



Stadt Zürich
Schutz & Rettung

24h

Mitarbeitendenmagazin
von Schutz & Rettung Zürich

59. Ausgabe, Dezember 2023



Brennende Lokomotive am Bahnhof Altstetten
Stabsarbeit: Wie sich SRZ auf alle Eventualitäten vorbereitet
Soziale Medien im Beruf gewinnbringend nutzen



Im Einsatz. Anfang Juli fängt die Lokomotive einer S-Bahn im Bahnhof Altstetten Feuer. Warum bei Ereignissen auf Bahnanlagen besondere Vorsicht geboten ist, erfahren Sie in unserer Einsatzgeschichte.



Simulation im Rettungsdienst. Um auf dem neuesten Wissensstand zu bleiben, bilden sich die Rettungsanitäter*innen HF bei SRZ stets weiter. Wir haben eine Weiterbildung im Bereich Crew Resource Management begleitet, die in einer der neuen, modernen Simulationsanlagen im neuen Bildungszentrum Blaulicht stattfand.



Porträt. Als Stadtzürcherin verlor Nadine Thut ihr Herz schon früh an die Limmatstadt. Wie die Tauchlehrerin ihren zweieinhalbjährigen Aufenthalt auf der thailändischen Insel Ko Tao erlebte und warum sie eine Faszination für Unternehmenszahlen hat, erzählt sie im Porträt.

Editorial / Agenda

3 Agenda

In Kürze

4–5 Vermischte SRZ-Meldungen

Im Einsatz

6–8 Bahnhof Altstetten: Brennende Lokomotive als Herausforderung

9 Dankesseite

Rund um SRZ

10–11 Simulation im Rettungsdienst: «Wir lernen, Fehler zu verhindern»

12–13 Best Practice MS 365: Ein Team geht voraus

14–15 Stabsübung «Vicino» – Hilferuf vom Nachbarn

Porträt

16–18 Nadine Thut: Thut tut!

Arbeiten bei SRZ

19 Personelles: Neueintritte, Pensionierungen, Jubiläen und Gradierungen

20–21 Soziale Medien im beruflichen Alltag

Bilder und Geschichten

22 Impressionen

23 Toby erzählt: In meiner Kindheit gelernt

Titelbild: Neues Key Visual SRZ
Fotograf: Danilo Costantino

Jahresrückblick

Im Jahresrückblick heben wir meist einzelne Ereignisse hervor. Das können erreichte Meilensteine in Bauprojekten sein – wie die erfolgreiche Eröffnung des neuen Bildungszentrums Blaulicht im August, die Bekanntgabe des Wettbewerbssiegers «FORTEPIANO» für die zukünftige Wache West oder die Zustimmung des Stadtrats zum Objektkredit für die Erweiterung der Wache Süd. Oder städtische Vorhaben wie die Mitarbeitendenbefragung 2022, deren Ergebnisse wir auf allen Stufen vom Team bis zur Geschäftsleitung diskutiert und Massnahmen abgeleitet haben. Oder Grossanlässe wie das Züri Fäscht, das 2023 nach vier Jahren Pause wieder stattfand und an drei Tagen rund zwei Millionen Besuchende anlockte.

Was oft zu wenig Beachtung findet: All diese Vorhaben und Events sind eigentlich nur Beilage zum Tagesgeschäft. Das Jahr 2022 hatte mit Rekordzahlen bei den Notrufen 144 und den Einsätzen der Sanität von SRZ geschlossen. Aktuell sieht es so aus, als gäbe es bei den Einsätzen eine leichte Stabilisierung, die Notrufe hingegen sind in diesem Jahr sogar nochmals angestiegen.

Natürlich bin ich als Direktor stolz, wenn wir uns wie jüngst am Flughafenfest gegenüber der Bevölkerung als leistungsfähige Rettungsorganisation präsentieren können. Mit der Rad-WM 2024 und der Fussball-Europameisterschaft der Frauen 2025 stehen bereits wieder zwei Grossanlässe auf dem Programm, an denen wir bestimmt glänzen werden. Dennoch müssen wir uns fragen: Wie viele «Extras» können wir zusätzlich zum Tagesgeschäft noch stemmen?

Unsere Hauptaufgabe ist und bleibt es, die Grundversorgung in der Stadt Zürich während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr sicherzustellen. Dafür engagieren sich alle bei SRZ Tag für Tag. Herzlichen Dank für diesen Beitrag!

Ich wünsche Ihnen erholsame Feiertage und einen guten Rutsch ins neue Jahr.



Hanspeter Fehr,
Direktor SRZ

Frohe Weihnachten



Einweihung Bildungszentrum Blaulicht (BZB)

Im BZB finden vom 19. bis 22. Juni 2024 drei grosse Anlässe statt. Am 19. Juni ist die Toröffnung, bei der die Kund*innen und Partner*innen das Gebäude besichtigen können. Anschliessend führt SRZ am 20. und 21. Juni zweimal ein Mitarbeitendenfest mit dem Motto «Around Europe» durch. Für beste Kulinarik ist also gesorgt! Am Samstag, 22. Juni, erhält schliesslich die Bevölkerung die Möglichkeit, das BZB zu besuchen. Es warten zahlreiche Attraktionen, die von der Stadtpolizei Zürich und SRZ präsentiert werden.



Agenda 2023/2024:

Silvesterzauber	31. Dezember
Kader- und Offiziersanlass	26. März
Sechseläuten	15. April
Kaderanlass SRZ	11. Juni
Toröffnung BZB	19. Juni
Mitarbeitendenfest SRZ	20./21. Juni
Erlebnistag BZB	22. Juni

Milizfeuerwehrmann des Jahres ausgezeichnet



V.l.: Peter Wullschleger, Bereichsleiter Feuerwehr & Zivilschutz, Franco Widrig, Milizfeuerwehrmann, Alfons Nivergelt, Kommandant der Feuerwache Kompanie.

Am 22. November 2023 wurde Franco Widrig als Milizfeuerwehrmann des Jahres ausgezeichnet. Der 65-jährige Feldweibel erhielt die Auszeichnung für seine besonderen Verdienste, die er seit seinem Dienstantritt 1993 für die Milizfeuerwehr geleistet hat. In dieser Zeit war Franco Widrig im Norden der Stadt Zürich eingeteilt und zeigte unzähligen Kindern, wie man mit Feuer korrekt umgeht, und brachte ihnen bei, wie man die Feuerwehr alarmiert. Seit 2013 steht er für die Feuerwache im Einsatz, wo er nach fast zwei Jahren die Funktion des Feldweibels übernommen hat und diese mit viel Herzblut ausfüllt. Franco Widrig ist als initiativer, zielstrebig und loyaler Feuerwehrmann bekannt. Mit über 1635 Einsätzen seit 2011 leistete er nicht nur viele Dienste, sondern setzt auch neue Ideen wie die Einteilung mittels Access-Datenbank um. Er wurde im Kreise seiner Kompanie ausgezeichnet. ■

Erfolgreiche Notfallübung



Am 7. November fand am Flughafen Zürich die Übung «DURO23» statt. Die Internationale Zivilluftfahrtorganisation (ICAO) und die Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA) schreiben vor, dass auf internationalen Flughäfen mit regelmässigem Linienverkehr alle zwei Jahre die gesamte Notfallorganisation geübt werden muss. Diese gross angelegten Notfallübungen werden jeweils von der Flughafen Zürich AG in enger Zusammenarbeit mit den Partnern organisiert und vom Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL) beaufsichtigt. SRZ und zahlreiche Partner-



organisationen wurden mit dem fiktiven Szenario eines Flugzeugereignisses geübt: Ein Flugzeug verliert auf der Landepiste die Kontrolle, fährt in einen Tourbus und löst einen Gebäudebrand aus. An der Übung waren mehr als 600 Personen beteiligt, davon rund 400 Einsatzkräfte. Ziel der Übung war, eine möglichst realistische Umgebung zu schaffen, um Abläufe zu trainieren und Erkenntnisse für den Ernstfall zu gewinnen. Die Zusammenarbeit zwischen den involvierten Partnerorganisationen verlief wie gewünscht, und die Übung war aus Sicht von SRZ ein voller Erfolg. ■

Rückblick Zukunftstag

Am 9. November begrüßte SRZ im Rahmen des Nationalen Zukunftstages 42 Kinder in der Wache Süd. Die Mitarbeitenden von Sanität und Berufsfeuerwehr ermöglichten den Kindern an sechs Posten einen Einblick in verschiedene Teilbereiche ihrer täglichen Arbeit: So bedienten die Kinder eine Wärmebildkamera, lernten, wie die Berufsfeuerwehrleute im Einsatz eine verschlossene Wohnungstür aufbrechen, und bestaunten das Tanklöschfahrzeug von allen Seiten. Sie durften einen Rettungswagen von innen anschauen, erhielten einen Erste-Hilfe-Kurs inkl. Anleitung für eine Reanimation und lernten viel Neues zum Thema menschliche Anatomie. Nach den ersten drei Posten gab es ein feines Znüni, gefolgt von einer fulminanten Einsatzübung: Die Berufsfeuerwehr rettete eine in Not geratene Person durch das Treppenhaus und übergab den Figurant an den Rettungsdienst zur medizinischen Erstversorgung. Nachdem die Kinder alle Posten erfolgreich absolviert hatten, kamen sie zu einem gemütlichen Spaghetti-Plausch zusammen, bevor sie wieder von ihren Bezugspersonen abgeholt wurden. ■



Neue Key Visuals

SRZ hat zwei neue Key Visuals, die beide auf der Quai-Brücke im Herzen von Zürich entstanden sind: In der Aufnahme unten stehen die Einsatzfahrzeuge von SRZ im Vordergrund – ein Rettungswagen, gefolgt von einem BMA-Löschzug. Im zweiten Key Visual, das auf dem Cover dieser Ausgabe zu sehen ist, stehen hingegen die Menschen von SRZ im Fokus. Sie repräsentieren verschiedene Disziplinen bei SRZ und prägen mit ihren Einsatzuniformen die Wiedererkennbarkeit unserer Organisation. Die Bilder werden nächstes Jahr in die SRZ-Unternehmenspräsentation integriert und stehen allen Mitarbeitenden im Medienarchiv (MEA) auf dem Intranet zur Verfügung.



Die Generation unter dreissig einbinden

SRZ orientiert sich für die weitere Unternehmensentwicklung an strategischen Zielen. Diese Ziele überprüft die Geschäftsleitung jedes Jahr im November und legt dabei die Schwerpunkte fest, an denen im nächsten Jahr gearbeitet werden soll. Ein Schwerpunkt dieses Jahres lautet: «Veränderungen und Herausforderungen gemeinsam angehen, alle Generationen bewusst einbinden.» Deshalb lud SRZ die Vertreter*innen der jüngsten Generation von SRZ mit einer Festanstellung zu einem Austausch ein und gab ihnen die Möglichkeit, sich im Strategieprozess einzubringen.



