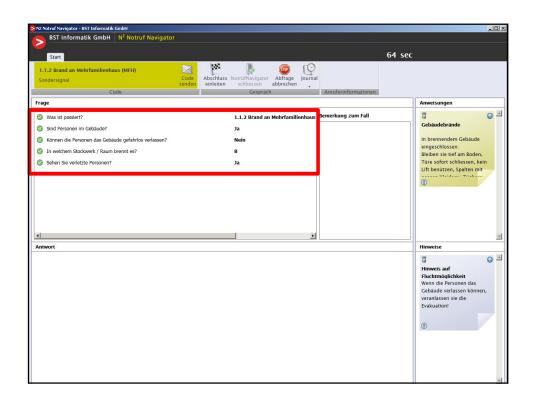
Features (2)

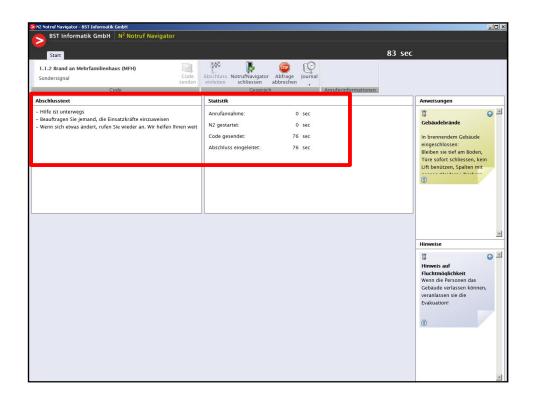
- Einbindung von abrechnungsrelevanten Daten
 - Verrechnung und Rapportierung von Einsätzen
 - Ergänzung von Fall- mit Personendaten
- Import von Struktur- und Personendaten für die Alarmierung
 - Verwaltung direkt durch die Ortsfeuerwehren / ZS-Organisationen des ganzen Kantons Zürich (ca. 17'000 Personen)
- Papierlose Faxverarbeitung an jedem ELS-Arbeitsplatz
 - Senden Empfangen
 - Ablage zu einzelnen Einsätzen (Dokumentation)
- Alarmplan
 - Georeferenzierte und stichwortbezogene Alarmierung in Wellen
 - Eskalationsstufen, modulare & zeitabhängige Alarmierung
- Abfragesystem (Sanität & Feuerwehr)
 - Strukturierte Notfallabfrage und Anleitung zum SOMA's (inkl. QS)

Stadt Zürich Schutz & Rettung









Finanzen

Gesamtinvestitionen (Gebäudeversicherung ZH / SRZ)

Projektkosten und Investitionen	Total (in CHF, inkl. 8 % MWSt.):
Infrastruktur und Umsysteme:	
Gesamt-Projektkosten ELZ 2011	14'706'252
ELS:	
Beschaffung Erweiterung ELS von	6'580'646
Intergraph	
Reserve für Unvorhergesehenes	700'000
(ca. 10 %)	
Gesamt-TOTAL ELZ 2011	21'986'898

Stadt Zürich Schutz & Rettung



Einsatzleitzentrale

http://www.stadt-zuerich.ch/pd/de/index/schutz_u_rettung_zuerich/einsatzkoordination/ELZ/einsatzleitzentrale-360-grad-panorama1.html



Führungsraum





- Elektronische Lagedarstellung (Panther Command)
- Zugriff auf alle Systeme der ELZ (inkl. Bildsysteme)
- Pro Führungsgrundgebiet ein separater Raum
- Zweiter (reduzierter) Führungsraum für Parallelereignis

Stadt Zürich
Schutz & Rettung

Kennzahlen Basis 2013

rund 539'000 (+3.58%)

eingehende Anrufe pro Jahr

rund 118'000

Dispositionen pro Jahr

1'900 Anrufe / h

Maximale Kapazität in ausserordentlichen Lagen



Stadt Zürich

Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 33

1.6 Millionen

Personen im Dispositionsgebiet

242

Gemeinden im Dispositionsgebiet

ca. 20'000

angeschlossene Einsatzkräfte

ca. 1'000

angeschlossene Einsatzfahrzeuge

50 Mitarbeitende

im Schichtbetrieb 24h / 365 Tage

Rettungsdienste / Sanität



- 17 Rettungsdienste
- 8 Seerettungsdienste

Stadt Zürich Schutz & Rettung

Feuerwehr

142 Feuerwehrorganisationen

davon zwei Berufsfeuerwehren

- Schutz & Rettung am Standort Zürich und Flughafen
- Stadt Winterthur

22 Betriebsfeuerwehren

von grösseren Industriebetrieben im Kanton Zürich

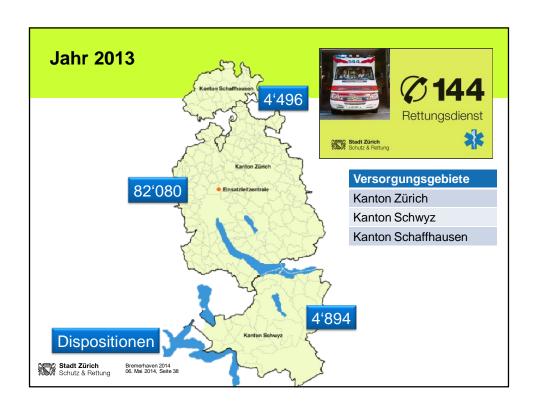
12 Stützpunktfeuerwehren insgesamt über 8'200 Personen von Feuerwehrorganisationen











