

# RAPPORT ANNUEL 2020



AIDE ET SOINS  
À DOMICILE

**APREMADOL**

ASSOCIATION POUR LA PRÉVENTION

ET LE MAINTIEN À DOMICILE DANS L'OUEST LAUSANNOIS

**Éditeur** | APREMADOL, Association pour la prévention et le maintien à domicile dans l'Ouest lausannois

**Responsable de publication** | Tiziana Brutto Koller

**Coordination et graphisme** | Eric Bottini

**Impression** | Alain Closson Imprimerie & offset – Lausanne

Éditorial	1
2020... une année si particulière	2
La journée de l'aide et des soins à domicile	8
Ressources humaines, bilan de l'année écoulée	9
La commission du personnel	11
Et si 2020 était une année de transition ...	14
Un bus 100% électrique à la laverie	17
L'amélioration de la réponse téléphonique pour les clients et les partenaires des CMS	18
Une forte demande pour les repas	21
Le soutien aux proches-aidants et la santé communautaire	22
La réponse à l'urgence : un projet pour éviter des hospitalisations	25
Le service Secutel	26
La petite enfance	27
Comptes de résultat	29
Bilan	30
Clientèle	31
Prestations	33
Suivi des plaintes	33
Ressources Humaines	37
Notre Mission	38
Instances et parties liées	39

# ÉDITORIAL

**« Fierté et reconnaissance : ces deux mots traduisent notre sentiment à l'égard de l'ensemble de nos collègues qui ont œuvré au quotidien auprès de notre clientèle, de celles et ceux qui ont planifié, coordonné et déployé nos prestations afin que notre mission puisse être assurée tout au long de cette année si particulière. »**

La Covid-19 aura fait émerger une extraordinaire solidarité : quelle qu'ait été notre fonction, nous avons ensemble cherché à trouver des solutions en mettant en commun nos savoirs, notre créativité, notre singularité.

Travailler différemment alors que cela paraissait complexe auparavant, avec la pandémie c'est devenu désormais possible : à distance ou sur le terrain, avec des gestes barrières, des mesures de sécurité sanitaires que nul n'imaginait seulement quelques jours avant ce 13 mars 2020.

Notre sécurité, celle de nos clients, aura aussi été au cœur de nos préoccupations ; si en début de pandémie le manque de matériel était problématique, quelques semaines plus tard tout le monde pouvait heureusement intervenir muni de matériel de protection. Nous saluons ainsi tout particulièrement le courage et l'engagement de chacune et chacun travaillant sur le terrain pour garantir nos prestations.

Le présent rapport vise à donner un éclairage de notre activité, comme les années précédentes. Ce préambule, au-delà des chiffres, vise à vous remercier, toutes et tous, très sincèrement pour avoir permis à notre association d'être encore et toujours très professionnelle tout en restant proche des hommes et des femmes qui ont besoin d'aide et de soins à domicile.

Nous savons d'ores et déjà que 2021 ne sera pas si différente que 2020, tout du moins le premier trimestre ; les compétences acquises en 2020 seront ainsi essentielles pour traverser ces prochaines semaines en nous préservant et en assurant une excellente qualité de soins et d'aide à nos clients.

Restons dès lors vigilants, solidaires et créatifs. Car c'est ensemble que nous saurons garantir notre mission, quelle que soit la situation.



*Manon Fawer  
Présidente*



*Tiziana Brutto Koller  
Directrice*

---

# 2020... UNE ANNÉE SI PARTICULIÈRE

**« Qui se serait douté que cette année 2020 allait chambouler toutes nos habitudes, nos certitudes, voire nos croyances. Et pourtant... »**

L'épidémie de Covid-19 se propage en Suisse depuis le 25 février 2020, date du premier cas confirmé. Au niveau mondial, en mars 2020, l'épidémie de Covid-19 devient une pandémie dont l'épicentre est l'Europe.

Dès l'annonce des mesures de restrictions émises par le Conseil Fédéral et le Canton de Vaud début mars 2020, l'AVASAD et les Associations/Fondations se sont rapidement organisées pour faire face à la pandémie de Covid-19 en mettant en œuvre des mesures pour assurer les soins aux clients les plus vulnérables, ainsi que des mesures de protection pour les collaborateurs.

Une cellule de crise pour l'APREMADOL composée de Nikki Räber – responsable Ressources Humaines, de Stéphane Knecht – responsable Prestations, d'Eric Bottini – responsable Finances et la soussignée, a été organisée afin de traiter très rapidement les problèmes et faire un point sur l'évolution de la situation et des mesures à mettre en œuvre quotidiennement.

Afin de limiter au maximum les contacts, le télétravail a été organisé en l'espace de quelques jours pour permettre à toute une série de professionnels, du secteur administratif et du terrain, de travailler en toute sécurité. Des ordinateurs portables professionnels ou des possibilités de connexion sur des ordinateurs privés ont permis à une majorité de collaborateurs de poursuivre leur activité depuis leur domicile. L'AVASAD a ainsi permis à près de 1 200 collaborateurs de fournir une activité en télétravail en l'espace de 10 jours.

Dès le début de la pandémie, la plus grande difficulté a été d'obtenir du matériel de protection en suffisance pour notre personnel. La pénurie de masques, de sur-blouses, de lunettes de protection, a suscité des craintes importantes, notamment de la part de nos collaborateurs de terrain. Après trois semaines complexes, les approvisionnements ont pu être assurés et il nous a été alors pleinement possible de respecter les normes sanitaires et de garantir la sécurité de notre personnel comme celle de l'ensemble de nos clients.

---

Malgré les craintes ressenties et vécues par chacun d'entre nous, nous avons été contraints de revoir nos habitudes pour nous accommoder aux nouvelles normes imposées. Le port du masque est devenu, outre un objet de protection, également un accessoire indispensable qui complète notre tenue. Au niveau de notre organisation, nous avons dû repenser notre manière de travailler ; faire preuve d'inventivité, d'originalité et d'une adaptation à toute épreuve.

**« Le résultat est probant : cette pandémie subie en 2020 a démontré un engagement exemplaire des professionnels de nos CMS avec le maintien de l'activité malgré la situation sanitaire. »**

Sur l'ensemble du canton pour l'année 2020, les CMS ont suivi au total 2 046 personnes avec un diagnostic Covid-19 positif ou probable. Pour notre association, ce sont 219 personnes qui ont pu rester à domicile alors qu'elles étaient atteintes du virus (93 personnes) ou en quarantaine (126 personnes). Grâce à tous nos professionnels, de nombreuses hospitalisations ont ainsi pu être évitées. Nous avons dû déplorer toutefois le décès à l'hôpital de cinq clients des suites de la Covid-19.

Au terme de l'année 2020, 37 personnes ont été touchées par le virus sur les 313 collaborateurs de notre association ; 84 personnes ont été mises en quarantaine.

Suite aux mesures de semi-confinement prononcées par le Conseil Fédéral, la demande de livraison de repas à domicile a augmenté de 17% sur l'année. La réactivité de nos partenaires (Fondation des Baumettes et Concordance) a permis de répondre immédiatement aux besoins de nos clients.

En parallèle, des contacts avec la Municipalité de Renens nous ont conduit à mettre en œuvre une collaboration encore plus étroite. En effet, tous les habitants de Renens de plus de 65 ans ont été contactés par du personnel de nos CMS en télétravail. Plusieurs questions relatives à d'éventuels besoins sociaux (ex : besoin pour les courses, d'aller faire des paiements, de repas, d'achat de journaux, de médicaments,...) leur ont été posées.

Les CMS ont pu répondre à une partie des demandes et les autres ont été transférées à la Commune pour répartition auprès des services prévus à cet effet ou de la protection civile (PCi).

Au 3 avril, les appels aux 2 500 habitants concernés avaient pu être réalisés. Des contacts ont également été pris avec les autres communes de notre région pour leur proposer nos services.

« Ces téléphones permettent de créer un lien alors que les contacts se réduisent. Le besoin d'échanger et de s'exprimer est bien présent pour ces personnes qui accueillent chaleureusement mes appels chaque semaine... »

*Sophie Krieg, diététicienne*

« Ces appels ont permis de briser l'isolement des personnes vulnérables en leur permettant de trouver un peu de réconfort chaque semaine lors d'un échange téléphonique empreint de bienveillance. »

*Stéphanie Chenaux, réceptionniste*

« Nous avons eu à cœur de pouvoir contribuer à la sécurité de chacun par la distribution de masques de protection. Représentant désormais un élément socialement indispensable pour tous et, à plus forte raison, pour ceux dont les possibilités économiques les auraient mis en marge des activités usuelles et utiles du quotidien. Au-delà du service, un contact et des échanges avec la population qui prend tout son sens, dans la période que nous vivons actuellement. »

*Le secrétariat du CMS d'Ecublens*

« J'ai voulu participer au soutien téléphonique car je ne suis pas une personne de terrain. Il me semblait donc judicieux de montrer mon engagement et mon envie d'aider d'une autre manière. J'apprécie énormément les échanges avec ces personnes. Au début un peu sur la retenue, puis de plus en plus à l'aise de partager ces moments avec moi. Je suis chanceuse ! Une relation de confiance s'installe et nous parlons de tout, de rien et rigolons beaucoup ! Personnellement, j'encourage tout le monde, que ce soit de manière professionnelle ou personnelle, à prendre quelque temps pour s'engager dans ces actions de soutien. Ces personnes sont extrêmement reconnaissantes du bien que nous leur faisons et nous sommes plus qu'heureux de pouvoir leur apporter de l'écoute et des énergies positives. »

*Marine Mazon, assistante de direction*

« Lors des appels à la population de Renens pour évaluer leurs besoins et ressources, j'ai ressenti une grande reconnaissance de la part de la majorité des personnes quant au souci que l'on pouvait avoir au sujet de leur situation dans ce temps si particulier et inédit qu'a représenté le début de la pandémie. Certaines personnes ont pu profiter de ce moment pour exprimer leurs émotions ou encore évaluer avec moi que les ressources nécessaires étaient en place grâce à leur entourage (familles ; voisins ; amis). D'autres, enfin, ont pu accéder aux prestations nécessaires pour leur vie à domicile, prestations dont ils n'avaient pas forcément connaissance jusque-là. »

*Yannick Bersier, assistant social*

« Vous savez je vais tout de même faire mes courses. Mais j'y vais de bonne heure quand il n'y a pas trop de monde. Je fais bien attention. Je mets un masque et je me désinfecte les mains. »

*Une habitante de Renens*

« Pendant le semi-confinement, j'ai contacté les gens de plus de 65 ans pour connaître leurs besoins essentiels et prendre de leurs nouvelles. Ce contact téléphonique a toujours été apprécié. Ils ont été agréablement surpris du fait que l'on s'inquiète à leur sujet pendant ce moment d'isolement difficile à supporter pour certains. »

*Yannick Le Goff, infirmier*

« Non, je n'ai besoin de rien. Mes enfants m'ont dit de ne pas sortir et c'est eux qui me font les commissions. Mais c'est gentil de nous appeler pour prendre des nouvelles ! »

*Une habitante de Renens*

---

La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et le corps préfectoral ont mis en place, début avril 2020, une coordination cantonale des solidarités afin de soutenir les communes dans leurs besoins d'appui social et d'accompagnement de la population de notre canton. Depuis le 15 décembre 2020, cette centrale est directement accessible à la population.

