

Hier landen die Notfälle aus Zug

NOTRUF 144 Die Einsatzleitzentrale am Flughafen Zürich ist seit Anfang Jahr auch für den Kanton Zug zuständig. Wer hier arbeitet, muss auf Zack sein – und trotzdem Ruhe ausstrahlen.

CHRISTIAN PETER MEIER
christian.meier@zugerzeitung.ch

«Sanitätsnotruf. Wo genau ist der Notfallort?» Die Stimme von Belinda Suter ist freundlich und klar. Und sie strahlt Wärme aus, Empathie, wie sich später im Gespräch zeigen wird. Doch während der ersten Momente dieses Notrufs spricht die 39-Jährige auch mit einer gewissen Autorität, die sogleich klarmacht: Jede Sekunde zählt. Straff führt sie durch einen vorgegebenen Gesprächsverlauf. Wo genau wird Hilfe gebraucht? Ort? Strasse? Stockwerk? «Wenn mir jemand genau das noch mitteilen kann, bevor er das Bewusstsein verliert oder die Telefonverbindung abbricht, wissen wir wenigstens, wo wir die Person suchen können», erklärt Belinda Suter. Seit eineinhalb Jahren arbeitet die ausgebildete medizinische Praxisassistentin als sogenannte Calltakerin in der Einsatzleitzentrale (ELZ) von Schutz & Rettung Zürich. Hier, bei Belinda Suter und ihren Kolleginnen und Kollegen, landen seit Anfang 2015 auch Notrufe aus dem Kanton Zug.

Hilfe bei der Herzmassage

Sind die Koordinaten erst einmal bekannt, kümmert sich Belinda Suter um den Kern des Problems. Warum ruft der oder die Hilfe Suchende an? Wem fehlt was? Wie schlimm ist es? Wie schnell muss Hilfe dort sein? Natürlich kommt ihr die medizinische Ausbildung zugute, wenn sie zwischen zwei Wimpernschlägen eine Einschätzung der Lage vorzunehmen hat. «Nach allerspätestens 90 Sekunden muss ich einen Alarm auslösen können.» Damit ist die Arbeit für Belinda Suter aber noch nicht in jedem Fall getan. «Bei einem Herzinfarkt zum Beispiel bleibe ich in der Regel am Telefon, bis Hilfe eintrifft. Ich gebe etwa Anleitungen, wie die betroffene Person zu lagern ist oder wie man im Falle eines Herz-Kreislauf-Stillstandes eine Herzmassage durchführt.» Natürlich weiss sie, dass sich die Leute am anderen Ende der Leitung in einer Ausnahme-situation befinden, dass es womöglich um Leben und Tod geht. Aufkommender Panik begegnet sie mit Ruhe. «Es nützt schliesslich niemandem, wenn ich mich davon anstecken lasse.» Wobei eine solche emotionale Situation auch sie nicht

unberührt lässt. «Danach brauche ich jeweils eine Pause zum Durchatmen – und einen Kaffee.»

Die sympathische Einsiedlerin sitzt an diesem eher ruhigen Morgen an ihrem von vier Bildschirmen umgebenen Arbeitsplatz mitten in der riesigen Einsatzleitzentrale, die sich direkt am Flughafen Zürich befindet (siehe Box). Mehrere Kolleginnen und Kollegen nehmen ebenfalls Anrufe entgegen, vier weitere Personen sorgen als Disponenten dafür, dass die richtige Hilfe – etwa der am schnellsten verfügbare Rettungswagen oder die Feuerwehr – effizient und schnell aufgeboden wird.

Abgrenzung ist wichtig

Hat Belinda Suter heute auch schon Zuger Fälle betreut? «Ja, schon einige»,

setzt sie zu einer Antwort an – bevor sie von einem Notruf unterbrochen wird. Ein Unfall wird gemeldet, beteiligt seien ein Töff und ein PW, eine Person sei verletzt. Dem Besucher gehen schreckliche Bilder durch den Kopf. Für Belinda Suter ist der Fall nach gut 30 Sekunden erledigt. «Man muss sich in diesem Beruf abgrenzen können», sagt sie und gerät prompt kurz ins Stocken, als das Gespräch zurück zu den aktuellen Zuger Fällen kehrt. «Ach ja, da waren am Morgen gleich zwei Personen mit Problemen im Oberschenkelhalsbereich», erinnert sie sich und ergänzt,

Stürze bei älteren Personen kämen halt häufiger vor.

Viele Notrufe auf Englisch

Aus dem Kanton Zug würden übrigens besonders viele Englisch Sprechende anrufen, weiss Belinda Suter, die auch noch Französisch und Spanisch beherrscht. Und was, wenn jemand auf Italienisch Hilfe anfordert? «Dann rufe ich hier in der Zentrale selber um Hilfe», sagt sie lachend. «Das klappt meistens.» Und falls nicht, könne sie auch die Tessiner Notrufzentrale beziehen.

