

2020 - 2021  
ANNUAL GENERAL  
REPORT



[www.united.org.au](http://www.united.org.au)  
A.B.N. 80 183 657 381





We are proud to acknowledge the Wurundjeri People as the Traditional Owners of the land on which our workplace is located. We pay our respect to their Elders, past and present.

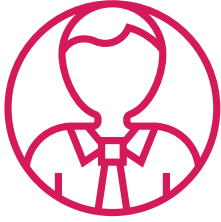
Estamos orgullosos de reconocer al pueblo Wurundjeri como los dueños tradicionales de la tierra en donde se encuentra nuestro lugar de trabajo. Nuestros respetos a sus mayores, su pasado y su presente



**INDEX**

2	OUR TEAM
3	VALUES, VISION AND MISSION
4	ORGANISATIONAL STRUCTURE
5	GOALS AND STRATEGIC PLAN
6	PRESIDENT'S REPORT
7	INFORME DE LA PRESIDENTE
8	OPERATIONS MANAGER REPORT
10	INFORME DE LA GERENTE
12	HEALTH & WELLBEING
13	SALUD & BIENESTAR
14	SOCIAL ACTIVITY GROUPS
16	GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES
18	COMMUNITY VISITOR SCHEME
19	PALLIATIVE CARE
20	COMMUNITY VISITOR SCHEME
21	CUIDADOS PALIATIVOS
22	SSD- SECTOR SUPPORTAND DEVELOPMENT
23	SSD- PROGRAMA DE APOYO AL HOGAR DEL COMMONWEALTH
25	TECHNOLOGY AND INNOVATION
26	TECNOLOGIA E INNOVACIÓN
27	COMMUNITY NEEDS
28	NECESIDADES COMUNITARIAS
29	HOME CARE PACKAGES PROGRAMME
31	PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR
33	TREASURER'S REPORT
34	INFORME DEL TESORERO
35	ANNUAL FINANCIAL REPORT





OUR

---

# TEAM

July 2020 to June 2021

---

CLAUDIA ACERO

LUIS ACEVEDO

KARINA AGELVIS (UNTIL MARCH 2021)

HEMELY ANDERSON

KENIA AYALA

ARELYS BORMITA

MANUEL BUSTOS

CAROLINA CANELEO

VICTOR CARACCILO

SONIA CARRENO

JESSICA CHINCHILLA (UNTIL OCTOBER 2020)

CAROLINA CUADROS

CLARIBEL ESCOBAR

SONIA FAJARDO

YULI GARAY

JOHN GARCIA

JUANA GUERRERO

BARBARA LEON

ABIGAIL MANCILLA

MARIA MIRANDA

HELENA MONSALVE

GLORIA MORALES

ANA PERRY

GISELA POZO

JACKELINE QUINTANA (UNTIL JULY 2021)

GINA RICO

JEANNETH RODRIGUEZ

MARGARITA ROJAS (UNTIL JULY 2020)

CLAUDIA SALAS

EVA SEGOVIA

CECILIA SOTO

YASNA TEJO

CRISTIAN URRUTIA

GREDI VELIZ

**THANK YOU VERY MUCH TO ALL OF OUR TEAM  
WE COULD NOT HAVE DONE IT WITHOUT YOU !**



# WELCOME TO UNITED!

Established in 1977 by a dynamic group of recent arrivals from Spain and Latin America, that included migrants as well as refugees, the agency was incorporated as the **Spanish and Latin American Welfare Centre**. Until five years ago, the organization was known by the initials of its name in Spanish **CELAS** (Centro Español Latino-Americano de Asistencia Social).

For the past 44 years, the agency has provided, and continues to provide community services.

For the first two decades following its establishment, the programs delivered concentrated on facilitating the settlement processes of new and recent arrivals. However, as the Spanish-speaking communities aged and their needs changed, the agency began providing Aged Care Services but also continues to deliver information and educational community support programs.

# ¡BIENVENIDOS A UNITED!

Establecida en 1977 por un grupo visionario de recién llegados, que incluía emigrantes y refugiados de España y América Latina, la agencia fue incorporada como **Centro Español Latino Americano de Asistencia Social** y conocida hasta hace unos años como CELAS – las iniciales de su nombre.

Durante los últimos 44 años, la agencia ha entregado y continúa entregando servicios de apoyo comunitario.

Durante sus, aproximadamente, dos décadas de servicio, los programas que se entregaban se concentraron en facilitar los procesos de asentamiento al país para los recién llegados. Sin embargo, una vez las comunidades de habla hispana entraron en el proceso de envejecimiento y sus necesidades cambiaron, la agencia comenzó a entregar servicios de Apoyo a la Tercera Edad, pero también continuó y continúa entregando programas de información y de educación.

## VALUES, VISION, MISSION

**VALUES**

INTEGRITY	DIVERSITY
RESPECT	TEAMWORK
ACCOUNTABILITY	

**VISION**

*"Healthy, resilient Spanish speaking people and families, advocating for an inclusive multicultural community".*

**MISSION**

*"To be a leading provider of culturally appropriate services for the Spanish speaking community and others".*

## VALORES, VISIÓN Y MISIÓN

**VALORES**

INTEGRIDAD	DIVERSIDAD
TRABAJO EN EQUIPO	RESPECTO
RESPONSABILIDAD	

**VISIÓN**

*"Comunidades y familias hispano-hablantes sanas y resistentes, abogando por una sociedad multicultural e inclusiva"*

**MISIÓN**

*"Ser un proveedor líder de servicios cultural y lingüísticamente apropiados para las comunidades Hispanohablantes de Victoria"*

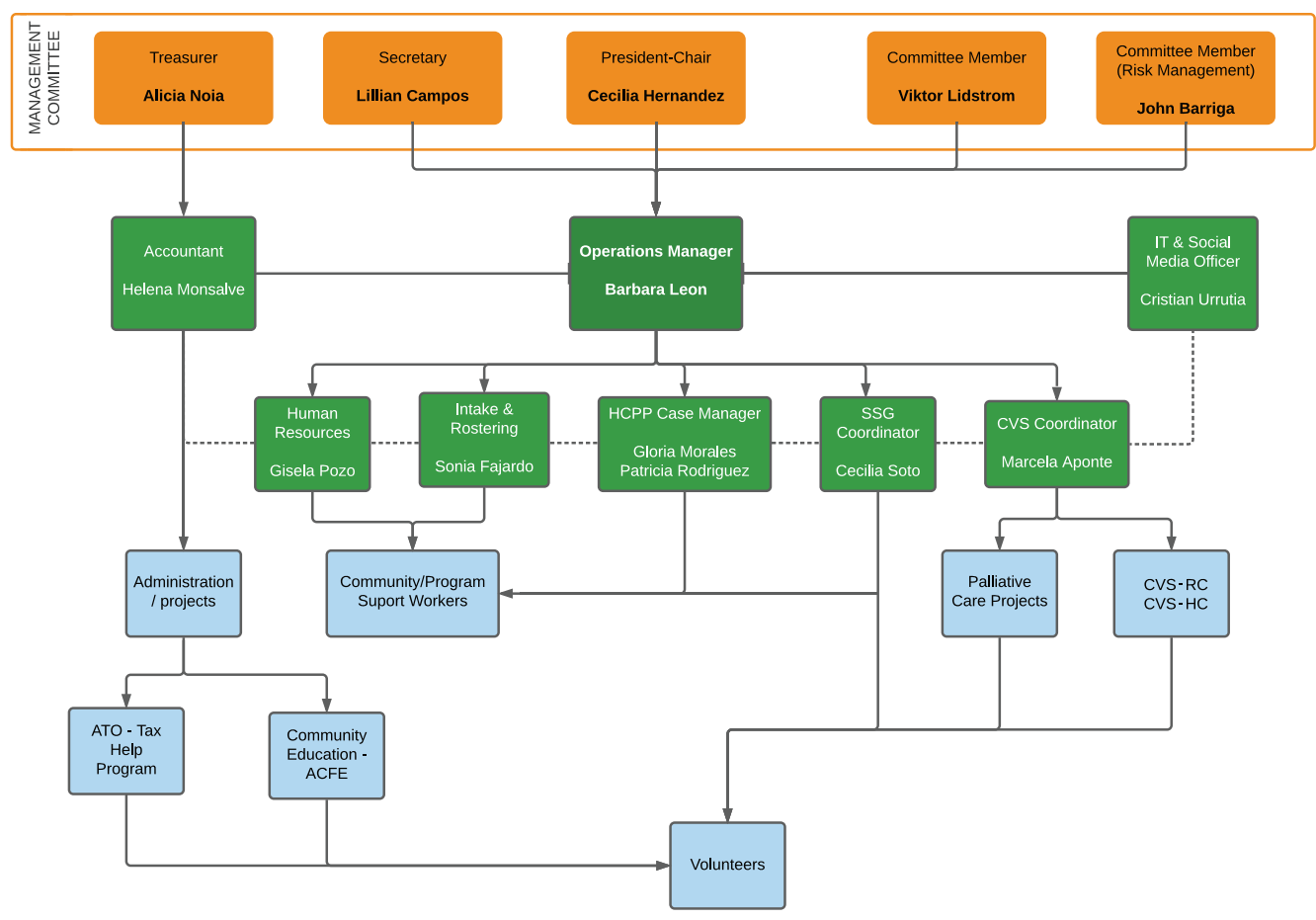


4 ORGANISATIONAL STRUCTURE



THIS YEAR  
ORGANISATIONAL STRUCTURE

ORGANIZATIONAL CHART



# OUR GOALS AND STRATEGIC PLAN

Our current priority goals are the following

## GOAL 1 SUSTAINABLE GROWTH

United operates sustainably and grows.  
United makes a real difference to our community's health and wellbeing.