Depuis juillet 2020, le CMS d'Ecublens assure la distribution de masques à la population au bénéfice d'une prestation sociale. Sur l'ensemble du dispositif vaudois, ce sont 50 000 boîtes qui ont été distribuées gratuitement en 2020, représentant en moyenne 2 000 boîtes par semaine à 1 000 demandeurs. Cette action a été déployée par les CMS sur mandat du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) ; la mesure se poursuit en 2021.

Au début de l'automne, une équipe par CMS a été formée pour pratiquer des tests Covid-19. Cette nouvelle prestation a permis à nos clients les plus vulnérables, désireux d'éviter des déplacements dans les centres de dépistages, de se faire tester à domicile.

En 2020, la situation extraordinaire que la pandémie a provoquée nous a tous contraints à innover et trouver de nouvelles manières de rester en contact. Dès lors, la palette des prestations des CMS s'est adaptée aux besoins de la population.

**« Toutes les mesures sécuritaires ont également été prises pour répondre au plus près aux besoins de la population des communes de l'Ouest lausannois. »**

Cette année si particulière aura aussi permis d'adapter notre dispositif et nos interventions pour assurer notre mission avec succès.

Nous remercions notre clientèle pour sa patience, sa bienveillance et l'ensemble de nos collaborateurs pour leur engagement, leur compréhension et leur souplesse également dans l'exercice de leur métier en cette année si exceptionnelle.

*Tiziana Brutto Koller*  
*Directrice*



CENTRE COMMERCIAL  
**ECUBLENS**  
ET SI ON  
"JOUETS"  
CONCOURS  
2500.-

CENTRE COMMERCIAL  
**ECUBLENS**  
Nom des gagnants  
du tirage au sort

ENTREE HORAIRES  
COMMERCE

PRISE de TENSION  
avec les Professionnels de votre CM

Logo of the Centre Commercial Ecublens (CEC) and text regarding a health initiative. The text includes:  
"Le CEC s'associe à l'initiative de la Ville d'Ecublens pour offrir à ses clients une prise de tension gratuite et gratuite de leur sang." (The CEC is associated with the initiative of the City of Ecublens to offer its customers a free blood pressure and free blood test.)  
"L'opération sera menée en collaboration avec les professionnels de santé de la Ville d'Ecublens." (The operation will be carried out in collaboration with the health professionals of the City of Ecublens.)  
"L'opération sera menée en collaboration avec les professionnels de santé de la Ville d'Ecublens." (The operation will be carried out in collaboration with the health professionals of the City of Ecublens.)  
"L'opération sera menée en collaboration avec les professionnels de santé de la Ville d'Ecublens." (The operation will be carried out in collaboration with the health professionals of the City of Ecublens.)



# ENSEMBLE

Sur prescription médicale,  
les équipes pluridisciplinaires  
du CMS assurent les soins  
nécessaires à votre maintien  
à domicile, et d'hygiène.

---

# LA JOURNÉE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

**« Le CMS prend soin de vous...**

**A l'occasion de la Journée nationale de l'aide et des soins à domicile, le 5 septembre, les collaborateurs des CMS de Bussigny et d'Ecublens se sont unis pour représenter l'aide et les soins à domicile de l'Ouest lausannois au centre commercial d'Ecublens. »**

Ils ont proposé à la population de leur prendre la pression artérielle et également de donner des informations et orientations par rapport à leur santé, comme les risques liés à l'hypertension.

La pression artérielle est un moyen d'évaluer l'état de santé d'une personne, c'est une excellente porte d'entrée et un moyen facile d'entrée en relation.

En effet, la pression artérielle est mesurée pour évaluer le système cardiovasculaire et nous parlons d'hypertension ou d'hypotension lorsque les valeurs mesurées sont en dehors des normes de l'OMS. Pour un adulte, la pression artérielle systolique doit être entre 110 et 140 mmHg et la pression artérielle diastolique se situe entre 60 et 90 mmHg.

Le problème de santé le plus fréquent est l'hypertension souvent asymptomatique qui peut avoir de graves conséquences sous forme d'un accident vasculaire cérébral ou d'une crise cardiaque. En Suisse, presque un adulte sur quatre est concerné.

**« Avoir une alimentation saine et équilibrée, réduire les apports de sel, pratiquer une activité physique régulière, veiller à garder un poids corporel normal, réduire le taux de stress avec des moments de détente, de relaxation et de repos, arrêter la consommation tabagique, adopter une consommation d'alcool modérée sont des habitudes à adopter pour garder une tension artérielle normale. »**

Tout au long de cette journée exceptionnelle, près de 200 personnes sont venues à la rencontre de nos collaborateurs (qui pour l'occasion avaient mis en place un stand) et ont ainsi pu bénéficier de précieux conseils avec la prise de leur tension artérielle.

---

# RESSOURCES HUMAINES, BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Même si l'année 2020 a été fortement impactée par le Coronavirus, les collaborateurs et les cadres de l'APREMADOL ont continué à délivrer des prestations de qualité auprès de la population de l'Ouest lausannois. Ils ont également poursuivi les différents projets qui étaient en cours.

Ainsi, suite à l'enquête de satisfaction des collaborateurs, dont les résultats avaient été communiqués en 2019,

**« Plusieurs améliorations ont pu être mises en place dans nos CMS. »**

Citons par exemple, le service des repas qui s'est vu attribuer une nouvelle table de travail, permettant aux collaborateurs de préparer les plateaux dans de meilleures conditions. Le service de la laverie, situé à Bussigny, qui a été équipé de nouveaux stores, permettant ainsi de faire baisser notablement la température dans les locaux durant l'été. Un nouveau bus, 100% électrique, qui permet aujourd'hui d'assurer la distribution et la récolte du linge.

Nous remercions chaleureusement la Fondation des Baumettes, la commune de Bussigny et la Loterie Romande pour leurs soutiens et leurs contributions à ces améliorations.

Les auxiliaires polyvalentes d'Ecublens, accompagnées de leurs cadres, ont revu la manière d'organiser l'attribution des vacances ; des rencontres informelles entre les collaborateurs ont été mises en place en fin de colloque, de même que pour les cadres. D'autres mesures sont en cours d'élaboration.

Suite au départ en retraite anticipée de Mme Marie-Catherine Despeyroux, responsable de centre de Renens Nord-Crissier jusqu'au 30 septembre 2020, une réflexion a été menée par la Direction quant à

**« L'opportunité d'organiser différemment la gestion des CMS. »**

Il a été décidé de nommer une seule responsable de centre pour les CMS de Renens Nord-Crissier et de Renens Sud, qui restent toutefois des entités séparées.

Cela permet pour les partenaires des CMS, à commencer par la ville de Renens, d'avoir une interlocutrice unique. D'autre part, les interactions entre les deux CMS sont ainsi renforcées. Mme Marion Panaget, jusqu'alors responsable du CMS d'Ecublens, a souhaité relever ce défi et a pris son nouveau poste le 1<sup>er</sup> octobre 2020.

---

**« L'APREMADOL  
attache une grande  
importance à la  
santé et à la  
sécurité de ses  
collaborateurs. »**

Nous avons revu l'organisation de la Commission Santé et Sécurité au travail en 2019, souhaitant donner un plus grand rôle aux collaborateurs. Ce sont dix collaboratrices représentant les différents CMS et Services qui forment cette nouvelle commission, sous la responsabilité de Mme Nikki Räber, responsable Ressources Humaines. La collaboration avec notre partenaire externe, l'entreprise PMSE, continue. Les collaboratrices ont été formées au mois de mars pour leur nouveau rôle.

Une grande partie du travail cette année a été d'accompagner les collaborateurs durant la pandémie. Toute la Direction et les cadres se sont mobilisés afin de s'assurer que les collaborateurs travaillent dans les meilleures conditions possibles.

**« L'ensemble des  
formations prévues  
n'a pas pu être  
réalisé. »**

Toutefois et pour la première fois, une auxiliaire polyvalente a réussi la formation d'ASSC (Assistante en Soins et Santé Communautaire) selon la nouvelle formule en 18 mois. Bravo à Mme Maria Teresa Oliveira Moreira qui a pu exercer sa nouvelle fonction au sein du CMS d'Ecublens.

Félicitations également à Mme Behare Djemali qui a terminé avec succès son apprentissage de commerce, malgré des examens perturbés par la pandémie.

Les cours FAP pour les auxiliaires, de même que les autres formations prévues, ont dû être reportées. Nous avons tout de même pu accueillir huit stagiaires ASSC, neuf infirmières et quatre étudiants en 1<sup>re</sup> année HES-SO.

**« Le nombre de  
collaborateurs est  
passé à 313. »**

En juillet, nous avons eu le plaisir d'accueillir les analystes de la demande du Grand Lausanne. Puis au mois de novembre, nous avons accueilli avec joie deux techniciens du Nord-Vaudois, suite à la reprise de l'activité Secutel. Cela représente 194 EPT (contre 305 collaborateurs et 187 EPT en 2019). Nous avons engagé 73 collaborateurs en 2020 et 66 nous ont quittés.

**« Sans surprise, le  
taux d'absentéisme  
a augmenté, en  
lien avec la crise  
sanitaire. »**

Il est monté à 9.2% (6.8% en 2019), restant malgré tout le plus bas du canton pour les absences longues durées. Le taux de rotation a augmenté pour s'établir à 19.5% (18.5% en 2019).

# LA COMMISSION DU PERSONNEL

## « La Commission du personnel, a vécu en 2020 sa troisième année d'existence. »

Deux collaborateurs ont quitté la Commission du personnel (ci-après CP) et nous avons eu le plaisir d'accueillir de nouveaux membres.

L'année 2020, en lien avec la COVID-19, a été une année chamboulée pour l'ensemble des collaborateurs de l'APREMADOL, y compris pour la CP. En effet, le rythme des réunions a été impacté et nous n'avons malheureusement pas pu tenir notre assemblée générale, initialement prévue au mois d'avril 2020. Nous avons toutefois pu nous rencontrer à huit reprises, dont quatre avec la Direction. Les réunions avec les autres CP du dispositif ont également pu être maintenues.

