

ANNUAL

2021 - 2022

# GENERAL

# FOR OUR NEW YEAR

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



**united**  
SERVING GENERATIONS

Thank you to the following departments and organizations for their support:  
Gracias a los siguientes departamentos y organizaciones por su apoyo:

Department of Social Services, Department of Health and Aged Care, Victorian Department of Jobs  
Precincts and Regions, Department of Families Fairness and Housing, Palliative Care Victoria, ELDAC-  
End of Life Directions in Aged Care



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.

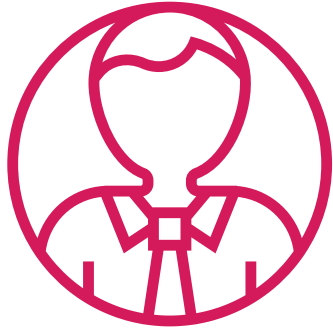
Estamos orgullosos de reconocer al pueblo Wurundjeri como los dueños tradicionales de la tierra en donde se encuentra nuestro lugar de trabajo. Nuestros respetos a sus mayores, su pasado y su presente



**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	SOCIAL ACTIVITY GROUPS
15	GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES
17	PALLIATIVE CARE EDUCATION & NETWORKING
19	REDES DE CUIDADOS PALIATIVOS Y EDUCACIÓN
21	PROGRAMA DE VISITAS COMUNITARIAS (CVS)
23	COMMUNITY VISITOR SCHEME
25	UNITED IN WELL BEING PROJECT
27	PROYECTO UNIDOS EL BIENESTAR
29	HOME CARE PACKAGES PROGRAM
31	PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR
33	TREASURER'S REPORT
34	INFORME DEL TESORERO
35	ANNUAL FINANCIAL REPORT





OUR

# TEAM

July 2021 to June 2022

## SUPPORT WORKERS

ABIGAIL MANCILLA  
ANNA PERRY  
ARELYS BORMITA (UNTIL 27-04-2022)  
CAROLINA CANALEO (UNTIL 30-05-2022)  
CAROLINA CUADROS  
CLARIBEL ESCOBAR  
CLAUDIA SALAS (27-02-2022)  
ESTELLA SMITH  
EVA SEGOVIA (17-06-2022)  
GINA RICO  
GREDI VELIZ  
HEMELY ANDERSON (UNTIL 16-02-2022)  
HENRY PINEDA  
HILDA BENITEZ  
JENIFER ARAYA  
JONH GARCIA

JUANA GUERRERO  
KENIA AYALA  
LEIDY COTAZO  
LUIS ACEVEDO  
MANUEL BUSTOS  
MARIA ALTAMIRANO  
MARIA MIRANDA  
MARIA PAULA ZAMBRANO  
MARTA SOLIS  
NOELIA JAUREGUI  
SILVANA OTTELLI  
SONIA CARRENO  
VICTOR CARACIOLO  
VIRGINIA BELLIDO  
YASNA TEJO  
YULI GARAY

## ADMIN STAFF

BARBARA LEON  
CECILIA SOTO  
CLAUDIA ACERO  
CRISTIAN URRUTIA  
GISELA POZO (MATERNITY LEAVE 28-03-2022)  
GLORIA MORALES  
HELENA MONSALVE  
MARCELA APONTE  
PATRICIA RODRIGUEZ  
RUTH RINCON  
SONIA FAJARDO

## STUDENTS AND VOLUNTEERS

ASTRID GARCIA (STUDENT)  
ANA SOTO (STUDENT)  
ELIZABETH LAFARGUE (VOLUNTEER)  
JHON QUINTERO (FINANCIAL VOLUNTEER)  
JHON REYES (FINANCIAL VOLUNTEER)  
LINA ALVAREZ (CVS ADMI VOLUNTEER)  
LUCERO BARRETO (VOLUNTEER)

**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

INTEGRITY      ACCOUNTABILITY  
RESPECT        TEAMWORK  
DIVERSITY

## VISION

*to be a leading provider of culturally appropriate services delivered with quality, integrity and respect, and to maximise the health and wellbeing of the unified Spanish speaking communities.*

## MISSION

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

## VALORES

INTEGRIDAD      RESPONSABILIDAD  
RESPECTO        TRABAJO EN EQUIPO  
DIVERSIDAD

## VISIÓN

*ser un proveedor líder de servicios culturalmente apropiados entregados con calidad, integridad y respeto, y maximizar la salud y el bienestar de las comunidades unificadas de habla hispana.*

## MISIÓN

*"Personas y familias de habla hispana sanas y resilientes que abogan por una comunidad multicultural inclusiva"*



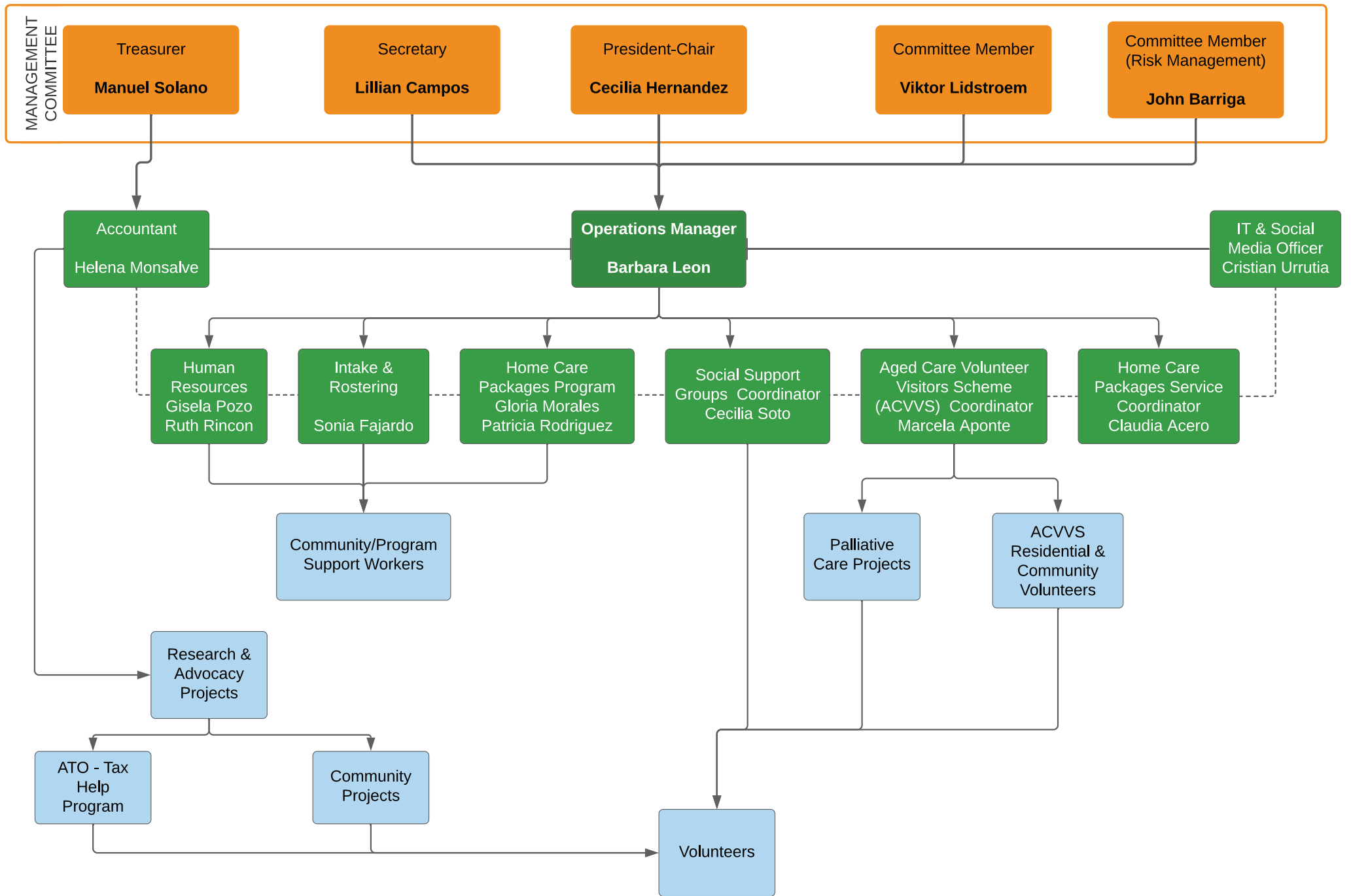
**united**  
SERVING GENERATIONS

SPANISH  
LATIN AMERICAN  
**WELFARE CENTRE**

4 ORGANISATIONAL STRUCTURE



THIS YEAR  
ORGANISATIONAL STRUCTURE



We would like to sincerely thank our Community Advisors: **Rafaela Lopez** and **Alicia Noia** for their controbution and support this year

# 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 and enables effective and transparent operations.

United es reconocido por tener un buen gobierno corporativo y gestión de riesgos que apoya la mejora continua y permite operaciones efectivas y transparentes

---

## GOAL 3 A STRONG WORKFORCE

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

*United implementa procesos de mejores prácticas de Recursos Humanos para atraer, reclutar, desarrollar y retener una fuerza laboral capaz y capacitada, manteniendo una cultura de aprendizaje y desarrollo profesional y de valorar a las personas.*

---

## GOAL 4 COMMUNITY ENGAGEMENT

UNITED will engage with and work in partnerships with relevant stakeholders and the spanish speaking Community.

UNITED se comprometerá y trabajará en asociación con las partes interesadas relevantes y la comunidad de habla hispana.

# PRESIDENT'S REPORT



It is with great pleasure that I present to you Uniteds' Annual Report for 2021-2022.

Over the past 12 months, the organisation has maintained its focus on strengthening its capacity to deliver culturally and linguistically appropriate services to the Spanish speaking community of Victoria. In addition, we have continued to consolidate the provision of existing services whilst seeking new funding sources to develop new programs and services that are aimed at meeting the needs of the Spanish speaking communities.

With the new legislative and sector reforms as a result of the Royal Commission into Aged Care Quality and Safety placing an increased focus on consumers, United understands that it is imperative that clients are placed at the centre of planning, delivering and reviewing care.

Today more than ever before, the organisation is working hard to understand the growing needs of the Spanish speaking communities. We know the importance of our work and we see the value in working together with clients, stakeholders and community members and leaders to be able to sustainably achieve UNITED's mission and vision.

On behalf of the committee of management we would like to give a special thank you to the many volunteers at United who work tirelessly, motivated by compassion and the need to give of themselves to assist their community. Without such volunteer support, we would not have been able to achieve the success that we have.

Also we would like to express our gratitude to United staff for their important work in meeting the many needs of our community, responding professionally at all times, and maintaining a high quality and effective level of service delivery and care.

Finally, I would like to thank the members of the Management Committee and their families for their continued support, contribution, time and endless dedication to the success of the organisation.



## United Committee Members 2021-2023

- **Cecilia Hernandez (President)**
- **Lillian Campos (Secretary)**
- **Manuel Solano Castro (Treasurer)**
- **John Barriga (Executive Member)**
- **Viktor Lidstom (Executive Member)**



# INFORME DE LA PRESIDENTE



Es un gran placer presentarles el informe anual de United 2021-2022.

Durante los últimos 12 meses, la organización ha mantenido su enfoque en el fortalecimiento de nuestra capacidad para ofrecer servicios cultural y lingüísticamente apropiados a la comunidad de habla hispana de Victoria. Además, hemos seguido consolidando la prestación de servicios existentes mientras buscamos nuevas fuentes de financiación para desarrollar nuevos programas y servicios destinados a satisfacer las necesidades de las comunidades de habla hispana.

