

IMPROVING PATIENT EXPERIENCE

BEST IN CLASS



Metropolitan's Environmental Services (EVS) team recently received the NYC Patient Experience Award for the 1st Quarter of 2017 from Crothall Healthcare. The EVS team was cited for creating a seamless supply distribution process that has increased the productivity of the department, the morale of the staff, and most importantly, responsiveness to patient needs. Their dedication has translated into a nearly 10% increase in patient-reported scores on cleanliness for the same period last year, a percentage that far exceeds the national cleanliness average.

"Our team has worked day in and day out to achieve these results," said EVS Director Michelle Perez. "I will say with great pride that I have an awesome team!"

The department has standardized a number of best practices, including daily team huddles, rounding for feedback every day, rewards and recognition of staff, and the development of scripted personal greetings to guide every patient interaction. Starting with a warm welcome for each new patient to create a positive first impression, staff focus on four patient touches for each room throughout the day: freshening up in the AM, daily cleaning later in the morning, PM freshening, and turn down service. They use these opportunities to check in on patients and respond to concerns in real time with a positive attitude. Increased patient experience satisfaction scores are a result of fully engaged staff, where EVS also stands for Eye contact, Voice projection, and a universal Smile for every patient.

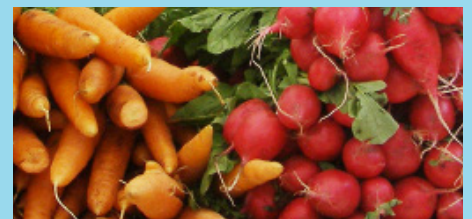


MEN'S HEALTH



We're kicking off a campaign to raise awareness about health conditions that afflict men, and to encourage them – husbands, sons, dads, granddads, brothers, uncles, friends, colleagues and our male patients across New York City – to do more to stay healthy. Having regular check-ups with your primary care doctor is the best way to make sure everything's in good working order. To make an appointment call 212-423-7000.

FARMERS MARKET



The Harvest Home Metropolitan Farmer's Market returns to the corner East 99th Street and Third Avenue, every Friday through Nov. 17, from 8 AM to 4 PM. Stop by and pick up some locally-grown produce and other healthy, delicious items.

PATIENT SAFETY

HELPING BABIES SLEEP SAFER



Congratulations to our Safe Sleep champions team for helping Metropolitan achieve designation as a Bronze Safe Sleep Hospital in the National Safe Sleep Hospital Certification program. The program, administered by Cribs for Kids, aims to reduce the rate of infant sleep-related deaths due to accidental suffocation, asphyxia, or undetermined causes in unsafe sleeping environments. Metropolitan's interdisciplinary team—consisting of staff from inpatient and outpatient Pediatrics, Mother-Baby Service, Well Baby, and the NICU—was recognized for their “commitment to community leadership for best practices and education on infant sleep through the development of a hospital policy, staff training, and parent education.” Job well done!



HIGH QUALITY CARE

HEMODIALYSIS AWARD

Metropolitan is the recipient of the End Stage Renal Disease Network of New York's Quality Award for Highest In-Center Hemodialysis CAHPS score, as reported by patients, in the state in 2016. Our Dialysis Unit staff delivers quality care highlighting best practices for every patient and family experience in a number of ways: daily interaction and timely communication with patients' participation in identifying opportunities for continuous improvement in both patient experience & quality care; onsite interdisciplinary team engaging patients in their treatment plan; celebration of individual patient milestones; and dedicated staff with high retention and low turnover rates. Congratulations!



Contact us at MetropolitanPublicRelations@nychc.org

HIGH SCORE



New York State Department of Health awarded MetroPlus Health Plan the highest “quality measures” score among Medicaid managed care plans statewide. The State's overall 2016 Quality Incentive results weigh the quality measures score especially heavily—representing two-thirds of its maximum possible score—pointing to their importance. The areas where MetroPlus scored particularly highly include timeliness of prenatal care, administration of flu shots, smoking cessation, asthma medication management, and two key indicators of diabetes management. MetroPlus also received high scores for postpartum care and well child visits. With more than 30 years' experience in managed care and over 500,000 members on board, MetroPlus can now add “highest scoring” to its core message of free or low-cost quality health care.

WE ARE PROUD

Join NYC Health + Hospitals at the 2017 Pride March on Sunday, June 25 and show solidarity and commitment to our Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Queer (LGBTQ) patients and staff. This year's theme is “We Are Proud,” a recognition of the diversity of the LGBTQ community as well as an acknowledgement that without full equality, our support of the LGBTQ community is still necessary. For more information contact Sarah Bender at 212-442-4952.



STAY CONNECTED. FOLLOW US.

MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

MEJOR EN CLASE



Recientemente, nuestro equipo de Servicios Ambientales (EVS por sus siglas en inglés) recibió el Premio de Experiencia de Paciente de Nueva York para el primer trimestre de 2017, otorgado por Crothall Healthcare. El equipo de EVS fue citado por la creación de un proceso de distribución de suministros que ha aumentado la productividad del departamento, la moral del personal y, lo más importante, la capacidad de respuesta a las necesidades de nuestros pacientes. Su dedicación se ha traducido en un aumento de casi 10% en las puntuaciones reportadas por los pacientes sobre la limpieza comparado con el mismo período del año pasado, un porcentaje que supera el promedio nacional de limpieza.