Durant l'année 2020, nous avons répondu à de nombreuses demandes des collaborateurs, notamment en lien avec la COVID-19. Nous avons pu transmettre les informations à la Direction et apporter ainsi des réponses aux demandes. Suite à la bascule salariale mise en place au début de l'année 2020, nous avons été régulièrement informés par la Direction et avons pu ainsi répondre aux questions générales au sujet de la démarche. Nous avons également accompagné des collaborateurs en lien avec leur questionnement quant au traitement de leurs heures négatives. Ils ont ensuite pu s'adresser à leur responsable.

Nous participons à chaque séance d'accueil des nouveaux collaborateurs afin de présenter la CP et son rôle. Cela permet ainsi à tous les nouveaux collaborateurs de savoir à qui s'adresser.

Nous sommes également intervenus dans tous les CMS afin de nous faire connaître par chacun. Enfin, pour une plus grande visibilité et une meilleure communication, nous avons réorganisé les tableaux d'affichage et mis en place des classeurs contenant les PV des séances avec la Direction. Chacun peut ainsi facilement consulter ces informations.

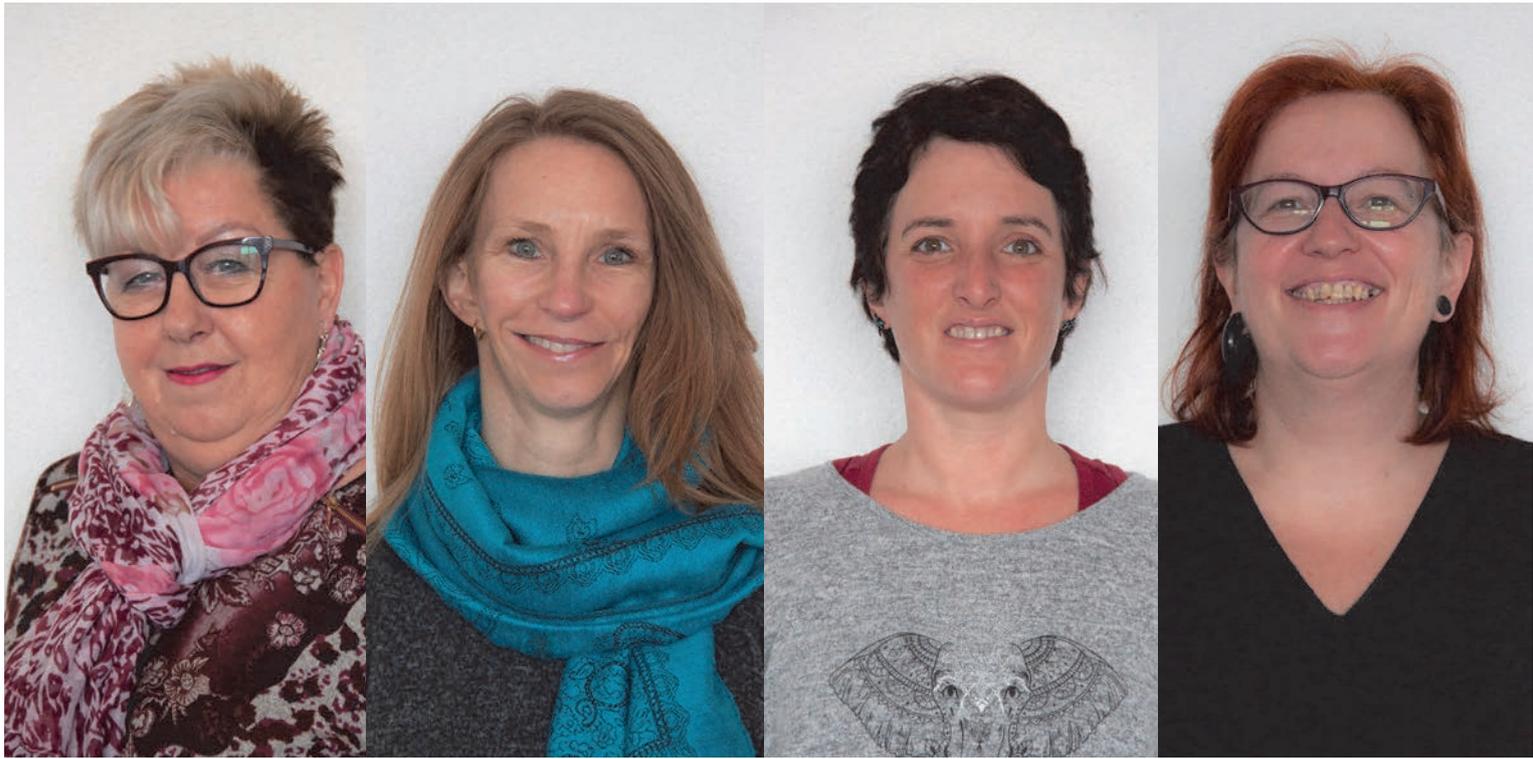
Nous avons également répondu à diverses questions et soucis des collaborateurs et organisé des rencontres lorsque cela était important.

**« Pour nous joindre, vous pouvez en tout temps nous envoyer un mail à l'adresse**

**[cp.apremadol@avasad.ch](mailto:cp.apremadol@avasad.ch)**

**Ou vous adresser directement à l'un d'entre nous. »**

Nous restons à disposition pour répondre à vos demandes et nous nous réjouissons de continuer en 2021 notre engagement au service des collaborateurs.



Eliane Depallens, livreuse de repas, présidente de la CP

Evelyne Comte, secrétaire, CMS de Bussigny, vice-présidente de la CP

Caroline Dind, réceptionniste, centre d'appels de Bussigny, secrétaire de la CP

Isabelle Freymond, assistante sociale, CMS d'Ecublens



Nadia Balula, infirmière, CMS de Renens Nord-Crissier

Nadine Allenbach, infirmière RAI, CMS de Renens Nord-Crissier

Sylvia Domingues, auxiliaire polyvalente, CMS de Bussigny

Ana Perdigao, auxiliaire polyvalente, CMS d'Ecublens

*Poste vacant, CMS de Renens Sud*



ienvenue



**ENSEMBLE**

PROXIMITÉ  
ÉQUIPES PLURI-DISCIPLINAIRES  
PERMANENCE  
24/24  
+ DE 25 ANS  
D'EXPÉRIENCE

Un grand MERCI   
aux professionnel·les  
de l'aide et des soins  
à domicile!  
8 septembre  
JOURNÉE NATIONALE  
DE L'AIDE ET DES SOINS  
À DOMICILE

[www.avasad.ch](http://www.avasad.ch)



**ENS**

Sur presc  
les auxilia  
apportent  
d'hygiène  
coucher p  
vous habi  
faire quel  
apparteme

... Cette année, avec la Covid, Noël sera différent pour bien des personnes. Il n'y aura, je pense, que peu ou pas de célébrations, les proches souhaitant protéger leurs aînés. Il sera essentiel d'être attentif à la souffrance que cela va engendrer. Offrir présence, moment d'écoute et de partage sera important...

**« Dans cette période, les sentiments et sensibilités sont plus à vif, d'autant plus chez cette partie de la population, vulnérable et déjà très impactée par la pandémie et les règles qu'elle impose. »**

Certains peinent à comprendre ou accepter ces règles et ces mesures. Nous avons alors un rôle à jouer dans l'accompagnement, l'information afin d'amener à l'acceptation.

Je souhaite, par ma présence et mon discours, pouvoir apporter réconfort et sérénité dans cette soirée de Noël. »

*Béatrice Daenzer, infirmière*

Nous vivons tous une période de changement depuis le début de cette crise sanitaire. L'organisation même de nos CMS s'est transformée du jour au lendemain! ... Des idées parfois audacieuses nous ont permis de développer une plus grande flexibilité managériale et de nous adapter...

**« L'essentiel finalement, c'est de gérer les difficultés le mieux possible, et de trouver ou retrouver du sens à nos pratiques. »**

... Cette crise m'a finalement poussée vers une plus grande humanisation dans la gestion de nos CMS. Il a fallu repenser notre organisation pour préserver l'essentiel. Elle m'a permis de guider au mieux l'ensemble de nos collaborateurs à travers toutes les difficultés rencontrées avec une prise de conscience de l'utilité et du sens de nos métiers de managers...

... Cette pandémie révolutionne le management de nos organisations. Être responsable de CMS ne revient pas à dire ou montrer aux autres ce qu'ils doivent faire ou accomplir, mais plutôt à les accompagner pour qu'ils puissent traverser la tempête le plus sereinement possible...

*Marion Panaget, responsable de CMS*

# ET SI 2020 ÉTAIT UNE ANNÉE DE TRANSITION ...

Pour le groupe de travail « Climat et Environnement » de l'APREMADOL, comme pour chacun d'entre nous, 2020 a été une année particulière. En raison des restrictions sanitaires, les rencontres et les contacts sociaux ont été limités et n'ont pas permis d'entreprendre de grands projets. Néanmoins, quelques points positifs ont pu être observés, notamment sur le plan environnemental avec l'augmentation du télétravail, la diminution des déplacements motorisés et un essor de l'utilisation des vélos électriques. Ces changements d'habitudes bienvenus devraient nous motiver à repenser notre manière de travailler en 2021.

Nous avons la volonté de nous inscrire dans la lignée de l'Ouest lausannois, qui a opté pour une politique qui promeut activement les transports publics et la mobilité douce.

**« La création du tram T1, les zones 20 de rencontres et l'agrandissement de la gare de Renens encouragent la population à repenser ses habitudes. »**

L'APREMADOL, consciente de ces enjeux, s'engage également. La Direction a accepté le projet de plan mobilité proposé par notre groupe pour encourager l'utilisation des moyens de transport alternatifs, plus respectueux de l'environnement. Des incitations financières ont été mises en place dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021, avec une volonté de développer notamment l'utilisation du vélo électrique de manière majeure.

Vous pourrez trouver les détails du plan et des incitations sur Intranet.

## En 2021, je m'engage !

- ❖ Le temps est clément ? j'essaye le vélo électrique pour ma tournée du jour.
- ❖ J'éteins la lumière de mon bureau quand je prends ma pause.
- ❖ J'éteins mon ordinateur et mon écran quand je quitte le travail.
- ❖ Je vide ma boîte mail régulièrement.
- ❖ J'évite d'envoyer des mails superflus.

Le groupe a également mené une réflexion par rapport à des contenants biodégradables pour les repas à domicile, aux produits et machines utilisés à la laverie, à la mise en place de tri sélectif dans les lieux de pause (café, compost, plastique, papier, verre). Il a proposé une sensibilisation sur le gaspillage de papier et numérique, ainsi que sur les éclairages et le matériel informatique.

Signe encourageant, en 2020, nous pouvons déjà relever une réduction de papier au niveau des plannings et autres impressions.

