

デュオスマイル Duo Smile

デュオドーパ®をお使いのみなさまへの情報誌

Vol.
10

〔総監修〕

独立行政法人 国立病院機構
仙台西多賀病院 院長

武田 篤先生



abbvie

デュオドーパコールセンター

～患者さんとともに～

デュオドーパコールセンターは、2016年9月にデュオドーパが発売されたと同時に開設され、今日まで皆さまとともに歩み続けて5年が経過いたしました。(2021年9月現在)

デュオドーパコールセンターでは、デュオドーパ治療の研修を受けた看護師資格をもつスタッフが24時間365日交代制で対応しています。

「皆さまのより良い治療をお手伝いさせていただき、デュオドーパ治療を適切に続けていただくこと」が、私たちの最大の目標です。

デュオドーパ治療を開始して間もない方は、何かとご不安なことがあるかと存じます。

また、長くデュオドーパ治療を続けておられる方もいつもと違うと感じることや、お困りになることがあるかと存じます。

「こんなこと相談していいのかな・・・」、「こんな時間に電話して大丈夫かな・・・」、「病院に相談するほどでもないかもしれないけれど、確認したい(聞いてみたい)・・・」など、ご質問やお困りごとがありましたらいつでもお電話いただけると嬉しいです。

デュオドーパコールセンターには、毎日さまざまなお問い合わせをいただいております。

ポンプの操作方法やポンプアラームの解消方法、バッグやデュオスマイルなどの資材送付のご依頼も承っております。おからだ(症状)の変調・薬剤の用量調整や治療方針にかかわることなどは医師の診察が必要なため、コールセンターでお答えできることが限られてしまいます。このため、患者さんからおかかりの医療機関へご連絡をお願いする場合がございますが、受診までの一次対応や主治医・看護師さんにお伝えいただくために状況を整理するお手伝いをさせていただきます。

私たちもこの5年間、日々皆さまからの“電話してよかった”の声に喜んだり、元気な声に励まされたり、ルールの中で運用しているために十分なお答えが出来ずに落ち込んだり・・・、色々な経験や思いを積み重ねて参りましたが、これからも皆さまへ安心をお届けできるコールセンターを目指して研鑽して参りたいと存じます。