Con las nuevas reformas legislativas y sectoriales como resultado de la Real Comisión sobre la Calidad y Seguridad de la Atención a Adultos Mayores, centrándose cada vez más en los consumidores, United entiende que es imperativo que los clientes se coloquen en el centro de la planificación, prestación y revisión de la atención y cuidado.

Hoy más que nunca, la organización está trabajando duro para comprender las crecientes necesidades de las comunidades de habla hispana. Conocemos la importancia de nuestro trabajo y vemos el valor de trabajar junto con clientes, sus familias y miembros y líderes de la comunidad para poder lograr de manera sostenible la misión y la visión de UNITED.

En nombre del comité ejecutivo, nos gustaría dar un agradecimiento especial a los muchos voluntarios de United que trabajan incansablemente, motivados por la compasión y la necesidad de darse por sí mismos para ayudar a su comunidad. Sin ese apoyo voluntario, no habríamos podido lograr el éxito que tenemos.

También nos gustaría expresar nuestro agradecimiento al personal de United por su importante trabajo para satisfacer las muchas necesidades de nuestra comunidad, responder profesionalmente en todo momento y mantener un nivel de alta calidad en la prestación de servicios y atención.

Por último, me gustaría dar las gracias a los miembros del Comité Ejecutivo y a sus familias por su continuo apoyo, contribución, tiempo y dedicación sin fin al éxito de la organización.

**President**  
Cecilia Hernandez



## Comité ejecutivo de United 2021-2023

- **Cecilia Hernandez (Presidente)**
- **Lillian Campos (Secretaria)**
- **Manuel Solano Castro (Tesorero)**
- **John Barriga (Miembro Ejecutivo)**
- **Viktor Lidstom (Miembro Ejecutivo)**

# OPERATIONS MANAGER REPORT

It has been a productive and eventful year at UNITED, as the organization continues to go from strength to strength in meeting its mission and vision. UNITED's dedicated team has met all challenges with resilience and professionalism, as the organisation continues to grow and thrive as a leader in the provision of culturally and linguistically appropriate services for the Spanish speaking communities.

At UNITED, as the only approved provider of aged care services for the Spanish speaking communities, we aim to embed quality, respect, consumer choice and control, care and dignity into all areas of service provision. We have shown this through the various continuous quality improvement processes implemented this year across all services, such as:

- Workforce planning processes, which has involved active engagement with the community and ongoing emphasis on continuous training and professional development to strengthen UNITEDs' workforce capabilities
- Efficient and timely implementation of a mobile app to increase efficiencies in rostering and staff records management, thus providing a quality experience for all clients
- Implementing best practice Human Resource processes to attract, recruit and retain a capable and skilled workforce which has seen us grow from 23 employees to 32
- Reinforcing COVID Safe and infection prevention and control practices across all areas of operations to ensure the health and safety of all clients and staff and volunteers, including ongoing online COVID screening checklists before any service provision and appropriate personal protective equipment being used at all times as per Government requirements
- Ongoing access to a supportive workplace culture for all staff and volunteers, and access to ongoing professional development and training as an essential strategy to meet the sector reform challenges ahead. Trainings have included a Self Care workshop for staff and volunteers, training in occupational health and safety awareness to increase our staff's understanding of OHS obligations, and Strengths based practice in aged care.
- Ongoing sound governance and risk management processes, including ongoing compliance with contractual, legislative, and regulatory obligations, including sound financial management
- An exciting number of Information Technology improvements to enable all UNITED workforce to meet reporting and data input obligations more efficiently, including online volunteer reporting system, online timesheets for support workers via mobile app, online on-call records form, and transition to online memberships management.



Additionally, after an extensive community consultation process, UNITED, with the assistance of our Community Advisors Rafaela Lopez and Alicia Noia, made a formal written submission (late 2021) to the "Parliamentary Inquiry into Support for Victorian Older People of Migrant and Refugee Origin" to represent the needs and priorities of older people from the Spanish-speaking community. UNITED also formally participated in the public hearings on the 1st March 2022 where myself, and Lucy Salinas (Ventana Hispana), Rafaela Lopez and Demetrio Ortega (3ZZZ Radio) shared our experiences and perspectives and strongly advocated about the needs of our community. Personally, it was an immense honor to represent and advocate for the Spanish speaking community.

This year, UNITED participated in the Steering Committee of the Moving Pictures project undertaken by NARI (National Research Ageing Institute), where a series of language specific resources and videos were produced with the aim to increase dementia awareness in culturally and linguistically diverse communities. It is well documented that the lack of awareness about dementia in culturally and linguistically diverse communities tends to delay diagnosis and results in poorer outcomes in dementia care for such communities. The resources produced in this project are an important step towards enhancing our communities' awareness about dementia.

Furthermore, we have also been actively working on UNITEDs' Community Engagement Strategy which aims to bring the organization closer to the communities which we serve and to the community at large. As part of this strategy, we have reached over 6 Spanish speaking Seniors Groups, where we provided them with My Aged Care Information sessions and system navigation assistance in their language.

We have actively been liaising with Spanish speaking community organisations and clubs, community leaders, Spanish speaking faith-based organisations and other important stakeholders, including Ethnic Communities' Council of Victoria, Culture Verse, Australian Mental Health Foundation, Victorian Multicultural Commission, to name a few. We attended and enjoyed the VMC (Victorian Multicultural Commission) Gala Dinner on 1st March 2022 and have met with VMC Commissioner Silvia Renda on the 14th June 2022 to discuss UNITED's priorities in coming years.

We have also connected with Spanish-language media outlets and have been involved in a number of interviews on topics such as advance care planning, MAC and aged care services. In addition, we have enhanced our social media footprint to increasingly connect with our community, having reached a total of 25,235 screens with United's content.

We have continued with the memberships renewal project to reinvigorate our membership to enable us to reach more people. I encourage you all to consider supporting our work by becoming a member of UNITED. '

In addition to the above, UNITED successfully enrolled and received funds through the ELDAC (End of Life Directions in Aged Care) "Linkages Program" to embed enhanced workforce capability in Palliative Care and Advance Care Planning, which we have been working on solidly this year.

Finally, through a grant from the Department of Jobs, Precincts and Regions and with the support of Study Melbourne Inclusion Program, we have successfully delivered the "United in Well Being" project, which focused on support to Spanish speaking International Students in areas of mental health, wellbeing, a buddy support system, and employability workshops. This project culminated in a mindfulness and wellbeing forest retreat which was highly attended and resulted in new friendships and support networks for all students involved.

As can be seen, it has been a busy and rapidly evolving year as the UNITED team continues to effectively adapt to challenges and the tasks of collaborating in "uncertain" times. I take the opportunity to thank each member of the UNITED team (committee of management, staff, and volunteers) for their continued professionalism, dedication, and "care", which has resulted in quality service provision for all our clients. I am very honored and proud to work alongside each and every one of you and look forward to the continued growth and development of this incredible organization that is UNITED!

**Operations Manager**  
Bárbara León

# INFORME DE LA GERENTE

Ha sido un año productivo y lleno de acontecimientos en UNITED, ya que la organización continúa fortaleciéndose para cumplir su misión y visión. El equipo dedicado de UNITED ha enfrentado todos los desafíos con resiliencia y profesionalismo, mientras la organización continúa creciendo y prosperando como líder en la provisión de servicios cultural y lingüísticamente apropiados para las comunidades de habla hispana.

En UNITED, como el único proveedor aprobado de servicios de atención a la tercera edad para las comunidades de habla hispana, nuestro objetivo es integrar la calidad, el respeto, la elección y el control del consumidor, el cuidado y la dignidad en todas las áreas de prestación de servicios. Lo hemos demostrado a través de los diversos procesos de mejora continua de calidad implementados este año en todos los servicios, tales como:

- Procesos de planificación de la fuerza laboral, que han involucrado un compromiso activo con la comunidad y un énfasis continuo en la capacitación y el desarrollo profesional continuo para fortalecer las capacidades de la fuerza laboral de UNITED.
- Implementación eficiente y oportuna de una aplicación móvil para aumentar la eficiencia en la gestión de rosters y registros del personal, brindando así una experiencia de calidad para todos los clientes.
- Implementación de procesos de mejores prácticas de recursos humanos para atraer, reclutar y retener una fuerza laboral capaz y capacitada que nos ha visto crecer de 23 empleados a 32.
- Reforzando las prácticas de prevención y control de infecciones y Plan de Seguridad de COVID en todas las áreas de operaciones para garantizar la salud y la seguridad de todos los clientes, el personal y los voluntarios, incluidas la verificación de detección de COVID antes de cualquier prestación de servicios y el uso de equipo de protección personal (EPP) adecuado en todo momento a base a los requisitos gubernamentales
- Acceso continuo a una cultura de apoyo en el lugar de trabajo para todo el personal y los voluntarios, y acceso a desarrollo y capacitación profesional continuos como una estrategia esencial para enfrentar los desafíos de reforma del sector que se avecinan. Las capacitaciones han incluido un taller de Autocuidado para el personal y los voluntarios, capacitación en salud ocupacional y conciencia de seguridad para aumentar la comprensión de nuestro personal sobre las obligaciones de seguridad y un taller en la práctica basada en "Fortalezas" en el cuidado de personas mayores.
- Procesos continuos de buena administración y gestión de riesgos, incluido el cumplimiento continuo de las obligaciones contractuales, legislativas y reglamentarias, incluida una buena gestión financiera
- Una gran cantidad de mejoras en el área de tecnología e información para permitir que toda la fuerza laboral de UNITED cumpla con las obligaciones de presentación de informes y entrada de datos de manera más eficiente, incluido el sistema de informes de voluntarios en línea, las hojas de tiempo en línea para los trabajadores de apoyo a través de la aplicación móvil, el formulario de registros de llamadas en línea y la transición a la gestión de membresías en línea.



Además, después de un extenso proceso de consulta comunitaria, UNITED, con la asistencia de nuestras asesoras comunitarias Rafaela López y Alicia Noia, realizó una presentación formal por escrito (finales de 2021) a la "Investigación Parlamentaria sobre el Apoyo a las Personas Mayores Victorianas de Origen Migrante y Refugiado" para representar las necesidades y prioridades de las personas mayores de la comunidad de habla hispana. UNITED también participó formalmente en las audiencias públicas el 1 de marzo de 2022 donde Lucy Salinas (Ventana Hispana), Rafaela López y Demetrio Ortega (3ZZZ Radio) y yo compartimos nuestras experiencias y perspectivas y defendimos firmemente las necesidades de nuestra comunidad. Personalmente, fue un inmenso honor representar y abogar por la comunidad de habla hispana.

Este año, UNITED participó en el Comité Directivo del proyecto Moving Pictures realizado por NARI (Instituto Nacional de Investigación sobre el Envejecimiento), donde se produjeron una serie de recursos y videos específicos en diversos idiomas con el objetivo de aumentar la conciencia sobre la demencia en comunidades cultural y lingüísticamente diversas. Está bien documentado que la falta de conocimiento sobre la demencia en comunidades cultural y lingüísticamente diversas tiende a retrasar el diagnóstico y da como consecuencia peores resultados en la atención de la demencia para dichas comunidades. Los recursos producidos en este proyecto son un paso importante para mejorar el entendimiento de nuestras comunidades sobre la demencia.

