

Procédures et **valeurs** : quel **arbitrage** ?

La famille d'une résidente en maison médicalisée se plaint de la présence d'un hématome sur son bras. Le directeur de la maison médicalisée questionne Sophie, l'animatrice sécurité sur ce qu'il s'est passé.

Bon c'est quoi cette histoire
Qu'est-ce qui s'est passé ?

Ce n'est pas normal...
Marie a bien été formée
à l'utilisation de l'appareil ?

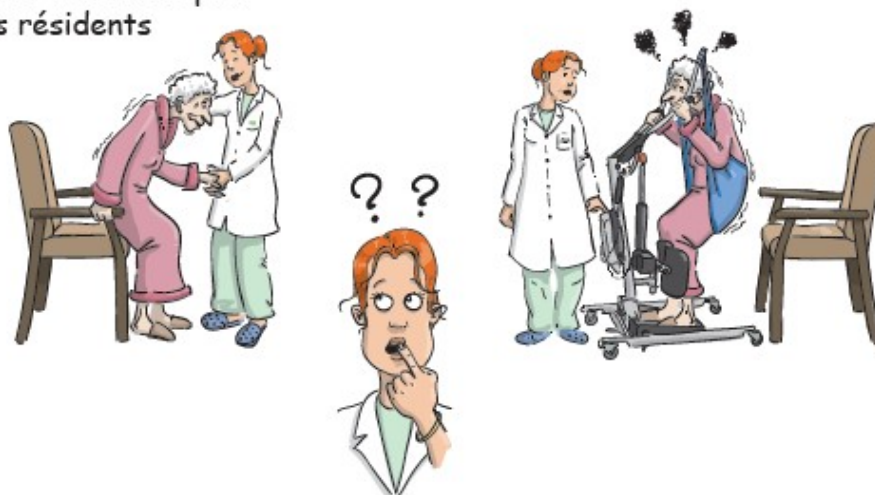
Marie, l'aide soignante, a bien suivi
les consignes en utilisant l'appareillage
préconisé pour lever la résidente qui
s'est cognée le bras lors de la manip.

Bien sûr... mais je dois vous dire
que **l'utilisation de ces appareils**
est problématique.



Certains résidents ont peur de l'appareil et peuvent être très agités. En plus, Marie a l'impression de les maltraiter alors que, dans certains cas, elle trouve qu'on peut s'en passer...
A priori, elle n'est pas seule à penser ça.

On en reparle avec tout le monde pour concilier bien-être des résidents et santé des salariés.



Repérer Les conflits de valeur

Le conflit de valeur s'instaure quand on demande au salarié de faire un travail qui heurte son éthique personnelle ou quand la définition même du travail met en conflit le « faire » et le « faire bien » en référence aux règles de l'art.

Le salarié, face aux dilemmes de la qualité, du respect des règles ou de ce qui est perçu socialement comme du « bon boulot », peut perdre sa motivation, son identité professionnelle, le sens de son travail et en subir des impacts sur sa santé.

Et aussi d'autres facteurs à prendre en compte : Exigences émotionnelles - Intensité Temps de travail

Agir Quelques leviers pour prévenir

- Mettre en discussion les choix auxquels les salariés sont confrontés.
- Echanger sur les pratiques professionnelles dans des espaces institutionnalisés dont l'un des objectifs est d'identifier des solutions (mesures organisationnelles, techniques...).