



Pediatría CARE Connection

Volumen 5, Número 1 • Primavera | Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care en celebración de 41 años de compasión, excelencia y confiabilidad | www.bayada.com

Un mensaje de Mark Baiada

Fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



"Si no escucha, no aprende".
~Lyndon Baines Johnson

En BAYADA, nos esforzamos por mostrar compasión al escuchar atentamente, mostrar empatía y responder a las necesidades de los demás. Esta es la base de *The BAYADA Way*.

Al escuchar atentamente las opiniones que nos ha proporcionado a través de nuestras encuestas de experiencia de los clientes, incluida la encuesta Heartbeat of Home Care, podemos mejorar continuamente nuestros servicios. De hecho, cada opinión ha ayudado a modelar aquí una estimulante iniciativa nueva:

La Cumbre de Experiencias de los Clientes de BAYADA. En la próxima cumbre, nos reuniremos personalmente con los clientes y las familias para hablar sobre sus experiencias e intercambiar ideas para mejorar, con el fin de asegurarnos de que cumpliremos siempre nuestro objetivo de ofrecer los cuidados de salud en el hogar de la más alta calidad con compasión, excelencia y confiabilidad.

En este número, también compartiremos algunas de las muchas formas en las que honramos y respaldamos el éxito de los maravillosos profesionales de cuidado de salud en el hogar que vienen a su casa. Ellos son verdaderamente nuestro mayor activo y el núcleo de los cuidados de salud en el hogar.

Un cordial saludo,

J. Mark Baiada

Usted ha hablado y nosotros hemos escuchado

BAYADA Pediatrics
*Heartbeat of Home
Care Survey*



Gracias por responder a nuestra encuesta sobre *Heartbeat of Home Care*. Nos dignifica que haya expresado tal grado de satisfacción con la forma en que demuestran amabilidad y cuidados excepcionales las enfermeras y auxiliares de BAYADA.

También ha compartido con nosotros las áreas en las que podemos mejorar nuestros servicios, incluida la necesidad de ser más creativos, flexibles y determinados para cumplir las necesidades de programación de su hijo. Como resultado directo de sus comentarios, nuestros directores de servicios pediátricos están trabajando en la actualidad para mejorar las estrategias y los planes de acción en cada oficina.

BAYADA también impartirá cuatro sólidos cursos de capacitación a sus gerentes de servicios al cliente que se enfocarán en algunas de las áreas que necesitan mejora identificadas en las encuestas:

- Regularidad, puntualidad y claridad de la comunicación del personal de la oficina con usted.
- Creatividad, flexibilidad y determinación para cumplir las necesidades de programación de su hijo

Gracias de nuevo por dedicar el tiempo para compartir sus valiosos comentarios a través del proceso de encuesta de satisfacción del cliente *Heartbeat of Home Care*. En BAYADA Pediatrics, creemos que nuestros clientes son lo primero. Nos esforzamos por ofrecerle el mejor servicio, proporcionar servicios de cuidado de salud en el hogar con los más altos estándares profesionales, éticos y de seguridad, y mantener nuestros compromisos según lo prometido. Esta es nuestra misión y continuaremos esforzándonos por cumplir y superar sus expectativas.

Como siempre, le agradecemos el privilegio de ocuparnos de las necesidades de cuidado de salud en el hogar de su hijo. ■

¿Le gustaría compartir su historia o sus ideas para esta publicación? Llame a la oficina de comunicaciones al 856-273-4600 o envíe un correo electrónico a CAREconnection@bayada.com.

¿Tiene un héroe de Bayada en su hogar? Cómo dar reconocimiento a su cuidador de Bayada

En BAYADA Home Health Care creemos que usted y su familia merecen los mejores servicios de cuidado de salud en el hogar. Nos esforzamos continuamente por reconocer a los profesionales del cuidado de la salud de BAYADA que representan nuestra misión y valores esenciales de compasión, excelencia y confiabilidad (*compassion, excellence, reliability*). El programa Hero (Héroe) es una de las maneras que tenemos de reconocer a nuestros cuidadores de BAYADA.