Nous félicitons les collaborateurs pour leur engagement et nous remercions chaleureusement la Direction de l'APREMADOL pour leur soutien ainsi que les responsables de centre et d'équipes qui s'investissent au quotidien pour la gestion pratique et logistique.

**« Pour 2021, essayons de nous souvenir des bénéfices environnementaux. »**

car notre consommation de ressources peut être réduite à un niveau acceptable et durable pour la planète, si nous modifions nos habitudes de consommation à l'échelle individuelle et collective.

*Stéphanie Caria Gomes, CMS de Bussigny et Équipe d'appoint | Valérie Puteau, CMS d'Ecublens  
Marla Fretz, CMS de Renens Nord-Crissier et Renens Sud | Alexis Bender, service Secutel  
Roberto D'Amelio, service des Repas | Helena Dantas Rodrigues Ventuzelo, service de Laverie  
Nicole Roggo, Direction*



# UN BUS 100% ÉLECTRIQUE À LA LAVERIE

**« C'est grâce au soutien de la Loterie Romande que nous avons pu acquérir en novembre un nouveau bus, 100% électrique. »**



Nous pouvons ainsi continuer d'offrir une prestation de laverie dans des conditions qui répondent aux règles d'hygiène HPCI et aux nouvelles normes environnementales.

Notre service de laverie contribue au maintien à domicile des bénéficiaires de la prestation d'aide au ménage des CMS de l'Ouest et de la Couronne lausannoise (CMS de Renens Sud, Renens Nord-Crissier, Ecublens, Bussigny, Prilly Sud, Prilly Nord, Epalinges... et plus récemment Le Mont, Echallens et Pully).

La prestation laverie d'adresse aux personnes de tous âges, atteintes dans leur santé ou en situation de handicap. Elle s'adresse aussi aux familles avec des nouveau-nés ou de jeunes enfants.

Les prestations fournies représentent plus de 14 000 heures par année et consistent au lavage (lessive individuelle) et au repassage du linge. La livraison et le retour du linge sont également assurés par le personnel de la laverie, le tout dans un délai de traitement d'une semaine.



**1 Une garantie de prise en charge**

Seuls les CMS garantissent la prise en charge de toute personne nécessitant de l'aide ou des soins à domicile. Les CMS ne pratiquent jamais de sélection des clients: selon leur complexité médico-sociale ou selon des critères économiques.

**2 La plus grande palette de prestations**

Les CMS offrent la plus large palette de prestations: d'aide et de soins à domicile et réunissant tous les métiers et spécialisations nécessaires à une prise en charge de qualité, pour toutes les situations. Prestataires publics, les CMS sont également les seuls à proposer des prestations sociales complémentaires, y compris pour les proches aidants.

**3 Conditions de travail et formation**

Les CMS sont signataires de la Convention collective de travail (CCT) du secteur parapublic de la santé et s'engagent pour des conditions de travail de qualité pour tous leurs collaborateurs et collaboratrices, indispensables à la bonne prise en charge des clients. Les CMS sont également des entreprises formatrices indispensables à la préparation de la relève.

**4 Proximité**

Avec leur organisation décentralisée, les CMS sont des acteurs proches du terrain, impliqués dans la vie régionale et à l'écoute des partenaires locaux. Ainsi, 19 CMS couvrent le territoire du Grand Lausanne, assurant une prise charge de proximité qui minimise également les temps de déplacements lors des tournées.

**5 Un service 24/24 et 7/7**

Seuls les CMS garantissent une prise en charge 24/24 et 7/7 en cas de besoin. Pour la région du Grand Lausanne, une équipe d'appoint dédiée de 60 personnes assure la continuité des soins des CMS la nuit et le week-end, en complément des équipes de jour. Depuis 2020, une réponse téléphonique directe et continue est aussi garantie, en partenariat avec la CTMG (Centrale téléphonique des médecins de garde).



AIDE ET SOINS À DOMICILE  
 avasad.ch

APROMAD Association pour la promotion de la santé et le maintien à domicile de la Couronne lausannoise  
 APREMADOL Association pour la prévention et le maintien à domicile dans l'Ouest lausannoise  
 FSL Fondation Soins Lausannoise



**NOUVEAU !**

Horaires de réception téléphonique étendus  
**LU-VE, 7h30-18h00**

Réponse téléphonique directe garantie  
**24/24 et 7/7** en cas de problème de santé

# L'AMÉLIORATION DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE POUR LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES DES CMS

« Les CMS du Grand Lausanne répondent du lundi au vendredi de 7h30 à 18h non-stop. »

« Une réponse téléphonique directe est assurée la nuit et le week-end. »

Depuis janvier 2020, une réponse téléphonique étendue et continue (du lundi au vendredi de 7h30 à 18h) est dorénavant proposée à tous les clients, proches et partenaires des 19 CMS du Grand Lausanne (APREMADOL, FSL, APROMAD). Les numéros des CMS restent inchangés.

Pour les nouvelles demandes (nouveaux clients/patients) adressées par les partenaires du Réseau Santé Région Lausanne (cabinets médicaux, hôpitaux et autres partenaires professionnels), la centrale d'appels des soins à domicile du Grand Lausanne (CASAD) reste l'interlocuteur à privilégier (0848 267 267).

De plus, un accord avec la CTMG (Centrale Téléphonique des Médecins de Garde) permet d'améliorer simultanément la qualité de la réponse téléphonique aux clients des 19 CMS du Grand Lausanne appelant leur CMS en dehors des heures de bureau (de 18h à 7h30, week-ends et jours fériés). Durant ces périodes, après un bref message d'un répondeur téléphonique indiquant que les bureaux du CMS sont fermés, mais qu'en cas de problème de santé ou d'une urgence, l'appel sera dévié vers un service de garde. Une déviation sur le numéro de la CTMG est alors automatique 7j/7 et 24h/24.

---

## **« Une réponse adaptée est désormais garantie 7j/7 et 24h/24. »**

Après analyse, la CTMG pourra mobiliser les équipes de permanence des CMS travaillant également 7j/7 et 24h/24, ou toute autre ressource nécessaire (médecin de garde, SMUR, ambulance, etc.).

Les clients des 19 CMS du Grand Lausanne qui appellent le numéro habituel de leur CMS peuvent ainsi à toute heure du jour ou de la nuit parler à une personne pouvant les aider. Sans devoir attendre que le secrétariat rouvre (ou noter puis recomposer un autre numéro de téléphone indiqué par un répondeur).

## **« De nouveaux locaux ont accueilli les analystes de la demande et les réceptionnistes. »**

Afin de répondre à une demande croissante de la population pour des soins à domicile en constante évolution, les analystes de la demande du Grand Lausanne (CASAD) ont rejoint les réceptionnistes de l'APREMADOL dans de nouveaux locaux en juillet 2020.

L'aménagement du nouveau centre d'appels a débuté en février pour se terminer à la mi-juin, ce qui a permis un déménagement en temps et en heure malgré l'incertitude et les contraintes liées à la pandémie COVID-19.

## **« Plus de 74 000 appels ont été reçus sur l'année 2020. »**

Sur l'année 2020, ce sont près de 60 000 appels aux CMS et plus de 14 000 appels liés à de nouvelles demandes adressées par les partenaires du Réseau de Santé qui sont arrivés au centre d'appels.

Grâce à leur professionnalisme, les analystes et les réceptionnistes ont pu répondre à 9 appels sur 10, dont la très grande majorité dans les 30 secondes, alors que plus de 480 appels peuvent être reçus sur une seule journée.

## **« L'adaptation aux besoins est en perpétuelle évolution. »**

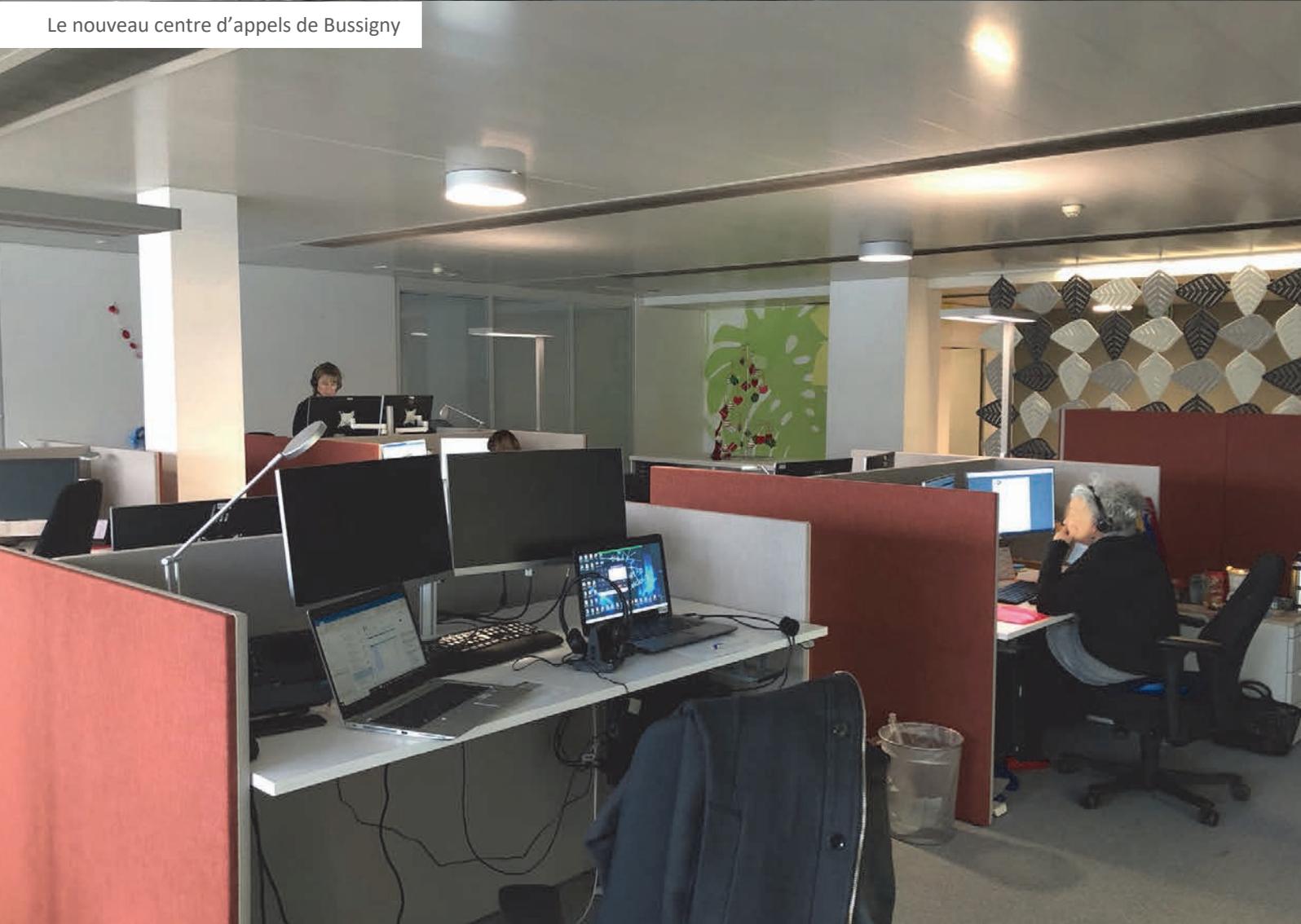
L'ouverture du centre d'appels du lundi au vendredi de 7h30 à 18h non-stop a permis d'améliorer sensiblement la qualité de réponse à la population et aux partenaires de santé du Grand Lausanne, avec plus de 24 000 appels réceptionnés hors des heures d'ouverture des CMS (8h-12h / 13h30-17h).