*United opera de manera sustentable y crece.  
United hace una verdadera diferencia en la salud y bienestar de nuestra comunidad.*

---

## GOAL 2 SOUND GOVERNANCE AND RISK MANAGEMENT

United is recognised for having sound governance and risk management that supports continuous improvement.

*United es reconocido por tener una buena gestión y administración que provee e impulsa la mejora continua.*

---

## GOAL 3 RESOURCES

Implement best practice Human Resource processes to attract, recruit, develop and retain a capable and skilled workforce, upholding a culture of valuing people and their professional development.

*Implementar procesos de recursos humanos de mejores prácticas para atraer, reclutar, desarrollar y retener una fuerza laboral capaz y calificada, manteniendo una cultura de valorar a las personas y su desarrollo profesional.*

---

## GOAL 4 COMMUNITY ENGAGEMENT

Engage with and work in partnerships with relevant stakeholders and the spanish speaking community

*Comprometerse y trabajar en alianzas con las partes interesadas relevantes y la comunidad de habla hispana*

# PRESIDENT'S REPORT



It is a pleasure to present the 2020-2021 Report of United - Spanish Latin American Centre Welfare Centre Inc.

These last 12 months have been difficult times for everyone and especially for us here in Melbourne, after having lived through so many months of restrictions and confinements.

Once again, during this year the programs and services of the organization have continued to expand and adapt to the great changes and challenges that working in a COVID-19 environment has meant.

I would like to sincerely thank on behalf of the entire organization two exemplary women, Rafaela López and Alicia Noia, for their invaluable effort and hard work for the success of United.

Thanks to Rafaela's volunteer work, the organization had the privilege of Rafaela's expertise and leadership, providing direction and support to the staff and the community. In the same way, the invaluable voluntary work of Alicia Noia as Treasurer assisted to solidify the organizational finances.

It is truly thanks to people like these and many others who have given their time and passion as volunteers that United continues to stand.

I am very proud to be part of an organization that was established more than 44 years ago by men and women with the vision of supporting a community in need.

Today United continues to maintain that focus, it is our goal to strengthen every day our ability to continue offering culturally and linguistically appropriate services to the Spanish-speaking community of Victoria.

Today more than ever, I sincerely believe that the work developed over these 44 years must continue as the need for services for our community continues to increase and diversify. It is our responsibility to continue this great work to secure the future for the organization.

Also, I would like to officially welcome our operations manager. We are very happy to have Barbara Leon working with United in this very important role.

And finally I would like to thank the members of the executive committee for their commitment and hard work over the past year. We look to the future with great optimism, working hard to achieve better results in the growth of the organization.

**President**  
Cecilia Hernandez





# INFORME DE LA PRESIDENTE



Es un placer presentarles el Informe 2020-2021 de United - Centro Latinoamericano de Asistencia Social.

Definitivamente, estos últimos 12 meses han sido tiempos difíciles para todos y especialmente para nosotros aquí en Melbourne, después de haber vivido tantos meses de restricciones y encierros.

Una vez más, durante este año los programas y servicios de la organización han seguido expandiéndose y adaptándose a los grandes cambios y desafíos que ha significado trabajar en un ambiente de COVID-19.

Me gustaría agradecer sinceramente en nombre de toda la organización a dos mujeres ejemplares Rafaela López y Alicia Noia por su invaluable esfuerzo y arduo trabajo para el éxito de United.

Gracias al trabajo voluntario de Rafaela, la organización contó por más de un año con una persona al frente de todos los programas, brindando dirección y apoyo al personal y a la comunidad, mientras pudimos contratar al gerente de operaciones. Y de la misma manera el trabajo voluntario e invaluable de Alicia como Tesorera ayudando a solidificar el área financiera de la organización.

Es realmente gracias a personas como ellas y muchas otras que han brindado su tiempo y pasión como voluntarios que United sigue en pie.

Me siento muy orgullosa de ser parte de una organización que fue fundada hace más de 44 años por hombres y mujeres con la visión de apoyar a una comunidad necesitada.

Hoy United continúa manteniendo ese enfoque, es nuestro objetivo fortalecer cada día nuestra capacidad para continuar ofreciendo servicios cultural y lingüísticamente apropiados a la comunidad hispanoparlante de Victoria.

Hoy más que nunca creo sinceramente que el trabajo desarrollado por estos 44 años debe seguir adelante ya que la necesidad de servicios para nuestra comunidad sigue aumentando. Y es nuestra responsabilidad continuar esta gran labor y asegurar el futuro de la organización.

También me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a todo el personal y a los voluntarios que han seguido ofreciendo los diversos programas con gran profesionalismo, pasión y compromiso durante este difícil año.

Además, me gustaría dar una bienvenida oficial a nuestra gerente de operaciones. Estamos muy contentos de tener a Barbara Leon trabajando con United en este rol muy importante.

Y finalmente me gustaría agradecer a los miembros del comité ejecutivo por su compromiso y arduo trabajo durante el año pasado. Miramos al futuro con gran optimismo, trabajando arduamente para lograr mejores resultados en el crecimiento de la organización.

**President**  
Cecilia Hernandez



# OPERATIONS MANAGER REPORT

It has been a rewarding and fast-paced year at UNITED at all levels of the organization. UNITED's dedicated workforce of staff and volunteers have worked tirelessly to continue providing support to Spanish speaking seniors (and others) despite the challenges brought about by the COVID pandemic and associated restrictions. We have embarked on new projects and initiatives with enthusiasm and much team-work.

The Aged Care system is facing an increasingly ageing population with increasing frailty and significant sector reform is needed to face these realities. The findings from the Royal Commission into Aged Care Quality and Safety (published in March 2021) highlight the need for providers of aged care services to embed quality, respect, consumer control and choice, care and dignity into service provision. The Commission calls for an approach to care that has the person as a central focus, and a system which provides simplicity, accessibility, choice and inclusion.

The Commission has called for a number of sector-wide reforms, and the Federal Government has committed an additional 17.7 billion investment over the next 5 years to implement such reforms through the following actions:

- Reforming the Home Care system (more streamlined access; injecting 80,000 additional "packages" into the system over next two years, and a move towards payment in arrears (Improved Payment Arrangements- IPA) .
- Reforming the Residential Care system through an increase of 7.8 billion in funding.
- Enhanced capability of the Aged Care Quality and Safety Commission (ACQSC) to undertake quality audits to ensure quality and safety standards are met across the sector.
- Improved sector wide governance, including stronger legislative obligations on providers of aged care services related to transparency and accountability.
- Strengthening a rights-based approach to care and embedding this through a new Aged Care Act, as well as a review of the aged care standards and increasing consideration to diversity, and greater avenues for senior representation in sector reform.
- A call for increased leadership around workforce planning and a call for strengthening workforce capability.
- The Commission has highlighted the importance of improved working conditions for the aged care workforce, including better pay, access to a supportive workplace culture and access to ongoing professional dev and training as essential elements in any workforce planning considerations for a successful sector reform.



Given the above socio-political and regulatory context, UNITED takes pride in the following achievements/initiatives this year, which enhance our organizational preparedness to face sector reforms within aged care:

- Ongoing sound governance and risk management processes, including ongoing compliance with contractual, legislative and regulatory obligations, including sound financial management.
- Actioning extensive quality improvement processes within the Home Care Packages program (facilitated by an external consultant between April-May 2021- Ms Sabi Mahto).
- Investing on our "workforce" by implementing best practice Human Resource processes to attract, recruit and retain a capable and skilled workforce. This has included ongoing training and development undertaken by staff and volunteers.
- Additionally, the implementation of External Supervision to support workers, admin staff and volunteers to enable reflection and support high quality evidence based practices, provided on a pro-bono basis by esteemed community member Ms Lucero Barreto.
- Working on a workforce retention strategy, including offering casual to part time conversion to eligible employees as per Fair Work directives and updating relevant employment policies.
- Uptake of a mobile app through current Client Management System (e-tools) which will speed up efficiencies around rostering of services.
- An exciting number of Information Technology improvements to enable all UNITED workforce to meet reporting and data input obligations more efficiently, including online complaints register, online asset register, online contractor management system, online COVID screening checklists, new volunteer reporting system, etc.
- The social worker and counsellor Mrs. Lucero Barreto voluntarily provided more than 150 hours of professional advice and counseling to isolated clients.

Finally, we have also been actively participating in other endeavours which aim to bring the organization closer to the community which we serve. We have commenced working on UNITED's updated Community Engagement Strategy which will have five focus points: Spanish speaking seniors groups, Spanish speaking community organisations and clubs, Spanish speaking faith organisations, Spanish speaking media outlets, and enhancing our social media footprint to increasingly connect with our community.

Provided restrictions allow it, over the next year, UNITED will provide a series of information workshops to the community on the Aged Care System (including how to navigate My Aged Care) so that all members of the community are well informed as to what services and supports they can access once they are over 65 years of age.

We will also embark on a reinvigoration of our membership through our Memberships Renewal Project (kindly undertaken by volunteer Elizabeth Laffargue) to enable us to reach more people, to bring

the community backing that is required to face the challenges ahead in the Aged Care Sector and beyond.

In addition to the above, UNITED was successful in a grant from ELDAC (End of Life Directions in Aged Care) to embed enhanced workforce capability in palliative care and advance care planning. Furthermore, we have been successful in a grant from Study Melbourne, and the Department of Jobs, Precincts and Regions for the provision of support to International Students through the International Student Welfare (ISWP) "United in Well Being" project.

As can be appreciated, it has been a busy and rapidly evolving year as the UNITED team continues to effectively adapt to new ways of working and new ways of collaborating in "uncertain" times. I take the opportunity to thank each member of the UNITED team for their continued professionalism, dedication, and **care**, which has enabled us to achieve much this year! I feel privileged to work alongside all of you!

