

Inbetriebnahme kantonale Einsatzzentrale CECAL →

Die Tessiner Polizei vereint alle Ordnungskräfte unter einem Dach

Der Start erfolgte am 18. September 2018, rund zehn Jahre nachdem das Departement der Institutionen (DI) und das damalige Grenzwachtkorps (GWK), heute Eidgenössische Zollverwaltung (EZV), die Möglichkeit geprüft hatte, ihre Einsatzzentralen unter einem Dach zu vereinen. Mitte Juli 2020 zog erst die Feuerwehr ein, im April 2021 dann der Tessiner Kantonalverband der Sanitätstransporte.

Interview: Edy Pironaci; Foto: zvg



Interview

Die offizielle Einweihung der gesamten Zentrale erfolgte am 21. September 2021. Die rund um die Uhr erreichbare Alarmzentrale CECAL verfügt zurzeit bei voller Betriebsfähigkeit über 6 Arbeitsplätze der Kantonspolizei (die auch den Alarmdienst der Feuerwehr betreut), 4 für die Grenzschutz und 4 für die Sanitätstransportdienste. Bei den Mitarbeitenden der verschiedenen Institutionen gehen jährlich über eine halbe Million Anrufe ein. Das heisst, dass alle von irgendeinem Ort im Kanton auf die Notfallnummern 112, 117, 118, 144 und auf die Einsatzzentrale der Eidgenössischen Zollverwaltung (EVZ) getätigten Anrufe an eine Zentrale geschaltet werden, in der sich alle Notfalleinheiten befinden.

Eine Premiere in der Schweiz, die unterstreicht, dass der Kanton Tessin proaktiv und innovativ auf die kontinuierlichen Veränderungen im Bereich der Nothilfe, der Sicherheit

und des Bevölkerungsschutzes reagiert. Wie wichtig die Alarmzentrale CECAL ist und wie vorausschauend es war, alle Ordnungskräfte unter einem Dach zu vereinen, hat sich im vergangenen Jahr gezeigt, als das kantonale Führungsorgan (SMCC) während der Pandemie von dort aus seine Arbeit koordinierte.

Wir haben mit dem Offizier der Kantonspolizei Alessio Lo Cicero gesprochen. Er wurde gleichzeitig mit der Inbetriebnahme der Alarmzentrale CECAL Ende 2017 zum Offizier befördert. Seine Aufgabe war es, die Anlauf- und Vorbereitungszeit sowie die Inbetriebnahme der gemeinsamen Alarmzentrale, die nunmehr seit vier Jahren besteht, zu leiten.

Welche Idee stand hinter der Einrichtung der Alarmzentrale CECAL und welche Ziele wurden angestrebt?

Die kantonale Einsatzzentrale CECAL entstand aus der Vision und Mission, ein Kompetenzzentrum – übrigens das schweizweit modernste – einzurichten, das alle Hilfsbegehren der Bevölkerung an die verschiedenen Schutz- und Rettungsorganisationen entgegennimmt und steuert. Hier werden Notrufe, die ein rasches Handeln erfordern, kompetent beantwortet und koordiniert. Dank der Möglichkeit, mit den verschiedenen Akteuren vor Ort Schulter an Schulter zusammenzuarbeiten – jeder im eigenen Zuständigkeitsbereich und unter Koordinierung der Kantonspolizei –, können die Bürgerinnen und Bürger bei Notfällen auf eine schnelle und leistungsstarke Reaktion zählen. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der Zusammenarbeit und in der Koordination. Wichtig sind auch die Infrastrukturen und die Technologie, die



Alessio Lo Cicero

Alessio Lo Cicero, geboren 1985, trat 2013 in der Funktion eines wissenschaftlichen Mitarbeiters der Kriminalpolizei in den Dienst der Tessiner Kantonspolizei. 2018 übernahm er als Subalternoffizier im Grad eines Leutnants die Leitung der gemeinsamen Alarmzentrale (CECAL). Vor kurzem wurde er zum Offizier im Grad eines Hauptmanns befördert. Seit dem 1. November 2021 ist er Leiter der neuen Gerichtsabteilung (RG4).

die Anforderungen der Gegenwart und der Zukunft in geeigneter Weise erfüllen müssen. Dabei geht es hauptsächlich darum, die Arbeit der Einsatzkräfte und Fachleute in Bezug auf ihre rasche und kompetente Reaktion auf Anfragen der Bevölkerung zu unterstützen.

