

Pediatría CARE Connection

Volumen 6, Número 1 • Primavera | Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care | En celebración de 42 años de compasión, excelencia y confiabilidad | www.bayada.com

Su opinión puede hacer una diferencia

Esté atento a la encuesta de satisfacción "Pulse" que llega en abril

El pasado otoño tuvo ocasión de responder la encuesta de satisfacción de los clientes Heartbeat of Home Care, que le dio la importante oportunidad de comunicarnos qué está funcionando bien y cómo podemos mejorar nuestros servicios. Aunque estamos esperando ofrecer otra encuesta integral este próximo septiembre, quizás tenga comentarios importantes que quiera hacernos ahora mismo.

En abril recibirá la encuesta corta "Pulse", con el objetivo de poder abordar sus inquietudes más inmediatas. Esta breve encuesta incluye un número limitado de preguntas centradas en los problemas más importantes que ya se han identificado anteriormente.

Recibirá la encuesta "Pulse" por correo electrónico, así que asegúrese de que su oficina tenga actualizada la mejor dirección de correo electrónico para comunicarnos con usted. Estamos deseando recibir sus respuestas a la encuesta y colaborar con usted para ofrecerle los mejores servicios con *compasión, excelencia y confiabilidad*.

Mientras tanto, trabajamos diligentemente para abordar las oportunidades de mejora que nos ha comunicado:

- Respetar las necesidades de su hijo relacionadas con los horarios.
- Mejorar la comunicación y la conexión entre usted y el equipo de la oficina que atiende a su hijo.

Como pudo leer en nuestra edición de diciembre de 2016 de CARE Connection, hay varias estrategias en marcha para contratar y conservar a las mejores enfermeras para que se ocupen de su hijo. Esto incluye el lanzamiento de una interesante campaña de contratación de enfermeras que compartan nuestra pasión por ayudar a los niños a mantenerse seguros en su hogar.

También ofrecemos un programa de becas para contratar enfermeras con menos de un año de experiencia, capacitación en laboratorio de simulación para acelerar el proceso de formación antes de asignar a las enfermeras turnos por su cuenta en los hogares, y el programa de residencia en enfermería pediátrica, sobre el que puede obtener más información en el artículo de la página 2.

En esta edición también obtendrá más información sobre el programa piloto de documentación electrónica, el cual mejorará la comunicación entre nuestros clientes, nuestras enfermeras y el equipo de oficina. ■



Se pone en marcha el sistema piloto de documentación electrónica

BAYADA Pediatrics tiene el placer de anunciar el lanzamiento de su programa piloto de documentación electrónica, que se puso en marcha el 1 de enero de 2017. Las enfermeras de cinco oficinas de BAYADA están usando tablets con una aplicación móvil en la nube para completar, firmar y enviar electrónicamente las notas clínicas y las adendas a sus oficinas de servicio, todo ello en un entorno seguro.

Casi 300 enfermeras que cuidan a más de 140 clientes están usando ya las tablets y, en tan solo un mes, los resultados son abrumadoramente optimistas. De hecho, a continuación

aparecen solo algunos de los comentarios positivos que han hecho nuestras enfermeras.

"¡Me encanta la tablet! Es mucho más rápido anotar en las hojas clínicas las cosas importantes. Me encanta que hace todo el proceso mucho más rápido y me permite volver a la parte que prefiero, a la mejor parte, cuidar de mi cliente".

"Me gusta que el gerente clínico tiene acceso inmediato a las notas sobre los clientes. Hace que sea más fácil mantenerse al día y manejar cualquier problema de forma oportuna".

Continúa en la página siguiente



Continúa de la página anterior

¿Qué significa esto para usted?

El objetivo de la documentación electrónica es mejorar la calidad y la eficiencia al ahorrar tiempo valioso, mejorar la experiencia de trabajo de enfermería y permitirles concentrarse más en los cuidados de su hijo. Además, al usar esta tecnología para crear un entorno de trabajo más positivo, esperamos poder atraer y conservar a las mejores enfermeras para satisfacer las necesidades de personal de su hijo.

Las tablets también han mejorado muchos de nuestros procesos internos, y han permitido que nuestro equipo de oficina se pueda enfocar más en ofrecerle a usted un servicio excelente en lugar de ocuparse de molesto papeleo.