Además, también hemos estado trabajando activamente en la estrategia de participación comunitaria de UNITED, cuyo objetivo es acercar la organización a la comunidad a la que servimos y a la comunidad en general. Como parte de esta estrategia, hemos llegado a más de 6 grupos de personas mayores de habla hispana, donde les brindamos sesiones de información de My Aged Care y asistencia de navegación del sistema en su idioma.

Hemos estado en contacto activo con organizaciones y clubes de la comunidad de habla hispana, líderes comunitarios, organizaciones religiosas de habla hispana y otras partes interesadas importantes, incluido el Consejo de Comunidades Étnicas de Victoria (ECCV), Culture Verse, la Fundación Australiana de Salud Mental, la Comisión Multicultural de Victoria (VMC), por nombrar algunos. Asistimos y disfrutamos de la cena de gala de la Comisión Multicultural Victoriana el 1 de Marzo de 2022 y nos reunimos con la Comisionada de VMC, Silvia Renda, el 14 de junio de 2022 para discutir las prioridades de UNITED en los próximos años.

También nos hemos conectado con los medios de comunicación de habla hispana y hemos participado en una serie de entrevistas sobre temas como la planificación anticipada de la atención, MAC y servicios de atención a la tercera edad. Además, hemos mejorado nuestra presencia en las redes sociales para conectarnos cada vez más con nuestra comunidad, teniendo un alcance de 25.235 vistas de nuestros contenidos.

Hemos continuado con el proyecto de renovación de membresías para revitalizar nuestra membresía y permitirnos llegar a más personas. Los animo a todos a que consideren apoyar nuestro trabajo convirtiéndose en miembros de UNITED.'

Además de lo anterior, UNITED se inscribió y recibió fondos a través del "Programa de Vínculos" ELDAC (Indicaciones para el Final de la Vida en el Cuidado de Personas Mayores) para incrementar la capacidad de la fuerza laboral en los Cuidados Paliativos y la Planificación Avanzada de la Atención, en los que hemos estado trabajando sólidamente este año.

Finalmente, a través de una subvención del Departamento de Trabajos, Precintos y Regiones y con el apoyo del Programa de Inclusión de Study Melbourne, hemos entregado con éxito el proyecto "Unidos en Bienestar", que se centró en el apoyo a estudiantes internacionales de habla hispana en áreas de salud mental, bienestar, un sistema de apoyo de "buddy" y talleres de empleabilidad. Este proyecto culminó con un retiro forestal de bienestar que contó con una gran asistencia y resultó en nuevas amistades y redes de apoyo para todos los estudiantes involucrados.

Como se puede ver, ha sido un año ocupado y de rápida evolución, ya que el equipo de UNITED continúa adaptándose de manera efectiva a los desafíos y hacia la colaboración en tiempos "incierto". Aprovecho la oportunidad para agradecer a cada miembro del equipo de UNITED (comité de manejo, el personal y voluntarios) por su continuo profesionalismo, dedicación y "cuidado", lo que se ha traducido en una prestación de servicios de calidad para todos nuestros clientes. ¡Me siento muy honrada y orgullosa de trabajar junto a todos y cada uno de ustedes y espero con mucha anticipación el crecimiento y desarrollo continuo de esta increíble organización que es UNITED!

**Operations Manager**  
Bárbara León

# HEALTH & WELLBEING



# SALUD & BIENESTAR

United is committed to the health and well-being of the entire work team. United requests that all support workers are up to date with their COVID vaccinations and their annual flu shots, given the nature of the job and the high-risk profile of the population receiving aged care services.

United continues with implementing best practice human resource management practices, including appropriate COVID safety protocols and continued promotion of self-care and well being of workers. We have continued with daily online COVID screening checks for workers, clients and volunteers despite the easing of restrictions. We have also implemented Rapid Antigen testing as required and as per our internal protocols.

United's COVID Safety Plan and Outbreak Management Plan have been regularly updated in accordance with any relevant Government guidelines, and workforce Covid-19 vaccination status continues to be reported through the My Aged Care (MAC) portal.

In early 2022, we saw the culmination of staff and volunteer well-being sessions with Lucero Barreto in which essential aspects of self-care were worked on, such as the importance of maintaining professional boundaries in order to assist our emotional well-being and the responsibility we all have to set these limits.

United está comprometido con la salud y el bienestar de todo el equipo de trabajo. United solicita que todos los trabajadores de apoyo estén al día con sus vacunas contra el COVID y sus vacunas anuales contra la influenza, dada la naturaleza del trabajo y el perfil de alto riesgo de la población que recibe servicios de cuidado de adultos mayores.

United continúa implementando las mejores prácticas de gestión de recursos humanos, incluidos los protocolos de seguridad de COVID apropiados y la promoción continua del autocuidado y el bienestar de los trabajadores. Continuamos con los controles diarios de detección de COVID en línea para trabajadores, clientes y voluntarios a pesar de la relajación de las restricciones. También hemos implementado pruebas de antígeno rápido según sea necesario y según nuestros protocolos internos.

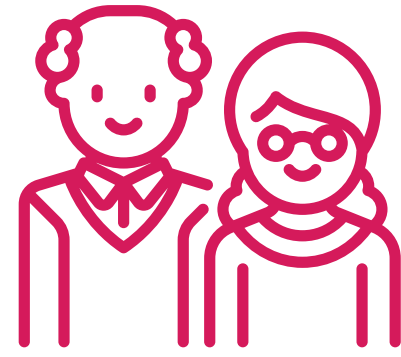
El Plan de seguridad contra el COVID y el Plan de gestión de brotes de United se han actualizado regularmente de acuerdo con las pautas gubernamentales pertinentes, y el estado de vacunación contra el Covid-19 de la fuerza laboral se sigue informando a través del portal My Aged Care (MAC).

A principios de 2022 culminamos las sesiones de bienestar de personal y voluntariado con Lucero Barreto en las que se trabajaron aspectos esenciales del autocuidado, como la importancia de mantener los límites profesionales para ayudar a nuestro bienestar emocional y la responsabilidad que tenemos todos de poner estos límites.



**Human Resources**  
Ruth Rincon

# SOCIAL ACTIVITY GROUPS



This year, we were once again able to offer our best service to the Spanish speaking Community through our Social Support Groups.

In this 2021-2022 period, we were able to carry out many entertaining group activities and with the very enthusiastic participation of most of our clients. Attendance, participation, and the smiles on our participants' faces is the best way to measure the efficiency and effectiveness of this program. Coincidentally, we started the year with 63 clients and today at the time of writing this report, we ended the year also with 63 clients.

The strategies and activities implemented have enabled us to meet the needs of our clients in a respectful and culturally appropriate manner, while meeting the Commonwealth Home Support Program (CHSP) goals of increasing independence, building on the strengths of the client and improving their well-being and quality of life through increased social connection in an entertaining and inclusive way.



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

- In January and February: We celebrate Tennis Day- following the Australian Open Tennis tournament in Melbourne and bid farewell to Summer
- In March we welcomed Autumn by visiting the International Flower and Garden Show held in Melbourne.
- In June: We welcomed Winter with an Entertaining Day of Costumes, some of which were very original and full of imagination.
- In July: We celebrated the Day of France and also Christmas in July.
- In September: Throughout the month, we celebrate the Nations of the World represented through our client input. We got to know a little more about each country and its history; with delicious food, dances and samples of traditional crafts and typical souvenirs from each country.
- And in October we celebrate National Grandparents Day. We talked about their childhood reminiscences, and their present experiences as Grandparents. Poetry, stories, photographs, songs, and of course costumes, were the nice touch of this activity.

# SOCIAL ACTIVITY GROUPS



Until the end of June 2022, there were 4 virtual Groups, Painting, Gardening and two remote groups of purely Social and Cognitive Activities. Also all members of UNITEDs' social groups received personalized activity packs that provided cognitive and mental stimulation during the time of the pandemic.

This year United purchased 16 personal alarms for clients who needed them, including those who live alone and in danger of falls and accidents.



In May 2022, we held an Informative session about Palliative Care and end of life care to assist clients to explore beliefs and priorities around end of life issues. These sessions had the objective of increasing community awareness about end of life care using the "What matters most" cards to open up the conversation and dialogue. Clients were able to express their feelings and priorities regarding their future needs.

Also, in June we commemorated World Elder Abuse Awareness Day, by talking and identifying the different types of Abuse and Risk Factors. We were able to see various statistics and realize that unfortunately in the Society in which we live these types of abuses are on the increase. We were able to deliver written information about organizations that can help clients understand and exercise their rights, and how to access advocacy and support services.

This year we farewelled the volunteer Jorge Argueta,

whom we would like to thank immensely for his support and contribution throughout his years of volunteering at UNITED. We also farewelled 3 of our dedicated Support Workers: Arellys Bormita, John Garcia, and Kenia Ayala, to whom I am personally very grateful because their contribution to the success of our program was essential. In turn, we have welcomed Abigail Mancilla, Manuel Bustos, Gredi Veliz and Silvana Otelli to the SSG team, who have joined our working group in a very cohesive manner.

To conclude, I would like to thank the entire SSG work team for their hard and dedicated participation this year, giving the best of their skills and experience every week to working with the groups.

A very special thanks to Volunteers Jannette Sepúlveda, volunteer from Grupo Armonía, and Elias Soto, Volunteer from the Gardening Group, as they gave us their time and knowledge to make our groups attractive and educational.

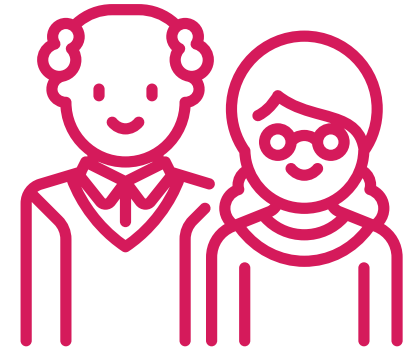


And of course, I thank the Support Workers, Yasna Tejo, Gredi Veliz, Silvana Otelli, Abigail Mancilla and Manuel Bustos with whom I had the privilege of working side by side to make this a Program that has positively contributed to improving the quality of life of our participants.

**SSG Acting Coordinator**  
Cecilia Soto



# GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES



Este año pudimos nuevamente ofrecer nuestro mejor servicio a la Comunidad de habla hispana a través de nuestros Grupos de Apoyo Social.

En este periodo 2021-2022, pudimos realizar muchas actividades grupales entretenidas y con la participación muy entusiasta de la mayoría de nuestros clientes. La asistencia, la participación y las sonrisas en los rostros de nuestros participantes es la mejor manera de medir la eficiencia y eficacia de este programa. Coincidentemente iniciamos el año con 63 clientes y hoy al momento de redactar este reporte, terminamos el año también con 63 clientes.

Las estrategias y actividades implementadas nos han permitido satisfacer las necesidades de nuestros clientes de una manera respetuosa y culturalmente apropiada, al tiempo que cumplimos con los objetivos del Programa de apoyo al hogar de la Commonwealth (CHSP) de aumentar la independencia, aprovechar las fortalezas del cliente y mejorar su bienestar y calidad de vida a través de una mayor conexión social de una manera entretenida e inclusiva.



## Algunas de nuestras actividades más destacadas este año fueron:

- En enero y febrero: celebramos el Día del Tenis, después del torneo Abierto de Tenis de Australia en Melbourne y nos despedimos del verano.
- En marzo dimos la bienvenida al Otoño visitando la Feria Internacional de Flores y Jardines celebrada en Melbourne.
- En Junio: Dimos la bienvenida al Invierno con una Divertida Jornada de Disfraces, algunos muy originales y llenos de imaginación.
- En Julio: Celebramos el Día de Francia y también la Navidad en Julio.
- En Septiembre: A lo largo del mes, celebramos las naciones del mundo representadas a través de los aportes de nuestros clientes. Conocimos un poco más de cada país y su historia; con deliciosa comida, bailes y muestras de artesanías tradicionales y souvenirs típicos de cada país.
- Y en octubre celebramos el Día Nacional de los Abuelos. Hablamos de sus recuerdos de infancia y de sus experiencias actuales como abuelos. Poesía, cuentos, fotografías, canciones y por supuesto disfraces, fueron el toque agradable de esta actividad.

# GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES



Hasta finales de junio de 2022 había 4 Grupos virtuales, Pintura, Jardinería y dos grupos a distancia de Actividades puramente Sociales y Cognitivas. Además, todos los miembros de los grupos sociales de UNITED recibieron paquetes de actividades personalizados que proporcionaron estimulación cognitiva y mental durante el tiempo de la pandemia.

Este año, United compró 16 alarmas personales para clientes que las necesitaban, incluidos aquellos que viven solos y en peligro de caídas y accidentes.



En mayo de 2022, llevamos a cabo una sesión informativa sobre cuidados paliativos y cuidados al final de la vida para ayudar a los clientes a explorar sus creencias y prioridades en torno a los temas del final de la vida. Estas sesiones tenían el objetivo de aumentar la conciencia de la comunidad sobre los cuidados al final de la vida utilizando las tarjetas "Lo que más importa" para abrir la conversación y el diálogo. Los clientes pudieron expresar sus sentimientos y prioridades con respecto a sus necesidades futuras.

Además, en junio conmemoramos el Día Mundial de Concientización sobre el Maltrato a los Mayores, hablando e identificando los diferentes tipos de Maltrato y Factores de Riesgo. Pudimos ver varias estadísticas y darnos cuenta que lamentablemente en la Sociedad en la que vivimos este tipo de abusos van en aumento. Pudimos entregar información escrita sobre organizaciones que pueden ayudar a los clientes a comprender y ejercer sus derechos, y cómo acceder a servicios de defensa y apoyo.

Este año despedimos al voluntario Jorge Argueta, a quien queremos agradecer inmensamente por su apoyo y aporte a lo largo de sus años de voluntariado en UNITED. También despedimos a 3 de nuestros dedicados trabajadores de apoyo: Arelys Bormita, John García y Kenia Ayala, a quienes personalmente estoy muy agradecido porque su contribución al éxito de nuestro programa fue esencial. A su vez, hemos dado la bienvenida al equipo de SSG a Abigail Mancilla, Manuel Bustos, Gredi Veliz y Silvana Otelli, quienes se han incorporado a nuestro grupo de trabajo de manera muy cohesionada.

Para finalizar quiero agradecer a todo el equipo de trabajo de SSG por su ardua y dedicada participación este año, entregando cada semana lo mejor de sus habilidades y experiencia al trabajo con los grupos.

Un agradecimiento muy especial a los Voluntarios Jannette Sepúlveda, voluntaria del Grupo Armonía, y Elias Soto, Voluntario del Grupo de Jardinería, ya que nos brindaron su tiempo y conocimiento para hacer atractivos y educativos nuestros grupos.



Y por supuesto a los Trabajadores de Apoyo, Yasna Tejo, Gredi Veliz, Silvana Otelli, Abigail Mancilla y Manuel Bustos con quienes tuve el privilegio de trabajar codo con codo para hacer de este un Programa que ha contribuido positivamente a mejorar la calidad de vida de nuestros participantes.

**SSG Acting Coordinator**  
Cecilia Soto

# PALLIATIVE CARE EDUCATION & NETWORKING

*BUILDING CAPACITY OF STAFF & VOLUNTEERS TO PROVIDE COMMUNITY PALLIATIVE SUPPORT TO SPANISH SPEAKING PEOPLE*

As part of the strategy to strengthen the Capacity of Volunteers to Provide Palliative Care and Support, financed by Palliative Care Victoria, we have provided two informative sessions in the area of Palliative Care at the end of the project.

An educational session was held with all the people who are part of the United work team including the administrative part, caregivers and volunteers. In this session we had the participation of ten eight people and three special guests: Mercedes Prieto from the Monash Medical Center Palliative Care Unit, Rosalind Vincent, a Mercy community development worker and Deborah Parker, a social worker from the Mercy Palliative Care program.

This session took place on October 5, 2021 and the following topics were addressed: recognition of signs of deterioration and Mercy Palliative Care care route. The topics captured the attention of all the participants who recognized the importance of knowing about palliative care. An article about this session was published on the Palliative Care Victoria website [pallcarevic.asn.au/news/13/united-introduces-staff-to-the-palliative-approach](https://www.palliativecarevic.asn.au/news/13/united-introduces-staff-to-the-palliative-approach)

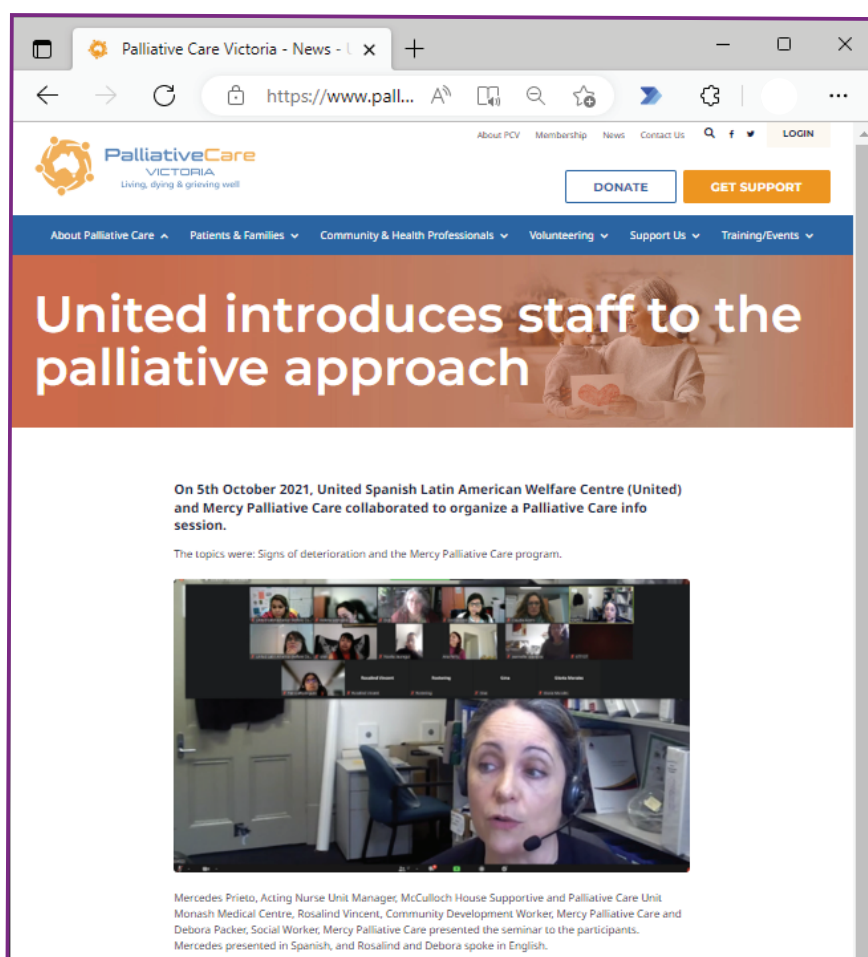
The final session aimed to improve networking and raise awareness of palliative care at the end of life, which was held on March 16, 2022, with health professionals. A total of 17 professionals attended, including palliative care nurses, general practitioners, nurses, caregivers of older adults, psychologists, social workers, or people who work with the Spanish-speaking community of older adults, or with chronic diseases. This session explored the issues/gaps in palliative care and end-of-life planning for people in the Spanish-speaking community.

The topics in both sessions captured the attention of all the participants who recognized the importance of knowing about palliative care and advance care planning, and the sessions demystified many taboos and attitudes about palliative care. This is an important outcome as the team is better equipped to disseminate such in to the spanish speaking community at large.

In addition, we update our database with the contact details of Palliative Care services near the main areas where we provide services to help our clients have the information when they need it.

This project has strengthened our knowledge and skills in this area of work, and has enabled us to create connections and networks that we previously did not have in the area of palliative care.

To conclude, the program has been fruitful, beneficial, and worthwhile, not just in terms of the positive outcomes that clients have experienced but also in terms of UNITEDs' workforce development and overall organisational development.



# ELDAC

## End of Life Direction for Aged Care

End of Life Directions for Aged Care (ELDAC) is a national specialist palliative care and advance care planning advisory service. ELDAC has a website with resources to equip care providers with skills and information to help older Australians receive high-quality end of life care.

UNITED is currently enrolled in the ELDAC Linkages program which aims to improve the connection and collaboration between our service and primary and palliative care services, as well as build the capacity of UNITED workforce to provide best practice end of life care and advance care planning.

So far, we have held two community education sessions on Palliative Care raising awareness of Palliative care and demystifying end of life care. The sessions were run during National Palliative Care week promoting discussions around values and preferences when it comes to decision making about end of life care by using the Palliative Care Australia "Dying to Talk" prompt cards. We also promoted advance care planning via social media posts and a radio interview with 3ZZZ community radio.

Looking ahead, we will provide educational workshops on advance care planning and palliative care to UNITED aged care workforce and volunteers and a further 2 community awareness workshops. We are also collating, developing and translating resources on Advance Care Planning and end of life care to disseminate to the community and to the workforce. We will network closely with palliative care services and networks, and create a referral pathways resource for the workforce to use, thus promoting timely and effective referrals for clients.

**Program Coordinator**  
Barbara Leon



# REDES DE CUIDADOS PALIATIVOS Y EDUCACIÓN

*EL DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DEL PERSONAL Y LOS VOLUNTARIOS PARA PROPORCIONAR APOYO PALIATIVO COMUNITARIO A LAS PERSONAS DE HABLA HISPANA*

Como parte de la estrategia de fortalecimiento de la Capacidad de Voluntarios y Trabajadores Para Dar Cuidados y Apoyo Paliativo, financiada por Palliative Care Victoria, hemos brindamos en la etapa de finalización del proyecto dos sesiones informativas en el área de Cuidados Paliativos.

Una sesión educativa fue con todas las personas que hace parte del equipo de trabajo de United incluyendo la parte administrativa, cuidadores y voluntarios. En esta sesión tuvimos la participación de diez ocho personas y tres invitadas especiales: Mercedes Prieto de la Unidad de Cuidados Paliativos del Centro Médico Monash, Rosalind Vincent, trabajadora de desarrollo comunitario de Mercy y Deborah Parker trabajadora social del programa de Cuidados Paliativos de Mercy.

