



Cela devient une habitude, nous commençons l'année sans que les tarifs médicaux aient été définis. Les négociations se poursuivent entre les assureurs maladie et les représentants des hôpitaux. Mais une chose est sûre, les tarifs vont baisser. Ce n'est pas vraiment un « scoop » en ce qui concerne l'activité ambulatoire puisque la valeur des actes médicaux n'a cessé de diminuer depuis l'introduction du TarMed en 2004. La valeur de référence utilisée lors des calculs réalisés en 2002 était de 1 franc pour 1 point. Cette valeur a diminué progressivement pour arriver à 95 centimes en 2012 et la baisse risque de se poursuivre en 2013 alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté de 7% durant la même période. Mais ce qui est nouveau, c'est l'évolution des tarifs d'hospitalisation. Jusqu'en 2012, une partie au moins du tarif était indexée pour tenir compte du renchérissement ou de facteurs d'évolution des coûts. Or, même si les négociations ne sont pas encore terminées, on peut s'attendre à une diminution progressive des tarifs échelonnée sur plusieurs années. Cette tendance correspond aux décisions prises dans le cadre de la révision de la loi sur l'assurance maladie

afin de freiner l'augmentation des coûts. C'est aussi la conséquence de l'introduction en 2012 des tarifs forfaitaires pour les soins aigus. Cette volonté est soutenue par Monsieur Prix qui établit des comparaisons d'un canton à l'autre et pousse vers un alignement sur les tarifs les plus bas. C'est sans doute une bonne nouvelle pour nos futures primes d'assurance maladie et pour nos impôts. Mais c'est aussi une tendance qui va sans aucun doute se généraliser pour l'ensemble des prestations de l'Institution. Il ne s'agit pas de faire preuve d'alarmisme mais de se préparer à des changements prévisibles qui influenceront notre quotidien dans un proche avenir. Nous devons repenser certaines de nos prises en charge et revoir nos processus afin de maintenir la qualité de nos prestations.

Thierry Siegrist  
Directeur général

## Sommaire

Dossier :

Les réceptions

Il s'est passé :

L'Avent et les fêtes  
de Noël

Infos

**Rédaction, illustrations et mise en page**

Amélie Buri  
amelie.buri@ilavigny.ch  
021 821 45 56

## DOSSIER

### Les réceptions

*« Institution de Lavigny, bonjour »: pour nous tous, c'est sans doute cette voix qui a été notre tout premier contact direct avec l'Institution. Première voix, premier visage, premier sourire : aujourd'hui, nous vous invitons à la rencontre de celles et ceux qui sont la carte de visite de l'Institution, sa « tour de contrôle », comme dit l'une d'entre elles... et dont les tâches et responsabilités, vous le verrez, sont bien plus complexes que simplement répondre au téléphone...*



365 jours par année, 7 jours sur 7, les réceptionnistes sont là, derrière le desk. Si leur rôle principal est évidemment la gestion du téléphone, ils exécutent également quotidiennement quantité d'autres tâches, qui passent souvent inaperçues, mais qui sont indispensables au bon fonctionnement de notre institution. Sur le site de Lavigny, comme sur celui de Plein Soleil, les réceptions jouent un

rôle essentiel en matière d'accueil, de renseignement et d'aiguillage, que ce soit des résidents, patients, familles, visiteurs, représentants, etc... comme des collaborateurs! Sur les deux sites, les réceptions s'occupent également du courrier : réception, distribution des colis, affranchissement du courrier sortant, mais aussi fax, photocopies, vente des produits exposés, gestion des alarmes feu et alarmes techniques, gestion des clefs des bus, dépannage pour du petit matériel (stylos, bloc-notes, marteau, etc..!)

Certaines tâches sont cependant spécifiques à chaque site : ainsi, à Plein Soleil, les réceptionnistes gèrent également la réservation des salles, l'entrée des personnes en ambulatoire et en court-séjour, et en l'absence de l'assistante sociale, elles s'occupent de distribuer l'argent de poche des résidents. Elles sont également en charge de la rédaction et de l'envoi des lettres réponses en cas de postulation non retenue.

