



CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care en celebración de 39 años de sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

Volumen 3, Número 2 • 2o trim. 14

www.bayada.com

Un mensaje de Mark Baiada

fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



En BAYADA, creemos que nuestros empleados son nuestro recurso más valioso. Al reconocer y recompensar a quienes ejemplifican la sensibilidad, excelencia y confiabilidad inherentes a The BAYADA Way,—la filosofía de nuestra empresa—fortalecemos nuestro compromiso de ayudar a los clientes a vivir en su casa en forma segura, con independencia y dignidad.

En los últimos años, BAYADA ha establecido un tema y objetivos para dar un rumbo al trabajo que hacemos para ser mejores personas y por el bien de los servicios que prestamos a nuestros clientes. El año pasado fue el año del reconocimiento, y muchos esfuerzos de BAYADA lo largo del año se dirigieron a la retención de empleados y el valor de reconocer el buen e importante trabajo que nuestros cuidadores hacen para servir mejor a nuestros clientes. Gracias a los clientes y el personal de oficina que nominaron a sus cuidadores Bayada, este año damos un reconocimiento a cuatro personas con la distinción nacional de Héroe del Año de entre casi 1,500 candidatos a Héroe. A lo largo del Año del Reconocimiento, nos esforzamos para reforzar el espíritu BAYADA y el comportamiento que se traduce en un servicio superior. Espero sinceramente que usted o su ser querido haya sido el destinatario de los servicios de cuidados de la salud en el hogar que cumplen con los más altos estándares.

Debido a que nuestros clientes confían en nosotros para proporcionar un cuidado excepcional cada vez que entramos por sus puertas, me parece apropiado que nuestro nuevo tema de toda la compañía para el próximo año es el ¡Año de la Confiabilidad! Para mí, la confiabilidad significa que usted puede confiar en que su proveedor de atención profesional BAYADA esté para apoyarlo. Significa que BAYADA le está proporcionando los servicios de mayor calidad todas y cada una de las veces y asegurar que los cuidadores familiares tomen el descanso que necesitan o tengan una buena noche de sueño. Nuestra visión unida es proporcionar los servicios que usted espera ... y merece.

El resultado más importante de un servicio confiable es que nuestros clientes y sus familias puedan confiar en BAYADA y sean capaces de vivir sus vidas al máximo con una sensación de bienestar, dignidad y confianza. Eso significa que debemos mantener nuestros compromisos como se había prometido, proporcionar constantemente los servicios esperados, satisfacer sus necesidades de forma inmediata y lo más completa posible, comunicarse con claridad y consistencia, y hacer el trabajo para que se sienta atendido y apoyado.

Como siempre, le agradezco la confianza que ha puesto en nosotros cada vez que nos recibe en su hogar. No dude en comunicarse con su oficina local si tiene alguna pregunta o petición. Ellos estarán encantados de ayudarle.

Un cordial saludo,

J. Mark Baiada

BAYADA celebra el Año del reconocimiento

Uno de los aspectos más destacados de cada año durante nuestra reunión anual con toda la compañía, es el reconocimiento otorgado a cuatro empleados de BAYADA a nivel nacional. Hemos establecido altos estándares para nuestros cuidadores profesionales, y los que desinteresadamente cumplen o exceden nuestros ideales son héroes para los clientes que sirven. Nuestro Programa de Héroe es el pilar del programa de reconocimiento en BAYADA, y nuestros héroes se reconocen tanto en la oficina, división, como a nivel nacional.



Por favor, únase a nosotros para felicitar a nuestros Héroes del Año 2014: CHHA **Regina Derby**, RN **Sherri Lorette**, LPN **Kevin Shreckengast** y PT **Karen Richards-Monaghan**! Estamos orgullosos de honrar a estos cuidadores que nos inspiran y darles el reconocimiento que merecen.

