RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Assistant / Assistante de régulation médicale

Dans un centre de régulation médicale, l'assistant ou l'assistante répond aux appels, 24 h sur 24. Au programme : recueil des informations, hiérarchisation des appels et participation au suivi des interventions de soins ou de secours en lien avec les médecins régulateurs.

SOMMAIRE

Le métier

Les études

Emploi et secteur

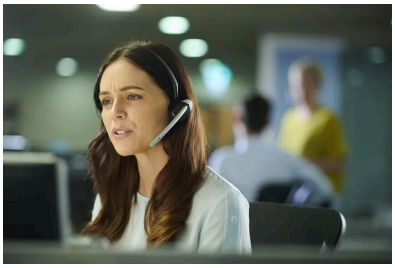
Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 1**

Statut : **Statut salarié**

Secteur professionnel : Santé

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, Je souhaite prendre soin des autres



© sturti/E+/Getty Images

Le métier

En cas d'appel au 15, c'est le premier interlocuteur ou la première interlocutrice à décrocher. Arrêt cardiaque, malaise, douleurs abdominales chez un jeune enfant... dès les premières secondes, l'assistant ou l'assistante de régulation médicale joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des patients ou de leur entourage au bout du fil. Tout commence par un interrogatoire précis pour évaluer le degré d'urgence de la situation, des données qu'il lui faut saisir en temps réel dans un logiciel. Cette première étape d'écoute et d'analyse lui permet de hiérarchiser les appels. C'est ensuite en lien avec les régulateurs que sont décidés les soins à apporter et, si besoin, le transfert des malades dans un service hospitalier. Il ou elle mobilise également les équipes de secours et assure le suivi des interventions. En cas d'urgence vitale, il faut conseiller et diriger les gestes de premiers secours au téléphone. Exerçant au sein d'un Samu (service d'aide médicale urgente) ou d'un service d'accès aux soins ouvert 7 jours sur 7, ces professionnels doivent faire preuve d'une bonne résistance au stress pour accompagner efficacement des personnes en détresse. Le sang-froid et la capacité à analyser rapidement une situation sont indispensables. Un numéro spécial est aussi accessible par SMS, tchat et visio en LSF (langue des signes française) pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Les études

Après le bac

1 an pour obtenir le diplôme d'assistant de régulation médicale, ouvert aux bacheliers de 18 ans au moins ou aux professionnels ayant 3 ans d'expérience minimum.

bac + 1

→ Diplôme d'assistant de régulation médicale

Emploi et secteur

Secteur

Santé

Pour aller plus loin

Sur le web

Les métiers du soin - Prendre soin

Centres d'intérêt

J'ai le sens du contact →

Je souhaite prendre soin des autres →

Autres métiers à découvrir

Infirmier coordinateur

Chiropracteur

Masseur-kinésithérapeute du sport

Auxiliaire de puériculture

Thanatopracteur