De même, la réception de Lavigny a quelques responsabilités spécifiques au site : contrats de télévision et accès internet pour les patients de l'hôpital, distribution et mise à jour des badges des stagiaires, machine de la Loterie romande, et réception de certains dons (vêtements, jouets) sont également de leur responsabilité.

A l'heure actuelle, il y a quatre réceptionnistes pour le site de Plein Soleil : Francine Binggeli, Corinne Dormann, Chantal Martin et Solange Buson. Elles sont sous la responsabilité de Nicole Velo, et elles assurent une présence de 8h15 à 18h15 en semaine et de 10h à 16h30 le week-end. Elles prennent une courte pause d'une demi-heure à midi, mais sont joignables en cas de nécessité.

Sur le site de Lavigny, ils sont quatre également : Sandra Ferreira, Lucilla Parreira, Olivia Weibel-Bocherens et David Prêtre. Rattachés au service Intendance et maintenance, c'est Cristina Orsino qui est leur responsable. Ils assurent une permanence chaque jour de 7h à 20h, 7 jours sur 7.

Spécificité supplémentaire sur le site de Lavigny : les portiers-veilleurs, au nombre de trois : Victor Pierrehumbert, Guy Robellaz et Graziano Cattelan. Ils assurent une présence de 20h à 7h, 365 jours par an. Ils assurent la sécurité du site en patrouillant durant la nuit, vérifiant que toutes les portes et fenêtres soient bien fermées, et dissuadant certains visiteurs malveillants. Ils répondent également au téléphone, et entre leurs tournées, ils assurent une foule de petites tâches : lancer les machines à laver (de manière à ce que les collègues de la buanderie puissent attaquer le travail direc-

## Quelques chiffres

A la réception de **Lavigny** :

- 27 alarmes feu en 2012
- une moyenne de 1350 envois postaux par semaine
- par jour, environ 400 interventions (y compris réponse au téléphone)
- annuellement, distribution d'une centaine de stylos bic!

A la réception de **Plein Soleil**:

- env. 40 téléphones par jour
- par jour, accueil d'environ 30 personnes (internes ou externes)

tement à leur arrivée le lendemain matin), mais aussi photocopies en nombre, ou gestion de l'imprimante lors de grands tirages (ajouter du papier, changer les toners, vider les bacs). Ils réceptionnent également les paquets pour le service technique, qui sont livrés durant la nuit et, lorsque c'est nécessaire, ils accueillent les ambulances et les guident jusqu'à leur destination. Il leur arrive même d'être appelés en renfort par les veilleurs des lieux de vie lorsqu'ils ont besoin d'aide, par exemple lorsqu'un résident est agité...

Mais assez de description : donnons-leur la parole...

## Rencontre avec quelques-uns de ceux qui sont "la voix" de Lavigny

### David Prêtre, réception de Lavigny

C'est le hasard complet qui m'a amené à ce poste : j'avais arrêté les Beaux-Arts, et fait quelques « petits boulots » en attendant de décider quelle direction j'allais prendre. Parmi ceux-ci, j'ai été engagé ici comme portier-veilleur ad interim et l'ambiance de Lavigny m'a donné envie de rester. C'est très familial, même depuis que nous nous sommes agrandis, cette ambiance est restée. Même si nous formons une équipe, nous travaillons toujours seuls. Nous faisons le même travail, mais chacun le fait à sa manière, selon sa vision et sa propre expérience : notre grande liberté dans l'organisation de notre travail est l'un des avantages de ce poste ! Nous faisons beaucoup de choses différentes dans la journée, mais la priorité reste toujours l'accueil et le téléphone. Nous sommes très souvent interrompus, il faut réussir à jongler entre les demandes, et nous effectuons souvent nos tâches petits bouts par petits bouts...