CHHA **Regina Derby** comenzó a trabajar en BAYADA aproximadamente tres años, después de que tomó una clase para certificarla como asistente médica en el hogar, ofrecida por la oficina de enfermería para adultos y atención asistida de Atlantic City, Nueva Jersey. Su cliente es una mujer de mediana edad que es ciega, tiene una lesión cerebral traumática, y que ha sufrido amputaciones por encima de la rodilla. Debido a la depresión y la falta de actividad e interés en la rehabilitación, la cliente aumentó de peso, lo que ocasionó que ya no le quedaran sus piernas ortopédicas. Regina determinó que el programa de Weight Watchers ofrecería a su cliente la mejor oportunidad para que perdiera peso y pudiera volver a caminar. Usando una computadora especial para ciegos para que su equipo de cuidados pudiera llevar un registro de su comida y el progreso, la cliente de Regina encontró el apoyo que necesitaba para tener éxito. Para ayudar con la motivación de su cliente, Regina fijó una fecha para que su cliente llegara caminando, no en silla de ruedas, a una reunión de Weight Watchers. Después de mucha práctica, la determinación de la terapia, y una pérdida de 48 libras, llegó el día. Vea más información acerca de Regina: <http://youtu.be/4WZfefhYPr0> >>

En sus tres años con BAYADA Vermont Hospice la enfermera titulada **Sherri Lorette** ha atendido a más de 200 clientes. Su directora **Jessica DeGrechie** cree que "el trabajo de Sherri es verdaderamente desinteresado y cambia vidas." Sherri toca las vidas de todos sus clientes, llevando, comodidad y una sensación de normalidad a las familias en un momento de sus vidas en que más lo necesitan. La esposa de un cliente anterior explica: "Sherri se convirtió en la enfermera para que yo pudiera dar un paso atrás y ser la esposa. Ella le dio la prioridad a mi familia. Sherri fue el faro de luz que entraba por la puerta, sabía cómo arreglar las cosas y a quién llamar", recuerda la esposa de su cliente. "Sherri iluminó la habitación, en realidad, toda nuestra casa. Ella entró con una sonrisa y me convenció de que cualquiera que fuera la preocupación o pregunta, había alguien para tranquilizarme y disminuir las preocupaciones". Vea más información sobre Sherri: <http://youtu.be/PN8E6BaCqFo> >>

Durante los últimos dos años, el auxiliar de enfermería **Kevin Shreckengast** ha trabajado con la oficina de pediatría de Williamsport, PA y brindado atención a un cliente con el síndrome de Angelman. El padre del niño, explica, "Él sufre de varios diferentes tipos de convulsiones, no habla, lo que ocasiona que no pueda avisarnos que tiene que ir al baño, y tiene un trastorno del sueño, y un trastorno de llevarse cosas a la boca en exceso." Él que fuera un niño muy activo, en 2009, perdió

inesperadamente su capacidad de caminar y estuvo en una silla de ruedas durante 18 meses, causando atrofia muscular severa. Un medicamento experimental ayudó a caminar al cliente de Kevin, quien ayudó al proceso llevando a su cliente a citas de terapia, trabajando con él en su casa para fortalecer los músculos de las piernas de su cliente. El cliente dio su primera pequeña caminata con Kevin el verano pasado, y pronto comenzó a caminar por los pasillos de la escuela y en las calles de su barrio. Kevin sorprendió a la familia al compartir su meta de lograr que su cliente pudiera caminar 2.5 millas a la escuela, lo que incluía un par de enormes subidas. El 31 de mayo, Kevin y su cliente lograron su objetivo.

Vea más información sobre Kevin: <http://youtu.be/B3QukQexPeo> >>

MSPT **Karen Richards-Monaghan** es quien principalmente proporciona la atención a los clientes de nuestro hogar para ancianos con discapacidades intelectuales en el condado de Delaware, PA. Karen entiende bien las necesidades de estos clientes y ayuda a sus compañeros de trabajo a identificar objetivos para servir mejor a nuestros clientes que son parte de una población especial. Puede ser muy difícil proporcionar tratamientos orientados a objetivos para algunos de sus clientes que no son ambulatorios y son dependientes en todas las áreas de cuidado personal, pero Karen satisface sus necesidades todo el tiempo. La compasión de Karen para las personas con necesidades especiales se extiende mucho más allá de los deberes de un fisioterapeuta. Recientemente, Karen compartió una iniciativa de servicio comunitario especial con el personal de

la oficina mediante la organización de una campaña para reunir vestidos de fiesta para la graduación de High School para los residentes con problemas cognitivos. Una variedad de artículos apropiados fueron donados, lo que resultó en que la mayoría de las mujeres tuvieran un vestido para su fiesta de graduación. Otro ejemplo de la compasión de Karen fue durante el último día de un grupo de ejercicio en la residencia. El reproductor de CDs del grupo se descompuso semanas antes, lo que obligó al grupo a simplemente caminar al aire libre o dar vueltas en el interior, sin música. Karen sorprendió al grupo, llevándolos a su camioneta donde tenía CDs con música alegre para motivarlos a terminar su ejercicio. Era una forma divertida de poner fin a su día! Vea más información sobre Karen: <http://youtu.be/aLBM4ZdNHNg> >>

