



# Taxis et Ambulances Barroso

## Ponctualité, rapidité, efficacité et professionnalisme

La société « Taxis et Ambulances Barroso » a été créée il y a plus de 15 ans. Elle propose une gamme complète de services en Taxis et Ambulances. Avec une flotte de plus de 25 taxis et voitures de location, et 15 ambulances équipées de tous les éléments de confort et de sécurité nécessaire, « Taxis et Ambulances Barroso » est présent principalement à Esch-sur-Alzette et au Luxembourg, mais intervient également dans le reste de l'Europe. Les équipes des transports de l'entreprise sont formées aux premiers secours et sont capables d'assurer un transport confortable et sécurisé aux patients nécessitant leurs services. Son expérience permet d'entretenir des conventions/rerelations avec les entreprises, les établissements de soins et les laboratoires afin d'assurer les transports des patients au Luxembourg et à l'étranger, des clients, des documents et des prélèvements de laboratoires.



Présentation avec **José Pedro Soares da Silva**, gérant technique

### La société Taxis et Ambulances Barroso...

**José Pedro Soares da Silva :** Nous sommes une entreprise de transports de patients existant depuis près de 16 ans. Notre société Taxis et Ambulances Barroso tente, année après année, de garantir et d'améliorer son système de transport, la formation de son personnel, la qualité et la ponctualité de ses transports.

### Comment êtes-vous organisés ?

**J.P.S.S :** Notre société comprend deux types de transports : les ambulances et les taxis. Ce second service comprend les transports privés et les transports de malades, notamment pour les patients du service de dialyse qui ne nécessitent pas un transport en ambulance. Nous signons également des conventions avec les entreprises pour mettre en place des prix forfaitaires pour leurs collaborateurs et partenaires, notamment les professionnels étrangers en voyage d'affaires. Pour notre service ambulance, nous collaborons avec les assurances pour

assurer le rapatriement sanitaire de patients. La société comprend une quarantaine de véhicules actifs : 25 taxis ainsi que 15 VSL (Véhicule Sanitaire Léger). Parmi nos taxis, nous disposons de véhicules haut de gamme et prestige, qui sont des voitures de location avec chauffeur.

### Quels sont vos projets ?

**J.P.S.S :** Jusqu'à la fin de l'année 2014, nous menons un projet visant à améliorer notre service de transport de malades dans le sud du Luxembourg. Avec cette opération, nous souhaitons améliorer les relations entre le client et l'entreprise. Nous envisageons les formations supplémentaires de nos chauffeurs et ambulanciers afin d'assurer un transport de qualité. Nous voulons également améliorer l'image de l'entreprise, notamment les tenues de notre personnel. Nous mettons donc en place des tenues de travail spécifiques et un badge obligatoire permettant au client de connaître le nom de notre agent et sa fonction (chauffeur ou ambulancier).

### Votre déménagement...

**J.P.S.S :** Nous déménageons au sein de nos nouveaux dépôts à compter de septembre 2014. Nos nouveaux locaux sont plus modernes et plus spacieux. Nous disposons d'un espace plus important dédié à la formation du personnel. Bien que notre entreprise fonctionne en continue, l'organisation démarre le matin. Il est alors important de disposer de locaux adaptés aux besoins du personnel.

### **Quels types de services ambulanciers proposez-vous ?**

**J.P.S.S :** Nous proposons le transport de patients, de leur domicile jusqu'au lieu de consultation, des transports internes entre les structures de soins, ainsi que des transports en Suisse, en Belgique ou en France pour des patients opérés à l'étranger. Nous assurons également par VSL, le transport des patients à mobilité réduite, notamment les personnes en fauteuil. Par ailleurs, nous proposons aussi des transports adaptés, plus luxueux, et à l'aspect médicalisé plus discret. Une autre activité de notre société est celle de transporter des poches de sang, de greffes, des documents, des colis ou les courses des personnes qui ne peuvent quitter leur domicile.

### **Quel est votre périmètre d'intervention ?**

**J.P.S.S :** Notre activité la plus importante est concentrée à Esch-sur-Alzette et ses alentours, mais nous intervenons également à Luxembourg et en Europe.