Nos enteramos de las formas en que muchos de nuestros cuidadores de BAYADA mejoran las vidas de nuestros clientes y sus familias a través de las historias que comparten con nosotros nuestros clientes y personal de oficina. Puede [leer y ver sus historias](#) en nuestro sitio web www.bayada.com (*The BAYADA*

Way > Programas de reconocimiento > Programa Hero). Y con su ayuda, podemos reconocer a los Héroes que se encuentran entre nosotros.

¿Hay algún Héroe a quien le gustaría nominar? Puede hacerlo de muchas formas:

- Llame a su oficina local
- Escriba una carta y envíela a su oficina
- Envíe por correo electrónico el nombre de su Héroe, la ubicación de la oficina y los comentarios que respalden dicho nombre a HeroProgram@bayada.com
- Rellene el [formulario de nominación](#) en línea en www.bayada.com (*The BAYADA Way > Programas de reconocimiento > Programa Hero*)

¡Nos encantará recibir sus comentarios! ■



Ken Gebhardt, RN, Héroe del año 2015, de Downingtown, PA con su cliente, Ashley M.

El Programa de Becas Presidenciales de Bayada: apoyo a las carreras profesionales de los cuidadores y cuidados excelentes a los clientes

El Programa de Becas Presidenciales de BAYADA es una de las muchas formas en las que actualizamos *The BAYADA Way* fomentando los cuidados de alta calidad a los clientes y reconociendo las contribuciones valiosas de los empleados. Para apoyar el valor esencial de excelencia de la compañía y la creencia de que nuestros empleados son nuestro mayor activo, BAYADA concede cada año miles de dólares a los cuidadores de BAYADA merecedores de ello que quieren escoger su propia trayectoria profesional, aumentar su potencial de ingresos y mejorar su autoestima mediante la educación.

A principios de abril, los empleados de BAYADA recibirán información para promover la oportunidad de solicitar una beca. Si los empleados le piden una recomendación, proporcione una carta detallando cómo cree que ellos podrían beneficiarse con la

beca. El apoyo a su(s) cuidador(es) de BAYADA para que obtengan una mayor educación no solamente beneficia al empleado, sino que también promueve una excelente atención a los clientes.

Los receptores de becas en el pasado han solicitado esta beca para diversas aspiraciones educativas, desde terminar una maestría en enfermería hasta



BAYADA

Presidential Scholarship Program

completar un MBA, convertirse en una enfermera registrada siendo enfermera practicante titulada o explorar programas de BSN. A continuación, mostramos lo que algunos de los receptores de estas becas en el pasado tienen que decir sobre el programa. ■



Quiero avanzar mi carrera y convertirme en un enfermero registrado

(RN). Mi gerente clínico me animó a solicitar una beca y gracias a eso yo he podido completar las clases requeridas y tomé un paso más cerca para lograr mis metas.

~LPN **Gunther Nutz** de la oficina de cuidados de atención asistida en Washington Township, NJ



Con el fin de ofrecer atención excelente a mis clientes y sus familias, la

continuación de mi educación es muy importante. Con el avance de la medicina y la tecnología, siempre habrá más que aprender de lo que mi grado anterior implicaba. Con mi Beca Presidencial, tengo planes de adquirir mi licenciatura en ciencias de la enfermería (BSN) sin dejar mi carrera como enfermera de cuidados en el hogar.

~RN **Karen Hawkesworth**, de la oficina de enfermería para adultos en Suffolk County, NY



Yo veo la continuación de mi educación en trabajo social como una manera

de aumentar las oportunidades que tengo para desarrollar mis conocimientos. Estoy agradecido por la Beca Presidencial porque me dió la oportunidad de tomar una clase que me ayudó a conectarme mejor con mis clientes.

~HHA **Adam Bojko** de la oficina de habilitación en Hickory, NC



Quiero saber más para que yo pueda ayudar más. Mi Beca Presidencial

me ayudó a seguir creciendo mis conocimientos como una profesional médica, y por lo tanto ser de mejor servicio a mis clientes y a sus familias.