Bahnhof Altstetten

Brennende Lokomotive als Herausforderung

Am 6. Juli 2023 fängt im Bahnhof Altstetten die Lokomotive einer S-Bahn Feuer. Als die Berufsfeuerwehr (BF) am Schadenplatz eintrifft, brennt die Lok in voller Ausdehnung. Um das Feuer zu löschen, setzen die Einsatzkräfte Schaum ein.

Der Alarm mit der Einsatzmeldung «Bahnbrand Zug im Freien, Altstetterplatz 11, Zürich, Bahnhof Altstetten» geht um 17.07 Uhr in der Wache Süd ein. Umgehend rücken zwei Tanklöschfahrzeuge (TLF), ein Pionierfahrzeug sowie der Einsatzleiter Berufsfeuerwehr (EL BF) aus. Gleichzeitig wird der Pikettoffizier (Pik Of) aufgeboten. Bereits auf der Anfahrt über die Hohlstrasse ist von Weitem eine dunkle Rauchsäule zu sehen. Sie lässt erahnen, dass es sich nicht um ein Bagatellereignis handelt. Da sich der Zug auf einer Bahnanlage befindet, weisen die Verantwortlichen der beiden TLF die Einsatzkräfte noch vor dem Eintreffen an, erst mit der Abgabe von Löschmittel zu beginnen, wenn dies ausdrücklich befohlen wird.

Zahlreiche schaulustige Personen

Beim Eintreffen der Einsatzkräfte befinden sich im und um den Bahnhof Altstetten zwischen 200 und 300 gestrandete Reisende sowie schaulustige Personen – zahlreiche davon mit gezücktem Handy. Einige Personen stehen in unmittelbarer Nähe der brennenden Lok und somit im Gefahrenbereich. Während der Zugführer (ZF) die Löschleitungen vorbereiten lässt, gilt die Aufmerksamkeit des EL BF den zahlreichen Schaulustigen im Gefahrenbereich. Die Stadtpolizei ist zu diesem Zeitpunkt erst mit einem Einsatzfahrzeug auf Platz. Gleichzeitig treffen zwei Rettungswagen sowie ein Notarzteinsatzfahrzeug ein. Da es bislang keine Verletzten gibt, unterstützen die Mitarbeitenden der Sanität kurzerhand beim Räumen und Absperren des Frontbereichs. Anschliessend nimmt der EL BF Kontakt mit dem Einsatzleiter der SBB (EL SBB) auf. Gemeinsam mit der Sanität und der Stadtpolizei wird ein erster kurzer Abspracherapport durchgeführt. Ebenfalls bereits vor Ort ist der Lösch- und Rettungszug (LRZ) der SBB. Dieses riesige «TLF auf Schienen» führt nebst verschiedenem Lösch- und Rettungsmaterial 45 000 Liter Wasser und 1500 Liter Schaumextrakt mit sich.

Löschangriff mit Schaum

Die Lok brennt unterdessen in voller Ausdehnung, die Flammen erstrecken sich vom Gleisbett bis hinauf durch das Dach der Lok. Besonders die rund 3700 Liter Öl der Trafos und Stromrichter in der Lok sorgen für eine rasche und intensive Brandausbreitung. Die beträchtliche Menge an Öl veranlasst die Einsatzleitung, auch einen Chemiefachberater (CFB) sowie das für den Fall einer Bodenverschmutzung zuständige Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft (AWEL) aufzubieten. Gleichzeitig erfolgen Abschaltung und Erdung des betroffenen Gleises sowie des Nachbargleises. Da zu diesem Zeitpunkt verlässliche Informationen über konkrete Gefahren im Innern der Lok fehlen, wird beschlossen, das Feuer im Aussenangriff zu bekämpfen.

Die starke Hitzestrahlung hat zur Folge, dass die Fahrleitung reisst und wie eine Geissel zurückschnellt – zum Glück ist sie bereits stromlos und geerdet. Da eine erhebliche Menge an Öl brennt, entscheidet der EL BF, das Feuer mit Schaum zu bekämpfen. Dabei wird die anfangs ab einem TLF betriebene Schaumleitung im Verlauf des Einsatzes durch eine Schaumleitung ab dem LRZ ersetzt. Parallel dazu wird eine Löschleitung zum Halten der angehängten Wagen eingesetzt, da diese aus technischen Gründen nicht einfach abgehängt und von der brennenden Lok entfernt werden können. Wertvoll erweist sich dabei auch der Einsatz eines Lüfters, mit dem heisse Brandgase von den Wagen weggeblasen werden können. Die Einsatzkräfte verhindern schliesslich erfolgreich, dass das Feuer auf die Wagen übergreift.

Viele Anspruchsgruppen, hoher Koordinationsbedarf

Wegen der zahlreichen Schaulustigen rechnet der EL BF mit einem erhöhten Medieninteresse. Er bietet deshalb das Medienpikett von SRZ auf und kontaktiert den diensthabenden Mediensprecher, um ihn über das Ereignis zu informieren. Der Pik Of trifft vor Ort ein und wird vom EL BF bezüglich der Situation und der befohlenen Massnahmen auf den neuesten Stand gebracht. Fortan kümmert sich der EL BF gemeinsam mit dem ZF hauptsächlich um die Arbeiten an der Front, während der Pik Of durch die Rapporte führt und die Koordination mit den Partnerorganisationen und den verschiedenen Anspruchsgruppen wie Infrastrukturbetreiberin, AWEL, Forensisches Institut, Brandermittlung und Sicherheitsuntersuchungsstelle sicherstellt.

Da die Einsatzkräfte das Feuer im Aussenangriff aus Distanz löschen, gelangt ein Teil des Schaummittels in Schächte auf dem Perron sowie in das Gleisbett. Im Verlauf des Einsatzes kontrollieren die Einsatzkräfte deshalb mehrmals die Entwässerungsleitungen, die jederzeit frei von Schaum bleiben. Vorsorglich wird zudem die Abwasserreinigungsanlage (ARA) informiert. Der konzentrierte Schaumeinsatz zeigt schliesslich Wirkung, und das Feuer erlischt.

Folgeinsatz aufgrund Umweltgefährdung

Während der Löscharbeiten ist der gesamte Zugsverkehr auf sämtlichen Gleisen im Bahnhof Altstetten eingestellt. Die Auswirkungen auf das Schweizer Bahnnetz sind in der Folge erheblich: Zahlreiche Züge von oder nach Zürich fallen aus. Tausende Pendler*innen müssen Umwege und beträchtliche Verspätungen in Kauf nehmen. Die SBB möchten deshalb den Bahnverkehr so rasch wie möglich, zumindest teilweise, wieder aufnehmen. Für die Instandstellung des Gleises muss



Durch die Hitzestrahlung reißt die Fahrleitung.



Aufgrund der unsicheren Gefahrenlage bekämpfen die Einsatzkräfte das Feuer im Aussenangriff.



Der Lüfter bläst die heißen Brandgase von den Wagen weg.



Da eine erhebliche Menge an Öl brennt, entscheidet der EL BF, das Feuer mit Schaum zu bekämpfen.



Die Einsatzkräfte lassen das Öl über ein seitliches Ölablassventil in eine Auffangwanne ab, von wo es mit einer Fasspumpe in einen temperaturbeständigen Edelstahlcontainer gepumpt wird.

die ausgebrannte Lok jedoch zuerst entfernt werden. Der Einsatz geht nun in die Sanierungsphase über. Um eine allfällige Umweltverschmutzung bei der Verschiebung der Lok zu vermeiden, weist das AWEL die SBB an, das restliche Öl abzupumpen. Die SBB beauftragen ein privates Entsorgungsunternehmen damit. Im Verlauf des Abends stellt sich jedoch heraus, dass das beauftragte Entsorgungsunternehmen nicht über die geeigneten Mittel für diesen Auftrag verfügt. Erneut wird die BF Süd aufgeboten, und auf den Löscheintritt folgt ein ABC-Einsatz. Die Einsatzkräfte lassen das Öl über ein seitliches Ölablassventil in eine Auffangwanne ab, von wo es mit einer Fasspumpe in einen temperaturbeständigen Edelstahlcontainer gepumpt wird. Insgesamt können so noch 1000 Liter Öl sicher entsorgt werden. Dank des Folgeeinsatzes kann die SBB noch am selben Abend mit der Instandstellung des Gleises beginnen.



Durch den Temperaturunterschied lässt sich das Niveau des heißen Öls in Reservisten mit der Wärmebildkamera leicht erkennen.

Austausch von Erkenntnissen und Lehren

Einsätze auf Bahnanlagen sind gefährlich. So lauern teilweise lebensbedrohliche Gefahren wie Hochspannung, Bahnverkehr, mechanische Teile wie Weichen usw. auf die Einsatzkräfte. Der Informationsaustausch zwischen dem EL BF und dem EL SBB zu Beginn des Einsatzes ist deshalb absolut zentral. Nur so ist sichergestellt, dass wichtige Schlüsselinformationen – zum Beispiel über den Betriebszustand der Gleise – zur Einsatzleitung fließen. Sie

legt die Taktik und das Vorgehen je nach Situation fest. Die im Einsatz gewonnenen, wertvollen Erkenntnisse wurden intern besprochen und in allen Dienstgruppen der BF Süd präsentiert. Die Präsentation ist intern abgelegt und allen Feuerwehrleuten zugänglich. Zudem fand eine kritische Reflexion des Einsatzes mit den Verantwortlichen der Intervention SBB des Standorts Zürich statt. ■

Text: Claudio Mignot, EL BF beider Einsätze, Bilder: SRZ

Grundsatz Intervention auf Bahnanlagen

Intervention auf Bahnanlagen (Brand, Personenunfall usw.) erst **nach Absprache** des EL BF mit dem EL des Infrastrukturbetreibers (zum Beispiel EL SBB).

Im Brandfall: Löscheintritt erst, wenn Fahrleitung **stromlos** und **geerdet** ist.

Wichtige Begrifflichkeiten

«Fahrbetrieb eingestellt»

Es fährt kein Zug mehr auf den Ereignisabschnitt zu. Es ist jedoch noch möglich, dass Züge den Ereignisabschnitt verlassen.

«Gleis gesperrt»

Es fährt kein Zug mehr. Gleis ist stromlos und geerdet (ausgenommen bei Personenunfällen).