Operations Manager  
Bárbara León

# INFORME DE LA GERENTE

Ha sido un año gratificante y acelerado en UNITED en todos los niveles de la organización. El personal y los voluntarios de United han trabajado incansablemente para continuar brindando apoyo a las personas mayores de habla hispana (y otros) a pesar de los desafíos provocados por la pandemia de COVID y las restricciones asociadas. Nos hemos embarcado en nuevos proyectos e iniciativas con entusiasmo y trabajo en equipo.

El sistema de atención a personas mayores se enfrenta a una población que envejece cada vez más con una fragilidad cada vez mayor y se necesita una reforma significativa del sector para hacer frente a estas realidades. Los hallazgos de la Comisión Real sobre Calidad y Seguridad de la Atención a Adultos Mayores (publicado en marzo del 2021) destacan la necesidad de que los proveedores de servicios de atención a personas mayores incorporen calidad, respeto, libre elección del consumidor, atención y dignidad en la prestación de servicios. La Comisión pide un enfoque a la persona como eje central, y un sistema que proporcione simplicidad, accesibilidad, elección e inclusión.

La Comisión ha pedido una serie de reformas sectoriales, y el Gobierno Federal ha comprometido una inversión adicional de 17,7 mil millones durante los próximos 5 años para implementar tales reformas a través de las siguientes acciones:

- Reformar el sistema de atención domiciliaria: acceso más simplificado; inyectar 80.000 "paquetes" adicionales en el sistema durante los próximos dos años y avanzar hacia mejoras en los arreglos de pago (IPA – Improved Payment Arrangements).
- Fortalecer el enfoque en los derechos del adulto mayor, a través de una nueva Ley de atención (Aged Care Act), así como una revisión de los estándares de atención y una mayor consideración a la diversidad.
- Reforma del sistema de atención residencial mediante un aumento de 7,8 mil millones en fondos.
- Aumentar las vías de representación de las personas mayores en las reformas.
- Mejorar la capacidad de la Comisión de Seguridad y Calidad de la Atención a Adultos Mayores (ACQSC) para realizar auditorías para garantizar que se cumplan los estándares de calidad y seguridad en todo el sector.
- Mejorar la planificación de la fuerza laboral y un llamado a fortalecer la capacidad de atención.
- Mejora de la administración en todo el sector, incluidos controles legislativos más rigurosos para los proveedores de servicios de atención relacionadas con la transparencia.
- La Comisión ha destacado la importancia de mejorar las condiciones de trabajo para la fuerza laboral, incluida una mejor remuneración, el acceso a una cultura de trabajo de apoyo y el acceso a un continuo desarrollo profesional como elementos esenciales.



Dado el contexto sociopolítico y regulatorio anterior, UNITED se enorgullece de los siguientes logros e iniciativas este año:

- Mejora continua de los procesos administrativos, incluido el cumplimiento continuo de las obligaciones contractuales, legislativas y financieras.
- Mejorar la calidad del programa Home Care Packages (facilitado por una consultora externa entre abril y mayo de 2021 - Sra. Sabi Mahto)
- Invertir en nuestra fuerza laboral mediante la implementación de procesos de recursos humanos con mejores prácticas para atraer, contratar y retener una fuerza laboral capacitada. Esto ha incluido la capacitación y el desarrollo profesional del personal y los voluntarios.
- Proveer supervisión externa para apoyar a los trabajadores y los voluntarios para permitir la reflexión y apoyar el uso de mejores prácticas, proporcionada de forma gratuita por la Sra. Lucero Barreto.
- Trabajar en una estrategia de retención de la fuerza laboral, incluida la oportunidad de cambiar su contrato de casual al part-time a los empleados elegibles según las directivas de Fair Work y la actualización de las políticas de empleo relevantes.
- Implementación de una aplicación móvil que acelerará la eficiencia de la planificación de los turnos de trabajo.
- Una gran cantidad de mejoras en los procesos informáticos para permitir que toda la fuerza laboral de UNITED cumpla con las obligaciones de informes y entrada de datos de manera más eficiente, incluido el registro de quejas, el registro de activos, el sistema de gestión de contratistas, chequeos en línea para la detección de COVID, el nuevo sistema de informes de voluntarios, etc.
- La trabajadora social y consejera Sra. Lucero Barreto, de forma voluntaria, brindo más de 150 horas de asesoramiento y consejería profesional a clientes aislados.

Finalmente, también hemos estado participando activamente en otros esfuerzos que tienen como objetivo acercar la organización a la comunidad a la que servimos. Hemos comenzado a trabajar en la Estrategia de Participación Comunitaria actualizada de UNITED, que tendrá cinco puntos de enfoque: grupos de personas mayores de habla hispana, organizaciones y clubes comunitarios de habla hispana, organizaciones religiosas de habla hispana, medios de comunicación de habla hispana y mejorar nuestra presencia en las redes sociales para conectar cada vez más con nuestra comunidad.

Siempre que las restricciones lo permitan, durante el próximo año, UNITED brindará una serie de talleres de información a la comunidad sobre el Sistema de Atención para Adultos Mayores (incluido cómo navegar por My Aged Care) para que todos los miembros de la comunidad estén bien informados sobre los servicios a los que pueden acceder una vez que sean mayores de 65 años.

También aumentaremos la cantidad de miembros a través del Proyecto de Renovación de Membresías (realizado amablemente por la voluntaria Elizabeth

Laffargue) para permitirnos llegar a más personas, y atraer el respaldo de la comunidad que se requiere para enfrentar los desafíos futuros en el Sector.

Además de lo anterior, UNITED obtuvo una subvención de ELDAC (End of Life Directions in Aged Care) para mejorar la capacidad laboral en cuanto a cuidados paliativos y la planificación avanzada de la atención. Finalmente, obtuvimos una subvención de Study Melbourne y el Departamento de Empleos, Precintos y Regiones para la prestación de apoyo a estudiantes internacionales a través del proyecto "Unidos en Bienestar".

Como se puede apreciar, ha sido un año positivo y de rápida evolución, y el equipo de UNITED continúa adaptándose eficazmente a nuevas formas de trabajo y nuevas formas de colaborar en "tiempos inciertos". Aprovecho la oportunidad para agradecer a cada miembro del equipo de UNITED por su continuo profesionalismo, dedicación y calidez, lo que nos ha permitido lograr mucho este año. ¡Me siento privilegiada de trabajar junto a todos ustedes!

**Operations Manager**  
Bárbara León

# HEALTH & WELLBEING



United understands the importance of Staff's mental health and wellbeing. Therefore, continuous wellbeing and supervision sessions have been provided in groups or individually by Lucero Barreto to deal with personal and or work-related issues that may impact their wellbeing, work performance, safety, individual and workplace morale, and mental health.

The impact of Covid-19 has been remarkable for many and caused implications for mental health. Through these sessions we also try to support staff with some advice, tips, resources, and strategies to cope during these difficult times and successfully overcome the challenges together.

United has a current Covid safe plan and outbreak management plan in order to ensure the health and safety of staff and clients.

The mandatory requirements to vaccinate all aged care workforce have being complied with, including mandatory reporting of Covid-19 vaccination status via My Aged Care portal (MAC).

We have also implemented an online screening checklist process for in home support workers, volunteers and office-based staff which has enabled us to comply with government directives efficiently.

**Human Resources**  
Gisela Pozo



QR codes have been implemented across the office for all staff and visitors.



**THANK YOU TO LUCERO BARRETO  
FOR HER VOLUNTEER SUPPORT TO STAFF WELL-BEING !**



# SALUD & BIENESTAR



United comprende la importancia de la salud mental y el bienestar del personal. Lucero Barreto ha brindado sesiones continuas de bienestar y supervisión en grupos o individualmente para tratar problemas personales o laborales que puedan afectar su bienestar.

A través de estas sesiones, también tratamos de apoyar al personal con algunos consejos, sugerencias, recursos y estrategias para hacer frente a las dificultades que ha traído la pandemia y superar con éxito los desafíos juntos.

United cuenta con un plan de manejo de riesgos de COVID y un plan de gestión de brotes vigentes para garantizar la salud y la seguridad del personal y los clientes.

Se han cumplido los requisitos obligatorios para vacunar a toda la fuerza laboral, incluido el informe obligatorio del estado de vacunación Covid-19 a través del portal My Aged Care (MAC).

También hemos implementado un proceso de chequeo en línea de síntomas de COVID para los trabajadores y voluntarios que nos ha permitido cumplir con las directivas del gobierno de manera eficiente.

**Human Resources**  
Gisela Pozo



Códigos QR han sido implementados en la oficina para todo el staff y visitantes.



**GRACIAS A LUCERO BARRETO  
POR SU APOYO VOLUNTARIO  
AL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES !**



# SOCIAL ACTIVITY GROUPS



I think none of us will forget the year 2020 - 2021 very easily.

A challenging year in which we broadened and modified our support, in particular for socially and culturally isolated clients. During 2020, we were permanently adapting our response to serve our clients in an effective and relevant way in the face of the changes that we were experiencing from week to week.

This year it was a mix of Face-to-Face Groups and Virtual Groups. When possible, we had beautiful and expected face-to-face meetings, outings to restaurants and some outdoor outings to parks and wineries, but we also had to cancel several of our activities, particularly some special trips that we had planned.

We had to implement new security measures that involved new policies and a covid-safe plan to guarantee a safe environment for our clients and also, for all the staff of the SSG team.

