



## Descripción de Puesto de Bethlehem Inn

Título del trabajo: Soporte de Programas y Administrador de Casos  
Departamento: Programas  
Informa a: Gerentes de programa  
Estatus FLSA: No exento  
Preparado por: Gerente de programa  
Fecha de preparación: 7/17/20

---

### Resumen de Misión y Posición:

Fundado en 1999, Bethlehem Inn es un refugio de emergencia respaldado por la comunidad comprometido a brindar un entorno seguro y responsable para que los residentes satisfagan sus necesidades básicas y se conecten con los recursos de la comunidad. Nuestro objetivo es apoyar a los adultos en la toma de decisiones que afirman la vida y el progreso medible hacia la autosuficiencia.

La responsabilidad principal de cualquier miembro del personal es la seguridad de las instalaciones, el personal, los residentes y los voluntarios, al mismo tiempo que proporciona refugio de emergencia, alimentos y acceso a los recursos disponibles. Esto requiere la flexibilidad de todos los miembros del personal para adaptarse y responder de manera inmediata a los problemas de interés, ya sea que los identifique a otro miembro del personal, un residente o un representante externo. El trabajo en equipo y la comunicación abierta entre el personal son esenciales. Bethlehem Inn utiliza el enfoque de equipo para la gerencia y el personal, y requiere que los miembros del personal sean responsables de hacerse responsables a sí mismos y a otros miembros del equipo. Esto promueve un ambiente de trabajo saludable, cooperativo y satisfactorio.

**Deberes y Responsabilidades Esenciales** (*incluye lo siguiente, aunque se pueden asignar otros deberes*):

### Apoyo para los Programas: Families First & Next Steps

- Revisa las entradas del registro de comunicaciones anteriores al comienzo de cada turno para cambios y actualizaciones tanto para adultos solteros como para residentes familiares. Actualiza el registro de comunicación con respecto a los eventos que ocurren durante el turno.
- Revisa el correo de voz para Next Steps y Families First según sea necesario.
- Realiza controles de luces matutinas, personas, salas de calefacción e inspecciones vespertinas de salas.
- Asigna tareas diarias a los residentes de la tarde y supervisa la finalización de las tareas, incluida la limpieza profunda semanal.
- Vende pases de autobús a los residentes durante las horas programadas.
- Mantiene y actualiza el sistema de archivos de residentes actual y los documentos de asignación de habitaciones.

- Realiza admisiones exhaustivas para residentes adultos solteros, incluido el mantenimiento de registros de clientes individuales, actualiza el Libro de información del residente actual (CRIB) y el registro de comunicación con admisiones/salidas durante el mismo turno.
- Realiza análisis de orina y alcoholímetros durante el proceso de admisión y al azar/según sea necesario durante la estadía.
- Aclimata a los nuevos residentes en las instalaciones mientras se asegura de que estén completamente informados sobre los procedimientos/políticas de las instalaciones.
- Se comunica con los donantes que dejan las donaciones durante el turno.
- Supervisa y mantiene contacto con el voluntario de la recepción cuando hay personal en la recepción: ayuda a la recepción al tratar con los donantes y sus donaciones monetarias y de otro tipo, así como con las preguntas de los voluntarios.
- Hace un seguimiento de las salidas de los clientes para garantizar que se completen las tareas programáticas, incluida la eliminación de la ropa de cama y que todas las pertenencias se empaquen y etiqueten en consecuencia.
- Realiza rondas regularmente, alerta sobre actividades sospechosas/ilegales y para mantener la seguridad y protección del sitio.
- Mantiene los límites profesionales y utiliza habilidades de desescalada con los clientes.
- Responsabiliza a los residentes por sus acciones de acuerdo con nuestras normas y reglamentos y responde de manera inmediata y exhaustiva con comunicación, aclaración y procedimiento.
- Se pone en contacto con las fuerzas del orden público/de emergencia por problemas durante el turno y se comunica con el equipo de administración con respecto a estos problemas.
- Cuando sea necesario, ayuda con la comida y supervisa el servicio de las comidas.
- Supervisa y trabaja con voluntarios que proporcionan o sirven comidas durante el turno.
- Garantiza que se sigan las políticas de la cocina: fecha de los alimentos, temperatura de los alimentos, higiene, sobras, conteo de comidas y otros deberes de la cocina.
- Lleva a cabo cenas nocturnas con los residentes y comparte temas de registro.
- Se pone en contacto con la administración en caso de circunstancias atenuantes y si hay necesidad de aclaración.
- Supervisa el comportamiento de los residentes (adultos y familias) al ingresar y durante la estadía; alerta a las condiciones que están en violación de las políticas de los residentes y las preocupaciones de seguridad y responde rápidamente y en consecuencia.
- Mantiene la coherencia en toda la agencia en los documentos maestros, formularios y SOP en el aspecto operativo de los programas Next Steps y Families First.
- Detecta posibles tomas de emergencia por seguridad y completa el proceso de toma de emergencia según sea necesario para Next Steps y Families First.
- Organiza y mantiene vigentes los toques de queda tardíos, excusas de tareas y pernoctaciones.
- Asiste a las reuniones mensuales del personal y las reuniones del programa según lo programado.
- Se comunica y coordina con los adultos y las familias que consultan sobre el refugio y completa el formulario de consulta.
- Cuando sea necesario, mantiene la limpieza en el área de la recepción, las oficinas de apoyo al programa, los baños del personal, el área de la cocina del personal y todas las áreas comunes del personal.
- Cuando sea necesario, desecha las pertenencias de los residentes que hayan estado abandonadas durante más de 48 horas y almacenadas.