Neue Podcast-Folge von **Sondersignal:**



- Ihr mached en Job, wie niemer. Danke tuusig Mal!
vor 4 T. Antworten
- Schutz & Rettung Zürich · Creator*in
Danke vielmals für die lieben Worte!
vor 4 T. Antworten
- 3 mehr ansehen ▾
- Stützpunktfeuerwehr Affoltern
Grosser Respekt und Dank für eure Arbeit 24/7!
vor 3 T. Antworten
- Schutz & Rettung Zürich · Creator*in
Merci vielmals, dieser Dank gilt euch ebenso!
vor 3 T. Antworten

05.03

Lieber Toby,

Es ist schon bald ein Jahr her als Du mich aus meiner misslichen Lage befreit hast. Ich weiss nicht ob Du dich erinnerst, ich habe mir an der [redacted] durch ein Treppengeländer gezwängt und bin dann unglücklicherweise stecken geblieben. Du warst noch so nett und hast mir eine herzige Karte und ein Plüschtier geschenkt (dieses habe ich noch!) Jetzt möchte ich mich endlich bei Dir dafür richtig bedanken! Gerne würde ich dies auch persönlich machen, ich wohne ja nicht so weit.

Mit freundlichen Grüßen

Simulation im Rettungsdienst

«Wir lernen, Fehler zu verhindern»

Um auf dem neuesten Wissensstand zu bleiben, bilden sich dipl. Rettungssanitäter*innen HF jährlich während 40 obligatorischen Stunden weiter. Wir haben eine SRZ-interne Weiterbildung im Bereich Crew Resource Management (CRM) begleitet.



L1: SRZ baut Kernleistungen aus und steigert die Kundenzufriedenheit.

Die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich gibt vor, dass von den 40 Stunden Weiterbildung 16 Stunden extern zu absolvieren sind. Bei SRZ belegen die Rettungssanitäter*innen einen Teil dieser Stunden an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB). Einerseits werden diese Ausbildungsstunden an der HFRB der medizinischen Ausbildung gewidmet – dieses Jahr mit dem Schwerpunkt Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Andererseits werden die Stunden für Simulationsübungen eingesetzt. Die Weiterbildungstage an der HFRB werden dienstgruppenintern organisiert und durchgeführt.

Teamzusammenarbeit stärken

Wie läuft so ein Ausbildungstag ab? Gestartet wird morgens um 7.30 Uhr im BZB mit einem Austausch zwischen Hanspeter Fehr, Direktor SRZ, und den anwesenden Rettungssanitäter*innen, um den Puls bei den Mitarbeitenden zu spüren. «Danach beginnen wir mit dem Briefing für die Szenarien. Diese werden jeweils von zwei Rettungssanitäter*innen in Echtzeit durchgespielt. Sollte die Situation es erfordern, haben sie die Möglichkeit, eine Notärztin inklusive Zubringerin hinzuzuziehen», so Etienne Köppel, Fachbearbeiter Fort- und Weiterbildung bei der Sanität. Die Simulationen werden von den zwei SRZ-Instruktoren Ken Mischler und Onur Tekin sowie dem externen CRM-Experten Markus Fanti begleitet. Markus Fanti arbeitete als Linienspilot bei der Swissair und der Swiss und war viele Jahre in der Instruktion tätig. «Der Begriff CRM steht für ein Konzept, um die Teamzusammenarbeit zu verbessern. Ursprünglich kommt der Begriff aus der Luftfahrt, seit etwa 15 Jahren wird CRM vermehrt auch in der Medizin angewendet. Wir fokussieren beim CRM auf den Einsatz: Ziel ist, dass die einzelnen Teammitglieder in stressigen und manchmal unübersichtlichen Situationen besser miteinander kommunizieren und kooperieren», erklärt Markus Fanti. Es geht hauptsächlich darum, mithilfe der CRM-Prinzipien zu lernen, wie man Fehler verhindert. Denn es ist erwiesen, dass bei sicherheitsrelevanten Zwischenfällen in der Medizin ein grosser Teil auf den Faktor Mensch zurückzuführen ist, zum Beispiel durch Missverständnisse bei der Kommunikation. Die Anwendung von CRM-Prinzipien gelingt nur in Organisationen mit einer Lernkultur, in der man Fehler erkennt, akzeptiert und anspricht – anstelle von «Wer hat den Fehler gemacht?» stellt man sich die Frage: «Weshalb ist dieser Fehler passiert?» Dank der Simulationsübung werden die Grundkompetenzen der Teilnehmenden gestärkt, denn die Rettungssanitäter*innen lernen, indem sie im Debriefing ihre eigenen Handlungen reflektieren.

Abtauchen ins Szenario

Zurück zur Simulation. Die erste Gruppe erhält die Anweisungen im Rettungswagen. Darin sind Kameras installiert, die das Geschehen aufnehmen. Das Szenario beginnt: Eine Puppe symbolisiert den Patienten, dessen Frau – hier eine Figurantin – die Notrufnummer 144 gewählt hat aufgrund eines kardialen Problems ihres Mannes. Die Rettungssanitäter*innen Cindy Probst und Marco Schmidli müssen herausfinden, was das medizinische Problem ist, und entsprechende Therapien und Medikamente bestimmen. Die Instruktoren beobachten die Handlung per Videoübertragung im Nebenraum und nehmen über die Puppe, deren Stimme sie simulieren können, direkt Einfluss auf das Geschehen. Cindy Probst und Marco Schmidli ziehen im Lauf der Übung Emilienne Barthassat, Notärztin, und ihre Zubringerin Odette Gerber hinzu, da es dem Patienten zunehmend schlecht geht. Mit vereinter Kraft gelingt es ihnen, den Patienten zu reanimieren – das Szenario ist beendet, und alle versammeln sich fürs Debriefing.

Standardisiertes Debriefing

Zuerst reflektiert sich jede Gruppe einzeln mit je einem Instruktor anhand eines eigens dafür erstellten Faktenblatts. Dieses beinhaltet verschiedene Parameter – unter anderem das Erkennen von Schlüsselstellen, das Besprechen der Zielerreichung wie «sichtbare und sinnvolle Arbeitsaufteilung» sowie die Selbstreflexion der einzelnen Teilnehmenden. Danach treffen sich die Gruppen und tragen die Ergebnisse zusammen. Doch zuerst lösen Ken Mischler und Onur Tekin die Aufgabenstellung auf und lassen die Teilnehmenden wissen, ob Medikation und Therapie korrekt gewählt wurden. Während der ganzen Besprechung liegt der Fokus auf dem Teamwork und der Kommunikation zwischen den Involvierten. Ebenso wird viel Wert auf das «Wie» gelegt – also auf welchem Weg die Beübten zum Resultat gekommen sind. Die Instruktoren ziehen dafür das Video bei und spielen einige Passagen daraus ab. Die Rettungssanitäter*innen können so ihr Handeln nochmals aus einer ganz anderen Perspektive anschauen und ihre Wahrnehmungen abgleichen. Zum Schluss des Debriefings erarbeiten alle Teilnehmenden die persönliche Take-home-Message, um bei künftigen Einsätzen noch bewusster auf die Prinzipien des CRM zu achten – und Fehler zu verhindern. «CRM kann erst dann greifen, wenn es von allen gelebt wird. Dies erfordert nicht nur eine gute Fehlerkultur im Betrieb, sondern auch die persönliche Bereitschaft, sich Schwächen einzugestehen und diese transparent zu kommunizieren», fasst Odette Gerber ihre Erkenntnisse des Tages zusammen. ■

Text und Bilder: Estelle Oppenheim



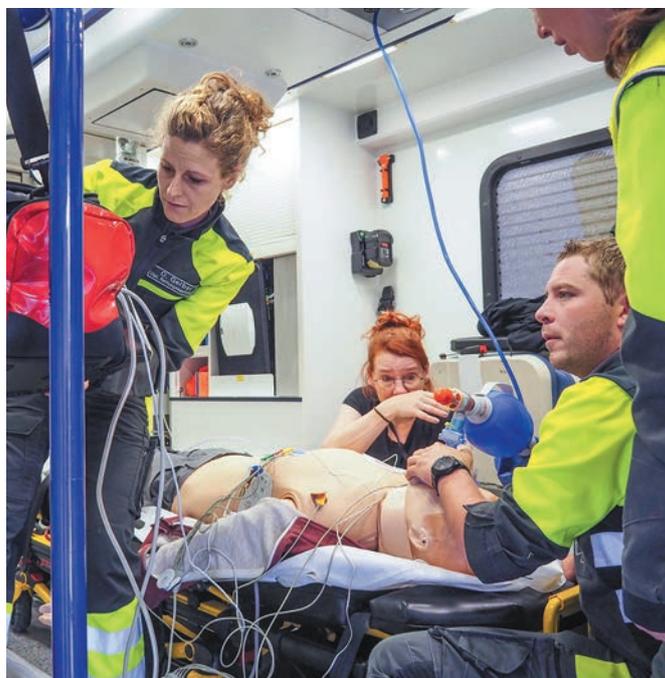
SRZ-Direktor Hanspeter Fehr tauscht sich mit den anwesenden Mitarbeitenden der Sanität aus.



Raphael Kälin ist für den Support der modernen Simulationsanlagen im BZB zuständig und unterstützt die Instruktoren bei technischen Belangen.



Onur Tekin weist Cindy Probst, Marco Schmidli und Emilienne Barthassat in die Simulationsübung ein.



Die Rettungssanitäter*innen Odette Gerber und Marco Schmidli tauchen ins Szenario ein, als wäre es ein echter Einsatz. Eine Figurantin spielt die Rolle der besorgten Ehefrau.

Prinzipien des CRM

Closed-Loop-Kommunikation

Closed-Loop-Kommunikation beschreibt eine Kommunikationsstrategie in Krisensituationen, die durch Rückbestätigung einen eindeutigen Handlungsablauf bewerkstelligt und das Auftreten von Fehlern reduziert. Ziel ist der Informationsgleichstand zwischen den Rettungssanitäter*innen. Der*die Empfänger*in einer Information wiederholt diese laut, damit der*die Sender*in weiss, dass die Information korrekt empfangen und verarbeitet wurde.

Das 10-Sekunden-für-10-Minuten-Prinzip

In der Notfallmedizin sind nicht Sekunden, sondern Minuten entscheidend. Das Notfallteam nimmt sich darum in der hektischen Phase zehn Sekunden Zeit, um die kommenden zehn Minuten zu planen. Es sammelt Fakten, tauscht sich über die weiteren Arbeitsschritte aus und verteilt diese. Erst danach beginnt das Team mit den konkreten Massnahmen.

Speak-up

Speak-up ruft alle Teammitglieder dazu auf, Zweifel und Bedenken laut zu äussern, unabhängig der Position im Team.



Das Debriefing findet strukturiert nach vorgegebenen Parametern statt.

