Les ambulanciers d'EuroLux alertent

"La vie des patients, ils n'en ont rien à foutre!"

Anaïs Riffi | Actualisé: 13.02.2025 15:39 | 0 Commentaire(s)

Les ambulanciers de Taxi Ambulance EuroLux à Kayl tirent la sonnette d'alarme au sujet des dysfonctionnements graves et répétés dont ils sont témoins.

EuroLux dans la tourmente. Derrière les portes de cette société conventionnée au CHEM (Esch, Dudelange et Niederkorn), présente sur tout le territoire Luxembourgeois et censée garantir une prise en charge sécurisée des patients, un tout autre tableau se dessine: matériel médical défectueux, absence de formation aux gestes de premiers secours, véhicules en piteux état... Des dysfonctionnements graves qui mettent en péril à la fois les patients et les professionnels de santé. Les employés témoignent.

Des équipements vitaux hors d'usage

Lorsqu'un patient souffre d'une pathologie cardiaque aiguë, chaque seconde compte. Pourtant, Shirif Chabane, 46 ans, ambulancier chez EuroLux et infirmier diplômé d'état dénonce des situations où la défaillance du matériel aurait pu conduire à des situations dramatiques. "*Le scope* (ndlr: moniteur de surveillance)*, indispensable pour surveiller le rythme cardiaque, s'arrête en pleine intervention. Impossible de suivre l'évolution du patient! Une fois, deux fois, trois fois... C'est criminel!*" fulmine l'employé, qui se trouvait en arrêt maladie lorsqu'il nous a contacté et qui a été licencié depuis.

Shirif décide depuis son embauche en fin d'année 2024 de filmer ses conditions de travail. Le constat est tout aussi accablant en ce qui concerne les défibrillateurs. Les électrodes, censées être renouvelées régulièrement, sont périmées depuis 2022. "*Nous sommes en 2025 et on nous demande de réanimer des patients avec du matériel obsolète!*" s'alarme l'ambulancier. Face aux signalements répétés, la seule réponse de la régulation se résume en une injonction glaçante: *"Recharge l'appareil."*

Des soignants non formés aux urgences vitales

Plus préoccupant encore, plusieurs employés en poste depuis plusieurs mois ne maîtrisent pas les gestes de premiers secours. "*En tout, on doit être cinq à ne pas les maitriser. Je passe la formation dans quelques semaines alors que je travaille depuis plus d'un an. En cas d'arrêt cardiaque, je ne suis pas capable de faire un massage ou d'évaluer correctement la situation. Et avec du matériel défectueux, c'est encore pire*", confie à *RTL Infos* une employée sous couvert d'anonymat. Elle affirme avoir été embauchée dans la société en ayant aucune qualification. "*Je suis passée de vendeuse* à ambulancière, sans formation, sans diplôme*".

Les obligations légales en matière de formation aux premiers secours semblent largement ignorées. Pourtant, les ambulanciers transportent quotidiennement des patients vulnérables, sortant de dialyse ou ayant des antécédents cardiaques. *"Je suis censée savoir-faire un pansement compressif... Même ça, je ne sais pas le faire*", avoue l'ambulancière. Pire encore, les bouteilles d'oxygène ne sont pas constamment rechargées. *"Elles sont dans le rouge, mais on prend quand même des patients. Parce qu'on ne les recharge pas souvent: une fois par mois environ*".

© RTL

Des ambulances vétustes, un danger permanent

Les véhicules de secours sont en mauvais état, transformant chaque mission en une épreuve à haut risque. "*Portières bloquées, voyants d'alerte allumés en permanence, freins qui lâchent… Un jour, j'ai dû sortir par la porte passager, devant tout le monde… La honte !*" raconte Shirif.

Des vidéos, authentifiées par *RTL Infos*, montrent un scope défectueux en pleine intervention le 2 janvier 2025 alors qu'un patient était en bradycardie. Malgré les signalements, aucun remplacement du matériel n'a été effectué.
Les conditions de travail sont, elles aussi, déplorables. En garde de nuit, les ambulanciers dorment… dans leurs véhicules. *"Il n'y a pas d'espace prévu pour nous. Mon collègue dormait sur le siège avant, moi sur le brancard"*, détaille Shirif.

Lors d'un incident particulièrement grave, un véhicule a pris feu après un accident. *"L'extincteur était hors service. Heureusement, mon collègue a pu éteindre les flammes à temps*", témoigne l'ambulancier. *RTL Infos* a pu vérifier les photos de l'accident.