Esta sesión tuvo lugar el 5 de octubre 2021 y se abordaron los siguientes tópicos: reconocimiento de signos de deterioro y ruta de atención del Mercy Cuidados Paliativos. Los tópicos capturaron la atención de todos los participantes quienes reconocieron la importancia de conocer sobre cuidados paliativos. Un artículo acerca de esta sesión fue publicado en la página web de Palliative Care Victoria [www.pallcarevic.asn.au/news/13/united-introduces-staff-to-the-palliative-approach](http://www.pallcarevic.asn.au/news/13/united-introduces-staff-to-the-palliative-approach)

La sesión final tuvo como objetivo mejorar la creación de redes y aumentar la concienciación sobre los cuidados paliativos al final de la vida, que se llevó a cabo el 16 de marzo 2022, con profesionales del área de la salud. Asistieron un total de 17 profesionales, incluyendo a enfermeras de cuidados paliativos, médicos/as generales, enfermeras/os, cuidadores

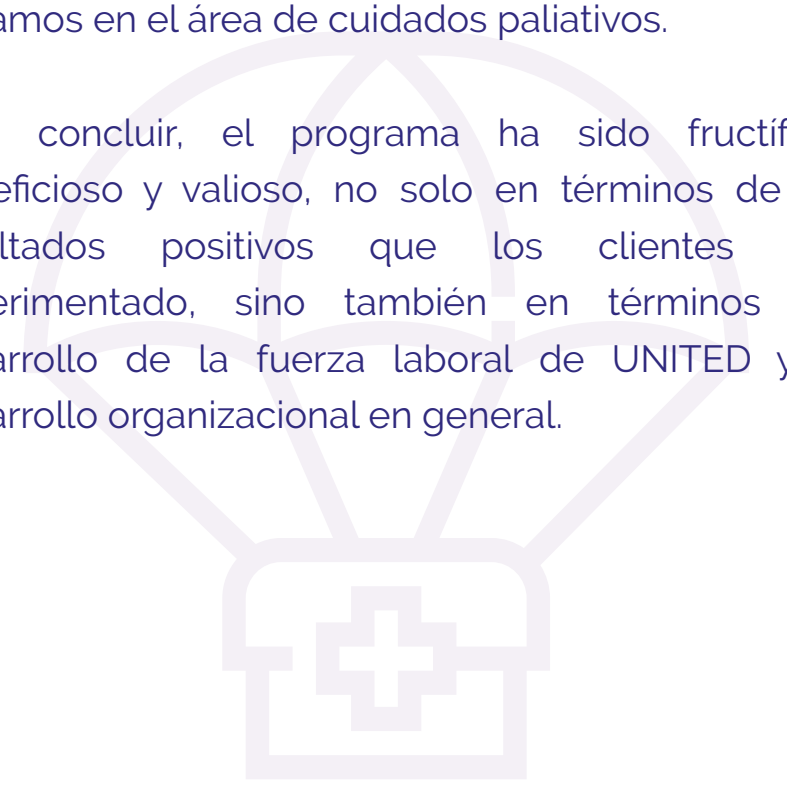
de adultos mayores, psicólogos/as, trabajadora/o sociales/o personas que trabajan con la comunidad de adultos mayores de habla hispana o con enfermedades crónicas. En esta sesión se exploraron los problemas/brechas en los cuidados paliativos y la planificación del final de la vida para las personas de la comunidad de habla hispana.

Los temas de ambas sesiones captaron la atención de todos los participantes quienes reconocieron la importancia de conocer sobre cuidados paliativos la planificación avanzada de cuidados. Las sesiones también desmitificaron muchos tabúes y actitudes sobre los cuidados paliativos. Este es un resultado importante ya que el equipo de UNITED está ahora más equipado para difundir este tipo de información en la comunidad de habla hispana en general.

Además, actualizamos nuestra base de datos con los datos de contacto de los servicios de Cuidados Paliativos cerca de las principales áreas donde brindamos servicios, para así ayudar a nuestros clientes a tener la información cuando la requieran.

Este proyecto ha fortalecido nuestros conocimientos y habilidades en esta área de trabajo y nos ha permitido crear conexiones y redes que antes no teníamos en el área de cuidados paliativos.

Para concluir, el programa ha sido fructífero, beneficioso y valioso, no solo en términos de los resultados positivos que los clientes han experimentado, sino también en términos del desarrollo de la fuerza laboral de UNITED y el desarrollo organizacional en general.



# ELDAC

## End of Life Direction for Aged Care

End of Life Directions for Aged Care (ELDAC) es un servicio nacional de asesoramiento especializado en cuidados paliativos y planificación de cuidados avanzados. ELDAC tiene un sitio web con recursos para equipar a los proveedores de atención con habilidades e información para ayudar a los adultos mayores australianos a recibir atención al final de la vida de alta calidad.

UNITED está actualmente inscrito en el programa ELDAC Linkages, cuyo objetivo es mejorar la conexión y la colaboración entre nuestro servicio y los servicios de cuidados primarios y paliativos, así como desarrollar la capacidad de la fuerza laboral de UNITED para brindar las mejores prácticas en atención al final de la vida y en la planificación anticipada de la atención.

Hasta el momento, hemos realizado dos sesiones de educación comunitaria sobre cuidados paliativos, creando conciencia sobre los cuidados paliativos y desmitificando los cuidados al final de la vida. Las sesiones se llevaron a cabo durante la Semana Nacional de Cuidados Paliativos y promovieron debates sobre valores y preferencias en cuanto a la toma de decisiones sobre el cuidado al final de la vida mediante el uso de las tarjetas "Dying to Talk" de Palliative Care Australia. También promovimos la planificación anticipada de la atención a través de publicaciones en las redes sociales y una entrevista de radio con la radio comunitaria 3ZZZ.

Mirando al futuro, proporcionaremos talleres educativos sobre la planificación anticipada de la atención y los cuidados paliativos para la fuerza laboral y los voluntarios de UNITED y otros 2 talleres de concientización comunitaria. También estamos recopilando, desarrollando y traduciendo recursos sobre la planificación anticipada de la atención y la atención al final de la vida para difundir entre la comunidad y la fuerza laboral. Nos conectaremos estrechamente con los servicios y las redes de cuidados paliativos, y crearemos un recurso de vías de derivación para que lo use la fuerza laboral, promoviendo así las derivaciones oportunas y efectivas para los clientes.

**Program Coordinator**  
Barbara Leon



# Programa de Visitas Comunitarias (CVS)

## Community Visitors Scheme



A través del Programa de Visitas Comunitarias (CVS), United conecta a los adultos mayores hispano-hablantes con un voluntario(a), proporcionando visitas, amistad, conectividad y apoyo para personas que están aisladas o en riesgo de aislamiento social o soledad.

No hemos sido ajenos a la compleja realidad que nos ha impuesto la pandemia COVID 19, esta ha afectado todas las áreas de la vida, especialmente el proceso de socialización e interacción el cual decreció de manera notable debido a las restricciones impuestas para frenar la ola de contagios, en especial el estado de Victoria donde estas fueron estrictas, llevando a todo el estado a vivir el confinamiento más largo registrado en el mundo.

Reconociendo las circunstancias particulares de este panorama y con el propósito de seguir en contacto con los participantes, implementamos la estrategia del pen pal haciendo entrega a nuestros voluntarios del pen pal kit que facilito la comunicación con los clientes a través de las cartas. Esta estrategia ayudo

para subir los ánimos en tiempos de incertidumbre tanto de voluntarios como clientes, trajo color, letras, historias por contar, música, recetas, pero sobre todo la disposición de estar conectados con la comunidad a través del idioma.

A través de esta actividad se ha generado alegría, agradecimiento y reciprocidad de parte de los clientes y los voluntarios además de historias como el señor X quien intercambia cartas con su voluntaria Z creando una relación de complicidad a través de las letras. Esta experiencia ha motivado al señor X ayudándolo con su memoria y su proceso cognitivo además de vincular a su esposa a esta experiencia quien le asiste en el proceso de escritura, y promoviendo el vínculo familiar de compartir y crear historias.

Esta familia en particular está muy agradecida con el proceso y apoyo que recibe de parte de United a través del programa del CVS.

27 VOLUNTARIOS

ANTONIETA OLIVARES  
JEANNETTE SAAVEDRA  
DIANA PAVA  
LUIS ACEVEDO  
ASTRID GARCIA  
ISABEL NEIL  
ANA MENDES  
JESSICA MORALES  
DORA DURAN  
GLORIA ALHUCEMA  
YANNETT ZENTENO  
CARLOS PLATA  
EUGENIA BRIGNARDELLO  
JUAN ROJAS

MARJORIE JOFRE  
SANDRA SAAVEDRA  
MARIA GARCIA  
CANDELA BINNIE  
JANETTE THORBURN  
ANA MENDES  
PAOLA ASPE  
KARLYMG RODRIGUEZ  
LINA ALVAREZ  
CINDY VEIZAN  
HELENA MONSALVE  
DIANA VARGAS  
ESTRELLA LEON

32 CLIENTES



1732  
Horas  
Entregadas

Otro aspecto que incentivo la interacción fue que tanto clientes como voluntarios tuvieron acceso a dispositivos electrónicos que facilitaron la comunicación a través de video llamadas generando la sensación de estar conectados a pesar de la distancia. Esta también ha sido una oportunidad para generar diferentes alternativas para seguir conectados y alineados con los objetivos del programa.

Definitivamente gracias al trabajo arduo del grupo de voluntarios y su capacidad de servicio y resiliencia, el programa de CVS no ha interrumpido la posibilidad de entregar a la comunidad adulta mayor compañía, amistad, comprensión, empatía y sobre todo dignidad y entendimiento.

Con el fin del confinamiento los voluntarios han regresado a las visitas habituales siguiendo todos los protocolos de seguridad implementados por United y siguiendo los lineamientos del estado de Victoria. Parte de los protocolos establecidos por United es brindar un kit de seguridad el cual incluye: enlace de registro para cada visita, termómetro, máscaras de protección y covid test en caso de tener cualquier síntoma. Este kit ha sido entregado a los voluntarios, así como también las precauciones a seguir para prevenir cualquier tipo de contagio.

Por otro lado, como parte del proceso de bienestar para el grupo de voluntarios que hacen parte del programa CVS, se han adelantado diferentes actividades con el fin de promover cohesión grupal, sentido de pertenencia e incentivar el cuidado de la salud mental.

También, se han llevado a cabo diversas celebraciones entre las cuales se encuentran: el día internacional de los voluntarios la cual se celebra 5 de diciembre, la celebración de navidad, la celebración de los 30 años del programa CVS y la semana nacional del voluntariado celebrada en el mes de Mayo 2022. En todas estas celebraciones se reconoce el esfuerzo,

la dedicación y el tiempo que cada voluntario entrega al programa con disposición y servicio. En el marco de la celebración nacional del voluntariado, se ha hecho entrega de certificados de apreciación y así como también pequeños detalles que engrandecen la invaluable contribución que cada voluntario/a hace al programa y en consecuencia a nuestra comunidad.



### ***Para Resumir***

Nuestro grupo de voluntarios sigue trabajando para llevar a la comunidad compañía, amistad y empatía. En total hemos visitado 20 clientes viviendo en sus hogares y 12 clientes viviendo en residencias para adultos mayores, las horas de servicio a la comunidad suman más de 1732 durante el año

Nos complace seguir trabajando diariamente para entregar a los adultos mayores de la comunidad hispano hablante, servicios de calidad en nuestro idioma brindando con dignidad y reconocimiento para aquellos que han hecho historia migratoria en Australia.

**Program Coordinator**  
**Marcela Aponte**





# Community Visitor Scheme

Through the Community Visitors Scheme (CVS), United connects Spanish-speaking older adults with a volunteer, providing visits, friendship, connectivity and support for people who are isolated or at risk of social isolation or loneliness.

We have not been oblivious to the complex reality that the COVID 19 pandemic has imposed on us. It has affected all areas of life, especially the process of socialization and interaction, which decreased significantly due to the restrictions imposed to stop the wave of infections, especially the state of Victoria where these restrictions were strictest, leading the entire state to experience the longest recorded confinement in the world.

Recognizing the particular circumstances of this situation and in order to continue our contact with CVS participants, we implemented a pen pal strategy by giving our volunteers a pen pal kit that facilitated communication with clients through letters. This strategy helped raise spirits in times of uncertainty for both volunteers and clients. It brought color, lyrics, stories to tell, music, recipes, but above all the willingness to be connected with the community through language.