Best Practice Microsoft 365

Ein Team geht voraus

Die Plattform Microsoft Teams bietet die Möglichkeit für eine mobile und fortschrittliche digitale Zusammenarbeit. Das Team Einsatzlogistik Feuerwehr bei SRZ arbeitet schon länger damit und zeigt, wie wichtig es ist, offen für neue Anwendungen zu sein.



S3: SRZ macht sich fit für die digitale Transformation.

Die teaminterne Kommunikation des Teams Einsatzlogistik Feuerwehr erfolgt, nebst dem persönlichen Gespräch, primär per MS Teams. Aufgaben und Aufträge werden im Planner vergeben, die wichtigsten Websites und Applikationen sind direkt im gemeinsamen MS-Teams-Raum eingebunden. Selbst für den Fall eines Grossereignisses, das einen hohen Retablierungsaufwand für die Teammitglieder mit sich bringt, ist vorgesorgt: Ein eigener Planner sorgt für die Übersicht über die Aufgaben und hilft bei der Koordination.

Vorreiterrolle bei der Einführung von MS Teams

Das Team Einsatzlogistik Feuerwehr der Abteilung Logistik setzt sich aus sieben Personen zusammen. Simon Kessler startete vor bald drei Jahren als Atemschutzspezialist bei SRZ, als infolge der Covid-Pandemie Sitzungen nur noch per Videokonferenz durchgeführt wurden. Teilweise sassen drei Personen vor demselben Computer, und die Tonqualität liess zu wünschen übrig. Die Einführung von MS Teams und das Verteilen von Headsets schafften Abhilfe. Effiziente Teamsitzungen waren nun möglich, doch dies war erst der Anfang. Vom ehemaligen Arbeitgeber kannte Simon Kessler das Anwendungsspektrum von Microsoft 365. Dazu gehört zum Beispiel die Möglichkeit, anstatt Desktop-Apps für mobiles Arbeiten optimierte Anwendungen zu nutzen, die miteinander verknüpft sind. Schon bald leitete Simon Kessler sein erstes Vorhaben: Er bestellte einen MS-Teams-Raum und brachte seine Kollegen so dazu, sich mit den Möglichkeiten von MS Teams auseinanderzusetzen. Teamleiter Pedro Lopes war rasch überzeugt und erteilte Simon Kessler den Auftrag, den MS-Teams-Raum für ihr Team einzurichten.

Probieren und studieren

Pedro Lopes und Simon Kessler eigneten sich das Wissen zu den neuen Tools praktisch im Selbststudium an. «Je nachdem, wie stark man sich damit auseinandersetzen möchte, kann dies sehr zeitintensiv sein», meint Simon Kessler. Das Selbststudium organisierten sie rund um den Tagesbetrieb, was viel Flexibilität und Koordination von den Teammitgliedern erforderte. Doch die beiden sind sich einig: Die Zeit, die sie aufwendeten, um Funktionen auszuprobieren, zu testen und sich zu informieren, hat sich ausbezahlt. Funktioniert etwas im Arbeitsalltag auf MS Teams nicht so, wie man sich das vorgestellt hat, ist es wichtig, den Ablauf rasch zu optimieren oder auch schlicht zu verwerfen. Manchmal braucht das Team auch bloss Zeit, um sich an die Neuerung zu gewöhnen.

Gemeinsam Regeln festlegen

MS Teams und MS 365 bringen neue Möglichkeiten, Dokumente zu bearbeiten und Kommunikationskanäle zu nutzen. Deshalb empfehlen Pedro Lopes und Simon Kessler, sich als Team zu überlegen, wie die Zusammenarbeit untereinander geregelt werden könnte. In ihrem Team gelten folgende Regeln: MS-Teams-Kanäle, Chat und Telefonie sind die primären Kommunikationskanäle. Unkomplizierte Fragestellungen besprechen die Arbeitskollegen per Chat oder Telefon, Informationen werden im entsprechenden MS-Teams-Kanal publiziert und Aufgaben im Planner eingetragen. Es wird jedoch nicht erwartet, dass man ständig checkt, ob es eine neue Aufgabe oder eine neue Chatnachricht gegeben hat. Dadurch hat die E-Mail-Flut stark abgenommen.

«Mit dem Planner behalte ich den Überblick und steuere die Arbeitslast.»



Pedro Lopes, Teamleiter Einsatzlogistik Feuerwehr.



Simon Kessler, Atemschutzspezialist.

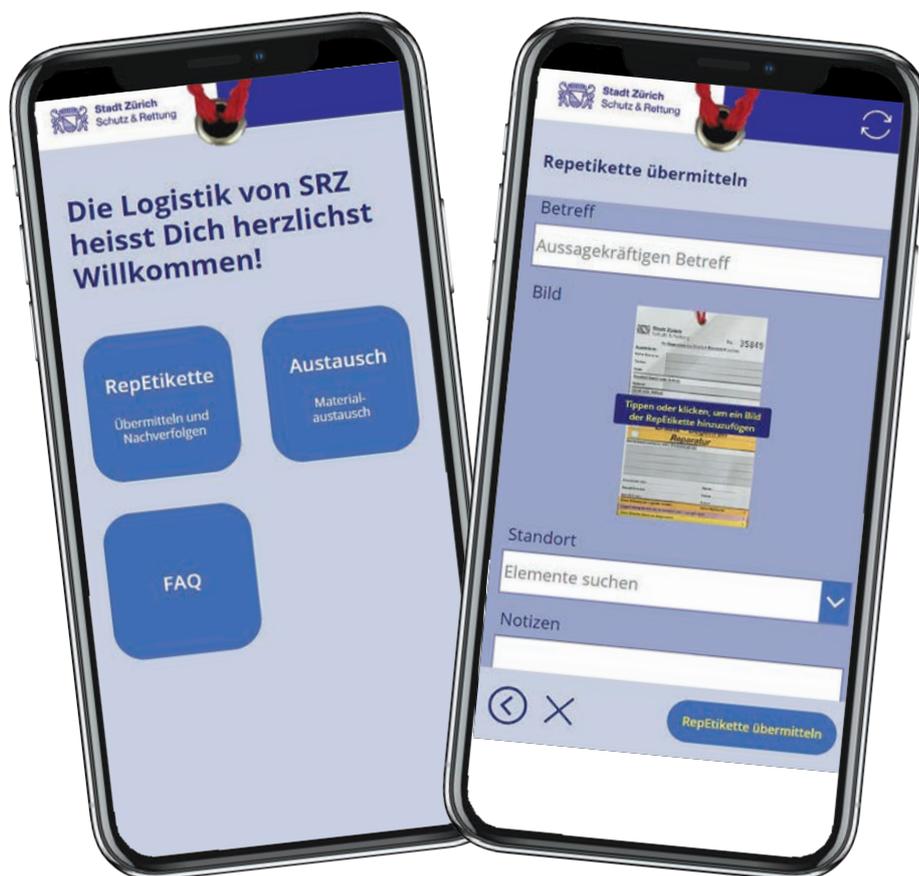
Andere Teams überzeugen

Es spricht sich herum, dass das Team Einsatzlogistik Feuerwehr und die Abteilung Logistik fortschrittlich unterwegs sind. Sie gehen mit gutem Beispiel voran und hoffen, andere Teams von den Vorteilen der neuen Art der Zusammenarbeit zu überzeugen. So hat beispielsweise die Milizfeuerwehr geplant, ihr Extranet durch einen MS-Teams-Raum mit externem Zugriff zu ersetzen. Für Pedro Lopes und Simon Kessler ist das Erfolgsrezept klar: Jede*r sollte offen an die Thematik herangehen, neugierig sein und die Unterstützung der Community sowie die zahlreichen Bildungsangebote in Anspruch nehmen. Bei Fragen oder Unklarheiten helfen die Superuser*innen der Bereiche gern weiter. Eine entsprechende Auflistung findet sich im Intranet unter «Arbeitsplatz der Zukunft». ■

Text und Bilder: Maurice Lorenz

Prozesse digitalisieren – Reparatretiketten

Aktuell wird in einer Pilotphase geprüft, ob sich der Ablauf einer Reparatur durch die neu zur Verfügung stehenden MS-365-Tools optimieren lässt. Die sogenannten Rep-Etiketten wurden bis vor Kurzem händisch ausgefüllt und dann per interner Post verschickt. Auf diese Art wurden nötige Reparaturen gemeldet. Neu kann optional ein digitaler Eintrag in MS Teams erstellt werden. Das macht die Handhabung deutlich effizienter und übersichtlicher. Mit Power Automate lassen sich ohne grosse Programmierkenntnisse einfache Prozesse definieren und automatisieren. In diesem Fall heisst das: Die Logistik wird direkt benachrichtigt über den Reparaturantrag, und der*die Melder*in wird laufend über Status-Updates und den Abschluss der Reparatur informiert.



Die Rep-Etiketten werden per Smartphone in der Power-App erfasst und in der Logistik den zuständigen Personen zugewiesen.

Arbeitsplatz der Zukunft

Die Stadt Zürich führte schrittweise den «Arbeitsplatz der Zukunft» ein. Darunter versteht man einen ganzheitlichen Ansatz, der neue Arbeitsformen berücksichtigt. Kollaboration und mobiles Arbeiten werden dabei grossgeschrieben, angestrebt wird ein Kulturwandel. Ein wesentlicher Bestandteil dieser Entwicklung war die Einführung von MS Teams sowie seit diesem Sommer die cloudbasierten Anwendungen von Microsoft 365 wie Word, Excel, Outlook und To Do, die neu viel besser zusammenspielen.