La historia de Amy: vivir de forma independiente con la ayuda de BAYADA Hab Techs

Enviado por **Julie Westholder**, Director (IBH)

Amy N., cliente de Habilitación de Wilmington, Carolina del Norte (HWI), tiene vagos recuerdos de lo que ocurrió el 18 de octubre de 1988, pero ese día su vida cambió para siempre. A los 14 años, mientras viajaba en su bicicleta a la casa de su novio y a menos de una milla de su destino, fue atropellada por un carro. El accidente la dejó con una lesión en las vértebras C3-C4, lo que resultó en cuadriplejía y lesión cerebral traumática. Durante tres semanas y media, Amy tuvo un halo, traqueotomía, y sonda gastrointestinal y eso fue sólo el comienzo de su largo camino hacia la recuperación.

Durante los siguientes ocho años, Amy fue admitida en varias ocasiones en hospitales, centros de rehabilitación, hogares adoptivos, centros de enfermería y una escuela preparatoria para adolescentes con bajo funcionamiento, sin embargo, ninguno estaba equipado para proporcionar la atención que Amy necesitaba. La descuidaron y dejaron sola durante horas y horas, dejándola con miedo e incertidumbre sobre su futuro.

Durante una de sus hospitalizaciones, le preguntaron a Amy que quería hacer con su vida, a lo que ella respondió que quería ser su propio defensor y vivir de forma independiente. Con perseverancia y determinación, Amy lo logró. Durante 18 años Amy ha vivido de forma independiente en su propio apartamento, viaja en un vehículo que se adapta a su silla de ruedas motorizada.

El proveedor adecuado hace toda la diferencia

Debido a que Amy no tiene el uso de sus brazos y piernas, ella se ha apoyado en sus proveedores de cuidados de la salud en el hogar para que le envíen el personal calificado para ayudarla. Sin embargo, encontrar el proveedor adecuado para satisfacer sus necesidades ha sido un reto; Amy ha utilizado los servicios de aproximadamente 12 proveedores en los últimos 18 años. Entonces Habilitación de BAYADA abrió su oficina en Wilmington, Carolina del Norte y en julio de 2013, una relación de trabajo de confianza comenzó.

Cuando se le preguntó lo que diferencia BAYADA Home Health Care de otras compañías, Amy dice: "Las muchachas (hab techs) son fabulosas. Tratan de ponerse en mi lugar. Son comprensivas y respetuosas. Están abiertas a la comprensión de mis necesidades. Son personas muy compasivas. Son buenas comunicadoras y están abiertas a escuchar y colaborar a través de las diferencias de personalidad".

Con la ayuda de sus Técnicos de Habilitación BAYADA, Amy es capaz de salir a la comunidad y ser un ciudadano productivo como cualquier otro - sólo uno que necesita algo de ayuda. A ella le gusta pasar tiempo con su novio y asistir a la iglesia juntos. Ella admite que a veces es difícil tener a sus técnicos en habilitación como "chaperones" en la



Amy, de 14 años, antes del accidente

Durante su recuperación

Amy hoy

relación, pero colaboran para enfrentar los desafíos juntos. Debido a que Amy está tan bien, está pensando en estar en la boda de su hermano en septiembre!

Amy atesora su independencia y tenemos el privilegio de ayudarla a vivir la vida que imaginaba y merece. Nuestro personal de oficina y de campo están comprometidos con *The BAYADA Way* y es evidente que Amy experimenta sensibilidad, excelencia y confiabilidad a través de sus interacciones con todos los involucrados en su cuidado. "El personal de BAYADA hace de su trabajo su vida; no es sólo un trabajo. Julie (Westholder) y Shelby (Smith) se han dedicado a hacer que nuestra relación funcione. Son muy atentos y no me ven como un paciente o cliente; me ven como una persona". Amy ha encontrado su proveedor de elección en BAYADA Home Health Care. ■

Para conocer a otros clientes de BAYADA visite www.bayada.com.