Extendemos un agradecimiento especial a las cinco oficinas pediátricas involucradas en el programa piloto de tres meses: Pittsburgh, PA; Union, NJ; Greensboro, NC; St. Paul, MN; y St. Cloud, MN.



Si el programa piloto tiene éxito, el sistema electrónico de documentación se pondrá en práctica en todas nuestras oficinas de pediatría.

Programa de residencia en enfermería pediátrica

Capacitamos a las mejores enfermeras para que cuiden de su hijo

Cuando era una niña, la auxiliar de enfermería **Nicole Michinock**, acompañó en innumerables ocasiones a sus padres al visitar a su hermano menor, cuya parálisis cerebral hacía que estuviese hospitalizado muchas veces en la unidad pediátrica de su hospital local.

“Siempre me encantaron sus enfermeras”, comenta Nicole. “Cuando vi con cuánto cariño lo trataban, supe que había encontrado mi vocación. Quería ser enfermera pediátrica y ayudar a los niños, igual que aquellas enfermeras ayudaban a mi hermano”.

Hoy en día, como graduada reciente del Programa de residencia en enfermería pediátrica de BAYADA, Nicole ha cumplido su sueño.

Cubrimos los turnos vacantes con los mejores y más brillantes

El Programa de residencia en enfermería pediátrica es uno de los programas de capacitación más integrales del país y prepara a los residentes de enfermería para ofrecer cuidados de alta tecnología en el hogar para niños con necesidades médicas complejas. Es una forma proactiva para que BAYADA atraiga a enfermeras recién graduadas antes de que elijan un camino distinto en su carrera, y ayuda a que BAYADA pueda seguir ofreciendo los mejores y más brillantes profesionales para cuidar de su hijo.

“Me enteré del programa de residencia por un anuncio en Internet”, dice Nicole, quien obtuvo su certificado en auxiliar de enfermería en el campus de Lehigh Valley de Penn State University. “La mayoría de los anuncios buscaban enfermeras para atender a personas mayores, pero este ofrecía la oportunidad de trabajar con

niños, ¡así que aproveché la oportunidad para solicitar un puesto!”

Un riguroso currículo prepara a las enfermeras para cuidar de su hijo

Nicole aprovechó el riguroso currículo y expresó un profundo aprecio por el tiempo y la atención recibida de los profesionales clínicos de BAYADA que le proporcionaron la capacitación. “Al terminar el programa de 12 semanas me sentí verdaderamente preparada para acudir a los hogares y cuidar de mis clientes”, dijo.

Como parte del currículo principal, los residentes tienen acceso a una rotación clínica que incluye visitas a clientes en sus hogares, en las que se capacitan junto a una enfermera clínica tutora. El programa de residencia también incluye:

- Capacitación en un laboratorio de simulaciones para practicar evaluaciones, desarrollar habilidades y mejorar el pensamiento crítico usando maniqués con tecnología de avanzada que simulan situaciones de emergencia de la vida real que pueden producirse en los hogares.
- Una enfermera titulada gerente clínica que proporciona enseñanza y apoyo personalizado.
- Tutores designados que proporcionan capacitación durante el trabajo. Capacitación clínica sobre temas relacionados con la enfermería de cuidados pediátricos en el hogar.

La gerente clínica de BAYADA en la oficina de Downingtown, PA, **Winona Smith**, BSN, RN, ayudó en la capacitación de Nicole. “Está deseosa de aprender, presta atención a los detalles y se lleva bien con nuestros clientes y las familias”, comentó Winona. “Es muy amable. Será una integrante excelente de nuestro equipo”.



Graduada de la residencia en enfermería, Nicole Michinock, LPN, y su cliente Grace

Bienvenida de una enfermera residente en el hogar de un cliente

Durante el currículo de 12 semanas que siguió Nicole, tuvo oportunidad de recibir orientación de una enfermera tutora en el hogar de una cliente llamada **Grace**, de 12 años, quien tiene parálisis cerebral, un trastorno vascular, insuficiencia respiratoria y reflujo esofágico. Después de graduarse del programa de residencia, Nicole pasó a formar parte del equipo permanente de enfermería de esta dulce niña, para deleite de Grace y de su madre, Jennifer.