~OT **Annette Mestern** de la oficina de pediatría en Delaware

Con el Programa de cuidados médicos transicionales de BAYADA, la pequeña Leeanna ha regresado a casa sana y salva



¡La pequeña Leeanna se va a casa!

Los primeros que observará primero en Leeanna Ruby, de 10 meses de edad, son sus vivarachos ojos azules en una cara angelical. No expresan los tremendos desafíos que ha enfrentado en los primeros meses de vida como bebé extremadamente prematuro. Un

accidente de tráfico en enero de 2015, en el que la mamá de Leeanna, Megan Ruby, estaba todavía en su primer trimestre de embarazo, desencadenó una serie de eventos que condujo a su parto prematuro.

Iba manejando con su esposo Dustin y su padre cerca de su casa por el centro de Pensilvania, y Megan no pudo evitar el vehículo que entró por error en la intersección que estaba cruzando. Como resultado del accidente, Megan tuvo una hemorragia, que requirió reposo absoluto en cama. A pesar de seguir las instrucciones del médico, Megan continuó con la hemorragia y a las 25 semanas de gestación, nació Leeanna el 27 de abril.

Al nacer, pesó solamente una libra y una onza y midió solo 11.5 pulgadas, pero Leeanna comenzó su lucha por respirar y crecer. Estuvo entubada durante los primeros tres meses de vida y después usaron métodos menos invasivos de ayuda para respirar. Sin embargo, su respiración no era estable, por lo que a los seis meses, se le practicó una traqueotomía (un procedimiento que crea un agujero en la tráquea en el que se le introduce un tubo para respirar). Ahora usa una traqueostomía conectada a un respirador para respirar las 24 horas del día. Leeanna también tiene una sonda nasogástrica para alimentarse ya que no tolera alimentos por vía oral.

A principios de febrero de 2016 a los nueve meses de edad, Leeanna pesaba 13 libras y finalmente fue dada de alta y se marchó a su casa. Mamá y papá estaban muy contentos.

“Le está yendo realmente bien. Esta es nuestra nueva normalidad y lo estamos llevando bien”, dice mamá Megan, que está feliz de estar en casa después de vivir durante meses en la Ronald McDonald House cerca del hospital.

Una transición sin problemas al hogar

Mientras Megan pasaba muchas largas horas con Leeanna en el Geisinger Medical Center de Danville, PA, conoció a la gerente de cuidados de salud transicionales de BAYADA, Mary Ann Hardin, RN, que coordinó el traslado de Leeanna del hospital a casa.

“No hablé con ninguna otra agencia excepto BAYADA”, explica Megan. “Todo el mundo con quién he hablado (otros pacientes, mi



La gerente de cuidados médicos transicionales, Mary Ann Hardin, RN, es todo sonrisas sabiendo que ayudó a la familia de Ruby a prepararse para el gran día.

madre y gente del personal del hospital) me han dicho que BAYADA es la mejor. Y no estaban equivocados. Leeanna tiene varias enfermeras en su equipo y todas ellas son maravillosas”.

Las gerentes de cuidados de salud transicionales de BAYADA son enfermeras registradas (RN) que están en el hospital o en el centro de rehabilitación, y colaboran conjuntamente con las familias y el personal del hospital para implementar un plan de alta hospitalaria eficaz con el fin de garantizar una transición segura y sin problemas a los cuidados de salud en el hogar.

Mary Ann trabajó con la familia de Ruby, BAYADA Snyder County, la oficina de PA y con los médicos y las enfermeras de Leeanna para estar segura de que tendría todo preparado cuando estuviera lista para marcharse a casa. “La gerente de servicios al cliente de BAYADA, Jessica English, y la gerente clínica Denyelle Heiser jugaron papeles determinantes en el esfuerzo de equipo”, expresa Mary Ann. “Todos nos reunimos con la familia de Ruby en el hospital para coordinar todos los detalles. Denyelle incluso fue con la familia a casa el gran día”.