Die Alarmzentrale CECAL ist eine Realität in ständiger Entwicklung. Sie hat sich in den ersten Betriebsjahren als sehr dynamisch erwiesen und ist weiter gewachsen, sodass ein Mehrwert für die internen Organisationen als auch allgemein für die Bevölkerung entstanden ist. Unter der Ägide von Aufgeschlossenheit und Professionalität präsentiert sich die Alarmzentrale CECAL als wichtige Drehscheibe zugunsten der Sicherheit im Kanton Tessin.

Welches sind die funktionellen und strukturellen Eigenheiten der Zentrale und wie sieht das Personalmanagement aus?

Dank dem integrierten Führungsunterstützungssystem (SIAC), das an den Arbeitsplätzen in der Alarmzentrale CECAL installiert ist, können die Mitarbeitenden die Herkunft der Notanrufe sofort lokalisieren und die Vorfälle präzise einordnen, wobei sie bei ihren Aktionen jeweils unterstützt werden.

Das Programm schlägt nicht nur vor, welche Massnahmen zu treffen sind, sondern empfiehlt basierend auf zahlreichen verfügbaren Informationen, wie beispielsweise Zuständigkeitsbereiche, Standort und Typologie der Einsatzkräfte, verfügbare Ausrüstung und Erfahrung/Kompetenz der Ressourcen, auch, welche Einsatzkräfte aufzubieten sind. In Verbindung mit der Mobillösung Mobile Responder zeigt die Anwendung permanent einen Überblick über die aktuelle Lage und den Standort der Polizeistreifen im Einsatz (sei es in Form von Fahrzeugen, Motorrädern, Fahrrädern oder zu Fuss) und erlaubt es den Einsatzkräften, mit der Alarmzentrale CECAL über Tablet/Smartphone zu kommunizieren.

Die Alarmzentrale CECAL reagiert rasch und kompetent auf Anfragen der Bevölkerung.

Dank dem Programm kann die Alarmzentrale CECAL somit die wichtige Rolle übernehmen, die ihr im Zusammenhang mit den ersten Massnahmen und der Unterstützung

der Aktivitäten an der Front zukommen. Die Möglichkeit, die aktuelle Lage und den Standort der Polizeistreifen, die zu gewissen Zeiten über sechzig Einheiten von Kantons- und Gemeindepolizei umfassen, konstant zu ken-

nen beziehungsweise über ein Instrument zu verfügen, das die Tätigkeit der Mitarbeitenden in der Zentrale erleichtert, stellt eine wesentliche Verbesserung in Bezug auf den Dienst an der Bevölkerung dar. Zudem wird die Reaktionszeit zugunsten eines schnellen Einsatzes reduziert.

Das Personal der Alarmzentrale CECAL besteht aus Polizeikader in der Funktion von Schichtleitern beziehungsweise aus Mitarbeitenden der Zentrale. Letztere sind entweder Polizeibeamte, Gendarme und Inspektoren, die zwischen dem sechsten und achten Dienstjahr ein obligatorisches Ausbildungspraktikum in der Alarmzentrale CECAL absolvieren, oder Polizeiassistenten oder Zivilpersonen, die entsprechend selektioniert und

