



HUMANE SOCIETY

of Sonoma County

SANTA ROSA & HEALDSBURG

committed to kindness

Animal Services Staff

Humane Society of Sonoma County Job Description

Title	Animal Services Staff	Location	Santa Rosa/Healdsburg
Department	Animal Care/Adoptions	Hours	Full Time
Classification	FT – Non exempt	Salary	\$19-22/hr
Approved By	KS	Reports To	Animal Services Supervisor

Mission Statement:

Committed to kindness in service to the community since 1931, the Humane Society of Sonoma County is a donor-supported safe haven for animals. Our mission is to save lives and benefit the wellbeing of pets and their people with kindness, innovation, and leadership.

SUMMARY:

Animal services staff are charged with the care of animals in HSSC's shelters including cleanliness, kindness and compassion for homeless animals. This is a diverse position encompassing all aspects of animal care, adoptions and customer services. This is an entry level position that can lead to career growth in the areas of customer services, veterinary care and vaccinations, and supporting animal behavior. This position is the foundational building block for individuals motivated to learn animal welfare from the ground up and improve the lives of animals while serving our community.

Key Responsibilities:

Animal Care:

- Clean and disinfect all shelter animal housing areas, cages, and runs as necessary to maintain a safe and sanitary environment.
- Feed and provide fresh drinking water to all shelter animals.

- Mop floors; perform laundry, dishwashing, light maintenance, and other janitorial duties as assigned.
- Unload, store and restock equipment, supplies and feed in a proper manner.
- Monitor the daily health, safety, behavior and appearance of all shelter animals reporting anything that requires training and medical services.
- Give medication and supplements as prescribed by the Shelter Veterinarian.
- Maintain accurate and up-to-date records as required.
- Provide special care as needed or directed including walking dogs and moving animals throughout the shelter.
- Assist with holding animals during medical procedures as needed.
- Maintain a pleasant, professional, courteous and tactful position with co-workers and the public at all times.
- Assist the general public as requested, responding to inquiries of a general nature by telephone and in person.
- Complete classes scheduled by the Behavior & Training Department and Shelter Medicine.
- Actively support and promote the mission and goals of the Humane Society of Sonoma County ensuring a positive image, enhancing the operation of the organization, and improving the quality of life for animals.
- Perform other duties as assigned.
- Assist the general public in the admittance of their pet or stray animals through proper interviewing techniques and completion of all necessary paperwork.
- Perform minor medical tasks such as gross physical examination, sub-Q vaccinations, microchip implantation, oral general de-wormer and blood draw at time of admittance, if needed.
- Accurately and completely enter admission and any animal information utilizing the Shelter Buddy software.
- May be required to work at the Healdsburg Center as needed

Adoptions:

- Ensure a culture of high quality customer service for both internal and external customers.
- Participate in animal surrender and adoption process, as well as stray intake from the public.
- Partner with and supervise volunteers assisting in the department.
- Provide information to the public on all services and programs of the Humane Society, articulating the organization's policies and philosophies in a positive manner.
- Remain educated and up-to-date on the animals available for adoption.
- Problem-solve and think creatively to provide a positive outcome for clients and the animals in our care. Diffuse conflict when necessary.
- Understand animal behavior and common issues in order to make good adoption matches.
- Monitor the health of adoptable animals reporting any medical or behavioral problems to the Adoptions Manager or Medical team.
- Treat all animals humanely at all times; display kindness, compassion and empathy for both people and animals.

- Embrace a culture of team work and cooperation.
- Photograph adoptions keeping record of positive adoption stories.
- Interview applicants, review adoption applications, and make decision to finalize or deny adoption. Communicate courteously when denying a request.
- Maintain efficient interdepartmental procedures and processes.
- Support outreach and offsite adoption events.
- Follow up on adoptions via phone after animal has been placed in a new home.
- Complete opening and closing procedures including running reports and balancing cash drawer.
- Provide advice to clients having problems with their pet with the goal of keeping the animal in the home.
- Assist individuals with lost and found pets, creating and checking reports frequently.
- Process animal cremation requests (may require handling of deceased animals).
- Occasional intake of wildlife communicate and partner with other community agencies.
- Other duties as assigned.

Supervision:

This position reports directly to the Animal Services Supervisor with secondary reporting to the Director of Operations.

MINIMUM QUALIFICATIONS:

- Six (6) months related animal care experience preferred.
- Experience in humane animal handling, restraint and confinement.
- Willingness to work flexible days and hours, including evening shifts, weekends and/or holidays.
- May be required to work at the Healdsburg Center, as needed
- Ability to fulfill year-long commitment as Animal Care Technician

KNOWLEDGE, SKILLS, AND ABILITIES:

- Must demonstrate self-motivation, responsibility, excellent interpersonal skills, and the ability to handle multiple tasks in a fast paced environment.
- Knowledge of domestic animal breeds, diseases, health care and basic animal behavior.
- Ability to properly lift animals, food, and supplies up to 50 pounds.
- Good oral and written communication skills.
- Customer service principles which establish a positive customer experience.