De plus, les CMS de Cully et Pully ont, depuis le mois de septembre, demandé l'appui du centre d'appels de Bussigny pour éviter une trop longue attente sur la ligne. En quatre mois, ce sont plus de 1 600 appels qui ont ainsi pu être répondus alors qu'ils étaient abandonnés auparavant.

Finalement, pour faciliter le contact avec les différents CMS du canton, spécialement durant la pandémie COVID-19, l'AVASAD a mis sur pied un numéro cantonal (0848 822 822) dévié sur le centre d'appels de Bussigny. Depuis le mois d'avril 2020, ce sont ainsi près de 1 600 appels à ce numéro qui ont pu être traités.



Le nouveau centre d'appels de Bussigny



---

# UNE FORTE DEMANDE POUR LES REPAS

L'année écoulée a été marquée par une situation sanitaire rendant les liens sociaux et les sorties difficiles. Les personnes ont dû faire preuve d'adaptation constante et de patience face à cette situation. Les clients vulnérables se sont vus isolés et privés de contact physique avec leur famille, leur voisin et amis.

**« Les collaborateurs des CMS ont été, pour la plupart, le seul lien avec l'extérieur, le seul échange, le seul sourire, même masqué, de la journée, voire de la semaine. »**

Les collaborateurs des CMS se sont engagés auprès de la population dont les besoins ont été exprimés de différentes manières. Un des besoins qui a été fortement exprimé est d'avoir un repas équilibré et chaud chaque jour. Le service des repas a rencontré cette année une augmentation des demandes de 17% en comparaison à l'année précédente.

Depuis le mois d'avril, près de 240 repas par jour en moyenne ont été livrés auprès des clients de l'Ouest lausannois. L'équipe des livreuses et livreurs de repas a été active et engagée pour réaliser ces livraisons. Ils se sont

rendus chez les gens avec enthousiasme et professionnalisme.

Les collaborateurs du service des repas ont pu apporter un repas, mais également un lien avec l'extérieur. Ils ont pu mettre en évidence des situations de déclin fonctionnels, des problématiques sociales et de santé. Ils ont été le trait d'union entre le client et le CMS dans des situations parfois précaires. Les livreuses et les livreurs ont une réelle place dans la prise en charge des clients dans le maintien à domicile. Leur travail a pris tout son sens durant cette année particulière de pandémie.

La prestation de livraison des repas a pu mettre en évidence la nécessité et la difficulté que cela peut être de préparer un repas pour des personnes âgées ou vulnérables dans leur santé.

**« Cette prestation est plus qu'une livraison de repas. Elle est un sourire, un contact, un échange, un regard professionnel pour garantir un maintien à domicile de qualité. »**

# mur de la solidarité

*Ce mur est là pour que chacune et chacun, celui qui passe ici, puisse laisser ce qu'il a sur le cœur : un mot, une pensée, une tristesse, une prière, un encouragement. Dans cette période où les étreintes sont interdites et où les bras nous manquent, tous ces mots nous porteront et rappelleront ici que nous sommes une équipe.*





Sylviane Ottet et Nicole Roggo – Personnes ressources proches-aidants

## LE SOUTIEN AUX PROCHES-AIDANTS ET LA SANTÉ COMMUNAUTAIRE

**« Depuis 2016, l'offre de soutien pour les proches-aidants a pris de l'ampleur dans notre association. »**

Fin 2020, nous comptons 77 dossiers proches-aidants (PA) ouverts, dont une vingtaine avec un suivi régulier et depuis novembre 2019, 58 cartes d'urgence ont été attribuées à des proches-aidants.

Pour répondre à cette augmentation d'activité, une dotation supplémentaire a été accordée par l'État. En regroupant les petits pourcentages initialement prévus pour chaque CMS mais difficilement conciliables avec les autres activités, un 2<sup>e</sup> poste à 50% a été créé au niveau transverse.

Depuis juillet 2020, nous assurons donc ensemble l'accompagnement des proches-aidants de notre région. Ce nouveau fonctionnement devrait permettre une collaboration facilitée et un partage d'expériences enrichissant.

**« Une attention particulière sera portée pour rester présentes et visibles au cœur des CMS. »**

Depuis décembre, nous avons imaginé une formule différente pour la formation proche-aidant aux nouveaux collaborateurs. Nous les rencontrons par petits groupes, dans le respect des règles sanitaires, dans les différents CMS. Ces séances plus conviviales et participatives permettent, en plus de la transmission d'informations, des échanges riches et constructifs.

**« Cette année, la journée des proches-aidants, organisée en collaboration avec les CAT Kanumera et Passiflore, devait être COVID compatible. »**

Prévue à l'extérieur, avec une soupe, des témoignages et des contes... Elle a finalement dû être annulée pour cause de 2<sup>e</sup> vague COVID-19.



**« Depuis l'été, nous collaborons avec la gérance Alterimo qui va assurer la gestion des 100 appartements adaptés de la résidence senior dans le nouveau quartier OASSIS à Crissier. »**

Notre rôle consiste à contacter les futurs locataires et à vérifier que leur demande corresponde aux critères d'attribution pour ce type de logements.

En effet, ces appartements sont destinés à des personnes au bénéfice de l'AVS ou de l'AI, présentant un besoin d'accessibilité lié à une mobilité réduite, un besoin d'encadrement sécurisé et de contacts sociaux.

Depuis presque une année, la pandémie a chamboulé la vie privée, professionnelle, socioculturelle et collective de chacun, ainsi que des proches-aidants tout particulièrement.

**« Les soutenir devient un acte citoyen et prioritaire pour préserver l'équilibre, souvent digne d'un funambule, sur lequel leur quotidien est bâti. »**

Alors en route pour une nouvelle année de soutien et de reconnaissance à ces acteurs indispensables.

# LA RÉPONSE À L'URGENCE : UN PROJET POUR ÉVITER DES HOSPITALISATIONS

L'équipe RAU a pu être installée dans les bureaux du CMS 24 de la Fondation Soins Lausanne (FSL). Depuis novembre 2020, elle est désormais basée sur le site d'Unisanté.

La nouvelle équipe pour la réponse à l'urgence (RAU), sous la responsabilité d'Unisanté, s'est constituée au sortir de la 1<sup>re</sup> vague de la crise Covid-19, soit à mi-juin 2020.

**« Son périmètre d'intervention est défini par les frontières du territoire du Grand Lausanne. »**

Ses effectifs ont été au complet depuis le 24 août 2020 et ont assuré une prise en charge de 7h00 à 23h00 durant les trois premiers mois. Dès le 1<sup>er</sup> septembre 2020, les horaires d'intervention ont couvert des prestations 24h/24.

Dès sa constitution, soit du 3 juillet au 23 août 2020, cette équipe a été mobilisée pour répondre aux besoins d'Unisanté concernant les tests Covid dans le centre de dépistage du Flon.

S'agissant de l'activité déployée en lien avec la réponse à l'urgence, cette équipe est intervenue principalement pour des personnes âgées de plus de 75 ans.

Année 2020	Interventions	Passages aux urgences évités
Octobre	53	6
Novembre	51	5
Décembre	48	14

Pour notre région de l'Ouest lausannois, 27 interventions ont été enregistrées, soit environ le 12% des interventions totales. Compte tenu de la situation sanitaire, la phase pilote a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2021, date à laquelle un bilan sera réalisé.

# LE SERVICE SECUTEL

## « Le service Secutel étend ses prestations sur les autres régions du canton. »

Durant l'année écoulée, le service Secutel a effectué un travail de préparation afin de reprendre les quelque 850 clients du Nord-vaudois au 1<sup>er</sup> novembre 2020.

Depuis début 2020, le service Secutel a été mandaté pour assurer la facturation de la clientèle du Pays-d'en-Haut. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, les prestations inhérentes à l'activité Secutel seront reprises par les techniciens de l'APREMADOL.

Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022, le service Secutel de l'APREMADOL fournira alors la prestation de biotélégilance sur tout le canton à l'exception de la région de la Côte où la FLC (Fondation La Côte) a une équipe Secutel dédiée.

## « Des secrétaires médicales sont un contact privilégié pour les clients et les CMS. »

Vu le succès rencontré en 2019 par le projet de simplification des démarches d'obtention de la prestation Secutel, celui-ci a été déployé à l'ensemble des CMS desservis par le service Secutel. L'équipe a donc été renforcée par l'engagement de trois secrétaires médicales supplémentaires. Elles permettent de soulager les référents des CMS dans les différentes démarches et d'être un point de contact privilégié pour tous nos clients bénéficiant de cette prestation.

## « Les nouveaux appareils Luna sont désormais en service. »

Malgré la situation sanitaire, le renouvellement des appareils Secutel s'est poursuivi. Pour rappel, ces nouveaux appareils, plus sécurisés et évolutifs, ont été financés pour moitié par la Loterie Romande.

Afin de garantir une meilleure sécurité, ces appareils requièrent une connexion internet chez les clients. Les techniciens Secutel se sont assurés que les connexions soient opérationnelles et ils ont pu changer plus de 3 000 appareils en 2020. Le renouvellement devrait être finalisé au début 2021.



## « Un support financier vient en soutien aux bénéficiaires de l'aide sociale. »

L'année écoulée a également vu l'introduction d'une aide individuelle de l'État pour les bénéficiaires de la prestation Secutel. Cette aide vise à couvrir une partie de la location mensuelle de 42 francs.

De plus, suite à une décision de l'État, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les frais d'installation qui s'élevaient à 120 francs ne sont plus facturés aux clients.

---

# LA PETITE ENFANCE

L'année 2020 a été une année bien particulière et les Infirmières Petite Enfance (IPE) ont été impactées dans leur travail par la pandémie COVID-19.