RINCÓN DE CLIENTES

Proporcionar servicios especializados que apoyan a nuestros clientes con ALS

BAYADA se ha comprometido a servir a la comunidad de esclerosis lateral amiotrófica (ALS por sus siglas en inglés) y proporcionar servicios especializados de cuidados de la salud en el hogar, que apoyan a nuestros clientes y sus familias. Como socio orgulloso de la ALS Association (ALSA), nos dedicamos a crear conciencia sobre la ALS, así como apoyar y participar en "Walk to Defeat ALS (Caminata para derrotar la ALS)" y otros eventos de la comunidad relacionados con el ALS. Nuestras contribuciones ayudan a financiar la investigación crítica sobre la causa de la enfermedad y las terapias para tratarla.

ALS, también conocida como enfermedad de Lou Gehrig, no tiene causa conocida ni cura. Es una enfermedad neurodegenerativa, progresiva, que afecta a las células nerviosas en el cerebro y la médula espinal, lo que lleva a la parálisis.

Algunos datos y cifras sobre la ALS:

- Existe una relación hereditaria en un 10 por ciento de los casos.
- Los veteranos militares tienen el doble de probabilidades de desarrollar la enfermedad que la población general.
- La ALS es una enfermedad terminal con una esperanza de vida media de aproximadamente tres años.
- Cada 90 minutos, alguien es diagnosticado y otro muere por la ALS.
- Los hombres son más propensos que las mujeres a desarrollar ALS.
- La edad media de aparición es entre los 55 y 65, sin embargo, BAYADA ha atendido a clientes con ALS diagnosticados en sus 20 o 30 años.

Con un enfoque en la satisfacción del cliente y una atención de calidad, BAYADA está trabajando con el ALSA para desarrollar el programa de capacitación certificada a nivel nacional, sólo para las enfermeras y asistentes médicas en el hogar. Este mes pasado (mayo fue el Mes de toma de conciencia de ALS), BAYADA siguió participando en muchos eventos de ALSA para crear conciencia y fondos para la enfermedad, así como para abogar por pALS, personas con ALS.

Los miembros de la Oficina de Asuntos



Gubernamentales y de Marketing de BAYADA participaron en el Día de Política Pública de la filial del área metropolitana de Filadelfia de la Asociación de ALSA, donde nos unimos a pALS en Harrisburg para educar a los legisladores sobre la ALS y obtener su apoyo a las prioridades de política pública de ALSA. También hemos creado una fuerte presencia en los medios sociales para crear conciencia sobre la ALS, nuestra asociación con The ALSA, y los eventos en los que participó BAYADA. Estos anuncios aparecían todos los días durante el mes de mayo. Durante el Mes de la Toma de Conciencia de ALS, también reconocimos historias extraordinarias de nuestros clientes con ALS y sus cuidadores.

Un enfoque de la atención dirigida a la familia

BAYADA Nurses ayudaron Kevin O. y su familia a hacer frente a la batalla de seis años de Kevin con ALS, dándole la oportunidad de vivir su vida con comodidad y dignidad. Su esposa, Jodi, dice que tener BAYADA en su casa le devolvió la capacidad de dormir toda la noche. Después de su muerte, Jodi formó Hope Loves Company (HLC), que proporciona servicios y apoyo para los hijos de los pacientes con ALS. El vínculo entre Jodi y Lynne, la Enfermera de BAYADA que atendió a Kevin, se hizo tan fuerte que Lynne ahora participa en el consejo de HLC!

El cliente de BAYADA, Gerry, era el cuidador principal de su esposa Kathryn V. Él comparte, "ser el cuidador, en mi

experiencia, requiere un equilibrio bien pensado de apertura y vulnerabilidad. Probablemente usted está entrando en una zona desconocida; se empieza por reconocer la necesidad de servicios que pueden aliviar las cargas físicas y emocionales de la función. Aprender la forma de acceder y aceptar los servicios al paciente es una señal de crecimiento. Confiar en la trayectoria de la investigación es un signo de esperanza. Tomados en conjunto, son el sostén. A veces, el mayor desafío es aceptar las posibilidades inherentes en el papel de cuidador".

Cuando la condición de Kathryn avanzó y Gerry ya no podía manejar solo su cuidado, él recurrió a BAYADA. Connie, asistente médica en el hogar fue cuidadosamente asignada a Kathryn y Gerry, y crearon un vínculo al instante, formando una verdadera amistad. Gerry ha dicho que Kathryn y Connie simpatizaron inmediatamente. El cuidado y sensibilidad excepcional de Connie hacia Kathryn le valió la distinción de ¡BAYADA Home Health Aide héroe del año en el 2008!