## **Administración de Casos**

- Lleva a cabo una evaluación integral centrada en el cliente de la información histórica y demográfica, incluida la vivienda, la educación y el empleo; salud mental, incluidas las drogas, el alcohol y los juegos de azar; asuntos legales.
- Brinda ayuda práctica, referencias, coordinación, apoyo individualizado, resolución de problemas, para facilitar el acceso del cliente a los recursos de la comunidad, incluida la ubicación de vivienda, comida, ropa, oportunidades o servicios escolares o vocacionales, servicios de salud física o mental relevantes; y servicios de defensa.
- Desarrolla planes de acción individuales con los clientes y monitorea el progreso hacia la autosuficiencia.
- Lleva a cabo la reunión de administración de casos según lo programado; registra notas en caso mgt. archivo que enfatiza la responsabilidad y el movimiento hacia adelante.
- Se reúne semanalmente con los administradores de programas para revisar la carga de casos y garantizar la continuidad en el trabajo con los clientes.
- Administra los datos de seguimiento apropiados para los clientes en la carga de casos.
- Ayuda en la transición del cliente brindando apoyo, orientación y dirección.
- Mantiene sólidas asociaciones profesionales establecidas con agencias externas.
- Coordina referencias de socios de la comunidad, específicas para los derechos educativos y el desarrollo infantil.
- Mantiene todos los registros relacionados con los programas, rastreando y documentando el progreso de los participantes hacia la autosuficiencia.

## **Profesionalismo**

- Establece y ejerce altos estándares de honestidad, integridad y comportamiento ético.
- Actúa con un sentido de urgencia razonado.
- Es adaptable y flexible y se enfrenta con eficacia a la incertidumbre.
- Se representa bien a sí mismo con los clientes internos y externos en las interacciones diarias.
- Demuestra habilidades efectivas y profesionales de comunicación escrita e interpersonal.
- Trata eficazmente los conflictos y trabaja hacia una resolución positiva.

## **Planificación, Coordinación y Trabajo en Equipo**

---

- Proporcionar cobertura y asistencia a los miembros del equipo en todas las tareas necesarias para mantener la continuidad de los servicios.
  - Trabaja como parte de un equipo para encontrar soluciones y toma la iniciativa para encontrar otras tareas que deben completarse para ayudar a otros miembros del equipo.
  - Fomenta una actitud optimista positiva en el personal y comunica un sentido de misión al equipo.
- 

## **Cualificaciones Mínimas:**

*(Cualificaciones que el solicitante debe poseer para ser considerado para el puesto; posible excepción si un solicitante posee las cualificaciones sustitutas apropiadas)*

- Dos (2) años de experiencia de servicio directo, incluidos servicios de administración de casos para poblaciones vulnerables, defensa de poblaciones de bajos ingresos (o relacionadas), experiencia trabajando con grupos culturalmente diversos y comprensión de ellos.

- Tarjeta de manipulador de alimentos de Oregón (debe obtenerse antes del primer día de empleo).
- Capacidad para ejercer un juicio sólido e independiente, para mantener un alto nivel de confidencialidad, para responder de manera efectiva a situaciones de emergencia y crisis y para resolver problemas.
- Confiable y flexible.
- Habilidad para escribir de manera clara y concisa y para comunicarse efectivamente por escrito.
- Habilidad para comunicarse oralmente de manera clara y concisa.
- Capacidad analítica, capacidad para trabajar eficazmente con datos e identificar tendencias, basarse en el historial y reconocer qué ha funcionado y qué no.

---

*(Los requisitos enumerados a continuación son representativos del conocimiento, la destreza y/o las habilidades requeridas. Se pueden realizar adaptaciones razonables para permitir que las personas con discapacidades realicen las funciones esenciales).*

### **Cualificaciones preferidas:**

*(Cualificaciones que se desean en los solicitantes, sin embargo, los solicitantes sin estas cualificaciones no serán necesariamente excluidos de la consideración si poseen cualificaciones mínimas).*

- Preferentemente bilingüe y/o bicultural.
- Se prefiere una licenciatura en el área de servicios humanos o sociales.
- Conocimiento de los recursos de la comunidad del área.

### **Demandas físicas:**

*(Las demandas físicas descritas aquí son representativas de las que debe cumplir un empleado para realizar con éxito las funciones esenciales de este trabajo. Se pueden hacer adaptaciones razonables para permitir que las personas con discapacidades realicen las funciones esenciales).*

- Mientras realiza las funciones de este trabajo, el empleado debe poder sentarse regularmente; usar las manos para digitar, manipular o palpar; alcanzar con las manos y los brazos; y hablar o escuchar. Ocasionalmente se requiere que el empleado se ponga de pie y camine. Las habilidades de visión específicas requeridas por este trabajo incluyen visión de cerca, visión de lejos, visión de color y capacidad para ajustar el enfoque.

### **Ambiente de Trabajo:**

*(Las características del entorno de trabajo descritas aquí son representativas de las que un empleado encuentra mientras realiza las funciones esenciales de este trabajo. Se pueden hacer adaptaciones razonables para permitir que las personas con discapacidades realicen las funciones esenciales)*

- El ambiente de trabajo puede ser impredecible según la hora del día y la actividad de los residentes. Bethlehem Inn es un entorno fluido; el solicitante debe tener la capacidad de pensar rápidamente y actuar con paciencia y compasión. Nuestros residentes son personas con necesidades desafiantes que a menudo provienen de circunstancias caóticas. Es importante que todo el personal brinde un ambiente de certeza y calma en lo que a veces pueden ser situaciones confusas.
-