### Une anecdote à partager ?

On nous appelle parfois pour nous demander tout et n'importe quoi : je crois que la demande la plus étrange que j'ai reçue, c'est le jour où on m'a appelé pour me demander si j'avais une piscine gonflable ! « Bien sûr Madame, j'en ai toujours une de réserve dans le tiroir ! »



### **Olivia Weibel- Bocherens, réception de Lavigny**



J'ai une formation de bijoutière-joaillière, mais dès l'âge de 23 ans, j'ai occupé des postes de réceptionniste : d'abord dans l'administration, puis dans le milieu hospitalier. Avant d'arriver à Lavigny, j'étais réceptionniste à l'hôpital orthopédique. J'habite au village de Lavigny, et ça faisait longtemps que j'avais envie de travailler à l'Institution: finalement, j'y suis arrivée !

On est un peu la tour de contrôle de l'Institution : la réception, c'est skyguide ! Les gens se reposent sur nous pour beaucoup de choses, ils comptent sur nous. Tout le monde a le même réflexe : on a une question ? Hop ! On appelle la réception ! On doit tout savoir... on tente de répondre au mieux à leurs attentes, il faut souvent être très perspicace, on doit mener des petites enquêtes tous les jours : qui a oublié de rendre l'appareil photo ? Où sont passées les clefs de tel véhicule ?

Et nous devons avoir beaucoup de patience et souvent aider les gens à clarifier leur demande : il faut réussir à décoder leur besoin, qu'ils expriment parfois de manière un peu confuse !

#### **Une anecdote à partager ?**

Notre rôle n'est pas toujours très clair : pas plus tard qu'aujourd'hui, un patient m'a appelée pour passer commande de 3 cafés à livrer dans sa chambre !

### **Francine Binggeli, réception de Plein Soleil**



Je suis arrivée en Suisse en 1971.

J'ai un CAP de vendeuse-étalagiste mais comme beaucoup de Françaises à l'époque, j'ai commencé par travailler dans la restauration. Je me suis mariée en 1975 et j'ai trois garçons qui ont aujourd'hui 42, 38 et 36 ans et deux petites-filles de 26 et 19 ans. J'ai arrêté de travailler jusqu'à ce que mes enfants commencent l'école. En 1987 j'ai repris un travail en tant que réceptionniste à l'hôpital de Moudon. J'ai beaucoup aimé cette période, tout le personnel était comme une famille. J'y suis restée 14 ans, jusqu'à la fermeture de l'hôpital en 2001... j'ai eu beaucoup de peine à accepter cette fermeture. J'ai ensuite conduit un bus scolaire pendant 18 mois, mais c'était plus difficile de gérer les parents que leurs enfants... j'ai démissionné car je n'allais pas très bien. Le 1er mai 2003 j'ai pris un poste de réceptionniste à Plein Soleil et je peux dire aujourd'hui que c'est ce qui m'a remis sur les rails. Le contact avec les résidents, leurs familles, les collègues de travail, pour moi ce n'est que du bonheur. Bien sûr il y a eu aussi des prises de bec... il faut dire que j'ai un sacré caractère, j'ai tendance à trop dire ce que je pense. Je me suis pas mal impliquée pour essayer d'améliorer l'environnement et nos conditions de travail à la réception.

A la réception nous faisons plein de petits travaux que les gens ne voient pas. Les résidents viennent souvent nous parler lorsqu'ils en ressentent le besoin. Les familles aussi qui ont besoin d'être écoutées, rassurées. Nous avons des personnes qui viennent en ambulatoire et qui ne savent plus où elles doivent aller. C'est un poste très social, en fait ! Il faut avoir l'œil à tout, tout savoir, même ce que l'on ne devrait pas, connaître toute la maison et son fonctionnement. Nous dirons que les réceptionnistes doivent avoir le caractère mieux fait que la figure mais c'est un travail tellement enrichissant.

Suite à un accident en 2011 j'ai de gros problèmes de dos, alors j'ai décidé de prendre une retraite anticipée fin avril prochain. Cela ne sera pas évident de quitter les résidents et les collègues, mais d'un autre côté je me réjouis car j'aurai plus de temps pour m'occuper de mon jardin et surtout de mes fleurs !