BAYADA continúa impulsando la misión de dar prioridad a nuestros amigos de pALS para que puedan vivir sus vidas al máximo, con una sensación de bienestar y dignidad, mientras que sus familias pueden contar con nosotros para proporcionar el mejor cuidado en su hogar. Para conocer más acerca de cómo BAYADA puede apoyarlo a usted y su familia durante su experiencia con ALS, por favor visite <http://www.bayada.com/als>.

¿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.

El Año de la Confiabilidad y usted

Como se menciona en el *mensaje de Mark*, el presidente Marcos Baiada anunció recientemente a nuestra organización el Año de la Confiabilidad. En Bayada queremos que nuestros clientes y sus familias puedan confiar en nosotros y puedan vivir sus vidas a plenitud, con bienestar, dignidad y confianza.

Para asegurarnos de que, tal como prometimos, cumplimos con este compromiso, BAYADA trabaja con Press Ganey para aplicar una encuesta a cada cliente. Los comentarios de

la encuesta se comparten con el personal de manejo de la atención. Esta información nos permite identificar áreas en las que estamos prestando los servicios esperados y las áreas en las que podemos mejorar. En los próximos meses, vamos a revisar las evaluaciones y comentarios de nuestros clientes para lograr la visión de confiabilidad expresada por Mark.

Como siempre, les agradecemos a ustedes, nuestros clientes, por haber enviado sus encuestas de satisfacción del cliente. Vamos a seguir utilizando

sus comentarios para dirigir nuestros esfuerzos a su comodidad, bienestar y la calidad de todos los cuidados y el apoyo que recibe de BAYADA. Reconocemos y apreciamos la confianza que ha depositado en BAYADA y nos esforzamos por ofrecer de manera consistente cuidado de la salud en el hogar de la mayor calidad posible.

Si tiene alguna pregunta sobre su servicio o sobre una política, una práctica o un procedimiento específicos, le recomendamos comunicarse con su oficina de servicio.



5000 Dearborn Circle, Suite 300
Mt. Laurel, NJ 08054

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

BAYADA educa a los legisladores sobre el valor del cuidado de la salud en el hogar

En todo el país, los empleados y los clientes de BAYADA viajan a las capitales de sus estados durante los días de Bayada para compartir historias de nuestros clientes con los legisladores. Estos eventos anuales han sido diseñados para agradecer a los legisladores por su apoyo y educarlos acerca de la importante labor que BAYADA hace para ofrecer un cuidado de la salud de alta calidad a un costo menor.

El punto culminante del 8 de abril, durante nuestro día de BAYADA, en Pennsylvania fue Bethanne Sellers, la madre de uno de nuestros clientes. Ella habló de cómo el cuidado de la salud en el hogar ha mejorado la calidad de vida de su hija, Lilly, que tiene distrofia muscular, y de toda su familia.

"Nuestro pediatra se dio cuenta de que sin asistencia no podíamos manejar el cuidado de nuestra médicamente frágil hija. Las llamadas fueron hechas y BAYADA llegó para salvar el día", dice Bethanne. "Al principio, pensé que de ninguna manera nos gustaría el cuidado de la salud en el hogar para Lilly. En retrospectiva, me pregunto cómo

podimos sobrevivir sin él. "Bethanne explicó cómo los servicios de enfermería en el hogar han permitido que su familia "sea una familia" y agradeció a las enfermeras de Lilly: Doreen Ream, Cassandra Webb, y Julie Tigyer de la oficina de pediatría en Mechanicsburg, PA por ayudar a su hija "a dar lo mejor de sí misma".

Los eventos legislativos y visitas a domicilio se organizan a través de la dirección de la Oficina de Asuntos Gubernamentales (Government Affairs Office) de BAYADA, que actúa como una voz para nuestros clientes y empleados en el proceso legislativo. Animamos la participación de clientes y miembros de la familia en actividades de promoción y a compartir sus historias. "En Bayada continuaremos actuando en defensa de nuestros clientes para garantizarles el fácil acceso a los servicios de cuidado de la salud en el hogar y para que nuestros profesionales, que prestan estos servicios, reciban los salarios justos que ciertamente merecen".



Para mantenerse informado sobre las acciones legislativas, y para abogar por el cuidado de la salud en el hogar, regístrese en el BAYADA Legislative Advocacy Center (Centro para la representación en el Poder Legislativo) en www.advocacy.bayada.com.

PRÁCTICAS ESPECIALIZADAS DE BAYADA

Cuidado de la salud en el hogar • Pediatría • Centro de cuidados paliativos • Rehabilitación

Los servicios pueden variar de una zona a otra.

www.bayada.com