ausgebildet werden, um im Notfall unterschiedlichste Aufgaben im Bereich von Polizei und Feuerwehr übernehmen zu können. Ein Unikum sind die Polizeiassistenten in der Einsatzleitzentrale (117 und 118). Das gibt es sonst nirgendwo im Kanton, vielleicht nicht einmal in der übrigen Schweiz. Diese Polizeiassistenten schätzen unter Aufsicht des zuständigen Vorgesetzten ein Problem selbstständig ein und leiten die notwendigen und geeigneten Notfallmassnahmen ein. Sie übernehmen also die Verantwortung für jeden einzelnen Fall. Durch die bereichsübergrei-

fende Zusammenarbeit verschiedener Fachleute in der Alarmzentrale CECAL kommt es zu einem wichtigen Wissensaustausch, Sensibilität und operativen Synergien zwischen Front und Support. Daraus ergibt sich eine ständige Suche nach Exzellenz.

Welche Probleme gab es, wenn überhaupt, bei der Inbetriebnahme und wie haben Sie sie gelöst?

Die grössten Probleme traten im technischen Bereich und bei der technischen Betriebsunterstützung auf. Es zeigte sich, dass die Funktionsfähigkeit und insbesondere die Stabilität der Technik für den operativen Betrieb massgebend sind. Selbst geringste Störungen (zum Beispiel eine simple Aktualisierung einer Anwendung oder einer standardmässigen IT-Komponente, die nicht mit den in der Alarmzentrale CECAL verwendeten spezifischen Programmen übereinstimmen) können den täglichen Notfallbetrieb beeinträchtigen, den die Mitarbeitenden in der Zentrale aber

jederzeit gewährleisten müssen. Daraus folgt die besondere Bedeutung, immer auf einen schnellen und kompetenten IT-Support zählen zu können. Wegen der wachsenden Komplexität der Technik und Systeme innerhalb der Alarmzentrale CECAL mussten fachspezifische Einheiten definiert und ge-

schaffen werden, die nur für den Support in der Alarmzentrale CECAL zuständig sind. Diesem Aspekt wurde im ursprünglichen Projekt, das zur Entstehung der heutigen Einsatzzentrale in Bellinzona führte, zu wenig Bedeutung beigemessen. Zur Lösung wurde ein Informatiktechniker eingestellt, der die CECAL-Technik im Polizeibereich betreut. Als dann auch der Notruf 118 dazukam, wurde ein weiterer Techniker hinzugezogen, der vor allem für die feuerwehrspezifischen Aspekte im Führungsunterstützungssystem bei der Kantonspolizei zuständig ist.

Das integrierte Führungsunterstützungssystem ist der Motor, der die Alarmzentrale CECAL zusammen mit dem Fachpersonal antreibt.



Die Kantonspolizei Tessin in der Einsatzzentrale.

Nach der Kantonspolizei und der EZV, die wie erwartet die Alarmzentrale CECAL 2018 einweihten, kam auch die Feuerwehr dazu. Wie und wann wurde diese Institution integriert?

Der Feuerwehrnotruf 118 sowie die exklusive Kompetenz, automatische Feueralarme entgegenzunehmen, wurden im Juli 2020 in die Alarmzentrale CECAL integriert. Dem vorausgegangen war ein Beschluss der Regierung, der die Alarmzentrale CECAL in Bellinzona zur einzigen offiziellen Alarmzentrale im Tessin bestimmte. Die Integration des Notfalldienstes der Feuerwehr in die Alarmzentrale CECAL, für den die Mitarbeitenden der Kantonspolizei zuständig sind, wurde von einer entsprechenden Projektgruppe im Zeichen der Multi-Disziplinarität gewährleistet.