Through this activity, joy, gratitude and reciprocity have been generated on the part of clients and volunteers, as well as stories such as Mr. X who exchanges letters with his volunteer Z, creating a close relationship through letters. This experience has motivated Mr. X, helping him with his memory and his cognitive process, as well as linking his wife to this experience, who assists him in the writing process, and promoting the family bond of sharing and creating stories. This particular family is very appreciative of the process and support they receive from United through the CVS program.

Another aspect that encouraged interaction was that both clients and volunteers had access to electronic devices that facilitated communication through video calls, generating the feeling of being connected despite the COVID restrictions. This has been an opportunity to generate innovative alternatives to remain connected and aligned within the objectives of the CVS program.

27 VOLUNTARIOS

ANTONIETA OLIVARES	MARJORIE JOFRE
JEANNETTE SAAVEDRA	SANDRA SAAVEDRA
DIANA PAVA	MARIA GARCIA
LUIS ACEVEDO	CANDELA BINNIE
ASTRID GARCIA	JANETTE THORBURN
ISABEL NEIL	ANA MENDES
ANA MENDES	PAOLA ASPE
JESSICA MORALES	KARLYMG RODRIGUEZ
DORA DURAN	LINA ALVAREZ
GLORIA ALHUCEMA	CINDY VEIZAN
YANNETT ZENTENO	HELENA MONSALVE
CARLOS PLATA	DIANA VARGAS
EUGENIA BRIGNARDELLO	ESTRELLA LEON
JUAN ROJAS	

32 CLIENTES



1732  
Horas  
Entregadas

Thanks to the hard work of the group of volunteers and their capacity for service and resilience, the CVS program has continued to provide the older adult community with companionship, friendship, understanding, empathy and, above all, dignity and understanding.

With the end of COVID restrictions, the volunteers have returned to regular visits following all the security protocols implemented by United and following the guidelines of the state of Victoria. Part of the protocols established by United is to provide a safety kit which includes: registration/screening link prior to each visit, thermometer, protective masks and covid test in case of any symptoms. This kit has been delivered to the volunteers, as well as the precautions to follow to prevent any type of contagion.

On the other hand, as part of the wellness process for the group of volunteers who are part of the CVS program, different activities have been carried out in order to promote group cohesion, a sense of belonging and encourage mental health self-care.

Various celebrations have been held this year, including: international volunteer day which is celebrated on December 5th, Christmas celebration, a celebration of the 30 years of the CVS program and National Volunteer Week celebrated in the month of May 2022. In all these celebrations, the effort, dedication and time that each volunteer gives to the program is recognized. Within the framework of the national celebration of volunteering, all volunteers received certificates of appreciation as well as a small gift to recognise the invaluable contribution that each volunteer makes to the program and consequently to our community.



### *To sum up*

UNITED's group of committed and dedicated volunteers continues to bring company, friendship and empathy to older people from the Spanish speaking community. In total we have visited 20 clients living in their homes and 12 clients living in residential facilities. The hours of service to the community add up to more than 1732 hours provided during the year.

We are pleased to continue working daily to provide older adults in the Spanish-speaking community with quality services in our language, provided with respect for clients rights and dignity and giving recognition to those who have made migratory history in Australia.

**Program Coordinator**  
Marcela Aponte

# UNITED IN WELL BEING PROJECT



The United in Well Being Project (UNIDOS EN BIENESTAR) aimed to support the health and well-being of international students of Spanish and Latin American backgrounds residing in Melbourne, through the provision of psycho-educational workshops, employability workshops and the implementation of a "buddy" support system. This project was funded by the Department of Jobs, Precincts and Regions, through the Study Melbourne Inclusion Program (SMIP). The project was a collaboration between UNITED and Momentum Psychology and Well Being Services and Gradship (employability component).

## Mental Health Workshops

We held 7 mental health psycho-education workshops, reaching over 61 students and a Forest Retreat in the Healesville area as the culmination of the project. The feedback was highly positive, and the sentiment was that the workshops and the retreat created a space of safety and connection. Workshops and the retreat covered topics such as self care, stress management, anxiety management, grief and loss associated with migration, emotional intelligence, etc. Some comments from participants:



*"I really thank you for creating a safe space for us to explore the concerns and issues that many international students face. I loved the dynamics of the workshop, and the safe atmosphere that was created. I hope you hold more workshops, it was an important way to create social networks"*

*"Thank you for hosting this activity. It was great to be able to connect to people in similar circumstances and to be able to learn in order to keep growing and progressing."*

## Employability Workshops

We delivered 3 employability workshops (3 hour duration) and reached 17 students. Based on student feedback, the employability workshops were of a high calibre, exceptionally delivered and all attendees appreciated the wealth of knowledge and expertise shared by Yousef Shahid from Gradship. Some comments from participants:



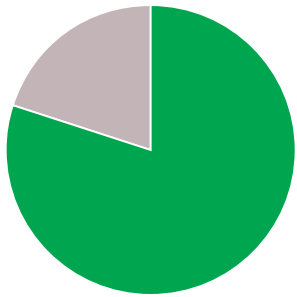
*"I would like to give you feedback about the employability workshop. Yousef Shadid has done an amazing job with my resume, he has checked my Resume and also I had a review of my professional profile. I'm really happy because he has helped me to update my resume and created a very skilled resume to be more attractive professionally to companies"*

*"I found the workshop was excellent and gave us tools and capabilities to understand how to make a successful employment application"*

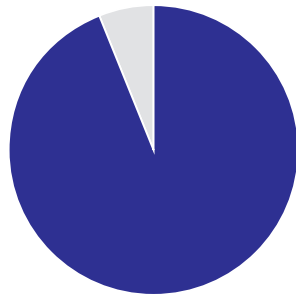
## Buddy System

A total of 6 international students benefitted from having regular and close contact with a member of UNITED staff as their buddy/mentor and some of these students were able to be connected to employment or volunteer work opportunities through this program.

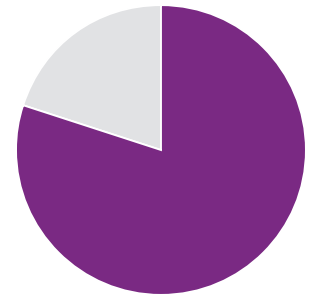
Overall, the United in Well Being project successfully met its objectives of enhancing the health and well being of international students of Spanish and Latin American backgrounds residing in Melbourne. The project increased students connections and social networks and contributed towards diminishing a sense of loneliness/isolation, aswell as enhanced students' sense of cultural competence and employability.



88% of participants were either very satisfied or satisfied with the SMIP activities



94% of participants were satisfied with the resources used within the workshops



88% of participants felt the workshop facilitator effectively built trust within the session

UNITED would like to highlight the partnership and collaboration with Momentum Psychology and Well Being Services (Paola Vacarez, Lilian Bustos and Felipe Arenas) and Gradship (Yousef Shahid), which enabled the success of this project.

In addition, we would like to acknowledge the collaboration and support from LLAMA (League of Latin American Migrants Australia- Melissa Caverio Ortiz), Latin Advisor (Director Rosario Orejuela) and Melbourne City Institute of Education (MCIE- Nathalia Nunez/Michelle Cassell) aswell as the volunteer support and guidance from community leader Rocca Salcedo, and students Jessica Santos, Alejandra Bogado Tervit y Alex Gutierrez Pena (all Study Melbourne Student Ambassadors) and Diego Leon (Student on placement) which also enabled the success of this project.

**Program Coordinator**  
Barbara Leon

# PROYECTO UNIDOS EN BIENESTAR



El Proyecto Unidos en el Bienestar (UNIDOS EN BIENESTAR) tuvo como objetivo apoyar la salud y el bienestar de los estudiantes internacionales de origen español y latinoamericano que residen en Melbourne, a través de la provisión de talleres psicoeducativos, talleres de empleabilidad y la implementación de un "sistema de apoyo de amigos". Este proyecto fue financiado por el Departamento de Trabajos, Precintos y Regiones, a través del Programa de Inclusión de Study Melbourne (SMIP). El proyecto fue una colaboración entre UNITED y Momentum Psychology and Well Being Services y Gradship (componente de empleabilidad).

## Talleres de Salud Mental

Realizamos 7 talleres de psicoeducación en salud mental, llegando a más de 61 estudiantes y un Retiro en el bosque en el área de Healesville como culminación del proyecto. Los comentarios fueron muy positivos y el sentimiento fue que los talleres y el retiro crearon un espacio de seguridad y conexión. Los talleres y el retiro cubrieron temas como el autocuidado, el manejo del estrés, el manejo de la ansiedad, el duelo y la pérdida asociados con la migración, la inteligencia emocional, etc.



*"Realmente les agradezco por crear un espacio seguro para que exploremos las preocupaciones y los problemas que enfrentan muchos estudiantes internacionales. Me encantó la dinámica del taller, y el ambiente seguro que se creó. Espero que realices más talleres, fue una forma importante de crear redes sociales"*

*"Gracias por acoger esta actividad. Fue genial poder conectarme con personas en circunstancias similares y poder aprender para seguir creciendo y progresando"*

## Employability Workshops

Impartimos 3 talleres de empleabilidad (3 horas de duración) y llegamos a 17 estudiantes. En base a los comentarios de los participantes, los talleres de empleabilidad fueron de gran calibre, excepcionalmente entregados y todos los asistentes apreciaron la riqueza de conocimientos y experiencia compartida por Yousef Shahid de Gradship.



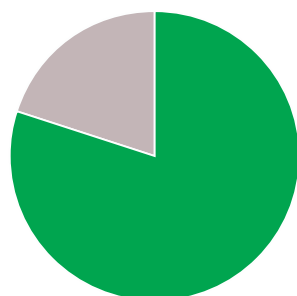
*"Me gustaría darte mi opinión sobre el taller de empleabilidad. Yousef Shadid ha hecho un trabajo increíble con mi currículum, revisó mi currículum y también revisó mi perfil profesional. Estoy muy contento porque me ha ayudado a actualizar mi currículum y ha creado un currículum muy hábil para ser más atractivo profesionalmente para las empresas"*

*"El taller me pareció excelente y nos brindó herramientas y capacidades para entender cómo hacer una solicitud de empleo exitosa"*

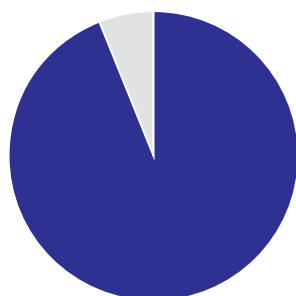
## Sistema de amigos

Un total de 6 estudiantes internacionales se beneficiaron de tener un contacto regular y cercano con un miembro del personal de UNITED como su compañero/mentor y algunos de estos estudiantes pudieron conectarse con oportunidades de empleo o trabajo voluntario a través de este programa.

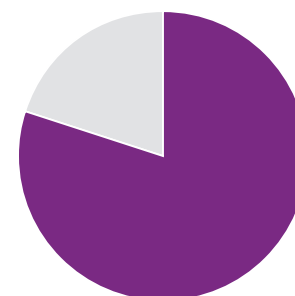
En general, el proyecto Unidos en Bienestar cumplió con éxito sus objetivos de mejorar la salud y el bienestar de los estudiantes internacionales de origen español y latinoamericano que residen en Melbourne. El proyecto aumentó las conexiones de los estudiantes y las redes sociales y contribuyó a disminuir la sensación de soledad/aislamiento, así como mejoró el sentido de competencia cultural y empleabilidad de los estudiantes.



