



27. November 2012

## **Neue Einsatzleitzentrale 144 und 118 am Flughafen Zürich**

Grussbotschaft von Regierungsrat Thomas Heiniger am Gästeanlass

Wer einmal im Leben die Notrufnummer 144 gewählt oder diese selber gebraucht hat, vergisst das nicht mehr. Bei mir ist es jedenfalls so. Wie ein Film läuft das Erlebte auch Jahre später noch ab – vielleicht mit ein paar Rissen. Und immer wieder kommt der Gedanke auf, wie alles ganz anders hätte herauskommen können, wenn nicht rechtzeitig die richtige Hilfe vor Ort gewesen wäre.

Über unsere Gesundheit, über unser Leben, entscheiden oft Sekunden. Das gilt für die, ich nenne sie einmal «schicksalhaften» Sekunden. Wenn wir zum Beispiel im Strassenverkehr im vermeintlich «letzten Moment» grad noch aufeinander aufmerksam werden und ausweichen können. Wenn wir an einer heiklen Stelle fast ausrutschen – und uns doch noch irgendwo festhalten können... Wie oft kommen wir doch mit dem Schrecken davon.

Ich denke aber nicht nur diese schicksalhaften, rettenden Sekunden, sondern auch die Sekunden, die eben dann verstreichen, wenn tatsächlich etwas passiert ist. Wenn Blut fliesst, wenn das Herz nicht mehr schlägt, wenn medizinische Versorgung nötig ist. Damit diese medizinische Versorgung einsetzen kann, muss in der Regel ein Notruf erfolgen. Dass dieser Notruf so schnell wie möglich passiert, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Einer ist ein ganz simpler, nämlich die Bekanntheit der Nummer: 144. Jedes Kind muss die einfach wissen. Wenn es um einen medizinischen Notfall geht, dann ist die 144 gefragt. Dazu können wir alle, meine Damen und Herren, etwas beitragen: Wir dürfen es nicht für selbstverständlich ansehen, dass alle diese Nummer kennen. Wir müssen sie bekannt machen. So banal das klingt.

Wenn dann die 144 gewählt wird, ticken die Sekunden hier in der Einsatzleitzentrale. Jede Sekunde, die hier verloren geht, kann später über Gesundheit, über Leben und Tod entscheiden. Denn hier, am Anfang der Versorgungskette, wird eine ganz wichtige Weiche gestellt: Hier entscheidet sich, ob die richtigen Leute früh genug am richtigen Ort ihren Einsatz leisten können. Hier ist der Anfang der Notfallversorgung und jedes Zögern kann die später fehlenden, entscheidenden Sekunden ausmachen.

Meine Damen und Herren, wenn ich das Wort «Zögern» brauche, dann hängt dieses klar mit menschlichem Handeln zusammen. Das menschliche Handeln ist bei jedem Notfall, bei jeder Alarmierung, das entscheidende. Es sind immer Menschen, die die Verantwortung tragen, die richtig oder falsch, rechtzeitig oder zu spät handeln. Das dürfen wir nicht vergessen. Und davor habe ich grossen Respekt.

Dieser Respekt ist noch einmal gewachsen, seit ich diesen Frühling einen Tag bei Schutz & Rettung mit den Rettungssanitätern verbringen durfte. Ich erinnere mich genau an das Warten auf einen Notruf, das Aufgebot und dann die klaren Abläufe: Nichts ist dem Zufall überlassen; vom Notruf in der Zentrale bis zur Übergabe in der Notfallaufnahme eines Spitals. Die Infrastruktur steht bereit. Die Aufgaben und Kompetenzen jedes Einzelnen sind



klar. Die Teams sind eingespielt. Die Zusammenarbeit an den Schnittstellen zu anderen Teams funktioniert einwandfrei.

Und doch spielt der «Zufall» eben auch mit, denn den Standard-Notfall gibt es nicht. Der Zeitpunkt ist unverhofft. Die Umgebung immer wieder neu. Kein Patient ist gleich wie der andere. Das fordert individuelle Entscheide. In der Regel müssen diese Entscheide schnell sein. Aber auch dann, wenn jede Sekunde zählt, ist ruhiges Handeln verlangt. Das ist mir von diesem Tag mit Schutz & Rettung so eindrücklich in Erinnerung geblieben: das Spannungsfeld zwischen blitzschnell entscheiden und doch gelassen handeln.

Dass es Menschen gibt, die sich tagtäglich in diesem Spannungsfeld engagieren, das beeindruckt mich. Für mich sind das mutige Menschen. Sie haben keine Angst vor den Entscheiden, die sie fällen. Sie übernehmen Verantwortung. Und sie müssen Kraft schöpfen in der Überzeugung, dass sie das Bestmögliche getan haben, auch wenn es einmal nicht mehr gereicht hat.