Die wichtige Arbeit der Projektgruppe, insbesondere in Bezug auf den technischen

Bereich im Zusammenhang mit der Festlegung und Integration der Arbeitsflüsse der Feuerwehr innerhalb des Führungsunterstützungssystems der Kantonspolizei, erfordert weiterhin einen grossen und konstanten Einsatz von Fachressourcen. Es handelt sich um einen ständigen Aktualisierungsprozess, in den verschiedene Akteure unter der Koordination einer vom Abkommen betreffend die

*Ein Informatiker
und ein Techniker
kümmern sich ständig
um den Betrieb der
Alarmzentrale CECAL.*

Alarmzentrale für den Feuerwehrdienst (118) bestätigten Qualitätskommission involviert sind. Diese Kommission steht unter der Leitung des CECAL-Offiziers und setzt sich aus Mitgliedern der Kantonspolizei, Technikern und Operateuren sowie Vertretern des Tessiner Feuerwehrverbands (FPT) zusammen. Sie analysiert die erbrachten Leistungen und zentralisiert die Anträge in Bezug auf die technische Entwicklung und Anpassung der Software.

Dann kam der Tessiner Verband der Ambulanzdienste dazu.

Im Gegensatz zum Notfalldienst 118, der in die Systeme der Kantonspolizei integriert wurde und vom Polizeipersonal gewährleistet wird, bedeutete die Ankunft der Sanitätsnotnummer 144 im April 2021 für die Kantonspolizei wesentlich weniger Aufwand. Dieser beschränkte sich auf logistische und infrastrukturelle Aspekte. Die Sanitätsnotnummer 144 wird ausschliesslich vom Tessiner Verband der Ambulanzdienste (FCTSA) über die Sanitätsnotrufzentrale Ticino Soccorso 144 koordiniert und bedient. Diese Zentrale ist innerhalb der Alarmzentrale CECAL autonom und hat ihren Sitz in den Räumen direkt neben dem Kommandoraum, wo die Nummern 112, 117, 118 und die EZV untergebracht sind. Auch wenn sie – hauptsächlich aus Gründen der Vertraulichkeit und des Datenschutzes – physisch voneinander getrennt sind, stehen die Mitarbeitenden der Notrufnummer 144 in engem Kontakt mit den anderen Fachleuten der Notinterven-

tionsdienste, selbstverständlich unter strikter Beachtung der Rollen und Zuständigkeiten in Bezug auf die Geheimhaltung, die jede Tätigkeit mit sich bringt. Diese Lösung, die übrigens bei interdisziplinären Einsätzen wie Verkehrsunfällen oder Hausbränden bereits in die Praxis umgesetzt wurde, hat enorme Vorteile sowohl aus operativer und verwaltungsspezifischer Sicht (klare Definition der wechselseitigen Flüsse) als auch in Bezug auf den Dienst an der Bevölkerung.

Wie beurteilen Sie die Operativität der Alarmzentrale CECAL nach den ersten Monaten im Vollbetrieb?

Die Veränderung, insbesondere in Bezug auf die Verbesserung der Geschwindigkeit bei der Ergreifung koordinierter und schlüssiger Notfallmassnahmen und der operativen Effizienz, war gross. Die Tatsache, dass man seine Partner physisch kennt, mit ihnen persönlich (und nicht per Telefon) sprechen kann, sich in Echtzeit über notwendige Massnahmen und Aktivitäten austauschen und koordinieren kann, hat sich als Erfolgsfaktor unter dem Motto «Austausch und Koordination» erwiesen. Der Kantonspolizei obliegt die gesetzliche Aufgabe der Koordination der verschiedenen involvierten Akteure, insbesondere im Kontext der multidisziplinären Tätigkeiten an der Front im Bereich des Bevölkerungsschutzes.

Zu Beginn lag der Schwerpunkt der Alarmzentrale CECAL auf der Koordination der Akteure im Sicherheitsbereich (Kantonspolizei, Gemeindepolizei und Grenzwacht). Später kam die technisch-operative Unterstützung der Feuerwehr (118) dazu und schliesslich schloss sich der Kreis mit der Integration des Sanitätsdienstes Ticino Soccorso (144). Wir können uns daher rühmen, im Tessin das kompletteste und modernste Kompetenzzentrum für Ordnungskräfte der Schweiz zu haben.

