



Les Résidences Prendre Soins et Accompagner (RPSA)

SUCCESS STORY

Les Résidences Prendre Soins et Accompagner (RPSA) forment un groupe de trois établissements médico-sociaux situés à Genève. Le groupe a pour mission de proposer un accompagnement personnalisé à des personnes âgées, dans un environnement sécurisant et adapté à leur niveau d'autonomie. Au-delà des soins, ces établissements ont en commun une vision : faire de leurs résidences de véritables lieux de vie.

L'interdisciplinarité y est une valeur forte : les équipes de soins, d'accompagnement socio-culturel, de restauration et d'intendance travaillent main dans la main, en plaçant la personne âgée au cœur de leurs préoccupations. L'accompagnement en fin de vie est également pensé avec une grande attention, afin d'offrir aux résidents et à leurs proches un cadre apaisant, respectueux et digne.

Le groupe RPSA regroupe quatre établissements complémentaires situés à Genève : trois établissements médico-sociaux et une résidence pour seniors autonomes. La Petite Boissière, établissement fondateur du groupe et référence historique, a ouvert ses portes en 1989. Elle est implantée au centre-ville de Genève et propose 65 lits dans un cadre urbain et chaleureux. Les Charmilles, inaugurées en 1992, offrent 92 places dans un environnement calme et verdoyant. Liotard, ouvert en 2014, dispose de 81 lits dans un bâtiment moderne, conçu dès l'origine pour répondre aux besoins spécifiques de la prise en soin gériatrique. Enfin, Les Jardins du Rhône, également ouverts en 1992, proposent 90 logements confortables à destination de personnes âgées autonomes, dans un cadre paisible et entouré de verdure.

Tous les établissements du groupe RPSA sont aujourd'hui équipés du système SmartLiberty, garantissant ainsi un haut niveau de sécurité et de communication au service des résidents et des équipes.



Anne Plissart,

Infirmière cheffe coordinatrice La Petite Boissière

“ SmartLiberty est un système innovant, complet, qui assure à la fois la sécurité des résidents, la fluidité de la communication interne et une vraie praticité dans notre quotidien. »

Un partenariat de longue date avec SmartLiberty

La Petite Boissière a été l'un des tout premiers établissements à adopter la solution, bien avant qu'elle ne porte le nom de SmartLiberty. Un choix pionnier qui lui a permis de bénéficier de toutes les évolutions technologiques du système depuis ses débuts. L'infirmière cheffe coordinatrice de l'établissement se souvient : « Nous avons vu l'ensemble des étapes : au départ, il s'agissait simplement d'un système d'alarmes sur des téléphones. Aujourd'hui, nous avons un système complet, intégré, qui couvre les appels résidents, la téléphonie, la localisation, les alarmes techniques, et bien plus encore. »

L'introduction des smartphones a marqué un véritable tournant dans l'organisation quotidienne. Désormais, les appels résidents sont reçus directement via l'application dédiée, motica care, avec la localisation précise de la personne ayant besoin d'aide, ce qui permet une intervention rapide et ciblée. La technologie sans fil joue un rôle essentiel : où qu'il se trouve dans l'établissement – chambre, cafétéria ou terrasse – le résident peut appeler et être localisé immédiatement.

Une technologie accessible et bien acceptée

Contrairement à certaines attentes, l'arrivée des smartphones n'a pas été source de réticence. Au contraire, l'outil a été rapidement adopté, y compris par les collaborateurs les moins à l'aise avec le digital. « Même les collaborateurs les moins technophiles ont trouvé le système intuitif et facile à utiliser. C'est fluide, et cela nous simplifie vraiment la vie. »

Le système peut par ailleurs être connecté à différents types de capteurs, tels que des tapis sans fil, des détecteurs de mouvement, des boutons adaptés, etc. Ces dispositifs peuvent être paramétrés de manière simple et rapide pour répondre aux besoins spécifiques de chaque résident, notamment en cas de risque de fugue ou de désorientation.