Meine Damen und Herren, heute stehen wir am Anfang der beschriebenen Versorgungskette. Auch hier handeln Menschen tagtäglich für das Wohl, die Gesundheit und Sicherheit von anderen. In der neuen Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung arbeiten 50 Angestellte rund um die Uhr im Schichtbetrieb. An 19 Arbeitsplätzen – mit 14 Notarbeitsplätzen für besondere Ereignisse. Das Einsatzgebiet umfasst rund 1,6 Millionen Menschen. Es ist die grösste Einsatzleitzentrale der Schweiz, die Infrastruktur gehört zu den modernsten weltweit. Und es neu die einzige Einsatzleitzentrale im Kanton Zürich für Notrufe auf die Nummer 144 und 118. Weiterhin bestehen bleibt die grosse Einsatzleitzentrale der Polizei mit der Nummer 117. Dorthin gelangen übrigens auch sämtliche Anrufe auf die europaweite Notfallnummer 112.

Zurück zur neuen ELZ hier am Flughafen: Zentral und dank modernster Infrastruktur können die Abläufe nun noch effizienter gestaltet und Synergien im ganzen Kanton noch besser genutzt werden. Egal von welchem Standort im Kanton, egal ob vom Fest- oder vom Mobilnetz: Sämtliche Notrufe auf die Nummern 144 und 118 kommen hierher. Als Back-up steht weiterhin die Alarmzentrale an der Weststrasse zur Verfügung – mit einem 100-prozentig kompatiblen System.

All das, meine Damen und Herren, kann ich heute so locker sagen. Aber dahinter steckt harte Arbeit in einem mehrjährigen Projekt der Gebäudeversicherung Kanton Zürich, des Polizeidepartements der Stadt Zürich und der Gesundheitsdirektion Kanton Zürich. Und natürlich in engster Zusammenarbeit mit Schutz & Rettung, die diese Einsatzleitzentrale jetzt betreiben. Ich danke allen Beteiligten für die Zusammenarbeit und wünsche Schutz & Rettung und dem neuen ELZ-Team alles Gute für die Zukunft. Sie leisten einen wichtigen Beitrag im Zürcher Gesundheitswesen und über die Kantonsgrenzen hinaus: Auch aus den Kantonen Schaffhausen und Schwyz werden hier Sanitätsnotrufe entgegengenommen und die notwendigen Rettungsorganisationen aufgeboden. Dass dies schnellstmöglich, aber nie auf Kosten der guten Qualität geschieht – darauf vertraue ich. Als Zürcher Gesundheitsdirektor und auch als Zürcher Bürger. Ich danke Ihnen.



27. November 2012

## **Neue Einsatzleitzentrale 144 und 118 am Flughafen Zürich**

Kurzreferat von Regierungsrat Thomas Heiniger an der Medienkonferenz

Sehr geehrte Medienschaffende

Mein Amt als Gesundheitsdirektor bringt es mit sich, dass ich mich oft mit Dingen und Dienstleistungen befasse, von denen wir – wenn wir die Wahl hätten – eigentlich gar nie Gebrauch machen möchten: Ich denke an Spitäler, Rehakliniken, Rettungsdienste. Eigentlich hoffen wir ja alle, dass wir nie in die Situation kommen, um auf diese Infrastruktur und Dienstleistung angewiesen zu sein.

Doch wir wissen es alle: Das Schicksal kann uns jederzeit überraschen, eine Krankheit oder einen Unfall bereithalten, manchmal Grossereignisse, Katastrophen. Dann erwarten wir alle vom System, dass es einwandfrei funktioniert, dass Rettung und Hilfe sofort und mit höchster Qualität erfolgen. Je besser dieses System organisiert und ausgerüstet ist, desto professioneller und effizienter kann die Dienstleistung erbracht werden. Genau das ist nun bei der Alarmierung des Rettungsdienstes via 144 geschehen: Wir haben das System noch professioneller organisiert und können damit Effizienz und Qualität steigern. Was steckt dahinter?

Bis Sommer 2008 war im Kanton Zürich ein anderes Gesundheitsgesetz in Kraft als das heute geltende. Darin war der Transport von Kranken und Verletzten durch Sanitätsrettungsdienste allein in der Verantwortung der Gemeinden. Das heisst, zahlreiche, regional organisierte Rettungsdienste waren im Einsatz, aber nicht, jedenfalls nicht gut, koordiniert. Das war insbesondere mit Blick auf ein Grossereignis und die damit verbundene Organisation des Katastrophenmaterials eine schwierige Ausgangslage.

Mit dem neuen Gesundheitsgesetz, das per 1. Juli 2008 in Kraft gesetzt wurde, hat der Kanton Zürich deshalb die Zuständigkeiten für die Alarmierung neu geregelt.

In **§44 Absatz 3** heisst es:

«Sie [die Gesundheitsdirektion] stellt die Vermittlung der Krankentransportdienste und die Alarmierung der Rettungsdienste durch eine oder mehrere vernetzte Alarmzentralen sicher. Sie beschafft und unterhält die für Grossereignisse notwendige Ausrüstung. Sie kann entsprechende Einrichtungen selbst betreiben oder Dritten Leistungsaufträge erteilen.»

**Absatz 4** ergänzt:

«Die zuständigen Alarmzentralen vermitteln die Krankentransportdienste und alarmieren die Rettungsdienste. Sie sind gegenüber den Rettungsdiensten weisungsberechtigt.»