Üben für den Ernstfall

Stabsübung «Vicino» – Hilferuf vom Nachbarn



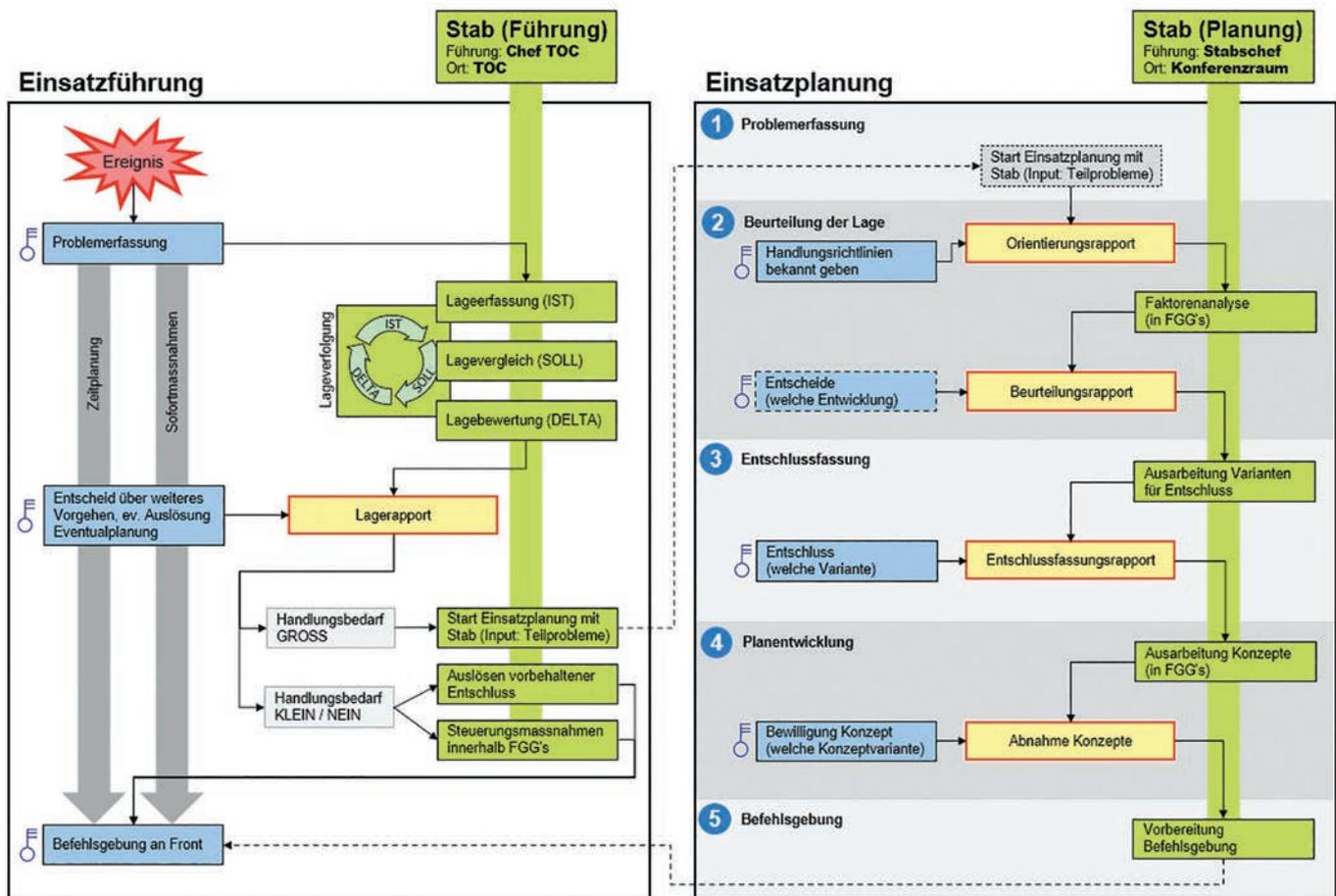
L1: SRZ baut Kernleistungen aus und steigert die Kundenzufriedenheit.

Alltagsereignisse wie Brände werden durch Einsatzleitende vor Ort geführt. Im Fall eines Grossereignisses müssen viele Mittel gleichzeitig disponiert und koordiniert werden – dafür stellt der Führungsstab SRZ die zentrale Kommandostruktur bereit.

Ende September wird Basel mitten in der Nacht plötzlich heftig durchgerüttelt. Aufgrund der Magnitude von 6,0 im Epizentrum, das ca. zehn Kilometer südlich von Basel liegt, spürt man das unerwartete Erdbeben in der ganzen Schweiz. Ein Ereignis mit verheerenden Folgen: Nach Modellberechnungen befürchtet der Schweizerische Erdbebendienst der ETH Zürich, dass dieses Erdbeben ca. 500 Todesopfer und bis zu 5000 Verletzte fordern wird. Zudem müssen bis zu 50000 Schutzsuchende zügig untergebracht werden. Ein Grossteil der verbleibenden Gebäudestrukturen weist mässige bis schwerwiegende Schäden auf, so auch die Wachen der Rettung Basel-Stadt (Feuerwehr und Sanität). Die Kantonale Krisenorganisation hat gesamtschweizerisch ein Hilfesuch zur Bewältigung der Erdbebensituation gestellt. Der Führungsstab und die Einsatzkräfte von SRZ kommen zum Einsatz.

Problemerkfassung bei spontanen Ereignissen

So lautet das realistische Übungsszenario der Stabsübung «Vicino», das die Übungsleitung unter Peter Wullschleger (Kommandant FW & ZS), Basil Brühlmann (Abteilungsleiter Einsatzplanung und Konzeption), Joël Rodi (Lage und Führungsunterstützung) und Weiteren ausgearbeitet hat, um die Reaktionsfähigkeit des Führungsstabs SRZ in einem ungeplanten Grossereignis zu testen. Die Stabsübung findet im Operation Center am Flughafen Zürich statt. Im Konferenzraum des Gebäudes überdeckt ein riesiges Plakat fast die gesamte Fensterfront: Es ist die Visualisierung des überarbeiteten Führungsrhythmus von SRZ, der heute erstmals nach seinen Anpassungen von A bis Z geübt wird. «Während uns bei planbaren Ereignissen wie der Street Parade oder dem Züri Fäscht im Vorfeld genug Zeit zur Verfügung steht, um die Einsatzplanung durchzuarbeiten, muss bei



Der Führungsrhythmus des Führungsstabs SRZ.



Basil Brühlmann erklärt den überarbeiteten Führungsrhythmus von SRZ.

nicht planbaren Ereignissen zuerst die Lage analysiert werden. Das heisst, es muss zwangsläufig direkt mit der Einsatzführung gestartet werden, bevor die weiteren Schritte geplant werden können», erklärt Joël Rodi. Die anwesenden Pikettoffiziere SRZ (Pik Of SRZ) finden sich deshalb gleich nach ihrer Alarmierung zu einer initialen Problemerkennung im Tactical Operation Center (TOC) zusammen. Das TOC bietet eine umfangreiche und moderne Infrastruktur, um Grosseignisse aus dem rückwärtigen Bereich zu führen. Die Pik Of SRZ (einer davon als Gesamteinsatzleiter SRZ, EL SRZ) definieren aus dem gesamtheitlichen Problem (hier: Hilfesuch wegen Erdbeben) unterschiedliche Teilprobleme für SRZ, die sich aus dem Grundproblem «Wie können wir mit unseren personellen und materiellen Ressourcen die Ereignisbewältigung in Basel unterstützen und gleichzeitig die Grundversorgung in Zürich sicherstellen?» ergeben. Da in diesem Fall für die definierten Teilprobleme keine fertigen Eventualpläne vorliegen, leitet der EL SRZ die Einsatzplanung mit dem Ziel ein, für jedes Teilproblem ein zeitgerechtes Konzept zu entwickeln, um das Ereignis zu bewältigen.

Nach der Problemerkennung folgt die Lagebeurteilung, die die sogenannte Faktorenanalyse beinhaltet. Diese hat zum Ziel, die Lage anhand standardisierter Faktoren zu analysieren und das Ereignis einzuordnen. Da hierfür breit abgestütztes Fachwissen gefragt ist, bilden die Mitglieder der Führungsgrundgebiete (FGG) gemischte Gruppen, damit in der Anfangsphase der Einsatzplanung die Teilprobleme mit möglichst unterschiedlichen «Brillen» aus unterschiedlichen Disziplinen betrachtet werden. Die Gruppen setzen sich mit Fragestellungen auseinander wie: «Wie entwickelt sich das Ereignis? Was sind die Gefahren und wie können wir die Sicherheit unserer Einsatzkräfte vor Ort garantieren?»

Im Anschluss an die Beurteilung der Lage erfolgt die Entschlussfassung, wobei mehrere Varianten zur gesamtheitlichen Problemlösung durch den Stab ausgearbeitet werden. Im Entschlussfassungsrapport legt der EL SRZ fest, welche Variante weiterverfolgt wird und welche Konzepte durch die FGG auszuarbeiten sind. Erst danach erarbeitet jedes FGG die notwendigen Konzepte und konkretisiert die Lösungen für die unterschiedlichen Teilprobleme. Die Logistik befasste sich in der Übung zum Beispiel mit dem Teilproblem, dass die Einsatzkräfte vor Ort für mehrere Tage untergebracht und versorgt werden müssen. Dies wirkt sich auf den Transport, die Verpflegung, das Material usw. aus. Nicht immer können in den Konzepten mehrere Varianten ausgearbeitet werden, denn manchmal lässt ein ungeplantes Ereignis keinen Spielraum für Handlungsfreiheit zu.



In interdisziplinär durchmischten Gruppen wird das Problem aus verschiedenen Perspektiven eingeordnet.

Üben lohnt sich

Die Übungsleitung zieht aus der Übung ein mehrheitlich positives Fazit, so auch Joël Rodi: «Der ganze Ablauf der Einsatzplanung war erfolgreich, er war den Teilnehmenden bereits bekannt. Ich bin mir sicher, es hat aber trotzdem einige Aha-Erlebnisse gegeben. Etwa das Erkennen der Abhängigkeiten einzelner Teilschritte innerhalb des Gesamtprozesses. Bei der Faktorenanalyse hat sich bestätigt, dass sich eine präzise Vorgehensweise lohnt, weil diese die unverzichtbare Grundlage für die Entschlussfassung bildet. Die Beobachtung zeigt, dass es für die Teilnehmenden herausfordernd war, bei der Faktorenanalyse nicht schon vorschnell mögliche Lösungen zu diskutieren, sondern sich auf die Faktensammlung und Ableitung von Konsequenzen daraus zu fokussieren.» Es sei sinnvoll, diesen Teilschritt nochmals zu schulen, denn die Vorgehensweise sei reine Übungssache, so Joël Rodi. Auch die Ausarbeitung der Varianten sei gut gelungen, habe jedoch nicht in der gewohnten Tiefe erarbeitet werden können. «Die Varianten muss man visualisieren, denn auf rein textlicher Basis sind sie wenig nachvollziehbar. Aus zeitlichen Gründen war dies an der Übung aber nicht möglich.» Peter Wullschleger ist ebenfalls zufrieden: «Die ganze Übungsanlage mit dem Szenario Erdbeben in Basel und dem daraus resultierenden Hilfsbegehren des Kantons Basel-Stadt sowie das Coaching der ganzen Übung wurden durch das Team von Basil Brühlmann sehr gut vorbereitet und durchgeführt. Der Stab SRZ hat sich den Problemen erfolgreich gestellt und hervorragende Resultate erarbeitet. Im Jahr 2024 werden die Stabsarbeitskenntnisse weiter verfeinert und in der Anwendung vertieft, sodass noch vermehrt FGG-übergreifend zusammengearbeitet wird.» Weitere Übungen im kleineren Rahmen, beispielsweise in den einzelnen FGG, werden für eine bessere Verinnerlichung des Prozesses sorgen. ■

Text und Bilder: Chantal Stocker

Zusammensetzung Führungsstab

Der Führungsstab von SRZ setzt sich aus mehreren Führungsgrundgebieten (FGG) zusammen: FGG1 Personelles, FGG2/6 Lage/Führungsunterstützung, FGG3/5 TOC/Operationen (Feuerwehr, Sanität, Zivilschutz), FGG4 Logistik sowie ELZ-Dienst, Medieneinheit und Verbindungs-offiziere. In den FGG werden die themenspezifischen Konzepte erarbeitet. Die Mitarbeitenden der FGG können aber auch in gemischten Gruppen arbeiten.