We started the financial year 2020 with 72 clients and we had 80 participants in the month of January and by June 2021 the number of clients was reduced to 69. The reasons for this decrease are varied, but the most common was Covid 19 related. To avoid the spread of Covid, several of our clients were afraid to leave their homes and participate in the Groups in person. In other cases, clients health had deteriorated during those months of isolation, and they preferred to withdraw from the program.





**Some of our most outstanding activities this financial year were:**

- Our team continued to assist our clients with Wellness Phone Calls on a weekly basis. Approximately 55 calls per week, all of them documented in our electronic programs.
- We continued with the 3 Social Virtual Groups and added 2 more groups based on specific Interests. This is how we started the Virtual Groups of Cooking, Painting and later Gardening, where we have about 40 clients attending weekly.
- We also continue to send Cognitive Activity packs every 2 weeks via Australia Post. These are personalized activities that provide mental and cognitive stimulation and also some entertainment especially during Lockdown times.
- In October 2020 we had a Special Guest, Mrs. Sonia Fajardo, United's Intake officer, to give us Information about My Aged Care and the Home Care Packages Program. This session was a Virtual Information session where there were many questions and where many doubts were clarified and later material in Spanish was sent by mail to each of the interested clients.
- Our SSG Program also participated in a Project in conjunction with Latin Stories Australia called "Our Voices", with the aim of increasing the understanding of the experiences of migrants and refugees, through the eyes of the members of the Spanish speaking communities, who came to Melbourne between the 1960s and 1980s. Several of our clients participated by sending their life stories in Australia.
- For the second year in a row, the Knitting Group "Weaving Life, Stich by Stich" continued to knit warm and colourful blankets to be delivered to some nursing homes and some families in need. United provided 99% of the yarns.
- We ended the financial year with a Royal Virtual High Tea & Royal Costume Contest, coinciding with the Queen's Birthday. It was a very joyful and motivating activity. There was a lot of client's participation in dressing in elegant clothes, drinking tea with their finest crockery and decorating their rooms with beautiful adorns.

Despite the impact of COVID 19, we were able to conduct various activities and meet the needs of our clients in a respectful and culturally sensitive manner, while meeting the Commonwealth Home Support Program (CHSP) goals of increasing client independence, enhancing client's strengths and improving their well-being and quality of life through increased social connection.

I thank the SSG team with whom I have had the privilege of working side by side: John Garcia, Kenia Ayala and Yasna Tejo.

**SSG Acting Coordinator**  
Cecilia Soto

# GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES



Creo que ninguno de nosotros olvidaremos muy fácilmente el año 2020 – 2021.

Un año desafiante en donde ampliamos y modificamos nuestro apoyo a los clientes, especialmente a aquellos social y culturalmente aislados. Durante 2020, fuimos adaptando nuestra respuesta de forma permanente para servir de una manera efectiva y relevante a nuestros clientes ante los cambios que íbamos experimentando semana a semana.

Este año fue una mezcla de Grupos Presenciales y Grupos Virtuales. Cuando nos fue posible tuvimos lindas y esperadas reuniones presenciales, salidas a restaurantes y algunas salidas a parques y viñerías, pero así también tuvimos que cancelar varias de nuestras actividades, particularmente algunos viajes especiales que teníamos planeados.

Tuvimos que implementar nuevas medidas de seguridad que involucró nuevas políticas y un plan para evitar contagios de Covid para garantizar un entorno seguro para nuestros clientes y también para todo el personal del equipo de SSG.

Comenzamos el año financiero 2020 con 72 clientes y llegamos a tener 80 participantes en el mes de enero y ya para junio del 2021 se redujo el número de clientes a 69. Las razones por las cuales disminuyó la lista de nuestros clientes son variadas.

Pero la más común fue por motivos del Covid-19 y para evitar contagio, varios de nuestros clientes tuvieron temor de salir de sus casas, y participar de los Grupos en forma presencial. Otros, porque lamentablemente su salud se deterioró en esos meses de aislamiento y prefirieron darse de baja del programa.



**Algunas de nuestras actividades más destacadas de este año financiero fueron:**

- Nuestro equipo siguió asistiendo a nuestros clientes con Llamadas telefónicas de Bienestar en forma semanal. Aproximadamente 55 llamadas por semana. Todas ellas documentadas en nuestros programas electrónicos.
- Continuamos con los 3 Grupos Virtuales Sociales, y agregamos 2 grupos más basados en Intereses específicos. Es así como iniciamos Grupos Virtuales de Cocina, Pintura y posteriormente de jardinería, donde tenemos alrededor de 40 clientes asistiendo semanalmente.
- Continuamos también enviando por Australia Post los paquetes de Actividades Cognitivas cada 2 semanas. Estas son actividades personalizadas que proporcionan estimulación cognitiva y mental y también un poco de entretención especialmente durante los tiempos de Lockdown.
- En octubre 2020 tuvimos Invitada Especial a la Sra. Sonia Fajardo encargada de Admisión en United, para darnos información acerca de My Aged Care y los paquetes de asistencia domiciliaria. Esta fue una sesión de información Virtual donde hubo muchas preguntas y donde se aclararon muchas dudas y posteriormente se les envió material en español por correo a cada uno de los clientes interesados.
- Nuestro Programa SSG también participó en un Proyecto en conjunto a Latin Stories Australia llamado "Nuestras Voces", con el objetivo de aumentar la comprensión de las experiencias de los migrantes y refugiados, a través de los ojos de los miembros de las comunidades de habla hispana que llegaron a Melbourne entre los años sesenta y ochenta. Varios de nuestros clientes participaron enviando sus historias de vida en Australia.
- Por segundo año consecutivo, El Grupo de Tejido "Tejiendo la Vida, Punto a Punto" continuó tejiendo abrigadas y coloridas frazadas para ser entregadas a algunos hogares de ancianos y algunas familias necesitadas. United proporcionó el 99% de los hilos.
- Terminamos el año financiero con un Royal Virtual High Tea & Concurso de Disfraces Real, coincidiendo con el cumpleaños de la Reina. Fue una actividad muy alegre y motivadora. Hubo mucha participación de los clientes en vestirse elegantemente, tomando té con sus vajillas más finas y adornando sus salas con lindas decoraciones.

A pesar del impacto del COVID 19, pudimos realizar varias actividades y satisfacer las necesidades de nuestros clientes de una manera respetuosa y culturalmente sensible, al mismo tiempo que cumplimos con los objetivos del Programa de Apoyo en el Hogar del Commonwealth (CHSP) de aumentar la independencia, aprovechar las fortalezas del cliente y mejorar su bienestar y calidad de vida a través del aumento de la conexión social.

Agradezco a mi equipo de trabajo de SSG con el que he tenido el privilegio de trabajar codo a codo: John Garcia, Kenia Ayala y Yasna Tejo.

**SSG Acting Coordinator**  
Cecilia Soto

# Community Visitor Scheme



Despite the circumstances we have all gone through due to the impact of Covid 19, we continue working for the community, especially for those who need our support and company. Through the Community Visitors Scheme, United connects to the Spanish speaking community by providing visits, friendship, connectivity, and support to our clients in their homes and those living in age care facilities.

We continue to meet the goals proposed by the program, thanks to the hard work of volunteers who give their time, willingness, and empathy for clients. In return, we receive smiles and messages of thanks from those who find in our volunteers a word of encouragement, a smile, or a coffee to the sound of our music. This program brings great satisfaction to those who receive it and to those in a volunteer role who, like the clients, are migrants, their mutual feelings help with connection and facilitating interactions.

As well as connecting through culture and language, the mutual lived experience as migrants strengthens the relationship between the clients and volunteers, creating memories of joy and mutual support for them.

Due to the restrictions that COVID-19 imposed in Victoria, especially in the Melbourne metropolitan area, we reinvented ourselves using mobile phones, tablets, laptops, and letters to be closer to our clients and continue to provide social support to them. The above strategies brought joy and gratitude for clients and volunteers.

We currently visit Spanish speaking seniors in 13 aged care facilities in the northern, western, and southern suburbs and support 19 clients in their homes.



# Palliative Care



Thanks to funding provided by the Palliative Care Victoria (PCV) Volunteer Capacity Building Program, UNITED had the opportunity to improve the skills of six volunteers who have been trained since July 2020—offering companionship and support to clients suffering from a chronic illness or people who are at any stage of the end of life.

United has provided the above services to five clients giving support to their families and caregivers. In addition, ten GPs we have contacted, and six of them were receptive to receiving information about the program. We have been disseminating information about palliative care programs and their benefits for the community.

We have had positive outcomes as is the case of one of our clients who lived in isolation with long-standing mental health issues and a chronic

health condition; he was resistant to using digital technology and receiving support. Through the PCV program, we have found a volunteer who successfully engaged with him and assisted the client to become acquainted and familiarized with digital technology. Supporting the client to use it and establish virtual contact with his family overseas, with whom he had not had any contact for many years. This renewed connection has positively impacted the client's life on a physical, mental, emotional, and social level.

Another positive experience has been with one of the volunteers who accompanies a client (who is socially isolated and without any family support) to their weekly dialysis appointments. They have established a meaningful and close connection of support, understanding, compassion, and friendship.

*We are very pleased that seniors in our program could experience a year filled with beautiful and unforgettable moments from their visits with their volunteers.*

## To sum up

Our bi-lingual staff and volunteers continue providing high-quality services to our community, supporting 32 clients, and completing 1536 hours of service this year. We are pleased that the elders in our program were able to experience the joy of a healthy

relationship, having a wonderful time, creating beautiful memories, and having company and support in our language even far away from their motherland.

**Program Coordinator**  
Marcela Aponte

# Community Visitor Scheme



A pesar de las circunstancias por las que todos hemos atravesado debido al impacto del COVID 19, seguimos adelante trabajando por la comunidad especialmente por los que necesitan nuestro apoyo y compañía. A través de Community Visitors Scheme, United se conecta con la comunidad brindando visitas, amistad, conectividad y apoyo a nuestros clientes en sus casas y para aquellos que se encuentran viviendo en residencias para adultos.