### **Graziano Cattelan, portier-veilleur à Lavigny**



De 1995 à 2008, j'ai travaillé au service technique en tant que menuisier. Et puis j'ai eu envie de changer de cap, voir autre chose, et j'ai commencé comme portier-veilleur en tant que remplaçant, avant d'être engagé en fixe. Je me suis bien habitué, le rythme me convient. Je suis à 100%, et je travaille 7 nuits, puis j'ai 7 jours de congé. Pendant la semaine où je travaille, c'est sûr que la vie sociale est mise entre parenthèses, mais ensuite, pendant la semaine de congé, je peux faire plein de choses.

Les gens ont peut-être l'impression que nous ne faisons pas grand-chose, la nuit, mais en fait, nous sommes bien occupés ! Nous faisons plusieurs tournées, pour vérifier que toutes les portes et fenêtres soient bien fermées, et nous patrouillons sur l'ensemble du site. Depuis que le site s'est agrandi, nous faisons nos tournées en voiture : il est important que nous puissions nous déplacer rapidement, parce que nous avons aussi la responsabilité des alarmes-feu : en cas de fausse alerte, nous devons quittancer l'alarme dans les trois minutes après son déclenchement, sinon l'appel part automatiquement aux pompiers. Ce boulot me plaît : je suis autonome, et je m'organise comme je veux pour assumer les responsabilités qui me sont confiées.

#### **Une anecdote à partager ?**

Une nuit, j'étais assis à la réception, et à l'extérieur, derrière la porte vitrée, j'aperçois deux grandes ombres... J'ai fait un de ces bonds ! ... c'étaient les chevaux de l'Institution qui étaient sortis de leur parc ! Il m'a fallu deux bonnes heures pour les y ramener !



### **Chantal Martin, réception de Plein Soleil**

Je suis mariée et j'ai trois enfants de 24, 26 et 28 ans. Je viens de la Côte, et j'ai fait un apprentissage d'employée de commerce à la commune de Rolle, puis l'école ménagère de Marcellin. J'ai épousé un vigneron, et pendant 13 ans, j'ai travaillé avec lui sur le domaine. Puis, nous avons décidé de faire une pause sabbatique : avec les enfants, nous sommes partis vivre 4 ans au Canada, où nous avons travaillé dans une mission. Quand nous sommes rentrés en Suisse, nous avons souhaité changé de région, et nous nous sommes installés à Oron-la-Ville. J'ai travaillé comme caissière, puis vendeuse dans un grand magasin pendant 10 ans. Et puis j'ai eu envie de reprendre mon métier de base, j'ai pris des cours informatiques pour me remettre à niveau, suivi un stage dans une association à Vevey pendant quelques mois, avant d'être engagée ici à Plein Soleil, en 2010.

C'est étrange, à la maison, je ne suis pas « téléphone », alors qu'au travail, j'y prend plaisir ! Ce que j'apprécie aussi, c'est le contact. Parfois, les résidents ont besoin de raconter, de discuter. Il y a également l'accueil des personnes externes, avec des demandes, des questions. De pouvoir renseigner les uns, écouter les autres ça me donne le sentiment d'être utile. Même au sujet d'une toute petite chose, pouvoir apporter une réponse, que la personne quitte la réception en s'étant sentie rejointe « ça fait du bien. » On essaie de toujours être de bonne humeur, souriantes, accueillantes.

Parfois, on subit un peu l'humeur des gens : on a un rôle un peu tampon. Il faut apprendre à rester zen, à laisser glisser... C'est très formateur. Nous avons la chance d'être une super équipe : le seul moment où nous nous côtoyons entre nous, c'est durant les 10 minutes de remise (qui se prolongent souvent) entre les deux horaires de la journée. Nous profitons de ce temps pour échanger entre nous, partager nos expériences et nous soutenir. Chacune a sa manière de faire les choses, chacune a sa propre sensibilité, et sa manière de l'exprimer.

### **Guy Robellaz, portier-veilleur à Lavigny**

Je suis musicien de formation, et quand l'école dans laquelle j'enseignais la guitare a fermé ses portes et que j'ai cherché du travail, c'est un peu par hasard que j'ai été engagé comme portier-veilleur à Lavigny. C'était il y a 13 ans... Le travail est sympa, on est très autonome, mais c'est vrai que socialement, c'est parfois difficile. Mais ce rythme de travail me laisse pas mal de temps pour d'autres choses, et me permet, en parallèle, de continuer à enseigner la musique. Depuis mes débuts, l'Institution s'est beaucoup agrandie, il faut reconnaître qu'on connaît moins tout le monde...