Porträt Nadine Thut

Thut tut!

Während Nadine Thut ihr Herz bereits in der frühen Kindheit an die Limmatstadt verloren hat, fühlt sich ein Teil von ihr an einem ganz anderen Ort auf dieser Welt zu Hause. Warum ihre Katze Brownie sie jeden Tag an die zweite Heimat erinnert und wieso sie regelmässig in der Zürcher Fallätsche anzutreffen ist, erzählt sie im Porträt.

Es fühlt sich an wie ein weiterer Sommertag, als Nadine und ich uns Anfang Oktober auf dem Perron im Bahnhof Selnau treffen. Der Ort wirkt etwas ausgestorben. Wir wissen jedoch, dass sich dieser Umstand bald ändern wird: Unser Ziel ist nämlich der Uetliberg, der – bei diesen Wetterverhältnissen während der Herbstferien – sehr gut besucht ist. Als wir schliesslich «Top of Zurich» auf 451 m ü. Z. (Meter über Zürichsee) erreichen und uns eine kurze Verschnaufpause am Aussichtspunkt gönnen, werfen wir mit dem Blick auf die Stadt gleichzeitig einen Blick in Nadines Vergangenheit: «Schau, dort unten bin ich aufgewachsen», sagt sie und zeigt mit dem Finger in Richtung Stadtspital Zürich Triemli. Nadine lebte mit ihren Eltern und einem älteren Bruder im Friesenberg, ging dort zur Schule und hegt bis heute schöne Erinnerungen an diesen Ort. Dem Kreis 3 ist die 43-Jährige fast ihr gesamtes Leben lang treu geblieben.

Nadine und ich nutzen die kommende Stunde, um noch etwas tiefer in ihre Lebensgeschichte einzutauchen, bevor wir den Abstieg vom Uetliberg mit einem ganz besonderen Zwischenstopp in Angriff nehmen – doch dazu später mehr.

Faszination für Unternehmenszahlen

Nadine absolvierte die Lehre als kaufmännische Angestellte und bildete sich zur Sachbearbeiterin Rechnungswesen weiter. Mit 24 Jahren übernahm sie bei einer Schweizer Baumaterialhändlerin und Genossenschaft die Leitung der Kreditorenbuchhaltung bis zu ihrem Austritt aus dem Unternehmen im Jahr 2011. Als ich daraus den Schluss ziehe, dass sie wohl bereits in der Schule ein Flair für Zahlen gehabt haben musste, lacht sie laut: «Nicht wirklich, ich war viel mehr der Sprachentyp!» Allerdings entwickelte sie während ihrer Ausbildung eine Faszination für Unternehmenszahlen: «Es geht darum, was sie aussagen – sie geben mir nämlich ein sehr umfassendes Bild eines Betriebs ab.» Bei SAP-Schulungen sei es ihr darum sehr wichtig, den Mitarbeitenden zu erklären, warum die Zahlen eben genau dorthin gehören, wo sie hingehören, und wie sie zu interpretieren sind. Dies macht Nadine übrigens seit bald zwei Jahren bei SRZ. Als sie im Jahr 2015 die Stelle als Sachbearbeiterin Administration für die HFRB antrat, war sie unter anderem für die Verrechnung der Vermietungen im damaligen Ausbildungszentrum Rohwiesen (AZR) und für die Unterstützung der Bereichsleitung bei der Erstellung des Budgets zuständig. Als sie vor rund eineinhalb Jahren auch noch den Fachausweis für Finanz- und Rechnungswesen erlangte und es aufgrund der bevorstehenden Eröffnung des BZB einen

Stellenzuwuchs im Controlling bei SRZ gab, konnte sie in diese Abteilung wechseln.

Mut zur Lücke

Dem*der aufmerksamen Leser*in ist bestimmt nicht entgangen, dass es in der beruflichen Laufbahn von Nadine zwischen den Jahren 2012 bis 2015 eine kleine «Lücke» gibt. Diese hat sich für die Stadtzürcherin allerdings alles andere als leer angefühlt – entpuppte sich die Auszeit doch als eine der besten Entscheidungen ihres Lebens: Im Januar 2012 startete die damals 32-Jährige in ein sechsmonatiges Südostasien-Abenteuer. Auf der thailändischen Insel Ko Tao belegte sie ihren ersten Tauchkurs. «Ich hätte ihn fast nicht bestanden», lacht Nadine und erklärt: «Als ich unter Wasser die Maske ausziehen und den Atemregler entfernen musste, kriegte ich schiere Panik! Zum Glück habe ich den Kurs erfolgreich durchgezogen und gleich noch das Brevet als Advanced Open Water Diver angehängt.» Das Tauchen hatte es ihr zu diesem Zeitpunkt bereits derart angetan, dass sie von ihrem ursprünglichen Plan abkam, nach Südamerika weiterzureisen, um Spanisch zu lernen. So kehrte sie nach einem kurzen Zwischenstopp in der Schweiz auf die Insel im Golf von Thailand zurück, um die Ausbildung zur Divemaster und schliesslich sogar zur Open Water Instructor – sprich zur Tauchlehrerin – zu absolvieren und als solche zu arbeiten. Vor allem wollte sie aber auch Land und Leute kennenlernen. Nadine liess sich für zweieinhalb Jahre in einem kleinen, aber feinen Bungalow nieder, umgeben von lokalen

Einwohner*innen. Als ich von Nadine wissen möchte, was ihr am Leben auf der Insel am besten gefallen hat, fallen ihr gleich mehrere Aspekte ein: «Definitiv das Meer und die Wärme. Ausserdem ist man

«Auf Ko Tao konnte ich mich endlich einmal ausserhalb von klar definierten Routinen bewegen.»

viel spontaner unterwegs als hier, wo manchmal bereits die nächsten drei Wochenenden verplant sind. Es war schön, dass ich mich mal ausserhalb von klar definierten Routinen bewegen konnte», erklärt sie nachdenklich. Zudem habe sie in dieser Zeit viele Freundschaften geschlossen, die bis heute andauern. Trotzdem kam irgendwann der Zeitpunkt, um in die Heimat zurückzureisen und wieder Wurzeln zu schlagen: «Ich liebe die Jahreszeiten in der Schweiz und die Vielfalt an kulturellen Angeboten.» Zu den wichtigsten Gründen gehörten natürlich auch ihre Familie und Freunde – rund 9280 Kilometer Distanz schmerzten manchmal schon sehr. Wenn Nadine hin und wieder die Sehnsucht nach Thailand einholt, helfen ihr vor allem zwei Dinge: (scharfes!) thailändisches Essen, das sie für sich und Freund*innen kocht, sowie ihre Katze Brownie – eine verwaiste Samt-

Meine Stadt

Obwohl sich Nadine während ihres zweieinhalbjährigen Aufenthalts auf der thailändischen Insel Ko Tao schnell heimisch fühlte, schlägt ihr Herz in und um Zürich am höchsten. Dieser Schnappschuss entstand während des Abstiegs von der Fallätsche nach Leimbach.





Beim Bristen-Stäffeli, der Vereinshütte in der Fallätsche am Zürcher Hausberg, verbringt Nadine viele gesellige Stunden mit ihrem Freundeskreis.

pfote, die sie unter Einhaltung aller medizinischen und administrativen Vorgaben von der Insel in die Schweiz mitbrachte. Damit Brownie genügend Platz hat und sich in der freien Natur bewegen kann, verliess Nadine sogar ihren geliebten Kreis 3. In der Stadt Zürich ist sie jedoch geblieben, da gab es keinen Kompromiss.

Hüttenzauber

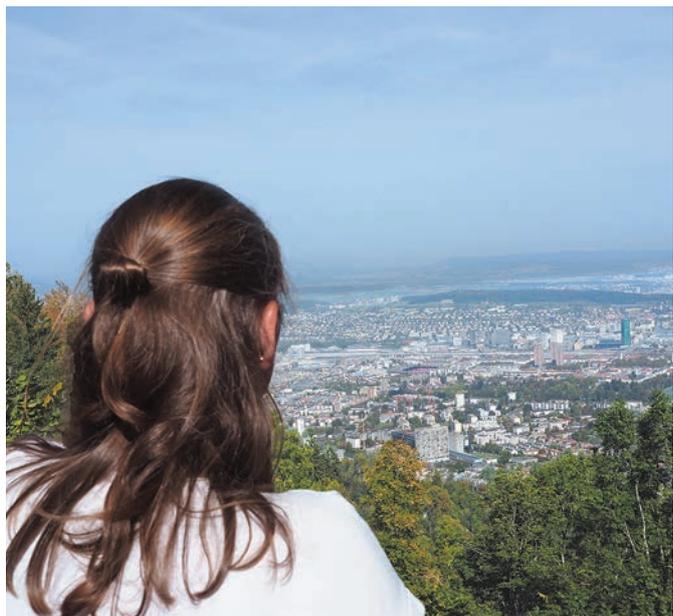
Zurück auf den Zürcher Hausberg. Nadine und ich müssen los, damit wir noch genügend Licht für die Bilder haben, die wir bei der Vereinshütte Bristen-Stäffeli in der Nordflanke der Fallätsche machen wollen. Letztere macht übrigens ihrem Namen – abgeleitet aus dem französischen Wort «fa-laise», das so viel wie «Steilküste» bedeutet – alle Ehre: Wir schlängeln uns einen schmalen, steinigen Weg entlang, links von uns geht es steil bergab. Auf dem Weg erzählt mir Nadine vom Alpenclub Bristen, dessen Geschichte bis ins Jahr 1912 zurückgeht. Der Name wurde gewählt, weil der letzte sichtbare Berg in Richtung Albiskette der Bristen ist. Der heutige Zweck des Vereins ist, das Bristen-Stäffeli und seine Umgebung instand zu halten. Bei den Vereinsmitgliedern, zu denen auch Nadine gehört, handelt es sich um eine eingeschweisste Gruppe Freund*innen, die sich seit über 20 Jahren kennen. So werden auch die zwei jährlichen Arbeitstage zu einem freudigen Ereignis: Im Frühling wird jeweils die Hütte rausgeputzt, diverse Arbeiten am und ums Haus werden erledigt sowie die Wege rundherum auf Vordermann gebracht, und im Herbst ist Holzen angesagt. Bei den restlichen vereinsinternen Events stehen lediglich das gemütliche Beisammensein und das leibliche Wohl im Vordergrund – so zum Beispiel bei der traditionellen Vereinswanderung und beim jährlich wiederkehrenden «Säuli-Brötle.»