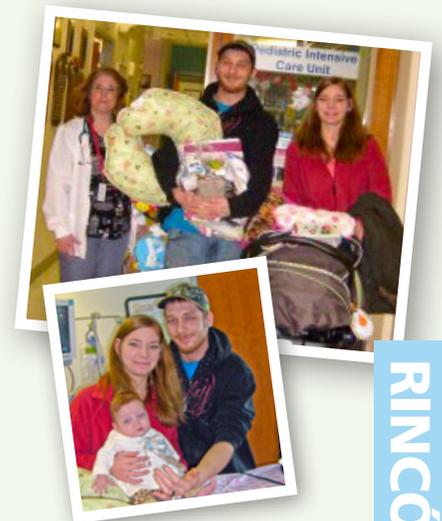
El plan de cuidados médicos de Leeanna comenzó con cuidados de enfermería 24 horas al día y luego se redujeron eventualmente a 16 horas. La prestación de cuidados médicos de enfermería por la noche y luego varias horas al día permitirán a Megan y Dustin tener la posibilidad de dormir y trabajar.



la gerente clínica Denyelle Heiser, RN, se asegura de que Leeanna está totalmente lista para su traslado a casa.

Aunque Leeanna no ha logrado los hitos de desarrollo normales para su edad a causa de su nacimiento extremadamente prematuro, puede levantar y sostener la cabeza y voltear hacia un lado. Pronto recibirá servicios de intervención temprana para ayudar a mejorar su función y fuerza física. Cuando Leeanna sea mayor y se le hayan desarrollado totalmente los pulmones, es probable que ya no necesite ayuda para respirar y se le pueda retirar la traqueostomía.

Tanto Megan como Dustin esperan ansiosos el día en el que Leeanna ya no necesite cuidados de enfermería, pero hasta entonces, disfrutan de su “nueva normalidad” en casa con su bella bebé. ■



La gerente clínica Denyelle Heiser acompaña a la familia de Ruby a casa.

DE LOS CLIENTES

RINCÓN



BAYADA[®]
Pediatrics

*A BAYADA Home Health Care
specialty practice*

BAYADA Communications Office
5000 Dearborn Circle
Suite 300
Mt. Laurel, NJ 08054

CARE Connection es una publicación para los clientes de BAYADA y sus familias.

BAYADA anuncia la cumbre inaugural de experiencias de los clientes

A mediados de marzo, BAYADA Home Health Care albergará nuestra Cumbre inaugural de experiencias de los clientes.

La reunión reunirá a un grupo multidisciplinar de personas de la organización, incluidos médicos, clientes y familias, en un esfuerzo orientado para generar ideas innovadoras y creativas sobre cómo podemos mejorar continuamente su experiencia con nuestros cuidados y servicios.

Nuestro objetivo en BAYADA es proporcionarle a usted y a su hijo cuidados de salud en el hogar de la más alta calidad, prestados con *compasión, excelencia y confiabilidad*, nuestros valores más importantes en BAYADA. No solamente queremos cumplir sus expectativas, sino que también queremos trabajar regularmente para superarlas.

La información que comparta con nosotros a través de nuestros programas de opinión de experiencias de los clientes, y con su



BAYADA
Client Experience Summit 2016
Inform. Inspire. Innovate.

oficina y equipos de atención, contribuye directamente a las áreas en las que nos enfocaremos en este evento. Sus respuestas son nuestra medición más importante para entender en qué áreas lo estamos haciendo bien y resaltar las áreas en las que exista una oportunidad de aprendizaje y crecimiento.

Para obtener más información, síganos en **#BAYADACEX** para escuchar más a medida que se desarrolle la reunión. Le animamos a que comparta con nosotros sus historias sobre las experiencias de su hijo y familiares con BAYADA.

Gracias por seguir proporcionándonos opiniones e ideas valiosas sobre su experiencia con nuestros servicios y por permitirnos cuidar de su hijo. ■

PRÁCTICAS ESPECIALIZADAS DE BAYADA

Cuidado de salud en el hogar • Pediatría • Hospicio • Rehabilitación

Los servicios pueden variar de una zona a otra

www.bayada.com