“Nicole se ha adaptado como si siempre hubiese estado aquí”, comenta Jennifer, quien estuvo abierta a la oportunidad de tener a una enfermera residente de BAYADA en su hogar para que cuidase de su hija. “Quiere saberlo todo sobre Grace para ayudar con sus cuidados. Tiene tan buenas habilidades que nunca hubiera adivinado que es una enfermera residente”.

Nicole agradece a la capacitación del programa de residencia que le haya ayudado a sentirse tan cómoda cuidando a sus clientes en los hogares. “Al principio, el programa se enfocaba en la observación”, comentó. “Pero a medida que profundizábamos, me fue muy útil trabajar con un educador clínico en el laboratorio de simulaciones y en

Continúa de la página anterior

la capacitación práctica que incluía la administración de medicamentos y los tratamientos respiratorios a los clientes”.

Una atención especializada que se convierte en una relación especial

Si bien las habilidades clínicas para cuidar de las complejas necesidades médicas de su hija fueron una prioridad para Jennifer, también se siente agradecida de tener una enfermera cuya compasión ha alegrado la vida de su hija.

“Grace adora a Nicole —la trata como si fuera una hija adoptada”, dice Jennifer. “Tiene la cabeza en su sitio y se hizo enfermera por las razones correctas”.

Nicole se considera muy afortunada de haber tenido el privilegio de graduarse del Programa de residencia en enfermería pediátrica de BAYADA y de poder cuidar de Grace con *compasión, excelencia y confiabilidad*.

“Creo un vínculo con mis clientes y sus familias. Estoy en su hogar y quiero asegurarme de que les cuido de la forma en que cuidaría a mis propios hijos”, comentó. “Es bueno saber que la familia se siente aliviada, porque saben que si algo le pasase a su hija, tengo la educación y la capacitación para saber manejar la situación. Quiero que todos mis amigos conozcan la enfermería pediátrica en el hogar. ¡Amo lo que hago!” ■

Una hermosa niña con una sonrisa ganadora da la bienvenida a su hogar a los fotógrafos de BAYADA

Conozca a la ganadora del concurso de una sesión fotográfica de la encuesta de satisfacción *Heartbeat of Home Care*

Cuando Mary C. recibió por correo el verano pasado la encuesta de satisfacción de los clientes *Heartbeat of Home Care* de BAYADA Pediatrics, no dudó en contestarla. Después de todo, su hija **Faithanne**, de 9 años, adora a sus enfermeras, y Mary estaba muy contenta con los cuidados que recibía de la oficina pediátrica de Lancaster, PA.

Lo que no esperaba Mary es que como resultado de completar la encuesta, unos meses más tarde, estaría recibiendo en su casa a un fotógrafo profesional para captar preciosos recuerdos de sus queridos hijos y nietos.

La sesión fotográfica era el primer premio de un sorteo de agradecimiento para todos los clientes que respondieron la encuesta.

“Vaya, nunca gano nada”, comentó Mary. “Me entusiasmé al saber que había ganado un concurso nacional. La sesión fotográfica fue un éxito porque tenía a toda mi familia en casa. Fue un honor para nosotros que Faithanne representase a BAYADA”.

Tener a todos sus hijos bajo el mismo techo es algo que últimamente no pasa con frecuencia en el hogar de Mary y su esposo Marvin. Sus cuatro hijos biológicos adultos se independizaron y les han dado a la pareja cuatro nietos que mirar de 1, 2, 4 y 6 años de edad. Y después de muchos años de ser padres de acogida, decidieron adoptar a cinco hijos más, incluida Faithanne, quien se adaptó fácilmente a esta familia cálida y muy unida.

“Me enamoré de ella al instante”, dijo Mary, recordando el momento en que conoció a Faithanne, una niña de 1 año con parálisis cerebral, cuerdas vocales

paralizadas y problemas respiratorios que hacían necesaria una traqueostomía.

“Teníamos mucho miedo, pero gracias al apoyo de enfermería de cuidados en el hogar que recibimos desde el principio, Faithanne ha podido salir adelante”.