Für Zug koordiniert die ELZ übrigens auch Krankentransporte, etwa von einem Spital ins andere oder in die Psychiatrie oder in eine Reha-Klinik. Nicht Teil der Leistungsvereinbarung zwischen Zug und Zürich ist dagegen der Feuerwehrnotruf (118), der von der Zuger Polizei entgegengenommen wird.

Praktisches Denken ist gefragt

Wenn es allerdings im Kanton Zürich brennt, sind Belinda Suter und ihre Kollegen sehr wohl die erste Anlaufstelle. Wie übrigens auch für weniger dramatische Fälle: «Wespennester? Ja, da sind Sie hier richtig», beantwortet sie einen weiteren Notruf und beweist auch gleich noch ihren Sinn für ganz praktische Fragen: «Müssen wir eine Leiter mitbringen?»



Belinda Suter arbeitet in der Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung Zürich als sogenannte Calltakerin.

Bilder Stefan Kaiser

«Nach einem heftigen Fall brauche ich eine Pause – und einen Kaffee.»

BELINDA SUTER, CALLTAKERIN

Die Zentrale bewältigt stündlich bis zu 1900 Notrufe

ZÜRICH cpm. Stefan Zweidler, Kundenberater bei Schutz & Rettung Zürich, führt die Besucher durch die riesige Einsatzleitzentrale (ELZ), die vor rund drei Jahren am Flughafen Zürich in Betrieb genommen wurde. «Die Räume im erdbebensicheren Gebäude wurden früher von der Flugsicherungsgesellschaft Skyguide genutzt», erklärt der 47-Jährige. «Dass sie zur Verfügung standen, war für uns ein Glücksfall.» Auf einer grossen Projektionsfläche an der Stirnseite des hallenartigen Raums prangt unter anderem eine Karte des betreuten Gebiets: Es umfasst neben Zürich die Kantone Schaffhausen, Schwyz und Zug. Sämtliche Sanitätsnotrufe (Nummer 144) aus dieser Region werden hier in der ELZ entgegen-

genommen; überdies die Feuerwehrnotrufe (Nummer 118) aus dem Kanton Zürich. «Tagsüber arbeiten hier in der Regel zehn Mitarbeitende, nachts sind mindestens fünf im Einsatz», weiss Stefan Zweidler. Wobei diese Zahlen nicht in Stein gemeisselt seien: «Wenn im Kanton Zug das Jubiläumsfest Morgarten oder wie jetzt aktuell in Zürich die Street Parade stattfindet, dann berücksichtigen wir dies natürlich.»

Die Autobahnen im Blick

Im Einzugsgebiet der ELZ leben rund 1,8 Millionen Menschen. Entsprechend leistungsstark ist die Zentrale aufgestellt: Bei Bedarf können hier bis zu 1900 Notrufe pro Stunde verarbeitet werden. Die Mitarbeitenden haben



«Zug verfügt im Katastrophenbereich über sehr gute Mittel.»

STEFAN ZWEIDLER,
SCHUTZ & RETTUNG ZÜRICH

unter anderem die Möglichkeit, auf die Bilder von rund 700 bestehenden Verkehrskameras des Schweizer Nationalstrassennetzes zurückgreifen und sich so schnell ein Bild über eine Krisensituation zu verschaffen – etwa bei einem Unfall in einem Autobahntunnel.

System schlägt Aufgebot vor

Auch die Software ist beeindruckend: Sobald die nötigen Informationen erfasst sind, schlägt das System für den aktuellen Notfall selber ein Aufgebot an Einsatzkräften vor. Was nicht heisst, dass der Mensch nichts mehr zu melden hat. «Manchmal ist zum Beispiel ein vermeintlich weiter entferntes Rettungsfahrzeug schneller am Unfallort, weil es zügig zufahren kann», so Zweidler.

Stefan Zweidler hat als Kundenberater mit sehr vielen Einsatzorganisationen in den vier verschiedenen Kantonen zu tun, die er betreut. Entsprechend gut kennt er auch die Zuger Strukturen – und ist davon sehr angetan: «Zug verfügt im Katastrophenbereich über sehr gute Mittel – materiell wie personell», lobt er.

«Eindruckliche Leistungsfähigkeit»

Und wie sieht man die seit Anfang 2015 laufende Zusammenarbeit aus Zuger Sicht? Andreas Müller, Leiter des Rettungsdienstes des Kantons Zug, äussert sich sehr positiv: «Die Alarmierungen erfolgen standardisiert und schnell. Die Leistungsfähigkeit der Einsatzleitzentrale ist eindrucklich.»