88% de los participantes estaban muy satisfechos o satisfechos con las actividades de SMIP



El 94% de los participantes se mostró satisfecho con los recursos utilizados en los talleres



El 88% de los participantes sintieron que el facilitador del taller generó confianza de manera efectiva dentro de la sesión

UNITED desea destacar la asociación y colaboración con Momentum Psychology and Well Being Services (Paola Vacarez, Lilian Bustos y Felipe Arenas) y Gradship (Yousef Shahid), que permitieron el éxito de este proyecto.

Además, nos gustaría agradecer la colaboración y el apoyo de LLAMA (Liga de Migrantes Latinoamericanos Australia- Melissa Cavero Ortiz), Latin Advisor (Directora Rosario Orejuela) y Melbourne City Institute of Education (MCIE- Nathalia Nunez/Michelle Cassell) también como el apoyo voluntario y la orientación de líder comunitario Rocca Salcedo, y los estudiantes Jessica Santos, Alejandra Bogado Tervit y Alex Gutierrez Pena (embajadores de Study Melbourne) y Diego León (estudiante en prácticas) que también permitieron el éxito de este proyecto.

**Program Coordinator**  
Barbara Leon

# HOME CARE PACKAGES PROGRAM



United is an organization that is committed to helping the Australian Spanish-speaking community to live a better life in their own home in the long term. This is achieved by providing individualised and quality care in the client's home through our Home Care Packages Program.

## What a great year this has been for United in the Home Care Program!

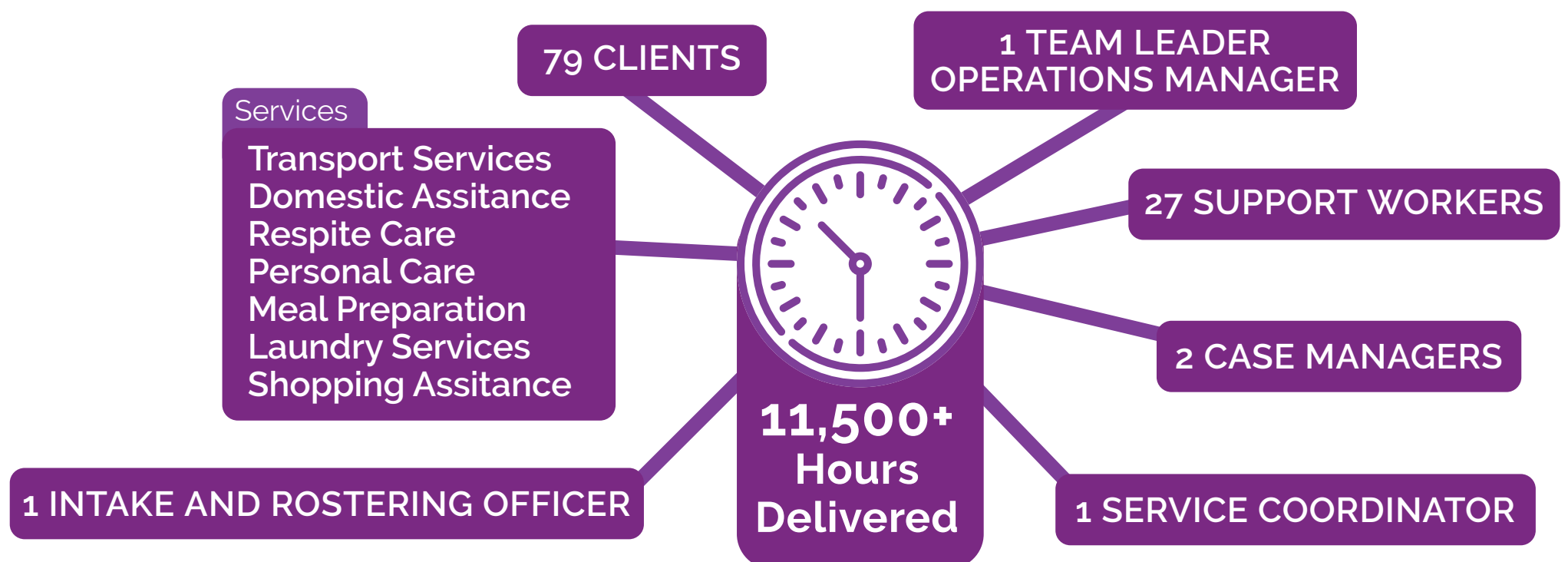
United is becoming more widely known within the Spanish Speaking community and the program is continuously growing. This year we have supported and worked with 79 clients. It is rewarding to know that the hard work of United's team to provide culturally appropriate services delivered through a Consumer Directed Care (CDC) model is recognised and welcomed by the Spanish community and is meeting the needs of older adults and their families. We are grateful for this!

The resilience of our clients throughout this year, considering all the issues with COVID-19, has been impressive. We are committed to working responsibly and undertaking all measures directed by the Department of Health and Aged Care and State authorities to protect our community, such as using adequate personal protective equipment (PPE) and COVID Screenings prior to all shifts.

## We would like to thank all our clients for their patience and continuing support of United!

The decision of our clients to remain living independently at home has increased the demand for services. Our Spanish speaking workforce has correspondingly grown to respond to the needs of the expanding client base.

We would like to sincerely thank UNITED aged care support workers and external Spanish and non-Spanish-speaking providers for their continued support and care for our clients. This year we have been lucky to have worked alongside a **team of 27 skilled and empathetic Support Workers**.



## Highlights of the year

- The Case Managers have updated the Case Managers Procedures Manual with the purpose of delivering a consistent service to all our clients. United is committed to continuous quality improvement processes within service delivery.
- We have translated information about our services and/or updates affecting clients, such as Improved Payment arrangements (IPA), which is provided in conjunction with the client's monthly statements
- We commenced using a Budgeting tool which enables case managers to explain the individualised budget to clients in a clear and transparent manner, fostering clients' understanding of their monthly subsidies and expenses.
- United has improved customer service by responding to all incidents, complaints, and feedback and strengthening our processes and team communications.
- This year United welcomed two placement students: Ana Soto, a Social Work student who had the opportunity to participate in the ongoing review and quality improvements of the Home Care Packages program and Astrid Garcia, a Diploma in Mental Health Counselling student, who provided counselling and support to HCP clients and carers.
- United implemented a mobile App platform called eWorkforce to facilitate communication between Support Workers, Rostering and Case Managers. The App enables clients to digitally sign for services delivered reducing paperwork and delays.
- United has received new clients thanks to word-of-mouth from existing United clients. This endorsement highlights the generally high levels of satisfaction clients have with UNITED's services.
- United undertook translation of Home Care Package administrative documents into Spanish to help improve client's understanding of the Home Care Package system, including translation of Inclusions and Exclusions list within HCP and commenced translation of Home Care Packages Agreement.
- United's Case Managers have attended the one-day PEPA (Program of Experience in the Palliative approach) training, and we are enrolled in the End of Life Directions for Aged Care (ELDAC) project.
- United's Case Managers, and in some cases, the Services Coordinator, have also received training on the following topics:
  - Recognising and responding to grief
  - Introduction to Advance Care Planning
  - Aged Care Quality standards
  - Understanding Dementia
  - Recognising and responding to Elder Abuse
  - LGBTI Ageing & Aged Care Awareness
  - Understanding Parkinson's Disease
  - Suicide Risk Assessment



**Case Manager**  
Gloria Morales  
Patricia Rodriguez

**Thank you very much to each and everyone who has been part of this beautiful program: clients, workers and family members of our clients. We are looking forward to continuing working together with you all.**



# PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR



United es una organización que se compromete a ayudar a la comunidad australiana de habla hispana a vivir una vida mejor en su propio hogar a largo plazo. Esto se logra brindando atención individualizada y de calidad en el hogar del cliente a través de nuestro Programa de Paquetes de Asistencia en el Hogar.

## ¡Qué gran año ha sido este para United en el HCPP!

United se está volviendo más conocido dentro de la comunidad de habla hispana y el programa crece continuamente. Este año hemos apoyado y trabajado con 79 clientes. Es gratificante saber que el arduo trabajo que el equipo de United hace para brindar servicios culturalmente apropiados a través de un modelo de Atención Dirigida por el Consumidor (CDC) es reconocido y bienvenido por la comunidad hispano-hablante y está satisfaciendo las necesidades de nuestros adultos mayores y sus familias. ¡Estamos agradecidos por esto!

La resiliencia de nuestros clientes a lo largo de este año, considerando todos los problemas con COVID-19, ha sido impresionante. Estamos comprometidos a trabajar de manera responsable tomando todas las medidas indicadas por el Departamento de Salud y Cuidado al Adulto Mayor y por autoridades estatales para proteger a nuestra comunidad, como el uso de equipo de protección personal (EPP) adecuado y exámenes de detección de COVID antes de todos los turnos de trabajo.

## ¡Nos gustaría agradecer a todos nuestros clientes por su paciencia y apoyo continuo a United!

La decisión de nuestros clientes de seguir viviendo de forma independiente en su hogar ha incrementado la demanda de servicios. Nuestra fuerza laboral de habla hispana ha crecido correspondientemente para responder a las necesidades de la base de clientes en expansión. Nos gustaría agradecer sinceramente a los trabajadores de apoyo por el cuidado de personas mayores de UNITED y a los proveedores externos hispanohablantes y no hispanohablantes por su continuo apoyo y atención a nuestros clientes. Este año hemos tenido la suerte de haber trabajado junto a un **equipo de 27 trabajadores de apoyo, todos muy capacitados y empáticos.**



## ¡Lo más destacado del año!

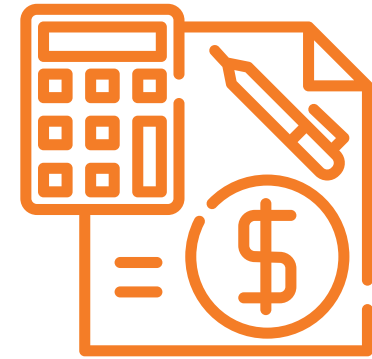
- Las Administradoras de Casos (Case managers) han actualizado el Manual de Procedimientos de los Administradores de Casos con el propósito de brindar un servicio consistente a todos nuestros clientes. United está comprometido con los procesos de mejora continua de la calidad dentro de la prestación de servicios.
- Tenemos información traducida sobre nuestros servicios y/o actualizaciones que afectan a los clientes, como arreglos de pago mejorados (IPA), que se proporciona junto con los estados de cuenta mensuales del cliente.
- Comenzamos a utilizar una herramienta de elaboración de presupuestos que permite a las administradoras de casos explicar el presupuesto individualizado a los clientes de manera clara y transparente, fomentando la comprensión de los clientes sobre sus subsidios y gastos mensuales.
- United ha mejorado el servicio al cliente respondiendo a todos los incidentes, quejas y comentarios y fortaleciendo nuestros procesos y las comunicaciones del equipo.
- Este año, United dio la bienvenida a dos estudiantes en práctica: Ana Soto, Ana Soto, estudiante de Trabajo Social que tuvo la oportunidad de participar en la revisión continua y mejoras de calidad del programa Paquetes de Atención en el Hogar, y Astrid García, una Estudiante del Diplomado en Consejería en Salud Mental, que brindó consejería y apoyo a clientes y cuidadores de HCPP.
- United implementó una plataforma de aplicación móvil llamada eWorkforce para facilitar la comunicación entre los trabajadores de apoyo, la asignación de turnos y las administradoras de casos. La aplicación permite a los clientes firmar digitalmente los servicios prestados, lo que reduce el papeleo y las demoras.
- United ha recibido nuevos clientes gracias a la promoción positiva de los clientes existentes de United. Este respaldo destaca los niveles generalmente altos de satisfacción que tienen los clientes con los servicios de UNITED.
- United realizó la traducción de los documentos administrativos del programa HCPP al español para ayudar a mejorar la comprensión del sistema del HCPP por los clientes, incluida la traducción de la lista de Inclusiones y Exclusiones dentro del HCPP y se comenzó la traducción del Acuerdo de Paquetes de Asistencia en el Hogar.
- Las administradoras de casos de United han asistido a capacitación de PEPA (Programa de Experiencia en el Enfoque Paliativo) y estamos inscritos en el proyecto "Indicaciones para la Planificación Anticipada para el Cuidado de Personas Mayores" (ELDAC).
- Las administradoras de casos de United y en algunos casos, la Coordinadora de Servicios, también han recibido capacitación sobre los siguientes temas:
  - Reconocer y responder al duelo
  - Introducción a la planificación anticipada de la atención
  - Estándares de calidad de atención a la tercera edad
  - Comprender la demencia
  - Reconocer y responder a sospechas de abuso de ancianos
  - Concientización sobre el envejecimiento y el cuidado de personas mayores LGBTI
  - Comprender la enfermedad de Parkinson
  - Evaluación del riesgo de suicidio