Cuando la familia se mudó en 2015 del norte de Nueva York a una pequeña población cerca de Lancaster, PA, entrevistaron a varias agencias de cuidados en el hogar para la atención de su hija, y decidieron elegir BAYADA.

“Me pareció que BAYADA era una agencia muy ética, y que tenían contratadas enfermeras cualificadas”, comentó Mary. “Pero lo que es aún más importante, Faithanne adora a sus enfermeras. Se pone muy feliz cuando escucha sus voces”.

Enfermeras que se preocupan de verdad

Faithanne recibe un total de 60 horas de cuidados de enfermería por semana en el hogar y la escuela. En un día normal, se la puede ver con su nuevo cachorro en la piernas —un toy poodle llamado Buddy— acurrucada junto a una de sus enfermeras viendo dibujos animados, escuchando música o feliz leyendo un libro de su serie preferida, “Skippyjon Jones”, acerca de un gato que cree que es un perro. Pero el día también le presenta diferentes retos médicos a esta pequeña, y las enfermeras están ahí para garantizar su salud y su seguridad.

Aunque a Faithanne le retiraron la traqueostomía a los 5 años, todavía tiene varios problemas respiratorios que exigen monitoreo y cuidados constantes. También es propensa a las convulsiones y tiene un



trastorno del movimiento que le impide sentarse totalmente quieta. Además necesita alimentarse a diario mediante un tubo de alimentación, cinco veces al día, cada tres horas. Las enfermeras también trabajan con ella en movimientos y ejercicios de estiramiento, con una colchoneta y un andador, y ayudan a bañarla todos los días.

Una de ellas, la enfermera titulada **Kristen Frankovich**, se unió a la familia el día de la sesión fotográfica, e incluso posó para algunas fotos con Faithanne, quien no habla, pero le encanta reír. Y mucho se rió durante el ajeteo del frenético día de la sesión fotográfica que la reunió con sus hermanos y los hijos de estos.

Mary está muy agradecida a BAYADA por estas valiosas fotos, y aún más por las maravillosas enfermeras que tienen un impacto tan positivo en la vida de su hija.

“Las enfermeras son las primeras que la defenderán”, dijo Mary. “Se preocupan de verdad y la quieren de verdad”. ■

Programa de becas presidenciales de BAYADA: compromiso con la excelencia

The BAYADA Way nos alienta a mejorar continuamente nuestro trabajo mediante la evaluación, la educación y la capacitación, para garantizar que proporcionamos cuidados de salud en el hogar a nuestros clientes con los más altos estándares profesionales, éticos y de seguridad. El Programa de becas presidenciales de BAYADA apoya el valor central de la empresa de la excelencia y la creencia de que *nuestros empleados son nuestro activo más valioso* ofreciendo cada año miles de dólares en becas a empleados de campo que se las merecen, en reconocimiento por sus valiosas contribuciones.

En las próximas semanas, los empleados de BAYADA tendrán la oportunidad de solicitar una beca para avanzar en su educación. Si su cuidador de BAYADA le pide una recomendación, le pedimos que proporcione una carta detallando cómo cree que el cuidador se beneficiaría de una beca. Consideramos que el interés de los cuidadores de BAYADA por una educación continua no solo respalda su crecimiento profesional y confianza en sí mismos, sino que fortalece nuestra misión de ayudar a nuestros clientes a *tener una mejor calidad de vida en la comodidad de sus propios hogares*.



BAYADA

Presidential Scholarship Program

Las Becas presidenciales de BAYADA se han aplicado a una amplia gama de iniciativas educativas, como graduarse de una licenciatura o máster en enfermería, participar en cursos especializados de certificación y recibir capacitación en las últimas técnicas terapéuticas. ■

Esto es lo que comentan algunas de las becadas de 2016 sobre el programa:



“Estoy disfrutando de verdad de la oportunidad de ampliar mis conocimientos y profundizar mi experiencia en la enfermería. Ha sido una experiencia excelente, y gracias a la reflexión, el estudio y el arduo trabajo, tengo la confianza de que estoy desarrollándome como profesional”.