- Animal behavior and common medical conditions.
- Shelter management system (Shelter Buddy) or other data management system experience.
- MS Office Suite (Word, Excel, Powerpoint).
- Basic photography using a smart phone or point and shoot camera.
- Strong interpersonal skills; ability to be personable, outgoing, patient, professional and compassionate under pressure.
- Ability to participate and collaborate in a team environment.
- Excellent verbal and written communication skills.
- Accurate typing, data entry and computer skills.
- Logic and reasoning to evaluate alternative solutions, conclusions or approaches to problems.
- Good attention to detail.
- Math acumen and an ability to balance daily income and expense data.
- A love of both animals and people and willingness to accommodate animals in the workplace.
- Remain pleasant and calm under stressful situations.
- To gather information, ask appropriate questions along with the ability to feel and show empathy for others.
- Manage multiple tasks, people and situations simultaneously.
- Work with animals of unknown disposition and those who may exhibit medical or other problems, as well as aggressive behavior.
- Resolve conflicts and work with minimal supervision.
- Work in a fast paced and changing environment.
- Transport animals as needed.
- Bilingual English-Spanish preferred

PHYSICAL REQUIREMENTS:

The physical demands and work environment characteristics described here are representative of those that must be met by an employee to successfully perform the essential functions of this job. Reasonable accommodations may be made to enable individuals with disabilities to perform the essential functions.

- Must be able to interact with and handle animals.
- Ability to walk and/or stand throughout a normal workday.
- Must be able to communicate effectively (speak and listen).
- Must be able to lift, move, and carry objects and animals up to 50 pounds.
- While performing the duties of this job, the employee is regularly required to sit; stand, walk, use hands to handle objects/operate keyboards and telephones; reach with hands and arms; talk and hear; bend, reach, stoop, kneel, squat, and crawl; climb or balance. Use of arms above the shoulder is sometimes required.
- Specific vision abilities required by the job include close vision, distance vision, peripheral vision, depth perception, and the ability to adjust focus.
- Allergic conditions, which would be aggravated when handling or working with animals may result in disqualification.

WORK ENVIRONMENT:

The employee is generally working in a shelter environment and will be exposed to moderately loud noise levels (such as barking dogs, ringing phones), cleaning agents, bites, scratches, and animal waste. There is possible exposure to zoonotic diseases.

EEO STATEMENT:

HSSC is an Equal Opportunity Employer. We are committed to building a diverse, inclusive, and equitable team. We encourage applications from individuals of all backgrounds and identities, especially those historically underrepresented in animal welfare and veterinary medicine.

NOTES

Nothing in this job description restricts management’s right to assign or reassign duties and responsibilities to this job at any time and the employee is expected to adhere to all company policies. The above information is representative of the work performed in this position, however it is not all-inclusive. The omission of a specific duty or responsibility does not exclude it from the position if the work is similar or related to the essential duties and responsibilities.

I have read and understand this explanation and job description and am able to perform all duties contained herein.

Employee Name

Manager Name

Signature

Signature

Date



HUMANE SOCIETY

of Sonoma County

SANTA ROSA & HEALDSBURG

committed to kindness

Servicios para animales

Humane Society of Sonoma County Job Description

Title	Servicios para animales	Location	Santa Rosa/Healdsburg
Department	Cuidado de animales/Adopciones	Hours	Variables
Classification	No exento	Salary	\$19-22/por hora
Approved By	KS	Reports To	Animal Services Supervisor

Mission Statement:

Committed to kindness in service to the community since 1931, the Humane Society of Sonoma County is a donor-supported safe haven for animals. Our mission is to save lives and benefit the wellbeing of pets and their people with kindness, innovation, and leadership.

SUMMARY:

Animal services staff are charged with the care of animals in HSSC's shelters including cleanliness, kindness and compassion for homeless animals. This is a diverse position encompassing all aspects of animal care, adoptions and customer services. This is an entry level position that can lead to career growth in the areas of customer services, veterinary care and vaccinations, and supporting animal behavior. This position is the foundational building block for individuals motivated to learn animal welfare from the ground up and improve the lives of animals while serving our community.