どうぞデュオドーパコールセンターにお電話ください。いつでもお待ちしております。

デュオドーパコールセンター 一同



デュオドーパコールセンターってどんなところ？
電話にはどんな人が出ているの？



デュオドーパ治療の研修を受けた看護師資格をもつスタッフが24時間365日交代制で対応しています。

毎日の治療を続けておられる皆さまとの会話に日々勇気をいただいています。

明るく元気な対応を心掛けています。

いつでも何度でもお電話ください。お待ちしております！

「コールセンターがあっただけよかった(心強い)」というお声が大きな支えになっています。

ご自宅の電話や携帯電話・スマートフォンなどにコールセンターの電話番号を登録してくださいね。



毎回同じ人に対応してほしい

交代制のため同じ者が対応できるとは限りませんのでご了承ください。
コールセンターは全員がデュオドーパ治療に関する研修を受けておりますので、ご安心ください。



病院や主治医を毎回伝えないといけないの？

病院や主治医は変わる場合があるため毎回確認をさせていただいております。ご協力をお願いいたします。



24時間365日といっても、早朝や深夜に電話してもいいのかな？

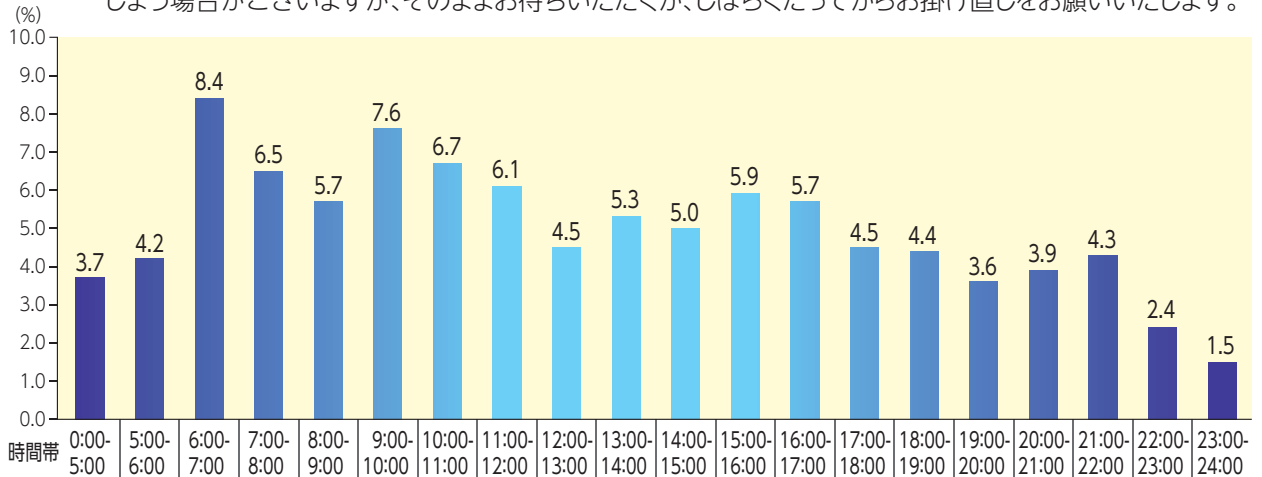


はい、もちろんです。24時間どんな時間でもお電話をお待ちしています。

土日祝祭日も気にせずにお電話ください。

下記のグラフは、2020年9月から2021年8月の1年間について、時間帯別の入電件数の割合を示したものです。

早朝や深夜にも多くのお電話があります。交代制で対応していますのでご安心ください。お電話は治療開始の時間帯、入浴前後、治療終了の時間帯などにいただくことが多いようです。時間帯により稀にお待たせしてしまう場合がございますが、そのままお待ちいただくか、しばらくたってからお掛け直しをお願いいたします。



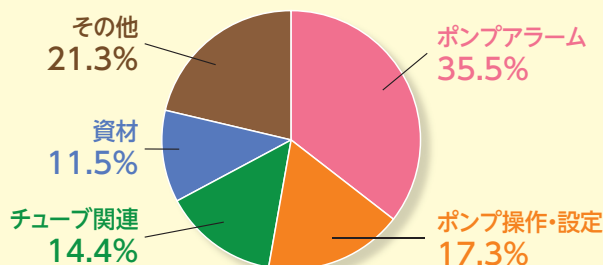
社内資料：患者さん・ご家族からデュオドーパコールセンターへの入電記録（2020年9月～2021年8月）