Nosotros seguimos cumpliendo las metas propuestas por el programa, gracias al arduo trabajo de los voluntarios que entregan su tiempo, disposición y empatía para los clientes. A cambio recibimos sonrisas y mensajes de agradecimiento de parte de aquellos que encuentran en nuestros voluntarios una palabra de aliento, una sonrisa o un café al son de nuestra música. Este programa no solo trae una gran satisfacción para quienes lo reciben sino también para aquellos que están en rol de voluntario que al igual que los clientes son migrantes, ese sentimiento mutuo ayuda a la

conexión y facilita la interacción. Además de conectarse a través de la cultura y la lengua, también lo hacen a través de la experiencia como migrantes haciendo esto que los lazos se fortalezcan entre los clientes y los voluntarios creando memorias de alegría y apoyo mutuo para ellos.

Debido a las restricciones que el COVID 19 impuso en Victoria en especial en el área metropolitana de Melbourne, nos reinventamos usando teléfonos móviles, tabletas, laptops y cartas para estar más cerca de nuestros clientes y seguir proveyendo soporte social.

Estas estrategias han traído alegría, agradecimiento y reciprocidad de parte de los clientes y los voluntarios.

Actualmente hacemos presencia en 13 residencias para adultos en los suburbios norte, oeste y sur y apoyamos a 19 clientes en sus casas.



# Ciudadanos Paliativos



Gracias a la financiación proporcionada por Palliative Care Victoria (PCV), el Programa de Fortalecimiento de la Capacidad de Voluntarios de Cuidados Paliativos, tuvimos la oportunidad de mejorar las habilidades de seis voluntarios quienes han sido capacitados desde julio del 2020. Ofreciendo compañía y apoyo a clientes que padecen una enfermedad crónica, o que se encuentran al final de la vida.

United ha brindado los servicios mencionados a cinco clientes proporcionando apoyo a sus familias y cuidadores. Además, se contactaron diez médicos de cabecera y seis de ellos fueron receptivos de recibir información acerca del programa. Nosotros hemos estado expendiendo información acerca del programa de cuidados paliativos y sus beneficios para la comunidad.

Hemos tenido resultados positivos como el caso de uno de nuestros clientes que vivía aislado con problemas de salud mental y una condición de salud crónica, era resistente al uso de la tecnología digital y a recibir apoyo. A través del programa PCV hemos encontrado un voluntario que se involucró empáticamente con él y propicio la familiarización del cliente con la tecnología digital, apoyándolo a hacer uso de esta y establecer contacto virtual con su familia en el extranjero, con quien no había tenido ningún contacto durante muchos años. Esta conexión ha generado un impacto positivo en la vida del cliente a nivel, físico, mental, emocional y social.

Otra experiencia positiva ha sido el acompañamiento que una de las voluntarias ha brindado a una clienta que es dializada semanalmente además de estar aislada socialmente, y sin ningún apoyo familiar. La voluntaria le acompaña a las sesiones semanales de diálisis. Ellas han establecido una conexión significativa y cercana de apoyo, comprensión, compasión y amistad.

*Estamos muy contentos de que las personas mayores en nuestro programa hayan podido vivir un año lleno de momentos hermosos e inolvidables de sus visitas con sus voluntarios.*

## Para resumir

nuestros trabajadores y voluntarios bilingües continúan entregando servicios de calidad a nuestra comunidad, brindando apoyo a 32 clientes y completando 1536 horas de servicio. Nos complace que los adultos mayores en nuestro programa hayan

podido experimentar la alegría de la relación saludable, pasar un tiempo maravilloso, crear hermosos recuerdos y tener compañía y apoyo en nuestro idioma incluso lejos de nuestra patria.

**Program Coordinator**  
Marcela Aponte

# SSD- Sector Support and Development

CHSP- Commonwealth home support programme



Through funding from CHSP SSD, UNITED has been able to strengthen our volunteer workforce to deliver social support visits and meet aged care quality standards through a wellness and reablement model.

The volunteer coordinator delivered a total of **2298 hours of volunteer coordination**, which included time spent in recruitment, induction, supervision and mentoring of **12** volunteers during this period, including ensuring all volunteers had police checks and accurate documentation and training.

All UNITED volunteers undertook training to improve the delivery of social support visits, including training on elder abuse, occupational health and safety, personal and professional boundaries and duty of care, infection control and adequate use of PPE, to name a few.

A total of **279 hours of social support** were delivered to socially and culturally isolated spanish speaking clients with the positive outcome of new friendships and connections. Despite the impact of COVID 19, UNITED continued delivering social support via a "Virtual Visiting" strategy, which included, phone calls, video calls, and the use of penpal.

In order to acknowledge our dedicated, supportive, and committed volunteers, UNITED organized a National Volunteers Week event in May 2021, which was a picnic at Hanging Rock, attended by the volunteer coordinator and 16 volunteers as well as clients from our Social Support Groups. The day was full of laughter and connection, and all volunteers received a UNITED T-shirt as a small token of appreciation.

As part of UNITED's commitment to support volunteers in their work, UNITED implemented a total of four "Share Your Experiences" Sessions, facilitated on a pro-bono basis by social worker Mrs Lucero Barreto. During these sessions, volunteers have had the opportunity to debrief and reflect on their practice and gain support and learn from each other's experiences. Themes in the sessions have included self care and well being, personal and professional boundaries, culturally responsive dementia care considerations, etc.

Thanks to the commitment and engagement of our diverse bi-lingual volunteers, UNITED was able to continue providing high-quality social support to isolated and vulnerable clients. We are so grateful and fortunate to have such a dedicated team of volunteers and are inspired by what the volunteer workforce has achieved during this very challenging year.

**Program Coordinator**  
Jackeline Quintana





# SSD- Programa de Apoyo al Hogar del Commonwealth

A través de la financiación de CHSP SSD, UNITED ha podido fortalecer las habilidades de los voluntarios para brindar visitas de apoyo social y cumplir con los estándares de calidad de atención para personas mayores a través de un modelo de bienestar y rehabilitación.

La coordinadora de voluntarios entregó un total de **2298 horas de coordinación de voluntarios**, que incluyeron tiempo dedicado al reclutamiento, inducción, supervisión y tutoría de **12 voluntarios** durante este período, incluida la garantía de que todos los voluntarios tuvieran controles policiales y documentación y capacitación precisas.

Todos los voluntarios de UNITED recibieron capacitación para mejorar la entrega de visitas de apoyo social, incluida la capacitación sobre abuso del adulto mayor, salud y seguridad ocupacional, límites personales y profesionales y deber de cuidado, control de infecciones y uso adecuado de equipo de protección personal, por nombrar algunos

Se entregaron un total de **279 horas de apoyo social** a clientes hispanohablantes que estén social y culturalmente aislados con el resultado positivo de nuevas amistades y conexiones. A pesar del impacto de COVID 19, UNITED continuó brindando apoyo social a través de una estrategia de "Visitas virtuales", que incluía llamadas telefónicas, videollamadas y el uso de cartas/correspondencia.

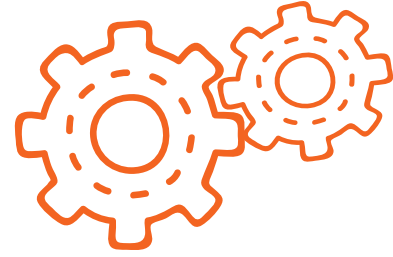
Para reconocer a nuestros dedicados, solidarios y comprometidos voluntarios, UNITED organizó un evento de la Semana Nacional de Voluntarios en mayo de 2021, que fue un picnic en Hanging Rock, al que asistieron el coordinador de voluntarios y 16 voluntarios, así como clientes de nuestros Grupos de apoyo social. El día estuvo lleno de risas y conexión, y todos los voluntarios recibieron una camiseta de UNITED como pequeña muestra de agradecimiento.

Como parte del compromiso de UNITED de apoyar a los voluntarios en su trabajo, UNITED implementó un total de cuatro sesiones llamadas "Comparta sus Experiencias", facilitadas de manera gratuita por la trabajadora social Sra. Lucero Barreto. Durante estas sesiones, los voluntarios han tenido la oportunidad de informar y reflexionar sobre su práctica y obtener apoyo y aprender de las experiencias de los demás. Los temas de las sesiones han incluido el autocuidado y el bienestar, los límites personales y profesionales, las consideraciones culturales en cuanto a la atención de la demencia, etc.

Gracias al compromiso y la participación de nuestros diversos voluntarios bilingües, UNITED pudo continuar brindando apoyo social de alta calidad a clientes aislados y vulnerables. Estamos muy agradecidos y afortunados de tener un equipo de voluntarios tan dedicado y estamos inspirados por lo que los voluntarios han logrado durante este año tan desafiante.