-Yasmine LaBuda, enfermera titulada
Wilmington, NC Pediatrics



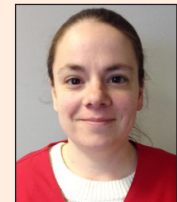
“Continuar con mi educación es algo que me apasiona y beneficia a mis clientes y a mi equipo de cuidados de BAYADA. Me encanta ser fisioterapeuta y aportar movimiento a la vida”.

-Danae Meier, fisioterapeuta
Mauai, HI Home Health



Trabajar para BAYADA me ha dado la oportunidad de hacer una diferencia en las vidas de mis clientes, y es lo que más me gusta de trabajar como enfermera de cuidados de salud. La educación continua es necesaria en nuestra línea de trabajo. Estoy deseando obtener mi licenciatura en enfermería y le agradezco a BAYADA la ayuda para conseguir mi objetivo”.

-Karen Hawkesworth, enfermera titulada
Suffolk County, NY Skilled adult nursing



“Este mundo necesita más personal de enfermería que tenga de verdad pasión y amor por lo que hace. Pretendo utilizar mis ingresos de la Beca presidencial para alcanzar mi sueño de convertirme en enfermera titulada.”

-Carrie Beasley, auxiliar de enfermería
Asheville, NC Pediatrics



Hearts for Home Care

A BAYADA program supporting quality home health care.

El centro de la representación de los clientes

Enviado por **Rick Hynick**, Director de Representación de los clientes y las familias y **Tara Montague**, Gerente de Representación de los clientes y las familias en New Jersey

Imagínese la situación: Una mujer siente una rigidez familiar y molesta en la parte inferior de la espalda cuando se agacha sobre la bañera para bañar a su hija adolescente. Su hija, quien tiene una enfermedad muscular degenerativa avanzada, está sentada de forma segura y tranquila en una silla especial dentro de la bañera. La zona de la bañera está decorada con diferentes equipos de adaptación, como una barra especial para agarrarse, una alfombrilla, una regadera manual y otros artículos que hacen posible el proceso del baño para una persona que no puede físicamente saltar dentro y fuera de la ducha. De principio a fin, todo el proceso del baño requiere más de una hora para hacerlo de manera segura.

Ya sea bañar, cambiar la traqueostomía, insertar una sonda de alimentación o trasladar a alguien que usa numerosos equipos médicos, las familias que cuidan de un ser querido con un problema médico importante tienen un estilo de vida muy diferente de muchas otras familias. Este estilo de vida no se entiende fácilmente a no ser que se viva.

*Nuestra misión en BAYADA es ofrecer la más alta calidad de servicios de cuidado de salud en el hogar. Creemos que nuestros clientes y sus familias merecen un cuidado de salud en el hogar proporcionado con compasión, excelencia y confiabilidad, los valores centrales de BAYADA. Si bien es nuestro enfoque principal, nos esforzamos por vivir *The BAYADA Way* para ayudar también de otras formas.*

La representación legislativa hace la diferencia

Hemos visto que cuando nuestros clientes y sus familias hablan con nuestros funcionarios electos y con las personas que toman decisiones relacionadas con las regulaciones y los fondos para cuidado de la salud esto hace una diferencia. Contamos con claras evidencias en todo el país de que cuando más gente se hace escuchar, con una voz más fuerte y más alta, es más probable que los seguros financiados por el gobierno —como Medicaid y Medicare— ajusten los fondos y las regulaciones para beneficiar a las familias.

Muchos de nuestros funcionarios electos no han tenido personalmente la experiencia de bañar a un hijo adulto, de realizar un cambio de traqueostomía o de ofrecer otros tipos de cuidados médicos y personales que suelen necesitarse en el hogar. A veces también se olvida que estos cuidados no solo se proporcionan una vez por

semana o por mes, sino muchas veces al día o a la semana, durante años —durante toda una vida. La naturaleza continua de estas necesidades de cuidados es lo que hace tan necesarios los servicios de cuidados de salud en el hogar.

Consultamos con legisladores y funcionarios de seguros y les pedimos aumentos en nuestras tasas de reembolso, para poder contratar más empleados y reducir los turnos sin cubrir de nuestros clientes. Con frecuencia no se aprueban nuestras solicitudes. Sin embargo, cuando las familias que reciben los servicios de cuidados en el hogar se unen a nosotros, esto hace una auténtica diferencia.