Des conditions sanitaires inquiétantes

Au-delà des interventions, même les espaces de repos des ambulanciers témoignent d'une hygiène déplorable. Micro-ondes couverts de saletés, réfrigérateurs insalubres, chauffage quasi inexistant… *"On est censés garantir des conditions d'hygiène irréprochables pour nos patients, mais ici, on ne respecte même pas les bases*", s'indigne un ancien employé, Axel Soares.

Les protocoles d'entretien des véhicules et du matériel sont tout aussi alarmants. "*On désinfecte les ambulances avec du matériel stocké à même le sol. Les serpillières traînent par terre… C'est indigne*", déplore un autre ambulancier encore en poste.

Contactés, la CNS et le ministère ont indiqué qu'ils fourniraient une réponse commune à notre reportage. De son côté, l'avocat a adressé deux courriels à la rédaction de *RTL Infos*, en refusant de répondre à nos questions mais en nous "interdisant" de publier le moindre article à ce sujet.

**Emploi modifié pour garantir l'anonymat de l'employée.*

Tageblatt 14/02

„Wir sind hier nicht bei Fedex“

MISSSTÄNDE Mitarbeiter von Privat-Ambulanz klagen über defektes Material

Sidney Wiltgen

Herrschen bei Luxemburgs Taxi-Ambulanzen größere Missstände? Zahlreiche Mitarbeiter von insgesamt zwei Unternehmen haben sich mit Vorfällen von defektem Material, unbezahlten Arbeitsstunden und einem schrecklichen Arbeitsklima an das Tageblatt gewandt.

Defekte Ambulanzen, irreguläre Monatsgehälter, Tricksereien an allen Ecken und Enden: Ein ehemaliger Mitarbeiter des TaxiAmbulanz-Unternehmens Eurolux Ambulances hat sich mit zahlreichen Vorwürfen an das *Tageblatt* gewandt. „Ich würde meine Familie nicht in einem dieser Krankenwagen transportieren wollen“, sagt Shirif Chabane, ehemaliger Mitarbeiter von Eurolux Ambulances in Kayl. Der ausgebildete Sanitäter und Krankenpfleger fühlt sich nicht nur von seinem Arbeitgeber im Stich gelassen – auch die Luxemburger Behörden, die er bereits alarmiert habe, würden kaum vorankommen.

Shirif Chabane ist ein Weltenbummler, hat bereits in mehreren Ländern Europas gearbeitet, ist ausgebildeter Krankenpfleger und Sanitäter. Seit 2008 arbeitet er als Sanitäter. „So schlimme Zustände wie hier in Luxemburg habe ich noch nie gesehen“, sagt Chabane. Das, was er beim Ambulanz-Taxi-Unternehmen aus Kayl erlebt habe, habe er sich in seinem Leben nicht vorstellen können. Zahlreiche dem *Tageblatt* vorgelegte Dokumente, darunter Fotos, E-Mail-und der Nachrichten-Verkehr mit seinem ehemaligen Arbeitgeber, belegen seine Ausführungen. „Wir sind hier nicht bei Fedex“, sagt Chabane. „Das sind Patienten, von denen wir hier reden, keine Verpackungen, die man eben hin und her sendet.“

Ein ehemaliger Mitarbeiter des Taxi-Ambulanz-Unternehmens Eurolux Ambulances hat sich mit zahlreichen Vorwürfen an das Tageblatt gewandt

Foto: Editpress/Alain Rischard

So schlimme Zustände wie hier in Luxemburg habe ich noch nie gesehen

Shirif Chabane

ehemaliger Mitarbeiter von Eurolux Ambulances

Die Fotos sprechen eine deutliche Sprache: Eine Autotür seiner Ambulanz, die sich nicht richtig von innen oder außen öffnen lässt. Die Motorleuchte, die konstant blinkt. Ein dreckiger Fußraum. Veraltetes Material im Inneren der Ambulanz, auf einzelnen Verpackungen ist das Verfallsdatum zu erkennen: 2022. Die Fotos wurden Ende 2024 gemacht. Hinzu kommt, dass den Sanitätern regelmäßig nicht gestattet werde, die Pausen zu machen, die ihnen laut Dienstplan eigentlich zustehen – um später dann doch nicht als geleistete Arbeitszeit ausgezahlt zu werden. Ein weiterer Mitarbeiter von Eurolux, der namentlich nicht genannt werden will, bestätigt gegenüber dem *Tageblatt* die Aussagen von Chabane.