**Program Coordinator**  
Jackeline Quintana

# TECHNOLOGY AND INNOVATION



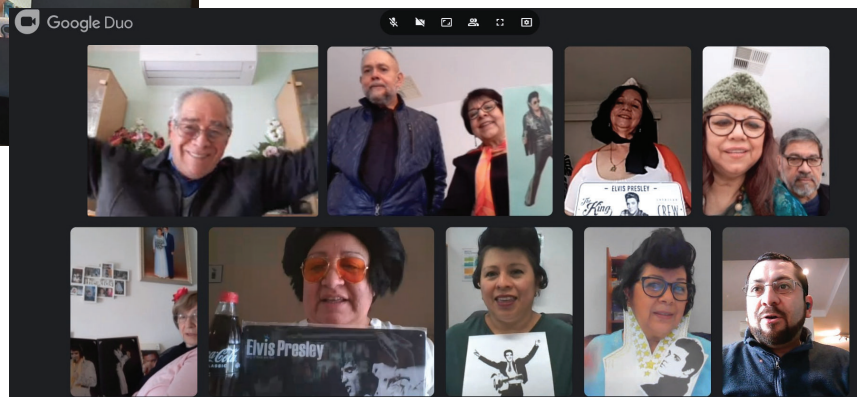
The pandemic put us in a position where we had to make the best of our creativity and ideas in order to continue delivering quality and dynamic services for our clients. Where we were most affected was with our SSG program, where we could not do face-to-face group activities with our groups and that contributed to a sense of isolation for our clients.

Thanks to government funds, we were able to carry out a project that was very helpful for the SSG groups. Each client who wanted to participate received a pre-configured Tablet with voice and video chat applications and user accounts already created. In this way we were able and continue to connect remotely with our SSG activity groups. Every week approximately 30 clients attend these calls to share games, photographs, and special events, reaching participants at times when going out to public places

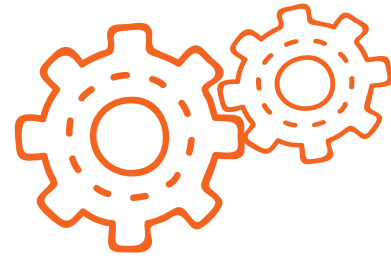
was not an option. The project has been so successful that we have even helped other organizations execute similar projects with their clients.

The remote SSG project continues to be executed satisfactorily and we are currently planning a new step forward in which clients will be able to have more options for interaction and contact with their culture of origin and be informed of relevant news in their language.

**IT Officer**  
Cristian Urrutia



# TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



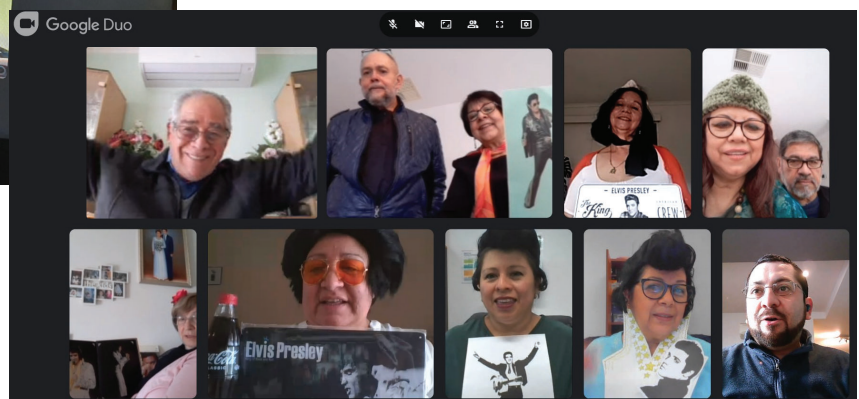
La situación de la pandemia nos puso en una posición en la que debíamos sacar lo mejor de nuestra creatividad e ideas para poder seguir entregando servicios de calidad y dinámicos para nuestros clientes. Donde más nos vimos afectados fue con nuestro programa de SSG, donde no podríamos realizar actividades grupales cara a cara con nuestros grupos y eso contribuía a una sensación de aislamiento para nuestros clientes.

Gracias a fondos del gobierno pudimos ejecutar un proyecto que fue de muchísima ayuda para los grupos de SSG. Cada cliente que quiso participar recibió una Tablet preconfigurada con aplicaciones de chat de voz y video y cuentas de usuarios ya creadas. De esta forma pudimos (y seguimos realizando) seguir con nuestros grupos de actividades SSG de forma remota, en donde, semana a semana, tenemos una asistencia de aproximada-

mente 30 clientes para compartir juegos, fotografías, y eventos especiales, tratando de llegar a sus hogares en momentos cuando salir a lugares públicos no era una opción. El proyecto ha sido tan exitoso que incluso hemos ayudados a otras organizaciones a ejecutar proyectos similares con sus clientes.

El proyecto de SSG remoto sigue ejecutándose satisfactoriamente y en la actualidad nos encontramos planificando un nuevo paso adelante en el cual los clientes podrán tener más opciones de interacción y contacto con la cultura del país de origen y estar informados de noticias relevantes en su idioma.

**IT Officer**  
Cristian Urrutia



# COMMUNITY NEEDS



Australian Census Statistics of 2011 and 2016 have documented the progressive ageing of Victorians from Spanish-speaking background. United – Spanish Latin American Welfare Services Centre Inc, as the main community support services in Melbourne is experiencing this ageing in their various Aged Care programs.

In mid-2018 and at the request of United, we commenced community research into the aged care services, including the residential requirements of Victorians from Spanish-speaking backgrounds. The research included a significant number of Spanish-speaking older community members, including families of people in residential facilities, residents themselves, and professionals from Residential Aged Care. The research also included a visit to Sydney's Residential Gardens, the only residential facility for Spanish-speakers in Australia.



As, there is currently no residential facilities for Spanish-speaking older Victorians, one chapter of the research was specially dedicated to the experiences of Spanish-speaking residents in generalists' facilities, mainly focusing on Melbourne's West and Southeast as Census data indicates these two Melbourne metropolitan areas include significant numbers of Spanish-speaking communities. These groups include migrants and refugees from Latin American and Spain who came to Australia between the 1960s and the late 1980s, approximately 40-50 years ago and they constitute a fast-ageing cohort.

Unfortunately, the Covid-19 Pandemic has made this section of the research a very difficult process to complete fully, due to the way Aged Care Residential Facilities implemented necessary responses aiming at protecting residents and staff and not allowing any external visits. It is expected, however, that by the end of 2021, the research will be ready to be published.

Rafaela Lopez (Social Researcher)  
Gladys Franco (Gerontologist)  
October 2021

**According to the on-going research (mentioned above) on the needs of Spanish-speaking Older Victorians, to be published at the end of 2021, Older Spanish-speaking Victorians exhibit:**

- Lack of comprehensive knowledge of all aspects of MyAgedCare;
- Under-utilization of aged care support services;
- Low levels of English language fluency of a significant number of Spanish-speaking Victorians over the age of 65;
- Experiences of social isolation and depression when living alone.
- decreased level of English, product of conditions such as dementia and Alzheimer's or simply the aging process;
- High levels of social isolation when residing in a mainstream and/or multicultural residential facilities;
- An urgent and growing need for a dedicated Spanish-speaking Residential Facility
- Low levels of knowledge and access to digital technology





## NECESIDADES COMUNITARIAS

La investigación sobre las necesidades de las personas mayores de habla hispana en Victoria. Los censos australianos del 2011 y el 2016 documentan el envejecimiento progresivo de los residentes en Victoria de origen hispanohablante. La organización United – Centro Español Latino Americano de Asistencia Social Inc., a través de sus servicios de apoyo para las personas de la tercera edad en Melbourne ha podido corroborar dicho fenómeno de envejecimiento común en sus programas de apoyo a las personas mayores.

A mitad del 2018 y respondiendo a un pedido de United, comenzaríamos una investigación sobre los servicios de apoyo a los mayores de origen hispano hablante en Victoria. La investigación se extendió a un número representativo de personas mayores de nuestras comunidades, abarcando también familiares de las personas de edad ya alocaados en residencias. El diseño de la investigación incluyó al personal profesional que ofrece servicios de apoyo a las personas de edad en la comunidad y en residencias para personas mayores. El estudio incluía una visita a Residential Gardens en Sidney, la única organización dedicada a albergar personas de edad de habla hispana en Australia.



Como hasta la actualidad, no hay centros residenciales para los victorianos de habla hispana, un capítulo de dicha investigación se dedicó a examinar exclusivamente las experiencias de personas de nuestro idioma en facilidades generacionalitas. También se decidió que el foco se concentraría en los centros residenciales ubicados en el oeste y el sudeste de Melbourne, dos áreas metropolitanas identificadas por los Censos arriba mencionados como zonas metropolitanas que registran grandes números de emigrantes y refugiados, de España y Latino América, que llegaron a Australia entre las décadas de 1960 y últimos de la década 1980, un periodo de aproximadamente 40-50 años y que constituyen un grupo que se encuentra en proceso de envejecimiento.

Desafortunadamente la irrupción de la pandemia del Covid-19 introdujo una nueva barrera, difícil de sortear. Justamente todas las residencias han implementado nuevos protocolos de exclusión, como medida de protección a sus residentes y a su personal, y no han permitido visitas externas a dichos establecimientos. Esperamos que para fines del 2021 los impedimentos de la pandemia hayan cedido, y nuestra investigación se vuelva a reanudar para su pronta publicación.

Rafaela Lopez (Social Researcher)

Gladys Franco (Gerontologist)

October 2021



**De acuerdo con la investigación en curso (mencionada anteriormente) sobre las necesidades de los Victorianos mayores de habla hispana que se publicara a fines del 2021.**

**La población hispanohablante en Victoria presentan:**

- Falta de conocimiento integral de todos los aspectos de MyAgedCare ;
- Subutilización de los servicios de apoyo al cuidado de personas mayores;
- Bajos niveles de fluidez en el idioma inglés de un número significativo de victorianos hispanohablantes mayores de 65 años;
- Experiencias de aislamiento social y depresión al vivir solo.
- Pérdida de la capacidad de hablar inglés cuando se ve afectado por afecciones como la demencia y el Alzheimer o simplemente el proceso de envejecimiento;
- Altos niveles de aislamiento social cuando residen en instalaciones residenciales convencionales y / o multiculturales;
- Una necesidad urgente y creciente de una instalación residencial dedicada de habla hispana

# HOME CARE PACKAGES PROGRAMME



Spanish Speaking seniors in Victoria can access UNITED'S Home Care services via the My Aged Care system, which provide flexible and quality services (from short-term to ongoing care) to enable them to remain living independently in their own homes for as long as they can. We offer services in Spanish and English, which are culturally and linguistically appropriate and delivered through the Consumer Directed Care (CDC) model to continually improve client's experience. UNITED's Support Workers play a vital role in helping older people access services that allow them to continue living independently at home and in doing so, build strong connections with them, so they can better anticipate and respond appropriately to their needs.