Au printemps, lors du premier semi-confinement, les IPE ont réduit les visites à domicile dans les familles au strict minimum. Les parents continuaient bien sûr d'être soutenus, souvent par le biais de longs entretiens téléphoniques ou de moments d'échanges en visioconférence. Les visites à domicile restaient toutefois possibles, mais elles étaient réservées aux familles qui en faisaient expressément la demande. Avec chaque parent, les infirmières ont cherché la solution qui leur convenait le mieux. Le prêt d'un pèse-bébé et le suivi régulier de l'évolution de l'enfant lors d'entretiens téléphoniques ont, par exemple, été proposés. Les IPE ont très vite maîtrisé les méthodes pour travailler à distance avec les familles, ainsi qu'avec le réseau petite enfance.

**« Lors du premier semi-confinement, nous avons constaté que les familles utilisaient tout leur savoir-faire et leur créativité pour s'adapter à la situation et répondre aux besoins de leurs enfants. Lorsqu'elles montraient des signes de fatigue, nous avons pu solliciter les CMS, ainsi que des bénévoles, pour leur proposer de l'aide. »**

Au mois de mars, les lieux de rencontres parents-enfants, moments d'échanges entre parents et professionnels, ont dû être fermés. Ces lieux ont pu rouvrir en juin et la fréquentation a progressivement repris pour se maintenir en dessous des chiffres habituels. Afin de respecter les recommandations d'un maximum de 5 personnes dans un même lieu, les parents restaient présents moins longtemps que d'ordinaire. En 2019, nous avons vu 6 368 enfants dans ces lieux et seulement 2 319 en 2020.

En automne, lors de la deuxième vague de la pandémie, le travail des Infirmières Petite Enfance est resté constant, grâce à l'application des gestes barrière et au port du masque par les familles et les professionnels. Dans cette période, les familles sont beaucoup moins réticentes à faire entrer une infirmière dans leur lieu de vie. L'expérience acquise au printemps, tant du côté des familles que des infirmières, permet de travailler avec les parents dans un climat serein et positif.

Malgré une situation exceptionnelle, l'activité des IPE a été autant soutenue que les années précédentes. En 2019, 6 839 visites à domicile ont été réalisées, tandis qu'en 2020, les Infirmières Petite Enfance se sont rendues 5 976 fois dans les familles. Par ailleurs, elles ont effectué 980 entretiens téléphoniques ou visioconférences, en remplacement de visites à domicile.

---

Il est à relever que les couples ont vécu en 2020 des moments difficiles autour de la naissance de leur enfant. La famille élargie n'était en effet pas en mesure de donner tout le soutien espéré. Les papas, dont les visites étaient limitées dans les maternités, ont pris une place très importante dans les foyers et les IPE les ont rencontrés beaucoup plus souvent que d'habitude. Les familles ont traversé cette période anxiogène grâce à leurs compétences, aux liens et aux échanges possibles à distance.

En 2020, les IPE ont pu continuer de bénéficier de supervisions, de colloques et de moments d'échanges, la plupart du temps par visioconférence. Ceci a permis à l'équipe de maintenir le lien entre collègues et d'agir comme facteur de stimulation.

D'autre part, l'organisation d'une formation en visioconférence sur le burn-out parental et le burn-out professionnel a été très appréciée des Infirmières Petite Enfance.

## **« 2020 a été l'année de la rupture et de l'adaptation des habitudes professionnelles. »**

Sans occulter les difficultés et les moments douloureux, il peut néanmoins être relevé que cette pandémie a amené des aspects positifs, comme l'acquisition de nouvelles compétences et des façons inédites de travailler avec les familles.

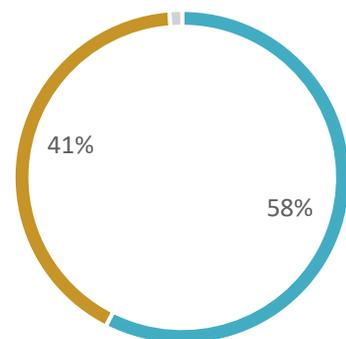
*Mireille Voumard  
IPER infirmière Petite Enfance  
responsable régionale*



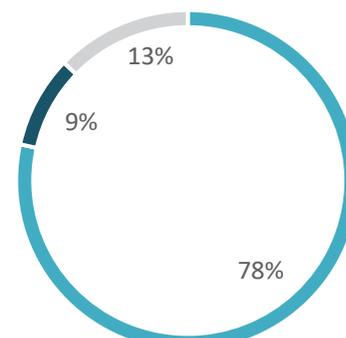
# COMPTES DE RÉSULTAT

en milliers de francs suisses	2020	2019
<b>Produits</b>	<b>24 496</b>	<b>23 446</b>
Produits de collecte de fonds	112	65
Financement par l'AVASAD <sup>1</sup>	14 093	12 825
Produits de livraisons et de prestations	10 103	10 350
Autres produits	189	206
<b>Charges</b>	<b>24 516</b>	<b>23 458</b>
Frais de personnel	19 135	18 343
Honoraires et prestations de tiers	2 205	2 267
Autres charges d'exploitation	2 903	2 687
Amortissements	273	161
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>- 20</b>	<b>- 12</b>
Résultat financier	- 17	- 16
Résultat exceptionnel	9	0
Mouvements de fonds et de capitaux	28	28
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup> Composé des subventions cantonales et des fonds de l'AVASAD.



■ Financement par l'AVASAD  
■ Produits de livraisons et de prestations



■ Frais de personnel  
■ Honoraires et prestations de tiers  
■ Autres charges et amortissements

Les produits de livraisons et de prestations ont diminué de 2.4% :

- La baisse des tarifs LAMal à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020 et la limitation de nos prestations demandée lors de la 1<sup>re</sup> vague COVID-19 ont généré une baisse de nos recettes d'aide et de soins de 7.2% ;
- Le service des repas enregistre une forte demande depuis le début de la pandémie avec +17.1% reporté sur l'année 2020 ;
- Avec la prise en charge d'une partie des clients des CMS de la couronne lausannoise, l'activité de la laverie a augmenté de 7.4% ;
- La clientèle Secutel est restée globalement stable par rapport à l'année précédente. La reprise des quelque 850 clients du Nord-vaudois depuis le 1<sup>er</sup> novembre a par contre généré une hausse de nos recettes Secutel de 4.4%.

Le financement par l'AVASAD <sup>1</sup> a au final augmenté de 1.3 million de francs, soit une hausse de 9.9%.

Les charges ont dans le même temps augmenté de 4.8% :

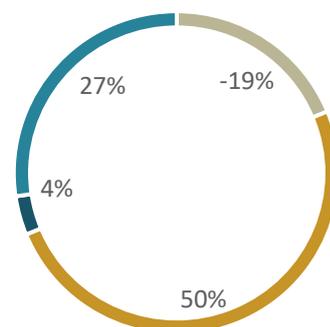
- Liés à la limitation de nos prestations, les frais de personnel des CMS ont diminué de 1.5% ;
- La hausse de l'absentéisme de 2.4 points dû à la pandémie a été compensée par une réduction du temps consacré aux colloques et aux formations de 4.2 points ;
- L'engagement de techniciens en CDD pour le remplacement des appareils et de secrétaires médicales pour soulager les référents des CMS a permis d'améliorer sensiblement la prise en charge de la prestation Secutel ;
- Le coût des analystes de la demande du Grand Lausanne depuis le 1<sup>er</sup> juillet et de la prestation Secutel du Nord-vaudois dès le 1<sup>er</sup> novembre a été couvert par un transfert de budget en faveur de notre association à hauteur de 543 mille francs ;
- Le loyer du nouveau centre d'appels et l'amortissement de son aménagement sur 10 ans ont un coût annuel de 116 mille francs.

# BILAN

en milliers de francs suisses

31.12.2020 31.12.2019

	31.12.2020	31.12.2019
<b>Actif circulant</b>	<b>3 090</b>	<b>3 567</b>
Liquidités	1 162	1 826
Créances résultant de livraisons et de prestations	1 875	1 615
Autres créances à court terme	44	82
Comptes de régularisation d'actif	8	43
<b>Actif immobilisé</b>	<b>1 293</b>	<b>1 111</b>
Immobilisations corporelles	1 291	1 109
Immobilisations financières	1	1
<b>Total Actif</b>	<b>4 382</b>	<b>4 678</b>
<b>Engagements à court terme</b>	<b>3 514</b>	<b>3 782</b>
Dettes financières à court terme portant intérêt	1 300	1 570
Dettes résultant de livraisons et de prestations	703	463
Autres dettes à court terme	287	635
Provisions à court terme	411	429
Comptes de régularisation de passif	813	685
<b>Capital des fonds affectés</b>	<b>101</b>	<b>196</b>
<b>Capital de l'Organisation</b>	<b>767</b>	<b>700</b>
<b>Total Passif</b>	<b>4 382</b>	<b>4 678</b>



- Fonds de roulement
- Immobilisations
- Capital des fonds affectés
- Capital de l'Organisation

En raison de la crise sanitaire, l'État a décidé de maintenir sa subvention malgré la baisse des prestations fournies et de compenser les coûts liés à la pandémie (perte de facturation, absences, tâches de gestion de la crise, matériel et stock de réserve).

Ces décisions, qui représentent un montant total de 776 mille francs, ont permis à notre association de clôturer l'année 2020 avec un résultat positif de 665 mille francs (367 mille francs en 2019). Ce montant a été réparti à hauteur de 594 mille francs en faveur de l'AVASAD et 71 mille francs au bénéfice de la réserve d'exploitation de l'APREMADOL (Capital de l'Organisation).



**mur de la solidarité**

Ce mur est là pour que chacun et chacune, cela qui était et qui sera en difficulté, soit aidé, soutenu, encouragé, accompagné. Dans cette période où les émotions sont fortes et où les besoins sont nombreux, nous vous invitons à partager vos expériences et à nous aider à construire un monde meilleur.

**mur de la solidarité**

Ce mur est là pour que chacun et chacune, cela qui était et qui sera en difficulté, soit aidé, soutenu, encouragé, accompagné. Dans cette période où les émotions sont fortes et où les besoins sont nombreux, nous vous invitons à partager vos expériences et à nous aider à construire un monde meilleur.