#### **Une anecdote à partager ?**

Je me souviens d'un soir, il y a longtemps : deux veilleuses complètement paniquées m'ont appelées à la rescousse : quelqu'un leur téléphonait, mais quand elles décrochaient, c'était le silence à l'autre bout du fil, elles entendaient juste une respiration : elles étaient terrifiées ! J'y suis allé, j'ai dû m'occuper d'elles, les rassurer... et après quelques recherches, j'ai compris que la personne qui appelait... c'était un résident qui avait besoin d'aide !



### **Sandra Ferreira, réception de Lavigny**

J'ai grandi en Suisse, mais quand j'ai eu 15 ans, ma famille et moi sommes retournés au Portugal. La nostalgie m'a fait revenir en 2004. Je cherchais du travail, et j'ai été engagée à la cafétéria de l'Institution. Puis l'une des réceptionnistes a pris sa retraite, j'ai postulé, et depuis, c'est le poste que j'occupe. J'ai une formation d'employée de commerce et en arrivant à la réception, j'ai eu la possibilité de suivre une formation de gestionnaire en intendance, ce qui m'a permis de découvrir différents secteurs de notre Institution (nettoyage, transports, buanderie), très utile pour ma fonction à la réception.

Je travaille à 70%, et suis maman de deux petits enfants. Mes horaires sont intéressants car ils me permettent de concilier mon travail et ma vie de famille. Ce qui me plaît, c'est la diversité de nos tâches : changer de sujet très rapidement, s'adapter à la personnalité de chacun. Ma priorité : toujours dans la bonne humeur !

Le contact avec les gens est très captivant. Nous devons toujours être à l'écoute et parfois nous sommes un peu des psychologues. Dans ces moments là, ma sensibilité me joue souvent des tours. Ce sont des moments difficiles... comme quand un patient a fait un arrêt cardiaque. Il a fallu agir très vite sur le moment, mais après j'ai quand même eu un contrecoup, c'était poignant...

Pour la suite, j'attends les travaux et agrandissements avec impatience, on verra quels changements cela impliquera...

#### **Une anecdote à partager ?**

Un jour j'ai reçu un appel d'une habitante du village se plaignant qu'un résident, depuis quelques jours, venait, avec son gel douche, se baigner dans une fontaine du village. Tous les jours à la même heure, il arrivait sur son vélo et prenait son bain. Au téléphone, je pouvais entendre le résident chanter haut et fort qu'il prenait « le bain spirituel ». Comme je ne reconnais pas sa voix, j'en ai déduit qu'il venait d'une autre institution et après plusieurs recherches téléphoniques mon impression s'est avérée correcte !

**Lucilia Parreira, réception de Lavigny**

J'ai commencé par travailler à la cafétéria pendant une année, avant de passer à la réception, il y a une année et demie. Toute ma vie, j'ai travaillé dans le nettoyage, mais depuis que je suis ici, je suis dans mon élément, je suis toute épanouie : j'ai toujours aimé l'accueil et le contact avec les gens, que ce soit les résidents, les patients, les collaborateurs ou les visiteurs. Mais ce n'est pas toujours facile : on est censé tout savoir, et des fois, on ne sait pas tout...

Nous sommes une équipe formidable : j'ai eu une année 2012 difficile, j'ai dû arrêter de travailler durant deux mois, et je voudrais remercier ici mes collègues et mes responsables, pour tout le soutien que j'ai reçu. C'est aussi grâce à eux que j'ai pu revenir en pleine forme ! Pour moi, la réception, c'est la carte de visite de l'Institution : tout le monde passe par nous, il faut avoir une bonne présentation, faire preuve de gentillesse, être souriant avec tout le monde. J'adore cette maison, et mon travail : je suis payée pour être assise au téléphone et parler : quelle fille ne rêverait pas de ça ?!