Die Alarmzentrale CECAL ist die operative Exzellenz zwischen Front und Support.

In der akuten Phase der Pandemie war oft die Rede vom kantonalen Führungsstab. Spielte die Alarmzentrale CECAL im Krisenmanagement eine Rolle?

Die Alarmzentrale CECAL spielte sowohl in der ersten Phase als auch in den verschiedenen akuten Phasen des Pandemiemanagements eine zentrale Rolle. Einerseits beherbergte sie den kantonalen Führungsstab und seine verschiedenen operativen Zellen sowie in der ersten Phase das Contact Tracing, andererseits war sie eine zentrale Anlaufstelle, namentlich was Anfragen seitens der Bevölkerung anging. Diese war wegen des besonderen Kontextes verständlicherweise verwirrt und destabilisiert und rief nicht nur auf die entsprechenden eidgenössischen und kantonalen Hotlines an, sondern auch auf die Notfallnummern, um kompetente und glaubwürdige Antworten zu erhalten. Ohne ins Detail zu gehen, kann man sagen, dass ein Blick auf die Zahlen belegt, dass 2020 allein bei den Notfallnummern 112 und 117 über 30% mehr Anrufe eingingen, insbesondere in Zusammenhang mit dem Thema Covid-19.

Welche Ziele verfolgt die Alarmzentrale CECAL in Zukunft?

Mit meiner kürzlich erfolgten Nominierung zum Leiter eines anderen Sektors der Kantonspolizei obliegt es dem zukünftigen leitenden Offizier der Alarmzentrale CECAL, gemeinsam mit der Direktion der Kantonspolizei und den Partnerinstitutionen die Ziele der Zukunft zu skizzieren. Meiner persönlichen Meinung nach müsste man sich auf die Optimierung und Entwicklung im technischen Bereich sowie auf die organisatorischen Aspekte konzentrieren. Auch die Anpassung und Optimierung der Flüsse und Prozesse zwischen den verschiedenen Partnern in der Alarmzentrale CECAL muss in Angriff genommen werden. Faktisch haben die

Institutionen heute bilateral geteilte Verfahren. Mit der physischen Einbindung aller Akteure ins Notfallmanagement ist es aber wichtig, dass multilaterale Verfahren definiert werden, die die verschiedenen Organisationen gleichzeitig involvieren, sodass sie auf organisatorischer Ebene wie auch im Hinblick auf die Reaktion gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern noch effizienter agieren können.

Die Alarmzentrale CECAL ist eine Schweizer Premiere. Ein Fall, der Schule machen könnte. Haben andere Kantone an der Einrichtung einer solchen Struktur Interesse gezeigt?

Verschiedene Kantone jenseits der Alpen und auch einige angrenzende Staaten haben sich stark für das ehrgeizige Tessiner Projekt interessiert. Die Alarmzentrale CECAL in Bellinzona erhielt in den ersten Jahren ihres Betriebs – ausgenommen während der akuten Pandemie – viel Besuch von Institutionen und anderen Interessenten, die persönlich sehen und hautnah erleben wollten, was im Tessin im Kontext des Notfallmanagements bei den Ordnungskräften passiert.

Die Besucherinnen und Besucher interessierten dabei vor allem der organisatorische Aspekt und die technischen Lösungen. Denn auch wenn die erste «Sicherheitsfestung» der Schweiz heute aus dem Tessin stammt, kann sich die Kantonspolizei auch einer europäischen Premiere rühmen. Diese betrifft die Piloteneinführung einiger mobiler Lösungen im Zusammenhang mit dem integrierten Führungsunterstützungssystem. Solche Lösungen gab es bis vor wenigen Jahren nur in Übersee. Heute sind sie hingegen eine konsolidierte Realität sowohl im Tessin als auch in der Schweiz und in Europa. ←

Austausch und Koordination als Erfolgsfaktoren.