Resumen:

DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- Limpiar y desinfectar todas las áreas de alojamiento, jaulas y corrales de los animales del refugio según sea necesario para mantener un entorno seguro e higiénico.
 - Alimentar y proporcionar agua potable fresca a todos los animales del refugio.
 - Trapear pisos, realizar tareas de lavandería, lavado de platos, mantenimiento liviano y otras tareas de limpieza según se asignen.
 - Descargar, almacenar y reabastecer equipos, suministros y alimentos de manera adecuada.
 - Monitorear diariamente la salud, seguridad, comportamiento y apariencia de todos los animales del refugio, reportando cualquier cosa que requiera entrenamiento y servicios médicos.
 - Administrar medicamentos y suplementos según lo prescriba el veterinario del refugio.
 - Mantener registros precisos y actualizados según sea necesario.
 - Brindar atención especial según sea necesario o se le indique, lo que incluye pasear perros y mover animales por todo el refugio.
 - Ayudar a sujetar a los animales durante los procedimientos médicos según sea necesario.
 - Mantener una posición agradable, profesional, cortés y diplomática con los compañeros de trabajo y el público en todo momento.
 - Atender al público en general según lo solicitado, respondiendo consultas de carácter general por teléfono y en persona.
 - Completar clases o entrenamientos programados por el Departamento de Comportamiento y Entrenamiento y Medicina de Refugio.
 - Apoyar y promover activamente la misión y los objetivos de la Humane Society of Sonoma County, garantizando una imagen positiva, mejorando el funcionamiento de la organización y mejorando la calidad de vida de los animales.
 - Realizar otras tareas que se le asignen.
 - Ayudar al público en general en la admisión de sus mascotas o animales de la calle a través de técnicas de entrevistas adecuadas y la finalización de toda la documentación necesaria.
 - Realizar tareas médicas menores, como examen físico general, vacunas subcutáneas, implantación de microchip, desparasitación general oral y extracción de sangre en el momento del ingreso, si es necesario.

- Ingresar de forma precisa y completa la información de admisión y de cualquier animal utilizando el software Shelter Buddy.
- Es posible que se requiera trabajar en el Centro Healdsburg según sea necesario.

Adopciones:

DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- Garantizar una cultura de servicio al cliente de alta calidad, tanto para clientes internos como externos.
- Participar en procesos de entrega y adopción de animales, así como en la recepción de animales de la calle.
- Supervisar y convivir en quipo con los voluntarios que ayudan en el departamento.
- Proporcionar información al público sobre todos los servicios y programas del albergue de animales, articulando las políticas y filosofías de la organización de manera positiva.
- Mantenerse informado y actualizado sobre los animales disponibles para adopción.
- Resolver problemas y pensar creativamente para lograr resultados positivos para los clientes y los animales bajo nuestro cuidado. Disminuir los conflictos cuando sea necesario.
- Comprender el comportamiento animal y los problemas comunes para realizar buenas adopciones.
- Monitorear la salud de los animales adoptables y reportar cualquier problema médico o de comportamiento al Gerente de Adopciones o al Equipo Médico.
- Tratar a todos los animales humanamente en todo momento; mostrar amabilidad, compasión y empatía tanto hacia las personas como hacia los animales.
- Adoptar una cultura de trabajo en equipo y cooperación.
- Capturar en fotografía adopciones y mantener un registro de historias de adopción positivas.

- Entrevistar a los solicitantes, revisar las solicitudes de adopción y tomar la decisión de aprobar o rechazar la adopción. Comunicarse con cortesía al rechazar una solicitud.
- Mantener procedimientos y procesos interdepartamentales eficientes.
- Apoyar la divulgación sobre los eventos de adopción fuera del sitio.
- Seguimiento de las adopciones vía telefónica después de que el animal haya sido colocado en un nuevo hogar.
- A completar los procedimientos de apertura y cierre, incluyendo ejecución de informes y balanceo de caja.
- Brindar asesoramiento a clientes que tengan problemas con su mascota con el objetivo de mantener al animal en el hogar.
- Ayudar a personas con mascotas perdidas y encontradas, creando y revisando informes con frecuencia.
- Procesar solicitudes de cremación de animales (puede requerir el manejo de animales fallecidos).
- Admisión ocasional de vida silvestre, comunicación y asociación con otras agencias comunitarias.
- Otras funciones que se le asignen.

Supervisión:

Este puesto reporta directamente al Animal Services Supervisor y reporta secundariamente al Director de Operaciones.

CUALIFICACIONES

- Se prefiere experiencia relacionada con el cuidado de animales de seis (6) meses.
- Experiencia en técnicas de manejo humanitario de animales, sujeción y confinamiento.
- Disposición a trabajar días y horarios flexibles, incluidos turnos de noche, fines de semana y/o festivos.