**Solange Buson, réception de Plein Soleil**

Je suis arrivée à la réception de Plein Soleil le 11 décembre 2000, à un taux de 50%.

Ce que j'apprécie à la réception c'est que le quotidien n'est jamais monotone et souvent pimanté de situations à gérer, que ce soit au téléphone ou à l'accueil.

Les échanges avec les résidents, les visites et le personnel sont très enrichissants et me donnent énormément de satisfaction.

Avec mes trois supers collègues et amies, nous formons une très bonne équipe.

Parallèlement à ce poste, j'ai occupé plusieurs emplois dans l'Institution :

- aide-comptable, remplacement de 6 mois
- responsable du matériel de bureau
- secrétaire de l'animation et des ateliers

Depuis quelques mois, j'occupe un poste au secrétariat de l'hébergement et collabore aussi avec la pharmacie pour le matériel et le magasin.

**Victor Pierrehumbert, portier-veilleur à Lavigny**

Voilà 10 ans que j'occupe cette fonction. Ces dernières années, la fréquence des tournées a été augmentée et on passe plus de temps à patrouiller à l'extérieur, en raison de plusieurs cambriolages qui ont eu lieu sur le site. C'est une bonne chose : il m'est déjà arrivé de croiser durant ma tournée des individus vêtus de noir, avec un gros sac à dos, qui au milieu de la nuit prétendent être à la recherche de leur chien... !

Ce travail me plaît : le rythme me permet de consacrer du temps à la photo, on est très indépendant dans notre manière de s'organiser, et durant nos tournées, on a l'occasion de croiser plein d'animaux : j'ai déjà vu des renards, des blaireaux, des lièvres...

**Une anecdote à partager ?**

La nuit, il se passe souvent de drôles de choses ! Parmi mes souvenirs insolites, je me souviens d'une nuit où une veilleuse paniquée m'a appelée parce qu'une chauve-souris s'était introduite dans le bâtiment : je l'ai découverte terrifiée, avec une pile de linge sur la tête pour se protéger de l'intrus, que j'ai réussi à déloger après plus d'une heure d'efforts ! Une autre fois, je me souviens, vers 2h du matin, j'entends un bruit étrange dans la réception... Après quelques recherches, j'ai découvert un hérisson qui s'y était égaré ! J'ai laissé la porte de la réception ouverte, et il a dû « sentir » l'extérieur, parce qu'il a fini par trouver tout seul le chemin de la sortie.

Amélie Buri

**IL S'EST PASSÉ...****Retour sur l'Avent**

Pour des questions de délais, nous n'avons pas pu faire figurer des photos de la fin de l'Avent et des fêtes de Noël dans le bulletin interne de décembre... Voici donc un petit rattrapage!

19

Fenêtre de l'Avent de l'atelier Eventail



20

Fenêtre de l'école : vin chaud dehors, et musique dedans, avec la chorale des élèves et un groupe de musiciens!



Cette année, la Passerelle s'adressait en particulier aux résidents de l'hébergement, qui ont été nombreux à profiter de la fête!



21

Fenêtre du CDL...



... et fête de Noël du site de Morges, avec apéritif ouvert à tous à la grande salle de Tolochenaz



22

Fête de Noël de Lavigny...



23

... et fête de Noël de Plein Soleil





### **Zazen à Lavigny**

La date de la deuxième matinée de Zazen, organisée par l'école «Kagura Mai Dojo» a changé, et aura lieu le 2 février prochain (au lieu du 16). Plus d'infos dans le bulletin d'octobre 2012, ou auprès de :

■ **Philippe Vidon - 021 821 47 46 - 079 436 51 66 - [www.kaguramaidojo.com](http://www.kaguramaidojo.com) - [info@kaguramaidojo.com](mailto:info@kaguramaidojo.com)**

### **Marché de la St-Valentin**

Jeudi 14 février à la réception de Lavigny de 9h30 à 16h30, venez découvrir les produits et créations de tous les ateliers!



■ **Nathalie Theillard, directrice du département socioprofessionnel - [nathalie.theillard@ilavigny.ch](mailto:nathalie.theillard@ilavigny.ch) - 821 45 70**