みなさんどんなことを質問しているの？

下記のグラフは、よくある質問を項目別に発売時の2016年9月から2021年8月の5年間を集計したものです。

お問い合わせ内容は患者さんによって異なりますので、どんなことでもお電話ください。



社内資料：患者さん・ご家族からデュオドーパコールセンターへの入電記録（2016年9月～2021年8月）

●ポンプアラーム：

・「コウアツアラームヘイソクアリ」

体外の見える範囲でアラームの原因がないかを一緒に確認させていただきます。

お腹のなかでチューブがねじれたり折れたりしている可能性があるときは、医療機関へのご連絡をお願いする場合があります。

・「カセットナシドウサフノウ」

カセットが冷たくないか、上手くセットできているか、外して付け直したらどうか、場合によっては新しいカセットに変更したらどうかなどを一緒に確認させていただきます。

●ポンプ操作・設定：

・朝の投与が押せない、追加投与が押せない

ボタンをしっかりと押せていたかどうか、ロック時間の確認などを一緒にを行います。

・操作方法について 違うボタンを押してしまった、手順を忘れてしまった場合などは一緒に確認させていただきます。

・電池交換の方法 交換の仕方、交換時のコツなどを一緒に確認させていただきます。

●チューブ関連：

・チューブやコネクタについて

チューブやコネクタの破損が疑われる場合は一緒に確認し、応急処置等を一緒に行います。

必要があれば医療機関へのご連絡をお願いする場合があります。

・日々のお手入れや胃ろうのケアについて

フラッシングに関することや、チューブの動かし方についてご案内します。

●資材：バッグ類の送付ご依頼など

・ウエストバッグ、クロスボディバッグ、デュオスマイル、サポートマニュアルの送付など

※バッグは無料ですので、汚れが気になる場合や破損した場合は遠慮なくお電話ください。

●その他：幅広いお問い合わせをいただいております

・おからだ(症状)にかかわること ・薬剤の保管方法

・フラッシング用のシリンジについて

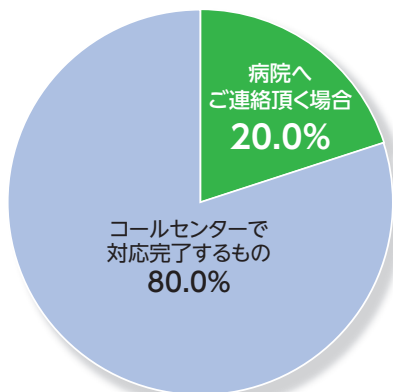
・MRI、レントゲン、健康診断受診前のお問い合わせ

・旅行(航空機利用)に際し、事前のご確認 など



コールセンターに電話したけど、病院へ連絡するよういわれてしまいました。どうしてですか？

お問い合わせの約20%は、患者さんからおかかりの医療機関へご連絡をお願いしています。病院にお問い合わせをお願いするものは、下記のように医師の診断や医療機関での処置が必要となる場合です。



社内資料：患者さん・ご家族からデュオドーパコールセンターへの入電記録(2016年9月～2021年8月)

- ・おからだ(症状)の変調にかかわること
- ・薬剤の用量調整や治療方針にかかわること
- ・体内でのチューブのねじれや折れが疑われる場合
(アラームやフラッシングの状況をお伺いし、医師の診察が必要と判断した場合)
- ・チューブやコネクタに破損等が見られる場合
(応急処置等を一緒に行い、医療機関での対応が必要と判断した場合)
- ・ポンプ不具合による交換が必要となる場合
(コールセンターと一緒にポンプ操作を行っていただいても、不具合が解消されない場合)



寒い季節によくある質問

～ポンプアラーム「カセットナシドウサフノウ」～

間もなく冬の到来ですね。

お部屋の温度が低いとカセットを室温に戻す際に、いつもより少し時間がかかる場合があります。

冷たいカセットをポンプにセットすると、ポンプが冷たさを感知して「カセットナシドウサフノウ」のアラームの原因となります。

「カセットナシドウサフノウ」のアラームは、自然に解消されませんのでご注意ください。

「カセットナシドウサフノウ」のアラームが鳴った場合、いつもよりカセットが冷たいと感じたら少し時間をおいてカセットの付け直しを試してみてください。

デュオスマイルはパソコンやスマートフォンからもご覧いただけます

デュオドーパを適正にご使用いただくためのサイト「duodopa.jp」には、デュオスマイルのバックナンバーやサポートマニュアルが掲載されています。

外出先や離れてお住まいのご家族、訪問看護・介護施設の皆さまにもご利用いただけます。

ぜひ一度、アクセスしてみてくださいね。



※URLアドレスを入力するか、二次元コードを読み込むとwebサイトに移行します

<https://duodopa.jp>

デュオスマイルVol.10の発行を記念して…

デュオスマイル保管用バインダーをお届けいたします。

これからも皆さまのお役に立てる紙面づくりを目指してまいりますのでデュオスマイルともどもご活用いただけますと幸いです。



デュオドーパ®による治療を受けられる患者さんのための問い合わせ窓口

デュオドーパ®コールセンター

フリーダイヤル

0120-063-789

受付時間：24時間365日〈通話料無料〉

わからないことがあればいつでもお電話ください。お待ちしております。

患者さんや介護者の方々からの電話をお受けしています。



製造販売元

アッヴィ合同会社

2023年6月作成
JP-DUOD-210105-2.0

abbvie