Unsere Mitarbeitenden

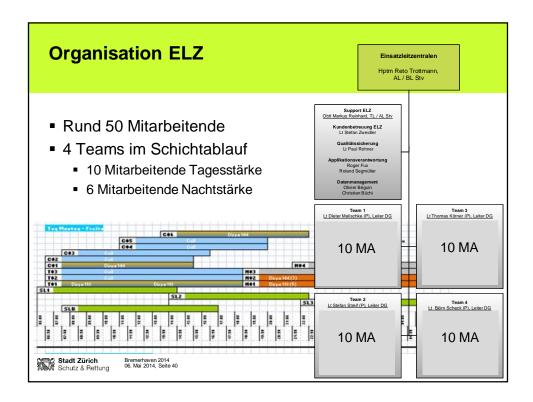
Mitarbeitende 24h-Schichtbetrieb: 45

- Rettungssanitäter/in HF mit mehreren Jahren Einsatzerfahrung
- Einfühlungsvermögen, PC-Kenntnisse, Belastbarkeit sind Voraussetzung
- 13-monatige, interne Grundausbildung auf der ELZ
- Ständige Weiterbildung und Praktika

Mitarbeitende Leitung & Support: 9

- Abteilungsleitung
- Qualitätssicherung und Ausbildung
- Systemtechnik: Datenpflege und Betreuer ELS





Chargen- und Rollenverteilung Führungsraum TOC Notrufentgegennahme SL 24h Dispo 118+144 Not-AP

Nagelproben

- Bahnunfall Neuhausen vom 10. Januar 2013 (MANV 11+)
- C-Einsatz Rüti (ZH) vom 16. April 2013 (MANV 11+)
- Unwetter vom 2. / 3. Mai 2013
 - 600 Einsätze
 - über 1'400 Notrufe
- Hochwasser vom 31. Mai / 01. Juli 2013
- Zürich Fest vom 5. 7. Juli 2013
- Street Parade vom 10. August 2013
 (> 900 Behandlungen, 505 Transporte)

(MANV = Massenanfall von verletzten oder erkrankten Personen)







Rückblick nach 18 Monaten

- Viele zufriedene Kunden (gute Qualität)
- Stabile System- und Alarmierungskomponenten
- Alle Systeme wie gewünscht und spezifiziert (benötigte viel Atem)
- Es gibt einige wenige "Cracks" die alles wissen und für alles eingesetzt werden können. Deren Ressourcen sind schonend einzusetzen.
- Es braucht "Zugpferde" die sich um die personellen, operativen (Einsatzthemen) und administrativen Themen kümmern.
- Viele wichtige Probleme lösen sich bei einer Umsetzung rasch in Luft auf..., dafür gibt es neue.

Stadt Zürich Schutz & Rettung

Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 43

Die Menschen dahinter



Changeprozess

«Gesagt ist nicht gehört, gehört ist nicht verstanden, verstanden ist nicht einverstanden, einverstanden ist nicht getan, getan ist nicht beibehalten.*»



*Konrad Lorenz (1903-89), österreichischer Verhaltensforsche

Stadt Zürich Schutz & Rettung Bremerhaven 2014 06. Mai 2014, Seite 45

Changeprozess

Im ELZ 2011 Grobkonzept-Betrieb wurde 2009 auf die Veränderung der Strukturen und deren Organigrammen hingewiesen. Unter 7.2.1 im Konzept wurde folgender Text formuliert:

"Die heutigen 6 Teams der beiden ELZ werden neu zusammengestellt und die Anzahl der Teams reduziert. Das bedingt, dass diverse Positionen, insbesondere Kader, neu ausgeschrieben und entsprechend der Qualifikationen besetzt werden. Die neue Organisationsstruktur soll möglichst schlank gehalten werden."

Stadt Zürich
Schutz & Rettung

Herausforderung für die Abteilung Einsatzleitzentralen

- Nebst dem Projekt ELZ 2011 den vielen Bedürfnissen extern wie intern gerecht werden
- Stimmung im Team mit der grossen Veränderung für ELZ 2011 (neues Schichtmodell, neue Teamleiter, neue Teamzusammenstellung, neue Arbeitsprozesse, neue Räumlichkeiten, neues Abfragesystem usw.)
- Die Arbeitsbelastung der Abteilungsleitung und die vielen Nebenschauplätze
- Kundenpflege weiterhin ausbauen und die Vorreiterrolle im Markt behalten