Laufen fürs Klima

Auch ausserhalb des Vereinslebens verbringt Nadine viel Zeit mit ihren Freund*innen, die ihr extrem wichtig sind: «Es war schön, zu sehen, wie loyal meine Freund*innen waren, als ich länger im Ausland lebte – die räumliche Distanz hat nichts zwischen uns verändert.» Ansonsten ist Nadine in ihrer Freizeit äusserst sportlich unterwegs: Regelmässig ste-



Als Tauchlehrerin auf Ko Tao hat Nadine ihren Schüler*innen ihre Leidenschaft für die Unterwasserwelt weitergegeben.



Blick auf die Heimat aus 451 m ü. Z.: Vom Uetliberg aus sieht man, wo Nadine im Friesenberg aufgewachsen ist.

hen Burlesque Workout, Yoga und Joggen auf dem Programm. Dieses routinierte Training zahlte sich Ende September aus, als sie mit einer Freundin am WWF-Sponsorenlauf zugunsten der Eisbären und des Klimas teilnahm: «Im Vorhinein war ich froh, dass mir ein Grossteil meiner Freund*innen einen pauschalen Beitrag zugesichert hatte, so war der Druck etwas raus», sagt Nadine und bringt uns damit beide zum Lachen. Die Sorge war übrigens unbegründet: Sie absolvierte die acht Kilometer erfolgreich und ohne Probleme – die Polarbären danken.

Als ich zwei Stunden später im Zug nach Hause sitze, geht mir das Gespräch nochmals durch den Kopf. Für jemanden, die sich in drei Worten als loyal und offen, aber auch etwas ängstlich beschreibt, hat Nadine meiner Meinung nach auf ihrem bisherigen Lebensweg ganz schön viel Mut bewiesen. Ich hätte mich jedenfalls nicht getraut, die Zelte in der Heimat abzubauen, um mich allein auf ein mehrjähriges Abenteuer fernab von Freund*innen und Familie zu begeben. Eines hat mich der heutige Nachmittag bestimmt gelehrt: «Etwas Mut t(h)ut gut!» ■

Text: Eliane Schlegel

Bilder: Nadine Thut, Eliane Schlegel

Personelles

Willkommen und alles Gute

NEU BEI SRZ			
VORNAME, NAME	FUNKTION	BEREICH	EINTRITT
Tobias Bollack, Koen Renger Jacobus, Amanda Köpfli, Tabea Lütolf, Mael Schaad, Mervin Schadegg, David Steiger, Lucas von Vigier, Patrick Wigger	Berufsfeuerwehrmann*frau i. A.	Feuerwehr & Zivilschutz	01.09.23
Kristina Egli, Bairavi Kanagasabai, Beatrice Läderach, Aline Roth, Larina Schenk, Julian Widmer	Rettungssanitäter*in i. A.	Sanität	01.09.23
Karin Dietze	Sachbearbeiterin Simulationssupport	BZB	01.09.23
Laurina Hufschmid	Transportsanitäterin	Sanität	01.09.23
Catherine Khazarian	Fachverantwortliche Bildungsentwicklung	HFRB	01.09.23
Melinda Kurzemann	Disponentin Sekundärtransporte	Einsatz & Prävention	01.09.23
Noah Mebert	Rettungssanitäter	Sanität	01.09.23
Boris Rauscher	Veranstaltungsplaner	Einsatz & Prävention	01.09.23
Mike Schnorf	Logistiker (Transporte)	Zentrale Dienste	01.09.23
Samira Truttmann	Calltaker	Einsatz & Prävention	01.09.23
Markus Wagner	Brandschutzexperte	Einsatz & Prävention	01.09.23
Evelyn Suter	Kundenberaterin	Sanität	18.09.23
Nicky Antonioli	Fachverantwortlicher Fortbildung	HFRB	01.10.23
Peter Arnold, Saskia Groen, Ramona Mächler	Rettungssanitäter*in	Sanität	01.10.23
Barbara Baumann	Disponentin Sekundärtransporte	Einsatz & Prävention	01.10.23
Carmen Constantinou	Calltaker	Einsatz & Prävention	01.10.23
Miriam Strasser	Applikationsverantwortliche	Einsatz & Prävention	01.10.23
Catherine Meier	Fachbearbeiterin Dienstplanung	Sanität	16.10.23
Bettina Grünenwald	Transportsanitäterin	Sanität	01.11.23
Irina Heinze, Jessica Thalmann	Rettungssanitäterin	Sanität	01.11.23
Carole Rahm	Calltaker	Einsatz & Prävention	01.11.23
Andreas Soerenen	Fachspezialist Schutzbauten	Zentrale Dienste	01.11.23

JUBILÄEN – ZUSAMMEN HABEN SICH DIESE MITARBEITENDEN 310 JAHRE FÜR SRZ EINGESETZT

Gerold Bindschädler (35), Willi Hess (35), Thomas Kälin (35), Markus Stirnimann (35), Manfred Rothlin (30), Philipp Anderhub (20), Daniel Nyffeler (20), Petra Schuh (20), Daniel Stoll (20), Renatus Müller (15), Bernhard Suter (15), Thomas Hauert (10), Martin Stoll (10) und Stefan Zweidler (10)

GRADIERUNGEN

VORNAME, NAME	GRAD ALT	GRAD NEU	FUNKTION	DATUM
Karin Delz	Gfr	Kpl	Disponentin Sekundärtransporte	01.11.23

Arbeitgebermarketing stärken

Soziale Medien im beruflichen Alltag



L1: SRZ baut Kernleistungen aus und steigert die Kundenzufriedenheit.

SRZ nutzt die verschiedenen Kanäle, um Botschaften zu platzieren und sich mit der Bevölkerung auszutauschen. Um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, sind das Arbeitgebermarketing und Stellenausschreibungen auf dem Business-Netzwerk LinkedIn zentral.

Die sozialen Medien sind allgegenwärtig und auch für Organisationen im öffentlichen Sektor unverzichtbar. SRZ ist auf Facebook, Instagram, LinkedIn, X (ehemals Twitter) und TikTok aktiv. Die verschiedenen Kanäle haben jeweils ein anderes Zielpublikum – nicht jeder Inhalt ist für alle Kanäle passend. Je nach Botschaft und Zielgruppe wählt die Kommunikation von SRZ, die die Kanäle bewirtschaftet, den passenden Kanal. Ereigniskommunikation und Medienarbeit erfolgen primär über X. Über diesen Kanal erreicht der Mediendienst rasch und unkompliziert die Medienschaffenden, informiert sie über laufende Einsätze und stellt Bilder sowie Medienmitteilungen zur Verfügung. Facebook und Instagram nutzt SRZ, um der Öffentlichkeit spannende Einblicke zu ermöglichen, starke Bilder und Geschichten zu teilen und den Austausch mit der Bevölkerung zu pflegen. All das trägt dazu bei, die Reputation von SRZ zu stärken. Während sich auf TikTok vor allem die jüngeren Generationen bewegen, etablierte sich LinkedIn in der Schweiz als das wichtigste Business-Netzwerk. Im deutschsprachigen Raum nutzen es mehr als 20 Millionen Menschen. Alle können Beiträge veröffentlichen, Kommentare beantworten, Kontakte knüpfen oder Beiträge lesen und sich über verschiedene berufliche Themen informieren. Seit 2019 bewirtschaftet SRZ LinkedIn intensiv und hat mittlerweile über 7000 Follower, die sich für SRZ interessieren. Mit spannenden Fachinformationen, Kursangeboten und Stellenausschreibungen präsentiert sich SRZ als professionelle Rettungsorganisation und attraktive Arbeitgeberin.

Auch eine Stellenbörse

In Zeiten des viel beschriebenen Fachkräftemangels gewann LinkedIn stark an Bedeutung. Stellenanzeiger in der Zeitung sind immer weniger der richtige Weg, um Stellen zu besetzen, und wurden durch Online-Stellenportale und die Webseiten der Unternehmen abgelöst. Zu einem Online-Stellenportal hat sich auch LinkedIn entwickelt. Es ist Organisationen und Unternehmen möglich, Stellen direkt auf LinkedIn auszuschreiben. Um Vakanzen mit geeignetem Personal zu besetzen, nutzt auch das HRM von SRZ diesen Kanal. Es geht darum, die Menschen dort abzuholen, wo sie sich bewegen.

Grosses Potenzial

Mehrere Hundert SRZ-Mitarbeitende sind auf LinkedIn und haben sich mit ihrem beruflichen Umfeld verknüpft. Häufig stammt dieses aus derselben oder einer ähnlichen Branche – etwa Kund*innen, ehemalige Arbeitgeber*innen oder Studienskolleg*innen. Bei einer offenen Stelle oder einem Lehrgang sind diese meist genau die Zielgruppe. Zwar funktioniert LinkedIn ähnlich wie Facebook, und SRZ-Beiträge

erreichen meist beachtliche Reichweiten und Interaktionen (Likes, Kommentare, Teilen), doch Beiträge von Organisationen machen Studien zufolge lediglich etwa drei Prozent des Inhalts aus, der den User*innen angezeigt wird. Der Algorithmus von LinkedIn bevorzugt also Beiträge von Personen und nicht von Firmen oder Organisationen. Die Mitarbeitenden von SRZ leisten folglich einen wichtigen Beitrag dazu, dass SRZ in den sozialen Medien Reichweite erzielt und möglichst viele Personen über unsere Aktivitäten informiert werden.

Teilen erwünscht

SRZ-Mitarbeitende als digitale Botschafter*innen sind für die Gewinnung von neuen Arbeitskräften eine grosse und wichtige Unterstützung. Mitarbeitenden bieten sich verschiedene Wege an, indem sie Beiträge liken, kommentieren oder teilen. Offene Stellen bei SRZ können direkt aus dem Stelleninserat, das auf srz-jobs.ch veröffentlicht ist, verbreitet werden. Jeweils zuunterst auf der Webseite sind die Social-Media-Icons aufgelistet, die sich mit einem Klick auswählen lassen. Insbesondere bei Vakanzen im eigenen Bereich der Mitarbeitenden bietet sich das an. Der Beitrag kann mit eigenen Worten ergänzt werden, sodass gleich das passende Netzwerk angesprochen wird.