**Case Manager**  
Gloria Morales  
Patricia Rodriguez

**Muchísimas gracias a todas y todos los que han hecho parte de este programa tan bonito: clientes, trabajadores y familiares de nuestros clientes. Estamos deseando seguir trabajando junto a todos vosotros.**

# TREASURER'S REPORT



Dear Members,

United Spanish and Latin-America Inc. Welfare Centre had a positive financial year 2021-22. The final result showed a surplus of **\$58,009**. This was:

- **\$43,819** favourable performance compared to the 2021-22 budget of **\$14,190** and,
- **\$10,158** favourable performance compared to the prior FY of **\$47,851**.

The positive result for the 2021-22 year is even more significant, considering there was an adjustment of \$36,325 from the previous FY for unspent funds for the Social Support Group that were included in the final result for that year. This adjustment reduced the surplus for 2021-22 and increased the Deferred Revenue liability until the balance is spent or repaid to the Commonwealth Home Support Program. For further details, please refer to the United's Financial Audited Report 2021-22, page 10.

The main driver for the favourable performance was the Home Care Package Program which increased its base of clients throughout the year. Albeit this represents an increase in revenue, it also represents an increase in direct costs for that program. The other programs managed by the organisation, such as the Social Support Group and the Community Visitors Scheme, perform well; however, Home Care Package Program has been the main source of financial resources for United and therefore, it will remain one of the main focuses for this 2022-23 FY.

United's financial health for 2021-22 endured not only the end, last year, of the pandemic but increased inflation driven by several economic factors that the organisation is looking very closely for 2022-23 to try to mitigate the new economic risks derived from the economic uncertainty and global instability in the last year.

The organisation is looking financially strong to face the current financial year and has started introducing financial policies that could bring ongoing financial sustainability for the next years. Adopting a Cash Liquidity Policy already presented to the Committee of Management but not yet approved could eventually mark the steps for a small but steadily positive financial trend that aims to increase the organisation's capacity to meet its financial obligations.

There are many challenges on the horizon for United, such as increasing inflation, new Age Care reform, economic uncertainty, state elections and more. United is working to be prepared financially and structurally to face those challenges always with the main goal of serving the community with quality and care.

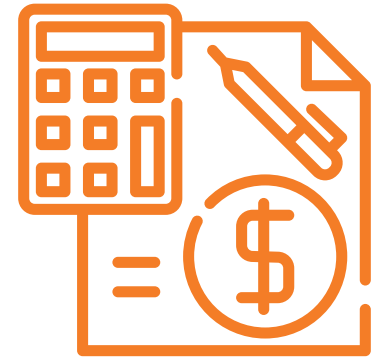
I thank ASSUR PTY LTD, Tony Ager, for his detailed report and thorough review of United's accounts. I also want to express my gratitude to our Financial Officer Helena Monsalve, for her outstanding performance and commitment to the organisation, to Barbara Leon for her excellent work on the Financial Committee and at the organization, and to Alicia Noia, former Treasurer, for her insight and contribution throughout the year.

Kind regards,

**Treasurer**  
Manuel Solano



# INFORME DEL TESORERO



Queridos miembros,

United Spanish and Latin-America Welfare Center Inc. tuvo un año fiscal 2021-22 positivo. El resultado final mostró un superávit de \$58,009. Como se puede ver:

- **\$43,819** de incremento positivo comparado con el presupuesto de 2021-22 de **\$14,190** y,
- **\$10,158** de incremento positivo comparado con el año fiscal anterior de **\$47,851**.

Se puede decir que el resultado positivo para el año 2021-22 es aún más significativo, considerando que hubo un ajuste de **\$36,325** del año fiscal anterior por fondos no gastados para el Grupo de Apoyo Social o Social Support Group, que se incluyeron en el resultado final de ese año. Este ajuste redujo el superávit para 2021-22 y aumentó el pasivo de ingresos diferidos hasta que el saldo se gaste o se reembolse al Programa de Apoyo al Hogar de la Mancomunidad o Commonwealth Home Support Program. Para obtener más detalles a este respecto, consulte el Informe financiero auditado de United 2021-22, página 10.

El principal promotor del desempeño favorable fue el Programa de Paquetes de Asistencia en el Hogar or Home Care Package Program que incrementó su base de clientes a lo largo del año. Si bien esto representa un aumento en los ingresos, también representa un aumento en los costos directos de ese programa. Los otros programas manejados por la organización, como el Grupo de Apoyo Social o Social Support Group y el Programa de Visitas Comunitarias o Community Visitors Scheme, se desempeñaron positivamente; sin embargo, el programa Home Care Package es y ha sido la principal fuente de recursos financieros para United y, por lo tanto, seguirá siendo uno de los principales focos de atención para este año fiscal 2022-23.

El buen estado financiero de United para 2021-22 no solo soportó el final de la pandemia del año pasado sino el aumento de la inflación impulsada por varios factores económicos y que la organización está

mirando muy de cerca para 2022-23 para tratar de mitigar los riesgos económicos derivados de la incertidumbre económica y inestabilidad global en el último año.

La organización se ve sólida desde el punto de vista financiero para enfrentar el año fiscal en curso y ha comenzado a introducir políticas financieras que podrían brindar sostenibilidad financiera para los próximos años. La adopción de una Política de Liquidez de Efectivo, ya presentada al Comité de Dirección, aunque aún no aprobada, podría eventualmente marcar los pasos de una tendencia financiera positiva que aunque pequeña es sostenible en el tiempo, ya que apunta a aumentar la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones financieras de corto y mediano plazo.

Hay muchos desafíos en el horizonte para United, como el aumento de la inflación, la nueva reforma de Age Care, la incertidumbre económica, las elecciones del Estado de Victoria y otros factores externos por lo que United está trabajando constantemente para estar preparados financiera y estructuralmente para enfrentar esos desafíos siempre con el objetivo principal de servir a la comunidad con calidad y la mayor atención.

Agradezco a ASSUR PTY LTD, Tony Ager, por su informe detallado y revisión exhaustiva de las cuentas de United. También quiero expresar mi agradecimiento a nuestra Financiera Helena Monsalve, por su destacado desempeño y compromiso con la organización, a Bárbara León por su excelente trabajo en el Comité Financiero y con la organización, y a Alicia Noia, ex Tesorera, por su visión y contribución durante todo el año.

Atentamente,

**Treasurer**  
Manuel Solano



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 2022**

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
<b>Revenue</b>	1,552,278	1,190,663
Other income	-	51,678
Interest revenue calculated using the effective interest method	24	238
<b>Expenses</b>		
Corporate and administration expenses	(50,274)	(72,412)
Rent and office related expenses	(8,825)	(24,375)
Employee benefits expense	(1,263,552)	(979,924)
Depreciation and amortisation expense	(45,887)	(36,398)
Other expenses	(118,776)	(77,033)
Finance costs	(6,979)	(4,586)
<b>Surplus before income tax expense</b>	58,009	47,851
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>	58,009	47,851
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>58,009</b>	<b>47,851</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 2022**

	Retained surpluses \$	Total equity \$
Balance at 1 July 2020	123,994	123,994
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>171,845</u>	<u>171,845</u>
	Retained surpluses \$	Total equity \$
Balance at 1 July 2021	171,845	171,845
Surplus after income tax expense for the year	58,009	58,009
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
Total comprehensive income for the year	<u>58,009</u>	<u>58,009</u>
Balance at 30 June 2022	<u>229,854</u>	<u>229,854</u>

## UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED

A.B.N. 80 183 657 381

## STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

AS AT 30 JUNE 2022

	2022 \$	2021 \$
<b>Assets</b>		
<b>Current assets</b>		
Cash and cash equivalents	548,318	597,777
Trade and other receivables	170,089	152,155
Other	15,150	9,212
<b>Total current assets</b>	<u>733,557</u>	<u>759,144</u>
<b>Non-current assets</b>		
Property, plant and equipment	-	1,187
Right-of-use assets	197,402	242,102
Other	12,131	12,186
<b>Total non-current assets</b>	<u>209,533</u>	<u>255,475</u>
<b>Total assets</b>	<u>943,090</u>	<u>1,014,619</u>
<b>Liabilities</b>		
<b>Current liabilities</b>		
Trade and other payables	98,344	77,079
Lease liabilities	42,126	39,069
Employee benefits	40,589	36,478
Financial liabilities	198,032	330,144
Other	141,144	131,412
<b>Total current liabilities</b>	<u>520,235</u>	<u>614,182</u>
<b>Non-current liabilities</b>		
Lease liabilities	169,066	211,194
Employee benefits	23,935	17,398
<b>Total non-current liabilities</b>	<u>193,001</u>	<u>228,592</u>
<b>Total liabilities</b>	<u>713,236</u>	<u>842,774</u>
<b>Net assets</b>	<u>229,854</u>	<u>171,845</u>
<b>Equity</b>		
Retained surpluses	<u>229,854</u>	<u>171,845</u>
<b>Total equity</b>	<u>229,854</u>	<u>171,845</u>

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

**STATEMENT BY MEMBERS OF THE COMMITTEE FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2022**

In the officers' opinion:

- the incorporated association is not a reporting entity because there are no users dependent on general purpose financial statements. Accordingly, as described in note 1 to the financial statements, the attached special purpose financial statements have been prepared for the purposes of complying with the Australian Charities and Not-for-profits Commission Act 2012 and Victorian legislation the Associations Incorporation Reform Act 2012, the Fundraising Act 1998 and associated regulations;
- the attached financial statements and notes comply with the Accounting Standards as described in note 1 to the financial statements;
- the attached financial statements and notes give a true and fair view of the incorporated association's financial position as at 30 June 2022 and of its performance for the financial year ended on that date; and
- there are reasonable grounds to believe that the incorporated association will be able to pay its debts as and when they become due and payable.

On behalf of the officers



M. Solano Castro

14 November 2022



## 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: 14th November 2022

ASSUR PTY LTD

ASSUR PTY LTD

Authorised Audit Company Number: 453122

Chartered Accountants

Anthony Ager

Anthony Ager - Director Audit & Assurance  
Chartered Accountants





# CONTACT

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

[www.united.org.au](http://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