Das ist also die neue gesetzliche Basis seit Sommer 2008. Die Gesundheitsdirektion hat entschieden, auf den aufwendigen, kostspieligen und langwierigen Aufbau einer eigenen Organisation für die Alarmierung der Rettungsdienste zu verzichten und bereits vorhandene Strukturen zu nutzen. Die Vergabe eines Leistungsauftrags an Schutz & Rettung Zürich lag dabei auf der Hand. Denn der Verantwortungsbereich von Schutz & Rettung deckte gemessen an der Bevölkerung bereits 85 Prozent ab. Einerseits mit der Einsatzleitzentrale an der Weststrasse, andererseits mit der von Unique übernommenen Einsatzleitzentrale am Flughafen. Hier war übrigens auch ein umfassendes Lager an Katastrophenmaterial für Grossereignisse vorhanden.



Neben diesen beiden Einsatzleitzentralen gab es zudem am Kantonsspital Winterthur die Interessengemeinschaft Rettungsdienst Winterthur – die IGRW – die Einsätze in den Bezirken Winterthur und Andelfingen (und teilweise Pfäffikon) organisierte. Allerdings nur dann, wenn der Notruf auf die Nummer 144 vom Festnetz in diesen Bezirken geschah. Anrufe aus dem Mobilnetz gingen – auch in Winterthur – immer an die Einsatzleitzentrale an der Weststrasse. Diese Doppel- und Mehrspurigkeit war eine unnötige Quelle der Ineffizienz, vielleicht auch für Fehler. Deshalb hat die Gesundheitsdirektion entschieden, dass es im Kanton Zürich nur noch eine einzige, grosse Einsatzleitzentrale betrieben von Schutz & Rettung geben soll. Das bedeutet heute: Die Rettungsdienste und Krankentransporte werden nur noch von einem einzigen Ort aus organisiert – ganz unabhängig davon, von welchem Standort aus der Notruf erfolgt, egal ob vom Fix- oder vom Mobilnetz. Das garantiert die ständige Übersicht im Gesamtsystem und erlaubt, sämtliche Einsätze bestmöglich zu koordinieren.

Meine Damen und Herren, dass dies gerade bei der IGRW in Winterthur auf Widerstand stiess, können Sie sich vorstellen. Nicht nur, weil man Etabliertes grundsätzlich nicht gerne aufgibt. Auch deshalb, weil Winterthur befürchtete, Schutz & Rettung würde die eigenen Sanitätsteams bevorzugen und die zahlreichen regionalen Rettungsdienste beim Erteilen von Aufträgen vernachlässigen. Diese Befürchtung aus der Welt zu schaffen, war auch ein Teil des Projekts «Neue ELZ», das uns in den letzten Jahren beschäftigte.

Nun aber ist sie seit zwei Wochen in Betrieb, die neue ELZ hier am Flughafen. Beibehalten wurde – als Backup – die Zentrale an der Weststrasse mit einem 100-Prozent kompatiblen System. Ich bin überzeugt, dass wir mit dieser neuen Einsatzleitzentrale und dem damit verbundenen Leistungsauftrag an Schutz & Rettung die Alarmierung via 144 bestmöglich organisiert haben. Mit diesem Auftrag und im Sinne des Gesamtsystems muss es sich auch von selbst verstehen, dass es hier nicht um die Bevorzugung bestimmter Rettungsdienste gehen kann. Wenn ein Notruf erfolgt, dann zählt nur Eines: Den schnellstmöglichen Einsatz des Rettungsdienstes in die Wege zu leiten. Die richtigen Leute so schnell wie möglich an den richtigen Ort zu schicken.

Hanspeter Fehr, Direktor von Schutz & Rettung, hat die eindrücklichen Zahlen bereits genannt: Im Extremfall können bis zu 1900 Notrufe pro Stunde verarbeitet werden, pro Jahr werden in der ELZ rund eine halbe Million Anrufe entgegengenommen. Das sind nicht nur Notrufe auf die Nummer 144, sondern auch auf die 118. Hier in der neuen ELZ werden nämlich auch alle Einsätze der Feuerwehr disponiert. Deshalb ist heute der Direktor der Gebäudeversicherung Kanton Zürich, Conrad Gossweiler, hier vertreten.

Bevor ich ihm das Wort übergebe, aber noch ein letzter Hinweis: Neben «unserer» neuen ELZ weiterhin in Betrieb bleibt die grosse und etablierte Einsatzleitzentrale der Polizei. Sie wird auch in Zukunft sämtliche Notrufe auf die Nummer 117 entgegennehmen und koordinieren. Ebenfalls dorthin – zur Polizei – werden sämtliche Anrufe auf die europäische Notfallnummer 112 geleitet. Damit ist und bleibt die Einsatzleitzentrale der Polizei die wichtige Triage-Stelle an der Seite unserer neuen ELZ. Ich bin überzeugt, dass der Kanton Zürich damit gut aufgestellt ist, um die Rettungsdienste bestmöglich zu koordinieren. Immer stärker auch über die Kantons Grenzen hinaus.