- Es posible que se requiera trabajar en el Centro Healdsburg, según sea necesario.
- Capacidad para cumplir con el compromiso de un año como Técnico en Cuidado de Animales.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS :

Debe demostrar autosuficiencia, responsabilidad, excelentes habilidades interpersonales y la capacidad de manejar múltiples tareas en un entorno de ritmo rápido.

- Conocimiento de razas de animales domésticos, enfermedades comunes, cuidados de salud y comportamiento animal básico.
- Capacidad para levantar adecuadamente animales, alimentos y suministros de hasta 50 libras.
- Buenas habilidades de comunicación oral y escrita.
- Principios de servicio al cliente que establecen una experiencia positiva del cliente.
- Comportamiento animal y condiciones médicas comunes.
- Experiencia en sistemas de gestión de refugios (Shelter Buddy) u otros sistemas de gestión de datos.
- MS Office Suite (Word, Excel, Powerpoint).
- Tomar Fotografías básicas utilizando un teléfono inteligente o una cámara compacta.

Habilidades:

- Excelentes habilidades interpersonales; capacidad de ser agradable, extrovertido, paciente, profesional y compasivo bajo presión.
- Capacidad para participar, colaborar, y mantener un entorno de equipo.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.
- Habilidades precisas en mecanografía, ingreso de datos y computación.
- Lógica y razonamiento para evaluar alternativas de solución, conclusiones o enfoques a los problemas.

- Excelente atención a detalles
- Conocimiento de matemáticas y capacidad para equilibrar los datos de ingresos y gastos diarios.
- Amor por los animales y las personas y voluntad de acomodar a los animales en el lugar de trabajo.

Capacidad para:

- Mantenerse agradable y tranquilo en situaciones estresantes.
- Recopilar información, hacer preguntas apropiadas junto y mostrar empatía por los demás.
- Gestionar múltiples tareas, personas y situaciones simultáneamente.
- Trabajar con animales de disposición desconocida y aquellos que puedan presentar problemas médicos u otros, así como comportamiento agresivo.
- Resolver conflictos y trabajar con mínima supervisión.
- Trabajar en un entorno de cambio y de ritmo rápido.
- Transportar animales según sea necesario.

-

EXIGENCIAS FÍSICAS Y ENTORNO LABORAL:

Las exigencias físicas y las características del entorno laboral que se describen aquí son representativas de las que un empleado debe cumplir para desempeñar con éxito las funciones esenciales de este puesto. Se podrán realizar adaptaciones razonables para que las personas con discapacidad puedan realizar dichas funciones.

- Debe poder interactuar y manipular animales.
- Capacidad para caminar y/o permanecer de pie durante una jornada laboral normal.
- Debe ser capaz de comunicarse eficazmente (hablar y escuchar).
- Debe poder levantar, mover y transportar objetos y animales de hasta 50 libras.
- En el desempeño de sus funciones, el empleado debe sentarse, permanecer de pie, caminar, usar las manos para manipular objetos/operar teclados y teléfonos; alcanzar objetos con las manos y los brazos; hablar y oír; agacharse, alcanzar objetos, agacharse, arrodillarse, ponerse en cuclillas y gatear; trepar o mantener el equilibrio. En ocasiones, se requiere el uso de los brazos por encima de los hombros.
- Las capacidades visuales específicas requeridas por el trabajo incluyen visión de cerca, visión a distancia, visión del color, visión periférica, percepción de profundidad y la capacidad de ajustar el enfoque.
- Las condiciones alérgicas que se agraven al manipular o trabajar con animales pueden resultar en la descalificación.

Ambiente de trabajo:

El empleado generalmente trabaja en un entorno de refugio y estará expuesto a niveles de ruido moderadamente altos (como ladridos de perros, timbres de teléfonos), productos de limpieza, mordeduras, arañazos y excrementos animales. Existe la posibilidad de exposición a enfermedades zoonóticas.

EEO STATEMENT:

HSSC is an Equal Opportunity Employer. We are committed to building a diverse, inclusive, and equitable team. We encourage applications from individuals of all backgrounds and identities, especially those historically underrepresented in animal welfare and veterinary medicine.

NOTAS

Nada en esta descripción del puesto restringe el derecho de la gerencia a asignar o reasignar funciones y responsabilidades a este puesto en cualquier momento, y se espera que el empleado cumpla con todas las políticas de la empresa. La información anterior es representativa del trabajo realizado en este puesto, pero no es exhaustiva. La omisión de una función o responsabilidad específica no la excluye del puesto si el trabajo es similar o está relacionado con las funciones y responsabilidades esenciales.

He leído y comprendido esta explicación y descripción del trabajo y soy capaz de realizar todas las tareas aquí contenidas.

Nombre del empleado

Nombre del gerente

Firma

Firma

Fecha

Fecha