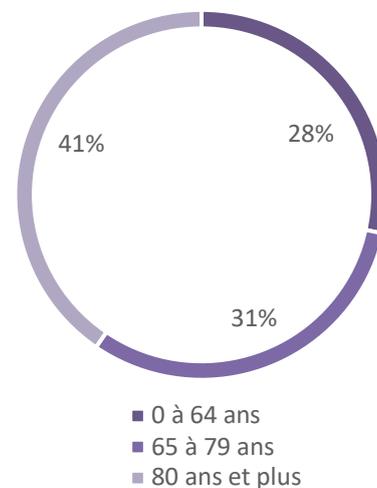
# MUR DE LA SOLIDARITÉ



# CLIENTÈLE

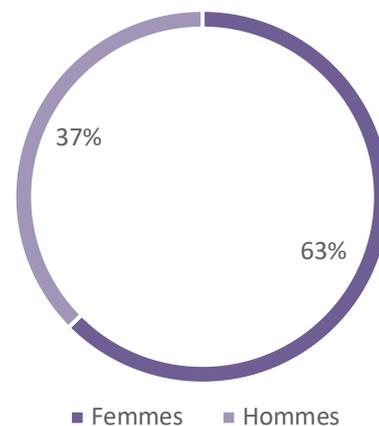
## Évolution

Nombre de clients	2020	2019	2015	sur 1 an	sur 5 ans
<b>Classes d'âge</b>					
0 à 19 ans	6	4	2	+50.0%	+200.0%
20 à 64 ans	682	673	586	+1.3%	+16.4%
65 à 74 ans	438	402	395	+9.0%	+10.9%
75 à 79 ans	319	313	264	+1.9%	+20.8%
80 à 84 ans	354	347	332	+2.0%	+6.6%
85 ans et plus	626	593	539	+5.6%	+16.1%
<b>Genres</b>					
Femmes	1 519	1 482	1 365	+2.5%	+11.3%
Hommes	906	850	755	+6.6%	+20.0%
<b>Total général</b>	<b>2 425</b>	<b>2 332</b>	<b>2 120</b>	<b>+4.0%</b>	<b>+14.4%</b>



En 2020, les centres médico-sociaux (CMS) de l'Ouest lausannois ont apporté leur soutien à 2 425 personnes, ce qui représente une hausse de 4.0% sur 1 an et de 14.4% sur 5 ans.

La proportion des personnes âgées de plus de 80 ans représente 40.5% des clients et a augmenté de 12.5% sur les cinq dernières années. Sur la même période, les clients de moins de 65 ans ont quant à eux progressé de 17.0%.



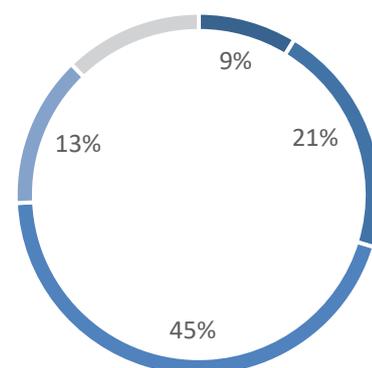
Il y a près de deux fois plus de femmes (63%) que d'hommes (37%). Sur les cinq dernières années, la clientèle féminine a par contre progressé de 11.3% alors que les clients masculins ont augmenté de 20.0%.

L'Assemblée Générale 2020 en visioconférence



# PRESTATIONS

Heures de prestations	2020	2019	2015	Évolution	
				sur 1 an	sur 5 ans
Évaluations et conseils	11 439	11 902	7 430	-3.9%	+54.0%
Soins infirmiers	27 399	28 359	21 474	-3.4%	+27.6%
Soins de base	58 338	60 853	57 217	-4.1%	+2.0%
Aide à domicile	17 658	19 179	25 870	-7.9%	-31.7%
Autres prestations	15 925	13 804	11 791	+15.4%	+35.1%
<b>Total général</b>	<b>130 759</b>	<b>134 097</b>	<b>123 782</b>	<b>-2.5%</b>	<b>+5.6%</b>



- Evaluations et conseils
- Soins infirmiers
- Soins de base
- Aide à domicile

La limitation de nos prestations lors de la 1<sup>re</sup> vague COVID-19 a généré une baisse de nos prestations sur l'année de 2.5%.

En observant l'évolution des prestations sur 5 ans, l'utilisation d'une évaluation standardisée (RAI-HC) depuis 2015 a augmenté le temps dédié aux évaluations et aux réévaluations des situations de 54.0%. Nous constatons également une forte progression des soins infirmiers de 27.6%, alors que les soins de base sont restés plus stables et l'aide à domicile a fortement diminué. Cette baisse s'explique en grande partie par la réévaluation plus régulière des situations mise en place depuis 2019.

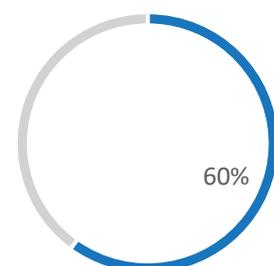
## SUIVI DES PLAINTES

Durant l'année 2020, 36 clients ou leur entourage ont émis 37 plaintes et 1 réclamation, ce qui représente 1.6% des clients et 0.03% des prestations d'aide et de soins à domicile.

Nombre de plaintes / réclamations	2020		2019	
	Nombre de clients			
Qualité de la prestation	11		12	5
Attitude et nombre d'intervenants	8		11	5
Vol ou disparition d'objets	9		8	1
Horaires de passage	4	1	6	3
Facturation ou durée de la prestation	4		4	2
Dégâts matériels	1		1	1
Collaboration avec l'entourage			1	
<b>Total général</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>17</b>
<b>Attitude inadéquate envers l'intervenant</b>	<b>2</b>		<b>8</b>	<b>1</b>

# ÉVALUATIONS ET CONSEILS

	2020	2019	2015	Évolution	
				sur 1 an	sur 5 ans
Nbre d'heures	11 439	11 902	7 430	-3.9%	+54.0%
Nbre de prestations	35 084	33 324	20 055	+5.3%	+74.9%
Nbre de clients					
Avec évaluations et conseils	1 455	1 428	1 349	+1.9%	+7.8%
Sans évaluations et conseils	970	904	771	+7.2%	+25.9%



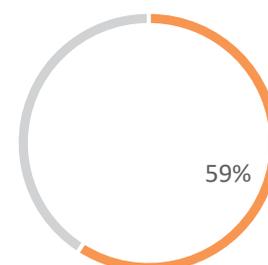
■ Avec évaluations et conseils

La prestation « évaluation et conseils » consiste en l'évaluation des besoins en soins des clients ainsi que la mise en place du plan d'intervention en collaboration avec le médecin. Elle concerne également l'explication aux clients, leur permettant de gérer au mieux leurs problèmes de santé. Alors qu'elle représente 9% des prestations, elle est capitale pour une prise en charge de qualité. Elle assure l'adéquation entre les besoins du client, leur analyse ainsi que l'identification des actes à effectuer, leur fréquence et leur durée. L'utilisation d'une évaluation standardisée (RAI-HC) objective l'identification des besoins du client et contribue à l'efficacité des prestations.

**Les heures de tous les actes correspondant à cette prestation sont remboursées par l'assurance maladie de base**

# SOINS INFIRMIERS

	2020	2019	2015	Évolution	
				sur 1 an	sur 5 ans
Nbre d'heures	27 399	28 359	21 474	-3.4%	+27.6%
Nbre de prestations	64 141	66 119	50 297	-3.0%	+27.5%
Nbre de clients					
Avec soins infirmiers	1 434	1 415	1 251	+1.3%	+14.6%
Sans soins infirmiers	991	917	869	+8.1%	+14.0%



■ Avec soins infirmiers

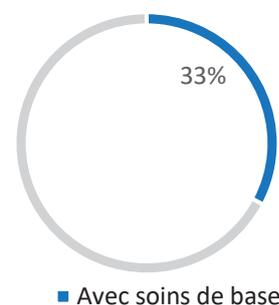
Cette prestation comprend de nombreux actes : traitements, soins infirmiers, administration de médicaments, prélèvements pour analyse, contrôles des signes vitaux et autres mesures thérapeutiques. Les soins infirmiers représentent 21% des heures de prestations et concernent 59% des clients. Cette prestation est celle dispensée au plus grand nombre de clients tout en étant la plus courte en temps d'intervention.

**Les heures de tous les actes correspondant à cette prestation sont remboursées par l'assurance maladie de base**

# SOINS DE BASE

	2020	2019	2015	Évolution	
				sur 1 an	sur 5 ans
Nbre d'heures	58 338	60 853	57 217	-4.1%	+2.0%
Nbre de prestations	131 354	135 992	116 692	-3.4%	+12.6%
Nbre de clients					
Avec soins de base	794	869	783	-8.6%	+1.4%
Sans soins de base	1 631	1 463	1 337	+11.5%	+22.0%

Les prestations de soins de base s'adressent aux clients dépendants pour les actes de la vie quotidienne : aide à la toilette et à l'habillage, aide à l'alimentation, soins de confort et prévention des complications. Les soins de base constituent 45% du total des heures de prestations et concernent un tiers de la clientèle.

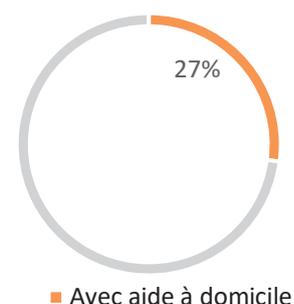


**Les heures de tous les actes correspondant à cette prestation sont remboursées par l'assurance maladie de base**

# AIDE À DOMICILE

	2020	2019	2015	Évolution	
				sur 1 an	sur 5 ans
Nbre d'heures	17 658	19 179	25 870	-7.9%	-31.7%
Nbre de prestations	19 279	17 910	22 054	+7.6%	-12.6%
Nbre de clients					
Avec aide à domicile	658	656	727	+0.2%	-9.5%
Sans aide à domicile	1 767	1 676	1 393	+5.5%	+26.9%

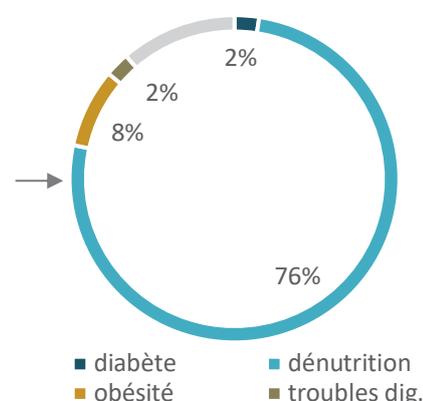
Les prestations d'aide à domicile couvrent principalement l'aide au ménage, le nettoyage et le repassage du linge et l'aide aux courses ou à la préparation des repas. Effectuée généralement à une fréquence hebdomadaire, l'aide à domicile représente 13% des heures réalisées et concerne 27% de la clientèle.