Geplante Online-Kurzschulungen

Bei Unsicherheiten oder Fragen, «was» respektive «wie» etwas geteilt werden kann, stehen die Ansprechpartner*innen im Bereich Kommunikation und im Personalmarketing gern zur Verfügung. Zudem sind 2024 Online-Kurzschulungen zum Thema soziale Medien geplant. Konkrete Inhalte und Daten werden im Intranet publiziert. ■

Text: Maurice Lorenz, Linda Bornhövd

Mit diesen vier Grundsätzen bist du auf der richtigen Spur:

- Du bist SRZ, auch privat.
- Schütze deine und die Persönlichkeit anderer.
- Interna bleiben intern.
- Halte Rücksprache mit der Kommunikation.

Die ausführlichen Informationen sind im ConSense (Nr. 3155) hinterlegt. Sei dir deiner Rolle als Botschafter*in von SRZ bewusst und frage lieber einmal mehr nach. Falls du ein Bild aus deinem Arbeitsalltag teilen möchtest, kannst du dich jederzeit an den Bereich Kommunikation wenden.

Interview mit Martina Huber, die als Deputy Head und Projektmanagerin Social Media & Content bei der renommierten Online-Agentur zeit AG arbeitet.



Martina, wie schätzt ihr mit eurer langjährigen Erfahrung den aktuellen Stellenwert von Social Media für Unternehmen ein?

Unsere jährliche Studie zur Nutzung von Social Media in der Schweiz zeigt, dass diese an Wichtigkeit weiterhin zunehmen – die Schweizer*innen haben Social Media fest in ihren privaten und beruflichen Alltag integriert. Von Unternehmensseite her steigt das Interesse, die eigenen Mitarbeitenden als Botschafter*innen zu nutzen. Die User*innen und potenziellen Mitarbeitenden lassen sich nicht mehr von werberischem Corporate Content beeindrucken, sondern interessieren sich für die authentischen Geschichten von Mitarbeitenden. Dabei bieten Social Media viele Möglichkeiten, die Mitarbeitenden einzubinden und zu Botschafter*innen zu machen.

Welche aktuellen Trends und Entwicklungen beobachtest du in diesem Bereich?

Content, der von den User*innen generiert wurde, gewinnt an Wichtigkeit. Wie im nebenstehenden Bericht erwähnt wird, wird dieser auch vom Algorithmus jeweils bevorzugt. Im Bereich des Employer Branding bietet sich somit Employee Advocacy für Unternehmen

an. Dabei positionieren sich Mitarbeitende mit Beiträgen als Expert*innen in ihrem jeweiligen Bereich. Dies sorgt einerseits für mehr Sichtbarkeit des Unternehmens auf der Plattform, aber auch für mehr Nahbarkeit. Auch sehen wir, dass zum Beispiel immer mehr Unternehmen ihr Lernenden-Marketing auf TikTok weitestgehend den aktuellen Auszubildenden übergeben, um eine Kommunikation auf Augenhöhe zu gewährleisten. Wichtig ist dabei, dass Unternehmen und Lernende professionell begleitet werden.

Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden in Zeiten des Fachkräftemangels: Was sind deine Tipps, wie Mitarbeitende ihr Unternehmen auf den Social-Media-Plattformen hierbei am besten unterstützen können?

Das Teilen von Stellenausschreibungen mit einem kurzen persönlichen Text kann da bereits helfen. So wird der Beitrag an Personen ausgespielt, die potenziell in derselben Branche tätig sind. Dadurch, dass sie bereits eine Connection mit dem*der Teilenden haben, wirkt die Ausschreibung unverfälscht. Des Weiteren ist es möglich, dass die jeweiligen Teamleiter*innen den Job auf LinkedIn direkt ausschreiben. Den Bewerbenden wird so gezeigt, wer mit ihnen unmittelbar zusammenarbeiten wird, was persönlicher wirkt.

Kai Islitzer · 3.+
Schutz & Rettung Zürich

Folgen ...

Vor rund fünf Jahren verliess ich den grossartigen **Rettungsdienst Winterthur** und damit auch «die Strasse» 🚒, um in der Einsatzleitzentrale von **Schutz & Rettung Zürich** eine neue Herausforderung anzunehmen - und ich habe diese Entscheidung nie bereut 🙌 ... mehr

Qualitätsmanager*in Einsatzleitzentrale 144 / 118, 80-100 %

stadt-zuerich.ch · Lesedauer: 1 Min.

Die Mitarbeitenden helfen bei der Rekrutierung durch das Teilen des Stelleninserats, und auch strategische Themen finden Platz auf LinkedIn.

Claudio Mignot · 3.+
Abteilungsleiter Berufsfeuerwehr Süd Schut...

Folgen ...

Mit der Erweiterung der Wache Süd wird die wichtige Voraussetzung geschaffen, um auch in Zukunft die Bevölkerung im Zentrum der Stadt im Notfall schnell zu versorgen - Sanität, Berufs- und Milizfeuerwehr von einem gemeinsamen Ausrückstandort aus.

SCHUTZ & RETTUNG ZÜRICH
Öffentliche Sicherheit

Die Wache Süd in Wiedikon stösst betrieblich an ihre Grenzen und soll daher optimiert, baulich angepasst und erweitert werden, sodass auch die Sanität und ... mehr

Weil im Notfall jede Minute zählt!

Weil im Notfall jede Minute zählt | Erweiterung und Umbau der Wache Süd

youtube.com

Impressionen



Ende September fand die Abschlussfeier des Rettungssanitäter*innenlehrgangs an der HFRB statt. Wir gratulieren allen zur erfolgreich absolvierten Ausbildung. Ganz besonders freuen wir uns für «unsere» Studierenden, die sich neu dipl. Rettungssanitäter*in HF nennen dürfen: Svenja, Yves, Dominik und Angela – herzliche Gratulation! Schön, bleibt ihr uns erhalten und steigt nun so richtig in den Beruf ein.

Das «Chörli» der Berufsfeuerwehr war zu Gast in der Weihnachtsshow der ARD, bei der Vereine, Chöre und Gruppen gemeinsam mit Stars auf der Bühne stehen. Zusammen mit Feuerwehr-Fan DJ Ötzi und Produzent Charly sorgten unsere Feuerwehrleute für Stimmung.



Während einer «Happy Day»-Sendung auf SRF fuhr Andi Lochmeier, Abteilungsleiter BF Flughafen, mit Berufskollegen in einem Flugfeldlöschfahrzeug Z8 im Leutschschenbach vor, um einem Fernsehgast live vor Ort ein besonderes Geschenk zu überreichen: die Teilnahme an einer 24-Stunden-Schicht bei SRZ in der Wache Flughafen, die er Ende Oktober erfolgreich absolvierte.



Toby erzählt

In meiner Kindheit gelernt

Wir waren mit dem Tanklöschfahrzeug 2 auf der Rückfahrt von einem Einsatz, als wir die Meldung erhielten, dass ein kleines Mädchen im Treppengeländer eines Mehrfamilienhauses feststeckt. Da schlägt der Puls schon mal etwas höher. Vor Ort zeigte sich die Lage glücklicherweise nicht ganz

so dramatisch: Die Kleine hatte ihren Kopf durch die Gitterstäbe des Geländers gezwängt und brachte ihn nicht mehr raus. Ihre Lage war zwar unbequem, sie atmete jedoch regelmässig.

Ich war an diesem Tag als Fahrer eingeteilt und blieb deshalb erst mal beim Fahrzeug. Die Mannschaft oben suchte mittels verschiedener Varianten nach einer Lösung,

um das Mädchen möglichst vorsichtig zu befreien, ohne allzu grossen Schaden an der Infrastruktur anzurichten: Eine Möglichkeit wäre gewesen, die Stäbe mit der Trennscheibe zu entfernen – was jedoch einige Risiken wie Funkenflug und die starke Erhitzung des Metalls geborgen und zu Lärmemissionen geführt hätte. Ein anderer Ansatz wäre die Nutzung der hydraulischen Geräte gewesen, um mehr Platz zu schaffen. Dies wäre aber nicht ungefährlich gewesen und hätte ebenfalls einen Schaden am Geländer verursacht.

Während ich unten wartete, erinnerte ich mich plötzlich an eine ähnliche Situation, die ich als Kind erlebt hatte: Ich hatte meinen Kopf durch das Terrassengeländer eines Bergrestaurants gesteckt. Glücklicherweise hat mir mein Vater oft genug erzählt, wie er mich damals aus dieser misslichen Lage befreite. Er wusste, dass der Kopf bei Kleinkindern der umfangreichste Körperteil und der Brustkasten noch sehr flexibel ist. Daraus zog er folgende Erkenntnis: Wenn der Kopf durchs Geländer passt, dann muss auch der restliche Körper durchpassen – er packte mich an den Schultern und zog meinen Körper durch das Terrassengeländer.

Mit diesem Wissen gelangte ich an den Einsatzleiter und bat ihn um einen Versuch. Das grobe Werkzeug hielten wir für den Notfall bereit. Ich ging zum Mädchen und erklärte ihr, was ich vorhatte. Danach zog ich sie vorsichtig am Kopf

von den Stäben weg, während meine Arbeitskollegen den Körper stabilisierten. Der Brustkorb bot etwas Widerstand, und ich musste mich überwinden weiterzuziehen. Doch siehe da: Der Bauch, die Hüfte und die Beine rutschten wie geplant widerstandslos durch das Geländer – sie war frei! Wir hatten die Kleine schmerzfrei aus ihrer misslichen Lage befreit, ohne schweres Gerät einzusetzen und dabei Schaden zu verursachen. Das Mädchen war sehr tapfer gewesen, hatte gut mitgemacht und bis zu ihrer Befreiung nie geweint. Deshalb liess ich ihr einen Plüschlöwen von SRZ und ein paar lobende Zeilen zukommen.

Fast ein Jahr später erreichte mich ein Couvert meiner ehemaligen «Patientin»: Sie hatte mir einen rührenden Dankesbrief geschrieben und zwei herzige Kinderzeichnungen gemalt (siehe Dankesseite). Solche positiven Rückmeldungen sind die schöne Seite unseres Berufs. ■

**Text: Toby Merkli,
Berufsfeuerwehrmann und Dozent bei SRZ
Illustration: Daniel Müller**

**Blog Blaulicht-Geschichte:
srz-zuerich.ch/srz-blaulichtgeschichte**



Scan me



Herr
Max Mustermann
Musterstrasse 99
9999 Musterstadt



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
Christina Cassina
Odette Gerber
Julia Graf
Marco Grendelmeier
Maurice Lorenz
Severin Lutz
Eliane Schlegel
Chantal Stocker

Auflage

2300 Exemplare

Druck

Schellenberg Druck AG,
Pfäffikon ZH

Gestaltung

Die Antwort AG,
Zürich