For the past financial year, the Home Care Package Program (HCPP) has grown from 47 to 67 clients and United's aim is support up to 70 clients via this program by the end of 2021. This is great news for the Spanish Community who are able to access services in their own language. As a result, the HCPP team has grown as well, from having one Case Manager to two. One direct Case Manager focusing on the Spanish Community from the South-East Region and another one for the North-West Region. We welcome the role of a Support Services Coordinator to the HCP team to speed up service coordination processes. The other role of the HCPP is Intake and Rostering. This role acts as intermediary between the Case Managers who develop the service plan and the Support Workers who provide the services.





The HCP team has received training on HCP best practice and quality improvements from an external consultant (April – May 2021) as well as trainings on Palliative Care, LGBTQ+, Understanding Dementia, Aged Care Quality and Safety standards, Occupational Violence and Aggression amongst others.

The Supports workers team has also grown during this financial year which has allowed UNITED to respond to the great demand for services. UNITED ensures that all staff are appropriately qualified. UNITED has been providing training and support to all staff to guarantee a safe working environment for them and clients, enabling staff to perform their duties in a professional and caring way.

Despite the COVID-19 situation, our clients were able to live safely and independently at home, receiving direct care throughout the pandemic. Case Managers made sure clients were okay by making regular welfare phone calls. UNITED has ensured

that service provision of Home Care Services during COVID-19 has complied with all government directions and restrictions, making sure our clients and staff were protected and safe. We have implemented and followed all Personal Protective Equipment (PPE) requirements recommended by the Department of Health.

In addition, a special thanks to our preferred providers: Alpha Services (nursing); My Help Services (Gardening and Home Maintenance), Mobility Access Modifications (MAM), HBG Handyman (gardening), Leo Gardens, COMO NOVO (Home Maintenance), Jonathan Squire (Physiotherapist), Total Health Physio (Physiotherapist and Occupational Therapist), Melbourne Wide OT, KIESSER, Whistlers Plumbing, Estefania Tello (Art Therapist), Independence Australia, for providing quality services to all UNITED's clients.

**Case Manager**  
**Gloria Morales**  
**Patricia Rodriguez**

**A very special thank you to  
our team of dedicated front-line  
support workers**

**Who despite the uncertain and unfamiliar territory inherent within COVID restrictions, were able to deliver services in a professional, caring and committed manner**

# PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

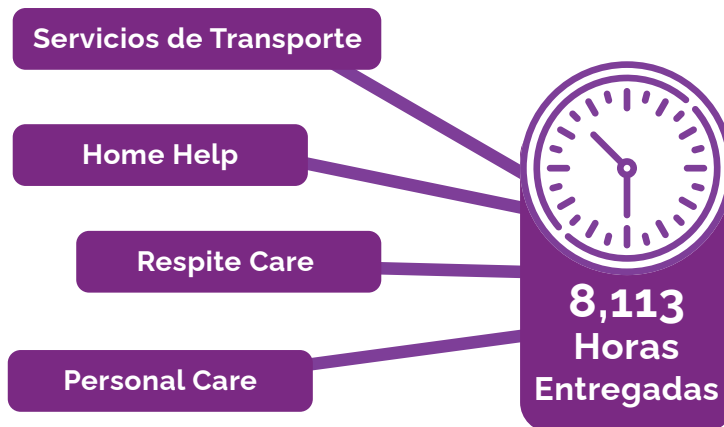


Las personas mayores de habla hispana en Victoria pueden acceder a los servicios de atención domiciliar de UNITED a través del sistema de My Aged Care, que brinda servicios flexibles y de calidad (desde atención a corto plazo hasta atención continua) para permitirles permanecer viviendo de forma independiente en sus propios hogares durante el mayor tiempo posible. Ofrecemos servicios en español e inglés, que son cultural y lingüísticamente apropiados y se entregan a través de la Atención Dirigida al Consumidor (CDC) para mejorar continuamente la experiencia del cliente. Los trabajadores de apoyo (Support Workers) de UNITED desempeñan un papel vital para ayudar a las personas mayores a acceder a servicios que les permiten continuar viviendo de forma independiente en el hogar y, al hacerlo, construyen conexiones sólidas con ellos, para que puedan anticipar y responder mejor a sus necesidades de manera adecuada.

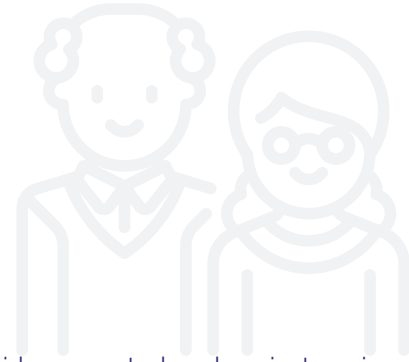
Durante el último año financiero, el Programa de Paquetes de Atención Domiciliar (HCPP) ha crecido de 47 a 67 clientes y el objetivo de United es apoyar

por lo menos 70 clientes a través de este programa para fines de 2021. Esta es una gran noticia para la Comunidad hispana que puede acceder a los servicios en su propio idioma. Como resultado, el equipo de HCPP también ha crecido, de tener un Administrador de Casos a dos, un Case Manager centrado en la comunidad hispana de la Región Sur-Este y otro para la región Noroeste. Damos la bienvenida al rol de un Coordinador de Servicios de Apoyo para acelerar los procesos de coordinación de servicios. El otro miembro del equipo del HCPP es "rostering", este rol actúa como intermediario entre los administradores de casos que desarrollan los planes de servicio y los trabajadores de apoyo que brindan los servicios.

El equipo de HCPP ha recibido capacitación sobre mejores prácticas, así como capacitaciones sobre cuidados paliativos, LGBTQ +, Entendimiento de la Demencia, Estándares de calidad y seguridad de atención a las personas mayores, violencia y agresión ocupacional, entre otros.







El equipo de trabajadores de apoyo (support workers) también ha crecido durante este año lo que ha permitido a UNITED dar respuesta a la gran demanda de servicios. UNITED se asegura de que todo el personal esté debidamente calificado. UNITED ha estado brindando capacitación y apoyo a todo el personal para garantizar un entorno de trabajo seguro para ellos y los clientes, permitiendo que el personal realice sus tareas de una manera profesional y cuidadosa.

A pesar de la situación de COVID-19, nuestros clientes pudieron vivir de manera segura e independiente en el hogar, recibiendo atención directa, y los administradores de casos se aseguraron de que los clientes estuvieran bien haciendo llamadas telefónicas de asistencia social. UNITED se ha asegurado de que la prestación de servicios de atención domiciliaria durante COVID-19

haya cumplido con todas las instrucciones y restricciones gubernamentales, asegurándose de que nuestros clientes y personal estén protegidos y seguros. Hemos implementado y seguido todos los requisitos de Equipo de Protección Personal (EPP) recomendados por el Departamento de Salud.

Además, un agradecimiento especial a nuestros proveedores preferidos: Alpha Services (enfermería); My Help Services (Jardinería y Mantenimiento del Hogar), Mobility Access Modifications (MAM), HBG Handyman (jardinería), Leo Gardens, COMO NOVO (Mantenimiento del Hogar), Jonathan Squire (Fisioterapeuta), Total Health Physio (Physiotherapist and Occupational Therapist), Melbourne Wide OT, KIESSER, Whistlers Plumbing, Estefania Tello (Art Therapist), Independence Australia, por dar servicios de calidad a todos nuestros clientes.

**Case Manager**  
Gloria Morales  
Patricia Rodriguez

## Un agradecimiento muy especial a nuestro equipo de primera línea support workers

Quienes a pesar del territorio incierto y desconocido inherente a las restricciones de COVID, pudieron brindar servicios de manera profesional, solidaria y comprometida.

# TREASURER'S REPORT



Dear Members:

The auditing of the financial statements of United Spanish Latin American Welfare Centre Inc. ('United') has been finalised, in order to discharge the Association's legal responsibility and United's funding liabilities as per the agreements made with the Federal and Victorian Governments.

The total balance of retained surplus is \$208,169 . United has made a net surplus of \$47,851.- for the financial year ended 30 June 2021.

Treasury's opinion is that United will continue successfully providing services to the Spanish speaking community. This assertion is founded on:

- During the financial year 2020-2021 United has steadily consolidated its financial position.
- United has received from the Federal Government the necessary economic resources, to continue providing services to the Spanish Speaking Community for the period 2020-2022.
- The Home Care Package Program (HCPP) has seen a firm increase in the number of clients requesting this service.

Treasury estimates that after a period of financial steadiness during the financial year 2020-2021, United has now a strong base to grow and expand their services to our community.

Despite being a fateful year due to the Covid-19 pandemic, United continued providing services to all clients who requested United 's help during this period of uncertainty.

I would like to take this opportunity to inform all United members that I am resigning to the position as United's Treasurer on 24 November 2021 (after the AGM). It has been hard work but a pleasure to have been of some help to this organisation and the community members. I wish all the best for United's future projects and activities.

#### Acknowledgements:

I would like to thank our Finance Officer Helena Monsalve for her continuous support and professional work during 2020-2021.