Defektes Material

Bei einem Autounfall war Chabane als einer der Ersten vor Ort, wollte mit seinem in der Ambulanz gelagerten Feuerlöscher zur Hilfe eilen. „Er funktionierte aber einfach nicht“,

so der Sanitäter. Gekauft wurde der Feuerlöscher 2022, kontrolliert zuletzt 2023. Und seitdem? Fehlanzeige. Der Feuerlöscher scheint nicht das einzige defekte Material an Bord gewesen zu sein. So habe Chabane mehrfach Probleme mit dem Defibrillator gemeldet – die dafür nötigen Elektroden sind seit 2022 verfallen –, doch geändert habe sich nichts. „Damit wird jeder gefährdet, der in dieser Ambulanz mitfährt", sagt Chabane. Die nötigen Reparaturen würden laut Chabane nicht durchgeführt.
Hinzu kommt: Reinigungsmaterial, das in einer Garage allem Anschein nach zu verkommen droht. Das Wohl des Patienten aber stehe nicht im Vordergrund des Unternehmens. „Den Patienten werden die Stufen angerechnet, die sie hochgetragen werden", sagt Chabane. Ein entsprechender Rechnungszettel liegt dem *Tageblatt* vor. „Auch funktioniert die Heizung in einigen Ambulanzen nicht", so Chabane weiter. „Wie soll ich es dem Patienten so angenehm wie möglich machen, wenn die Heizung nicht funktioniert?"
Wenig verwunderlich, dass sein Arbeitgeber sich weigere – trotz nachweisbarer Ausbildung –, das branchenübliche Gehalt zu zahlen. „Für knappe 15 Euro die Stunde fahre ich in Luxemburg keine Ambulanz", sagt Chabane. Dann könne er auch nach Frankreich ziehen und dort das Doppelte verdienen. Es werde alles versucht, um möglichst viel Geld zu verdienen. Einheitliche Uniformen habe das Unternehmen keine.

Keine Einzelfälle

Für Sveinn Grass vom OGBL-Syndikat Transport kommen solche Missstände wenig überraschend. „Der Sektor ist kaum reglementiert und es gibt einige schwarze Schafe", sagt Grass. Ein von Arbeitgeberseite oft genutzter Trick sei, das Personal anhand der Taxi-Konvention zu den im Sektor üblichen Arbeitsstunden zu verleiten, ohne aber die entsprechende Vergütung auszuzahlen. „Den Fahrern werden 36 Prozent der Einnahmen, mindestens aber immer der Mindestlohn gezahlt", sagt Grass. „Bei Taxi-Ambulanzen aber ist das ein nicht unerheblicher Betrag." Nicht selten würden diese Fälle dann auch vor Gericht landen.
Das *Tageblatt* konfrontierte Eurolux Ambulances mit den entsprechenden Vorwürfen. Bis Donnerstagnachmittag aber reagierte das Unternehmen nicht auf diese Anfrage. Stattdessen reagierte der Anwalt des Unternehmens, der das *Tageblatt* in einem Schreiben aufforderte, den vorliegenden Artikel nicht in der Zeitung zu publizieren, da die darin enthaltenen Vorwürfe „falsch, irreführend und unbegründet" seien. Eine Stellungnahme zu den konkreten Vorwürfen blieb unterdessen aus.

Tageblatt 14/02

Taxi-Ambulanzen Mitarbeiter eines weiteren Unternehmens prangern an– Geschäftsführung lädt Tageblatt zur Besichtigung ein

Nachdem sich ehemalige Mitarbeiter von Eurolux ans Tageblatt gewandt hatten, haben auch Mitarbeiter einer weiteren Taxi-Ambulanz Missstände in ihrem Unternehmen angeprangert. Ein schlechtes Arbeitsklima und unbezahlte Überstunden liegen den Vorwürfen zugrunde – die Geschäftsführung lädt das Tageblatt zur Ortsbesichtigung ein.

Die Missstände bei Eurolux scheinen kein Einzelfall zu sein. Gleich mehrere Sanitäter vom Taxi-Ambulanz-Unternehmen Pascoal haben sich im Zuge unserer Recherchen zu Eurolux-Ambulances mit ähnlichen Erfahrungen an das *Tageblatt* gewandt. Sie alle wollen ihre Namen aus Vergeltungsängsten nicht in der Zeitung lesen. Die Vorwürfe, die gegen Eurolux erhoben wurden, können sie auch für ihren Arbeitgeber bestätigen. Nur: „Die Ambulanzen aber funktionieren soweit fehlerfrei“, sagt einer der Sanitäter. „Vor ein paar Jahren wurde der Fuhrpark erneuert.“

Das *Tageblatt* konfrontierte die Geschäftsführung von Pascoal mit den Vorwürfen. Diese reagierte mit einer spontanen Einladung zur Ortsbesichtigung. Das *Tageblatt* konnte stichprobenartig die Verfallsdaten auf verschiedenen Materialien kontrollieren, versiegelte Medizin-Kits wurden vor den Augen eines Journalisten und eines Fotografen aufgebrochen, um über den Zustand des Inhalts aufzuklären. Für das ungeübte Auge scheint: Die Ambulanzen und das darin enthaltene Material sind funktionstüchtig.