De plus, tous les paramétrages d'alarmes – de fugue, par exemple, ou de désorientation – peuvent être effectués par un administrateur directement sur place, sans devoir contacter le support. Cela permet de mettre rapidement un résident en sécurité si nécessaire.

Une meilleure coordination et plus d'efficacité au quotidien

L'impact de SmartLiberty sur l'organisation du travail est tangible. Même s'il ne s'agit pas toujours d'un gain de temps pur, on remarque un net gain d'efficacité : « La fonction de prise en charge permet à toute l'équipe de savoir qu'une collègue s'en occupe. »

De plus, la fonction de téléphonie permet de voir en un coup d'œil qui est connecté, donc qui se trouve dans la maison et sur quel étage. Cela permet à toute l'équipe de trouver son interlocuteur rapidement. L'indication du statut permet également de savoir si la personne est libre ou occupée, ce qui évite des appels téléphoniques inutiles. Ces fonctionnalités facilitent également la tâche de notre équipe de réception, qui sait exactement qui avertir quand des personnes externes viennent, par exemple, prendre en charge un résident. Pour certaines personnes, il y a aussi le statut « ne pas déranger » qui est mis à disposition. Cela permet d'indiquer à l'équipe que l'on est occupé, par exemple en séance. En cas d'urgence, ils peuvent toutefois appeler la personne.

La fonction de messagerie intégrée permet une diffusion instantanée des informations importantes à toute l'équipe. « Nous communiquons principalement par mail, mais pendant la journée de travail, les équipes de soins ne sont pas à leur poste de travail. C'est donc une fonction pratique pour nous afin de pouvoir partager rapidement les informations qui doivent être prises en compte sans délai. »

Une sécurité renforcée et une tranquillité pour les familles

Dès l'admission, le système SmartLiberty est présenté aux résidents et à leurs proches. Cette transparence rassure, notamment pour les situations de désorientation ou d'errance. « Nous expliquons que les résidents ont une liberté de mouvement grâce au badge, mais dans un cadre sécurisé, car ils peuvent émettre une alarme depuis n'importe où dans la maison, et même depuis la terrasse ou le jardin. C'est rassurant pour les proches. »

La fonction de localisation, qui est activée à tout moment avec l'accord soit du résident s'il en est encore capable, soit de la famille en cas de curatelle, permet de savoir à tout moment où se trouve le résident. Cela permet aux équipes d'indiquer facilement aux visiteurs où se trouve le résident recherché ou, lors d'un rendez-vous par exemple, de savoir où aller le chercher.

Les résidents eux-mêmes, lorsqu'ils le peuvent, sont sensibilisés à l'utilisation des appels. « Certains comprennent, grâce à la lumière qui clignote directement sur leur badge, que leur appel est bien pris en charge. C'est un repère important pour eux. »

Un support client réactif et une relation de confiance

La qualité du service client est un élément régulièrement souligné. L'infirmière cheffe coordinatrice se remémore une intervention récente : « J'ai eu besoin de modifier le volume d'une sonnerie. J'ai eu une personne au téléphone tout de suite, c'était fluide, rapide, professionnel. En quelques minutes, c'était réglé. »

Le fait que l'essentiel des réglages puisse être effectué à distance, même le week-end, est un véritable soulagement pour les équipes.

Par ailleurs, le système permet une traçabilité complète des appels et des réponses, ce qui constitue un outil de pilotage précieux. « Quand un résident se plaint d'avoir attendu, nous pouvons vérifier les temps de réponse exacts. Cela nous permet à la fois de rassurer le résident et d'avoir une base solide pour ajuster nos effectifs ou notre organisation si besoin. »

Conclusion

En intégrant SmartLiberty dans sa pratique quotidienne, La Résidence La Petite Boissière a su conjuguer humanité et innovation. Le système s'est imposé comme un partenaire discret mais essentiel, au service d'un accompagnement de qualité, adapté aux défis du secteur des soins d'aujourd'hui et de demain.