

Sistema de Respuesta para Personas sin Hogar:

Consejos de supervisión remota para proveedores de servicios para personas sin hogar

COVID-19 ha obligado a los supervisores y equipos que están trabajando para poner fin a las personas sin hogar a idear nuevas formas de trabajar juntos. Además, la información sobre el alcance, el método o el momento del trabajo de servicio directo puede cambiar de una semana a otra para responder a los cambios en la financiación, la orientación sanitaria y otros factores.

Planifique una comunicación clara y oportuna

- Cree un espacio regular para que el personal comparta la amplia gama de emociones que puedan estar sintiendo. Asegúrese de que el personal tenga acceso a los recursos y apoyos disponibles a través de recursos humanos.
- Establezca normas sobre cómo será la comunicación del equipo y cree formas para que los equipos que trabajan en situaciones de refugio y alcance se conecten de manera formal e informal.
- Hágale saber a su equipo cómo comunicarse con usted con diferentes niveles de urgencia (p. Ej., Mensajes de texto para situaciones críticas, mensajes instantáneos para urgencias, correo electrónico para procedimientos estándar y actualizaciones, etc.) Mira este video de [supervisión en un entorno de telesalud](#) para más información.

Proporcione tecnología confiable para el trabajo

- Proporcione tecnología confiable para permitir la comunicación con el personal; fomente la participación por video y haga arreglos para que el personal tenga cámaras que funcionen.
- Establezca expectativas claras sobre cómo las personas pueden mantener los estándares de privacidad mientras acceden y actualizan la información personal de los clientes. Vea un video corto con [consejos para cumplir con la HIPAA mientras gestiona casos desde casa](#).
- El personal de servicio directo viene a trabajar con una variedad de antecedentes y experiencias. Cree formas libres de juicio para que el personal pida ayuda para aprender nuevas tecnologías.

Estudio de caso - Colorado: tecnología basada en la web para capacitar a los participantes de Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF). El Programa de Trabajos del Condado de Larimer combinó un modelo de capacitación estructurado y una plataforma basada en la web para mejorar los resultados laborales de las personas que reciben TANF. UNA [descripción completa del programa](#) identifica cómo la tecnología se convirtió en una herramienta que mejoró y aumentó las comunicaciones entre el personal y los participantes.

Promueva el comportamiento adaptable

- Para responder a los memorandos, exenciones, enmiendas sustanciales y actualizaciones de las recomendaciones de salud pública, puede pedirle a su personal que ajuste la forma en que involucran a clientes, propietarios, y otros socios comunitarios. Identifique un espacio virtual donde se enumerarán todos los cambios a las políticas y procedimientos para que el personal pueda consultarlos según sea necesario.
- Solicite al personal que trabaja para beneficiarios de Subsidios de Soluciones de Emergencia, Continuo de cuidado, gobiernos locales y estatales, y socios de la comunidad que colaboren de manera más profunda que antes. Anime al personal a asumir las buenas intenciones de sus compañeros a medida que se forjan nuevas relaciones laborales.