### **Quels sont les éléments qui caractérisent la bonne qualité du transport en ambulance ?**

**J.P.S.S :** La qualité du transport passe par une prise en charge adaptée de la personne par un personnel bien formé. Nous devons également offrir des conditions de transport agréables. Le conducteur doit se montrer attentif et un ambulancier doit être présent à l'arrière du véhicule pour s'assurer que la personne est à l'aise et pour intervenir rapidement si nécessaire. De plus, cette présence est un élément rassurant pour le patient transporté. La relation entre le client et nos équipes est également très importante et passe par la présentation et la communication.

### **Avant l'apparition des VSL, le taxi était l'unique moyen de transport pour patient assis. Aujourd'hui, quelle est la différence entre un taxi et un VSL ?**

**J.P.S.S :** Au Luxembourg, nous employons le terme " ambulance de catégorie 1 " (la catégorie 2 étant réservée aux véhicules de transport pour patients couchés). Les ambulances pour patient assis à mobilité réduite (notamment en chaise roulante) bénéficient d'un intérieur adapté pour prendre en charge la personne et son fauteuil tout en garantissant sa sécurité durant le transport.

### **Comment êtes-vous positionnés sur le marché des ambulances luxembourgeoises ?**

**J.P.S.S :** Nous sommes parmi les deux ou trois entreprises les plus importantes de ce secteur sur le Luxembourg et sommes les leaders dans la région d'Esch-sur-Alzette. Nous espérons nous agrandir au niveau de notre service ambulancier car nous constatons une forte demande.

### **Entretenez-vous des conventions avec les établissements de santé ?**

**J.P.S.S :** Nous disposons des accords qui garantissent le transport hospitalier pour le Centre Hospitalier Emile Mayrisch à Esch-sur-Alzette, notamment les transferts entre les sites de Dudelange et de Nieder Korn. Nos conventions avec les assurances, nous permettent d'effectuer le rapatriement sanitaire des patients venus de l'étranger. Ces conventions impliquent les prix mais également les impératifs de rapidité, d'efficacité et de qualité de nos transports.

### **Avec quels établissements collaborez-vous aujourd'hui ?**

**J.P.S.S :** Nous travaillons en partenariat avec les hôpitaux d'Esch-sur-Alzette, du Kirchberg, la clinique Zitha et le Centre Hospitalier de Luxembourg. Nous collaborons également avec les CIPA (Centres Intégrés pour Personnes Agées), la CFL (Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois), avec d'autres entreprises pour des transports privés, ainsi que la clientèle habituelle des taxis. Nous travaillons aussi avec des laboratoires hospitaliers et privés pour leurs transports internes.

### **Quelles sont les normes qui régissent les transports sanitaires au Luxembourg ?**

**J.P.S.S :** Ces normes exigent que le personnel présent dans les ambulances soit formé aux premiers secours. L'ambulance doit être obligatoirement équipée d'un défibrillateur, d'un respirateur et de l'équipement nécessaire au transport des patients et qui varie en fonction de la convention.

### **Dans quelle mesure renouvelez-vous votre parc de véhicules ?**

**J.P.S.S :** Nous le renouvelons tous les deux ans, car cette période représente près de 400.000 kilomètres parcourus par véhicule. Après un tel kilométrage, le véhicule présente de plus en plus d'avaries et il devient difficile d'assurer un transport optimal ainsi que le confort du client. D'autre part, nous allons prochainement faire l'acquisition d'un brancard adapté au transport pédiatrique.

### **Quelles sont vos perspectives d'évolution ?**

**J.P.S.S :** Nous souhaitons améliorer nos systèmes de transport, notamment pour nos ambulances car l'état du patient dans ces véhicules nécessite une plus grande attention et confort. Nous voulons évoluer pour satisfaire les besoins du client. Nos nouveaux locaux qui offrent des espaces plus adaptés à notre personnel permettront également d'améliorer leurs conditions de travail. Ce déménagement portera ses fruits et engendra un stress individuel moins important pour favoriser la formation d'une équipe efficace pour nos ambulances et nos taxis. Dès notre arrivée dans ces nouveaux dépôts, nous devons réfléchir aux éléments que nous souhaiterons améliorer.



**Taxis & Ambulances**  
**Barroso**  
Tél. : +352 54 55 55  
Fax : +352 26 53 26 26  
Email : info@barroso.lu  
17 Rue Stalingrad  
L-4326 Esch / Alzette  
Luxembourg