Streitpunkt Arbeitszeiten

„Es gibt kein ‚Carnet de suivi‘, wann zum letzten Mal geputzt oder desinfiziert wurde“, lautet ein weiterer Vorwurf der Mitarbeiter. Kurz: Arbeitsbedingungen, wie sie für den Krankentransport eigentlich nicht existieren dürften. Eine Blaupause eines „Carnet de désinfection“ wurde dem *Tageblatt* vorgelegt. Die (teils ehemaligen) Mitarbeiter, die sich ans *Tageblatt* gewandt haben, bestreiten jedoch, jemals ein solches Dokument zu Gesicht bekommen zu haben, als das *Tageblatt* ihnen das Dokument vorlegte.

Vor allem aber betreffen die Klagen um den Ambulanz-Dienst von Pascoal die Arbeitszeiten der Sanitäter. Gleich mehrere klagen an, weit über 60 Stunden Wochenarbeitszeit geleistet zu haben, ohne dass diese vollständig bezahlt worden

seien. Teilweise würden bis zu 30 geleistete Arbeitsstunden auf dem Gehaltszettel am Ende des Monates fehlen. Das legen die eigens aufgeschriebenen (und aus Sicht der Mitarbeiter tatsächlich) geleisteten Arbeitsstunden und die Gehaltsabrechnungen nahe, die dem *Tageblatt* vorgelegt wurden. Einige ehemalige Mitarbeiter haben deswegen bereits ihre Anwälte eingeschaltet. Darauf angesprochen meint die Geschäftsführung: „Es gibt einen Unterschied zwischen der Arbeitsamplitude und den geleisteten Stunden." Sie hätten ihrerseits eine klare Beweislage, es sei nun an den jeweiligen Mitarbeitern, ihre Beweise vor Gericht vorzulegen.

Zwei Patienten, eine Ambulanz?

Es sei auch immer wieder vorgekommen, dass die Sanitäter dazu aufgefordert worden seien, zwei Patienten in einer Ambulanz zu transportieren. Pascoal streitet dies ab: „Nur wenn es sich um Familie handelt, darf die in der Ambulanz mitfahren." Anders sehen das gleich mehrere Mitarbeiter. Und Chatverläufe legen nahe, dass solche Aufforderungen durchaus an die Sanitäter ergingen. „Einer der Sanitäter ist dann beim Patienten geblieben, der bereits in der Ambulanz war, während der zweite Sanitäter den anderen Patienten abholte", so die Erklärungen der Mitarbeiter zum dann üblichen Prozedere. Somit war es nicht unüblich, dass ein Patient im Rollstuhl und ein Patient auf der Liege gleichzeitig transportiert wurde.

Stichpunkt Arbeitsamplitude: Die Fahrer von Pascoal werden für neun Stunden pro Tag eingeteilt, darin sollte eigentlich eine Pause von einer Stunde enthalten sein. In der Theorie also acht Stunden Arbeitszeit. „Ich behaupte nicht, dass es möglich ist, immer eine volle Stunde Pause zu machen", meint der Verantwortliche der Arbeitseinteilung der Sanitäter. „Jedoch ist es durchaus möglich, eine halbe Stunde hier und da hereinzunehmen." Dem widersprechen wiederum Aussagen der Mitarbeiter: Teilweise soll es überhaupt nicht möglich gewesen sein, Pausen einzulegen. Wenn jemand sich gegen diese Praktiken zur Wehr setzen wollte, sei derjenige dem Druck seitens der Chefetage ausgesetzt gewesen.

Die Geschäftsführung sieht sich dahingegen durchaus im Recht: Die Konvention der Taxi- und Ambulanzfahrer sehe eine Arbeitsamplitude von maximal zwölf Stunden pro Tag vor. Jedoch sieht die Taxi-Konvention auch vor: „Le salaire mensuel effectif s'élève à 36% des recettes totales hors TVA du chauffeur." Etwas, das bei Ambulanzfahrern jedoch selten auch so durchgeführt würde, meint Grass vom OGBL. Auch gibt es strikte Vorgaben für Ruhezeiten zwischen Arbeitszeiten und monatlichen Ruheperioden. Etwas, das nur selten eingehalten werden könne, sagen die Fahrer. Die Geschäftsstelle von Pascoal meint dahingegen: „Wir versuchen zu 99 Prozent den Wünschen unserer Fahrer nachzukommen und gesetzeskonform zu bleiben."