Cuando los clientes y las familias explican por qué es importante para ellos no tener turnos sin cubrir y por qué los cuidadores contratados necesitan mejores sueldos, y comparten sus experiencias personales en sus hogares, es más fácil para estos funcionarios comprender la necesidad de los cuidados en el hogar. Las personas a las que les pedimos aumentos y mejores regulaciones son los mismos funcionarios por los que vota, y en los que confía para que cuiden de los intereses de quienes representan. Esto es el centro de cómo y de por qué reunir y sumar voces puede hacer una diferencia. Es el centro de la representación de los clientes.

¿Cómo puede participar?

Piense en sus experiencias personales y considere cómo es cuidar de un ser querido en su hogar o cerca de usted. Ayúdenos a explicar esas experiencias personales sobre la diferencia que hace una enfermera de cuidados en el hogar, una auxiliar o un terapeuta para el cuidado que necesita o recibe su ser querido. Las voces de las familias que se unen pueden crear oportunidades. Un mejor reembolso de los seguros puede ayudarnos a contratar más enfermeras y asistentes para cubrir más turnos vacantes. Mejores sueldos pueden significar una carrera profesional más sostenible para los trabajadores de cuidados en el hogar, y a su vez permite que más personas permanezcan en sus hogares mientras reciben los cuidados que necesitan.

Para obtener más información sobre cómo puede unirse al movimiento para un mañana mejor de los cuidados en el hogar, comuníquese con el Director de Representación de los clientes y las Familias **Rick Hynick** en rhynick@bayada.com o con la Gerente de Representación de los clientes y las familias en New Jersey **Tara Montague** en tmontague@bayada.com. ■



A BAYADA Home Health Care specialty practice

BAYADA Home Health Care
101 Executive Drive
Moorestown, NJ 08057-9818

bayada.com

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

COMPARTA SU AMOR



¿Conoce a un profesional de cuidado de la salud que quiera trabajar para una empresa donde todos aman su trabajo? ¡Recomiéndele BAYADA!

Familias como la suya nos lo dicen continuamente, adoran al profesional que cuida de su hijo: su enfermera, su asistente médico en el hogar, su terapeuta. No solo cuidan de su hijo, también se preocupan por su hijo. Para muchos, son como de la familia.

Es posible que haya escuchado que hay escasez de personal de enfermería en este país, y que este problema afecta a todo el sector de cuidados de la salud. Pero ha afectado de forma particularmente fuerte al sector de cuidados de salud en el hogar. Además, por los altos estándares de BAYADA de contratar solo al mejor personal con la mayor experiencia, cada vez es más difícil contratar, capacitar y mantener profesionales de cuidados cualificados para satisfacer la cada vez mayor necesidad de cuidados en el hogar.

¿Por qué le contamos esto? Porque necesitamos su ayuda para seguir manteniendo nuestra promesa de estar a disposición de su familia —y de familias como la suya— que necesita servicios de cuidados de salud en el hogar. Usted conoce las cualidades que debe tener uno de estos profesionales: compasión, dedicación y deseos de hacer una diferencia y seguir aprendiendo. ¿Conoce a alguien que

reúna esas cualidades? ¿Conoce a un profesional que esté buscando una carrera excelente con una empresa donde le aprecien y le valoren?

En BAYADA, nuestros profesionales de cuidados de la salud nos dicen *cuánto les gusta su trabajo*, y le pedimos que comparta su amor y nos recomiende a un buen profesional de enfermería, asistente médico en el hogar, terapeuta o profesional de cuidados de otro tipo que crea que cuidar a los demás es mucho más que una profesión —es una vocación.

Si conoce a alguien comprometido con la significativa labor de ayudar y sanar, recomiéndelo para BAYADA enviándonos un correo electrónico a CAREConnection@bayada.com. También se lo puede mencionar a alguien en su oficina de BAYADA, o decirle a la persona que quiere recomendar que visite jobs.bayada.com para conocer todas las oportunidades que tenemos disponibles. ■



Vea un mensaje en video especial del Fundador y Presidente de BAYADA, **Mark Baiada** y de su hijo, el Presidente de Prácticas especializadas **David Baiada**, presentando el enfoque de BAYADA en la gente: <http://bhhc.co/2lzt9EB>