“Nuestro equipo ha trabajado día tras día para lograr estos resultados”, dijo la directora de EVS, Michelle Pérez. “Digo con gran orgullo que tengo un equipo impresionante!”

El departamento ha estandarizado una serie de prácticas recomendadas, incluyendo reuniones diarias del equipo, haciendo rondas diarias para obtener comentarios de pacientes, premios y reconocimiento del personal, y el desarrollo de un guión para la interacción con pacientes. Todo comienza con una cálida bienvenida para cada paciente nuevo para crear una primera impresión positiva. El personal utiliza cuatro toques claves cada día: un arreglo del cuarto por la mañana, limpieza total un poco más tarde por la mañana, otro arreglo por la tarde, y preparación de la cama a la noche. En cada toque, el personal hace un chequeo con el paciente para poder responder a cualquier preocupación en directo y con una actitud positiva. El aumento en los índices de satisfacción de nuestros pacientes es el resultado de un equipo de empleados totalmente comprometido, donde EVS también significa contacto visual, proyección de voz y una sonrisa universal para cada paciente.



SALUD DE LOS HOMBRES



Estamos lanzando una campaña para aumentar la conciencia sobre las condiciones de salud que afectan a los hombres, y para animarlos – maridos, hijos, papás, abuelas, hermanos, tíos, amigos, colegas y pacientes – para mantenerse saludables. Tener chequeos regulares con su médico de atención primaria es la mejor manera de asegurarse de que todo está bien. Para hacer una cita llame hoy al 212-423-7000.

MERCADO SEMANAL



El Harvest Home Metropolitan Farmer's Market vuelve a la esquina de la calle 99 y la Tercera Avenida, todos los viernes hasta el 17 de noviembre, de 8 am a 4 pm. Pase cada semana para comprar productos cultivados localmente y otros alimentos saludables y deliciosos.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

AYUDANDO A LOS BEBÉS A DORMIR MAS SEGUROS



Felicidades a nuestro equipo de campeones de sueño seguro por ayudar a Metropolitan a obtener designación como "Bronze Safe Sleep Hospital" un programa, administrado por Cribs for Kids, que tiene como objetivo reducir la tasa de muertes relacionadas con el sueño infantil debido a asfixia accidental, asfixia o causas indeterminadas en entornos de sueño

inseguros. El equipo interdisciplinario de Metropolitan, formado por personal del departamento de Pediatría, el Servicio de Madre-Bebé, la unidad de Cuidado Intensivo Neonatal, y otros, fue reconocido por su "compromiso con el liderazgo comunitario por las mejores prácticas y educación sobre el sueño infantil mediante el desarrollo de una política hospitalaria, la capacitación del personal y la educación de los padres." ¡Trabajo bien hecho!



CUIDADO DE ALTA CALIDAD

PREMIO HEMODIÁLIS

El centro de diálisis de Metropolitan ha recibido el Premio de Calidad de Nueva York, otorgado por la Red de Enfermedades Renales en Etapa Terminal para la puntuación más alta en el estado en 2016, según lo reportado por los pacientes. Nuestro personal ofrece atención de calidad para cada paciente subrayando las mejores prácticas de varias maneras: interacción diaria y la participación de los pacientes en la identificación de oportunidades para mejorar continuamente la experiencia del paciente; un equipo interdisciplinario que involucra a los pacientes en su plan de tratamiento; la celebración de los hitos individuales de los pacientes; y personal dedicado con alta retención y bajas tasas de rotación. ¡Enhorabuena!



Comuníquese con nosotros: MetropolitanPublicRelations@nychhc.org

PUNTUACIÓN MÁS ALTA



El Departamento de Salud del Estado de Nueva York otorgó al plan de salud MetroPlus Health la puntuación más alta de "medidas de calidad" entre los planes de atención médica administrada por Medicaid en el estado. Los resultados pesan la puntuación de las medidas de calidad en particular, representando dos tercios de su máximo puntaje posible. Las áreas donde MetroPlus sobresalió incluyen la puntualidad de la atención prenatal, la administración de vacunas contra la gripe, el abandono del hábito de fumar, el manejo de la medicación para el asma y dos indicadores clave del manejo de la diabetes, igual que para el cuidado postparto y visitas de niños sanos. Con más de 30 años de experiencia y más de 500.000 miembros a bordo, MetroPlus ahora puede agregar "la puntuación más alta" a su mensaje central de cuidado de salud gratuito o de bajo costo.

TENEMOS ORGULLO

Únase a nosotros para la Marcha de Orgullo LGBTQ, el domingo 25 de junio y muestre solidaridad y compromiso con nuestros pacientes y personal. "Tenemos Orgullo" es el tema de este año, un reconocimiento de la diversidad de la comunidad LGBTQ, así como un recordatorio de que sin igualdad total, nuestro apoyo a la comunidad LGBTQ sigue siendo necesario. Para más información, comuníquese con Sarah Bender al 212-442-4952.



STAY CONNECTED. FOLLOW US.

Live Your Healthiest Life. **NYC HEALTH+ HOSPITALS**