Thanks to Barbara Leon, our Operations Manager for her professionalism and dedication to United in order to achieve the organization's objectives.

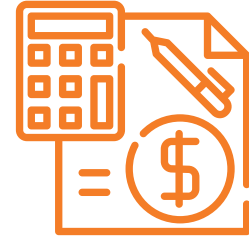
To the Administrative and Carers staff for their dedication to look after the vulnerable members of our community.

I would like also to express my appreciation to all Committee Members for their support during the period I was in charge of United's treasury.

**Treasurer**  
Alicia Noia



# INFORME DEL TESORERO



Estimado Miembros:

La auditoría de los Estados Financieros de United Spanish Latin-American Welfare Centre Inc. (United) ha sido finalizada, para descargar la responsabilidad legal de la Asociación y las obligaciones generadas por los acuerdos con el Gobierno Federal y el Gobierno del Estado de Victoria.

El balance de superávit retenido por la organización es \$208,169 United ha realizado un superávit por el año financiero 2020-2021 de \$47,851.

La opinión de Tesorería es que United puede continuar exitosamente proveyendo servicios a la Comunidad hispanohablante como lo ha hecho hasta el presente. Esta afirmación se funda en:

- Durante el año financiero 2020-2021 United ha consolidado gradualmente su posición financiera.
- United ha recibido del Gobierno Federal los recursos económicos necesarios para continuar proveyendo servicios
- El "Home Care Package Program" (HCPP) ha visto un firme incremento en el número de clientes requiriendo este servicio.

La Tesorería estima que después de este periodo de estabilidad financiera, United tiene ahora una excelente base para crecer y expandir sus servicios para la Comunidad.

A pesar de haber sido también este un año crítico debido a la pandemia del Covid 19, United continuó proveyendo servicios a todos los clientes que requirieron la ayuda de United durante este periodo de incertidumbre.

desearía tomar esta oportunidad para informar a todos los miembros de United que voy a renunciar a mi posición de Tesorera el 24 de Noviembre de 2021 (después del AGM). Ha sido un trabajo duro pero un placer el haber sido una ayuda para la organización y para los miembros de la Comunidad. Deseo todo lo mejor para United en los futuros proyectos y actividades.

#### Agradecimientos:

desearía dar las gracias a Helena Monsalve, asistente en finanzas de United por su continuo apoyo y trabajo profesional durante el 2020-2021 año financiero.

A Bárbara León, nuestra jefa de Operaciones por su profesionalismo y dedicación para lograr los objetivos de United.

Al personal administrativo y a las cuidadoras por su dedicación al cuidado de los miembros vulnerables de nuestra Comunidad.

desearía también expresar mi apreciación a todos los miembros del Comité por su apoyo durante el periodo que estuve a cargo de la tesorería de United.

**Tesorera**  
Alicia Noia



UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED  
A.B.N. 80 183 657 381

**STATEMENT OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME  
FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2021**

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
<b>Revenue</b>	1,190,663	906,876
Other income	51,678	474
Interest revenue calculated using the effective interest method	238	519
<b>Expenses</b>		
Corporate and administration expenses	(72,412)	(50,443)
Rent and office related expenses	(24,375)	(33,281)
Employee benefits expense	(979,924)	(697,496)
Depreciation and amortisation expense	(36,398)	(12,077)
Other expenses	(77,033)	(57,124)
Finance costs	(4,586)	-
<b>Surplus before income tax expense</b>	47,851	57,448
Income tax expense	-	-
<b>Surplus after income tax expense for the year attributable to the members of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc</b>	47,851	57,448
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
<b>Total comprehensive income for the year attributable to the members of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc</b>	<b>47,851</b>	<b>57,448</b>

UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED  
A.B.N. 80 183 657 381

**STATEMENT OF CHANGES IN EQUITY  
FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2021**

	<b>Retained surpluses \$</b>	<b>Total equity \$</b>
Balance at 1 July 2019	102,870	102,870
Surplus after income tax expense for the year	57,448	57,448
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
Total comprehensive income for the year	<u>57,448</u>	<u>57,448</u>
Balance at 30 June 2020	<u>160,318</u>	<u>160,318</u>
	<b>Retained surpluses \$</b>	<b>Total equity \$</b>
Balance at 1 July 2020	160,318	160,318
Surplus after income tax expense for the year	47,851	47,851
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
Total comprehensive income for the year	<u>47,851</u>	<u>47,851</u>
Balance at 30 June 2021	<u><u>208,169</u></u>	<u><u>208,169</u></u>

## UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED

A.B.N. 80 183 657 381

## STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

AS AT 30 JUNE 2021

	2021	2020
	\$	\$
<b>Assets</b>		
<b>Current assets</b>		
Cash and cash equivalents	597,777	431,186
Trade and other receivables	152,155	68,936
Other	9,212	7,342
Total current assets	<u>759,144</u>	<u>507,464</u>
<b>Non-current assets</b>		
Property, plant and equipment	1,187	10,443
Right-of-use assets	242,102	-
Other	12,186	8,051
Total non-current assets	<u>255,475</u>	<u>18,494</u>
<b>Total assets</b>	<u>1,014,619</u>	<u>525,958</u>
<b>Liabilities</b>		
<b>Current liabilities</b>		
Trade and other payables	77,079	62,032
Lease liabilities	39,069	-
Employee benefits	36,478	17,199
Financial liabilities	330,144	237,445
Other	95,088	34,002
Total current liabilities	<u>577,858</u>	<u>350,678</u>
<b>Non-current liabilities</b>		
Lease liabilities	211,194	-
Employee benefits	17,398	14,962
Total non-current liabilities	<u>228,592</u>	<u>14,962</u>
<b>Total liabilities</b>	<u>806,450</u>	<u>365,640</u>
<b>Net assets</b>	<u>208,169</u>	<u>160,318</u>
<b>Equity</b>		
Retained surpluses	<u>208,169</u>	<u>160,318</u>
<b>Total equity</b>	<u>208,169</u>	<u>160,318</u>

STATEMENT BY MEMBERS OF THE COMMITTEE FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2021

The Committee has determined that the association is not a reporting entity and that this special purpose financial report should be prepared in accordance with the accounting policies outlined in Note 1 to the financial statements.

In the opinion of the Committee the Income and Expenditure Statement, Statement of Financial Position, and Notes to the Financial Statements:

1. Presents fairly the financial position of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc as at 30 June 2021 and its performance for the year ended on that date.
2. At the date of this statement, there are reasonable grounds to believe that the association will be able to pay its debts as and when they fall due.

This statement is made in accordance with a resolution of the Committee and is signed for and on behalf of the Committee by:



---

Cecilia hernandez  
Chairperson



---

Alicia Noia  
Treasurer

**INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT TO THE MEMBERS**

**United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc  
ABN 80 183 657 381**

**Independent Auditor's Report to the Members**

**Auditor's Responsibilities for the Audit of the Financial Report**

Our objectives are to obtain reasonable assurance about whether the financial report as a whole is free from material misstatement, whether due to fraud or error, and to issue an auditor's report that includes our opinion. Reasonable assurance is a high level of assurance, but is not a guarantee that an audit conducted in accordance with the Australian Auditing Standards will always detect a material misstatement when it exists. Misstatements can arise from fraud or error and are considered material if, individually or in the aggregate, they could reasonably be expected to influence the economic decisions of users taken on the basis of this financial report.

As part of an audit in accordance with Australian Auditing Standards, we exercise professional judgement and maintain professional scepticism throughout the audit. We also:

- Identify and assess the risks of material misstatement of the financial report, whether due to fraud or error, design and perform audit procedures responsive to those risks, and obtain audit evidence that is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion. The risk of not detecting a material misstatement resulting from fraud is higher than for one resulting from error, as fraud may involve collusion, forgery, intentional omissions, misrepresentations, or the override of internal control.
- Obtain an understanding of internal control relevant to the audit in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the association's internal control.
- Evaluate the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates and related disclosures made by the committee.
- Conclude on the appropriateness of the committee's use of the going concern basis of accounting and, based on the audit evidence obtained, whether a material uncertainty exists related to events or conditions that may cast significant doubt on the association's ability to continue as a going concern. If we conclude that a material uncertainty exists, we are required to draw attention in our auditor's report to the related disclosures in the financial report or, if such disclosures are inadequate, to modify our opinion. Our conclusions are based on the audit evidence obtained up to the date of our auditor's report. However, future events or conditions may cause the association to cease to continue as a going concern.
- Evaluate the overall presentation, structure and content of the financial report, including the disclosures, and whether the financial report represents the underlying transactions and events in a manner that achieves fair presentation.

We communicate with the committee regarding, among other matters, the planned scope and timing of the audit and significant audit findings, including any significant deficiencies in internal control that we identify during our audit.

Signed on: 17 NOVEMBER 2021

ASSUR PTY LTD  
ASSUR PTY LTD  
Authorised Audit Company Number: 453122  
Chartered Accountants

  
Anthony Ager - Director Audit & Assurance  
Chartered Accountants





We are proud to acknowledge the Wurundjeri People as the Traditional Owners of the land on which our workplace is located. We pay our respect to their Elders, past and present.

Estamos orgullosos de reconocer al pueblo Wurundjeri como los dueños tradicionales de la tierra en donde se encuentra nuestro lugar de trabajo. Nuestros respetos a sus mayores, su pasado y su presente

# CONTACT

info@united.org.au  
P. +61 (03) 93182949

**www.united.org.au**

Suite 112/ 44-56  
Hampstead Road.  
Maidstone, VIC 3012.

A.B.N. 80 183 657 381



unitedwelfarecentre



unitedwelfarecentre



united-welfare-centre



Translator  
Services  
TIS



**united**  
SERVING GENERATIONS