**Les heures de tous les actes correspondant à cette prestation ne sont pas remboursées par l'assurance maladie de base**

# AUTRES PRESTATIONS D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

Heures de prestations	2020	2019	2015	Évolution	
				sur 1 an	sur 5 ans
Démarches sociales	4 048	3 810	3 827	+6.2%	+5.8%
Ergothérapie	1 526	1 440	2 559	+6.0%	-40.4%
Conseils diététiques	438	250	18	+75.2%	
Veilles et présences	2	0	2		
<hr/>					
Nbre d'heures laverie	14 806	13 780	13 896	+7.4%	+6.5%
Nbre de repas livrés	83 161	71 034	71 235	+17.1%	+16.7%
Nbre de clients Secutel <sup>1</sup>	3 684	3 679		+0.1%	



Les prestations d'aide et de soins à domicile se composent de démarches sociales, ergothérapie, conseils diététiques, veilles et présences, etc. Elles permettent une prise en charge à domicile globale et complète.

Ces autres prestations, de par leur diversité, touchent 58% des clients des CMS. Moins fréquentes, elles ne représentent que 12% des heures réalisées.

<sup>1</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, le service Secutel de l'APREMADOL fournira la prestation de biotélégilance sur tout le canton à l'exception de la région de la Côte où la FLC (Fondation La Côte) a une équipe Secutel dédiée. Le nombre de clients et d'alarmes des années 2019 et 2020 ont été retraités pour refléter cette situation à des fins d'analyse.

## Alarmes Secutel

Nbre d'alarmes	2020	%
Malaises, problèmes de santé, chutes	3 052	8%
Inadvertance	20 874	52%
Dépannages, contrôles, demandes et divers	12 411	31%
Causes indéterminées	3 985	10%
<b>Total général <sup>1</sup></b>	<b>40 322</b>	

**Les prestations d'ergothérapie et de conseils en diététiques sont remboursées par l'assurance maladie de base. Les autres prestations ne sont pas prises en charge par l'assurance maladie de base**

# RESSOURCES HUMAINES

Personnel au 31 décembre	EPT <sup>1</sup> linéaires	Personnes <sup>1*</sup>	Taux d'activité <sup>1</sup>	Taux de rotation <sup>2</sup>	Taux d'absences <sup>3</sup>
Total général 2019	187.1	305	61%	18%	7%
Évolution sur 1 an	+7.0	+8	+1%	+1%	+2%
<b>Total général 2020</b>	<b>194.0</b>	<b>313</b>	<b>62%</b>	<b>19%</b>	<b>9%</b>
<b>Par division</b>					
Direction et positions transverses <sup>4</sup>	14.2	20	66%	17%	4%
Centre d'appels	10.8	20	50%	15%	8%
Service des repas	10.0	25	39%	9%	14%
Service de la laverie	6.5	9	65%	10%	11%
Service Secutel	12.0	18	66%	25%	4%
CMS de Bussigny et équipe d'appoint	32.4	56	59%	19%	9%
CMS d'Ecublens	53.5	86	59%	15%	9%
CMS de Renens Sud	25.5	43	51%	25%	13%
CMS de Renens Nord-Crissier	32.7	46	64%	23%	11%
<b>Par fonction</b>					
Personnel auxiliaire et ASSC en formation	62.2	113	51%	22%	12%
Personnel infirmier	55.0	76	65%	20%	9%
CFC assistance en santé et soins	14.4	23	60%	8%	9%
Livreurs de repas	7.2	21	33%	10%	16%
Personnel administratif et planification	29.3	50	56%	13%	5%
Encadrement	14.2	14	89%	19%	4%
Autres	15.5	26	55%	26%	7%

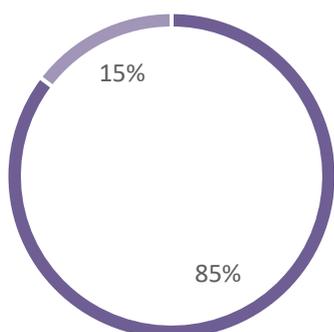
<sup>1</sup> Salarié-es. Les apprentis et stagiaires administratifs ne sont pas inclus dans le décompte de l'effectif.

\* Des collaborateurs pouvant assumer plusieurs fonctions, la somme des lignes est supérieure au nombre de collaborateurs.

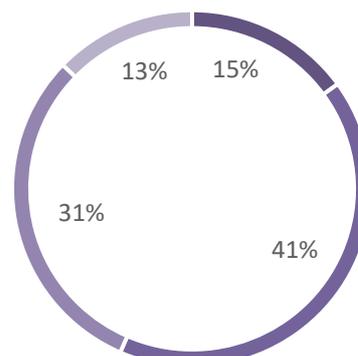
<sup>2</sup> Contrats à durée indéterminée.

<sup>3</sup> Le taux d'absences ne comprend pas les congés maternité.

<sup>4</sup> Les positions transverses comprennent les fonctions de soutien direct aux CMS et à l'équipe d'appoint, telles que les conseils diététiques, la consultance en soins infirmiers, les personnes ressources santé mentale et proches-aidants, l'évaluation, les démarches sociales et la planification transverses.



■ Femmes ■ Hommes



■ - de 30 ans ■ entre 30 et 49 ans  
■ entre 50 et 59 ans ■ + de 60 ans

# NOTRE MISSION

**« Le 29 mai 1990, les sept communes de l'Ouest lausannois signaient avec l'organisme médico-social vaudois (OMSV) la convention permettant la réorganisation et le renforcement des services d'aide et de soins à domicile. »**

La mise en commun de compétences pluridisciplinaires au sein d'un seul et même centre (CMS) a alors permis d'améliorer notablement la cohérence et la coordination des prestations dispensées à la population.

Sur cette base, l'APREMADOL s'est constituée le 26 septembre 1994. Gérant les soins à domicile dans les sept communes de l'Ouest lausannois (Bussigny, Chavannes-près-Renens, Crissier, Ecublens, Renens, St-Sulpice et Villars-Ste-Croix), sa création a permis d'améliorer les prestations et de simplifier considérablement les démarches pour obtenir un service adapté.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, l'APREMADOL est membre de l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD). Elle est inscrite au registre du commerce depuis le 13 juillet 2018.

L'APREMADOL a en particulier pour mission de :

- Favoriser le maintien à domicile des personnes atteintes dans leur santé ou en situation de handicap ;
- Garantir à la population l'accès équitable à des prestations favorisant un maintien à domicile adéquat, de proximité, économique et de qualité ;
- Contribuer à la maîtrise de l'évolution des coûts de la santé par une affectation optimale des ressources à disposition ;
- Proposer toute mesure innovante afin de favoriser le maintien à domicile à des conditions sociales et économiques adéquates ;
- Collaborer activement avec les partenaires et les institutions privées actives dans le domaine sanitaire, médico-social et social pour appliquer la politique définie par le Conseil d'État en concertation avec les associations représentatives des communes ;
- Participer à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies ;
- Assurer l'exécution de programmes confiés par l'État.

L'APREMADOL s'implique également dans le développement de nombreux projets. Relevons la collaboration avec ProSenectute pour l'établissement d'un diagnostic communautaire sur les communes de Renens et d'Ecublens et dans la gestion d'appartements protégés avec Alterimo.

Tous les collaborateurs et collaboratrices des CMS sont au bénéfice d'une qualification professionnelle reconnue, complétée régulièrement par des formations continues. Ils œuvrent au sein d'équipes pluridisciplinaires qui interviennent auprès de la population.

## Assemblée Générale

246 membres individuels

10 membres collectifs

## Présidence du Comité

**Manon Fawer**

Présidente | Intérêt pour le domaine médico-social

**Michelle Beaud**

Vice-Présidente | Municipale | Crissier

## Membres du Comité

**Karine Clerc**

Municipale | Renens

**Loubna Laabar**

Municipale | Chavannes-près-Renens

**Pascale Manzini**

Municipale | Ecublens

**Germaine Müller**

Municipale | Bussigny

**Susanne Perrudet**

Municipale | Villars-Ste-Croix

**Cécile Theumann**

Municipale | St-Sulpice

**Sonya Butera**

Intérêt pour le domaine médico-social

**Diane Burrus**

Intérêt pour le domaine médico-social

**Dr Michel Gaillard**

Médecin conseil

Intérêt pour le domaine médico-social

**Rosemarie Magnin**

Intérêt pour le domaine médico-social

**Christiane Michel**

Intérêt pour le domaine médico-social

## Membres avec voix consultative

**Tiziana Brutto Koller**

Directrice

**Susana Garcia**

Directrice générale de l'AVASAD

## Organe de révision

**PricewaterhouseCoopers SA**

Lausanne

## Direction

**Tiziana Brutto Koller**

Directrice

## Responsables de service

**Stéphane Knecht (jusqu'au 30 septembre 2020)**

Responsable du service des Prestations

**Nikki Räber**

Responsable du service des Ressources Humaines

**Eric Bottini**

Responsable du service des Finances

**Olivier Rojas**

Responsable du service Secutel

Av. de la Poste 14 | 1020 Renens | Tél. 021 651 05 20

Fax 021 651 05 29 | info.secutel@avasad.ch

**Orlando Paulos-Stauffer**

Responsable du CMS de Bussigny et de l'équipe d'appoint

Service de la Laverie | Service des Repas

R. de l'Industrie 58A | 1030 Bussigny | Tél. 021 706 57 00

Fax 021 706 57 29 | bussigny.cms@avasad.ch

**Marion Panaget (jusqu'au 30 septembre 2020 et ad interim)**

Responsable du CMS d'Ecublens

Rte du Bois 29A | 1024 Ecublens | Tél. 021 694 24 24

Fax 021 694 24 25 | ecublens.cms@avasad.ch

**Marion Panaget (dès le 1<sup>er</sup> octobre 2020)**

Responsable des CMS

de Renens Sud et de Renens Nord-Crissier

Av. de la Poste 14 | 1020 Renens | Tél. 021 632 53 53

Fax 021 632 53 54 | renenssud.cms@avasad.ch

Fax 021 637 39 40 | renensnord.cms@avasad.ch

## Parties liées

Sont considérées comme entités liées les entités suivantes, indépendantes juridiquement :

- l'AVASAD : Association vaudoise d'aide et de soins à domicile ;
- les associations membres de l'AVASAD : ABSMAD, APROMAD, ASANTE SANA, ASPMAD ;
- les fondations membres de l'AVASAD : Fondation de La Côte, Fondation Soins Lausanne.

Sont considérées comme personnes liées :

- la Présidente et les membres du Comité ;
- la Directrice de l'Association.

Les données financières en lien avec les parties liées sont publiées dans l'Annexe aux comptes.





AIDE ET SOINS  
À DOMICILE

**APREMADOL**

**ASSOCIATION POUR LA PRÉVENTION**

**ET LE MAINTIEN À DOMICILE DANS L'OUEST LAUSANNOIS**

Avenue du 14 Avril 12 | Case Postale | 1020 Renens VD 1

Tél. 021 694 34 34 | Fax 021 694 34 35

[www.apremadol.ch](http://www.apremadol.ch) | [direction.apremadol@avasad.ch](mailto:direction.apremadol@avasad.ch)