

ANNUAL

2022 - 2023

GENERAL

FOR EVER

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, Department of Families Fairness and Housing, Palliative Care Victoria, ELDAC- End of Life Directions in Aged Care, Mosaik Experiences, Sector Support Development Connect Alliance, The Centre & Spanish Language Fiesta, Waterfront Frankston Festival/Frankston City Council, SBS Spanish Radio, 3ZZZ Spanish Radio, Victorian Government, Victorian Multicultural Commission, Ethnic Communities Council of Victoria, Australian Human Rights Commission, Mariposa Trails, Anglicare, Latin Stories Australia, Turks Legal.



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.

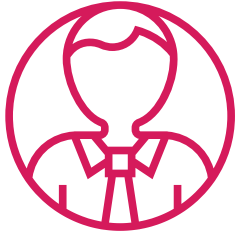
Estamos orgullosos de reconocer al pueblo Wurundjeri como los dueños tradicionales de la tierra en donde se encuentra nuestro lugar de trabajo. Nuestros respetos a sus mayores, su pasado y su presente



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 UNITED & PALLIATIVE CARE VICTORIA
- 19 ELDAC END OF LIFE DIRECTION FOR AGED CARE
- 23 AGED CARE VOLUNTEER VISITORS PROGRAM ACVVS
- 25 PROGRAMA DE VISITAS VOLUNTARIAS ACVVS
- 27 UNITED IN WELL BEING PROJECT
- 29 PROYECTO UNIDOS EN BIENESTAR
- 31 HOME CARE PACKAGES PROGRAM
- 33 PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR
- 35 COMMONWEALTH HOME SUPPORT PROGRAM
- 36 PROGRAMA DE APOYO AL HOGAR DEL COMMONWEALTH
- 37 TREASURER'S REPORT
- 38 INFORME DEL TESORERO
- 39 ANNUAL FINANCIAL REPORT





OUR

TEAM

July 2022 to June 2023

NUESTRO EQUIPO

SUPPORT WORKERS

ABIGAIL MANCILLA	GREDI VELIZ	MANUEL BUSTOS
ALMA ALVARENGA (UNTIL 6/12/2022)	HENRY PINEDA	MARIA ALTAMIRANO
ANA PERRY	HILDA BENITEZ	MARIA MIRANDA
ANGELA OTERO (UNTIL 21/09/2022)	INGRID BETANCOURT	MARIA ZAMBRANO
CAROLINA CANELEO	JENNIFER ARAYA	MARTA SOLIS
CAROLINA CUADROS	JENY SANCHEZ	NOELIA JAUREGUI (UNTIL 12/08/2022)
CLARIBEL ESCOBAR	JOHN GARCIA (UNTIL 22/12/2022)	ROCIO DIANDERAS
CLAUDIA BARAHONA	JUANA GUERRERO	SILVANA OTTELLI
CLAUDIA GALLEGOS	JULIE GALINDO (UNTIL 29/08/2022)	SONIA CARRENO
CONSUELO PINTO	KENIA AYALA (UNTIL 12/08/2022)	VICTOR CARACCILO
DIEGO LEON	LEIDY COTAZO	VIRGINIA BELLIDO
ESTELLA SMITH	LIZETH DELGADO	YASNA TEJO
EVA SEGOVIA	LUIS ACEVEDO	YULI GARAY (UNTIL 04/08/2022)
GINA RICO	MABEL GALINDO (UNTIL 31/03/2023)	

DOMESTIC ASSISTANCE

PAOLA ASPE	GLORIA GALLEGRO
CLAUDIA BARAHONA	

STUDENT

DIANA PAVA	DIEGO LEON
ANGIE CUERVO	DORA DURAN
ASTRID GARCIA (UNTIL 11/04/2023)	SILVANA OTTELLI

ADMIN STAFF

BARBARA LEON
HELENA MONSALVE
CECILIA SOTO
CLAUDIA ACERO
LINA ALVAREZ
MARCELA APONTE
RUTH RINCON
PATRICIA RODRIGUEZ
GISELA POZO
DIEGO LEON
CRISTIAN URRUTIA
SONIA FAJARDO (UNTIL 15/12/2023)
ASTRID GARCIA (UNTIL 30/06/2023)
JHON QUINTERO (UNTIL 31/01/2023)
GLORIA MORALES (UNTIL 1/06/2023)

STUDENTS AND VOLUNTEERS

ANA GONZALEZ
JULIANA VANEGAS
NANCY RIANO
JOSE SOTO
CARLO TONIATO
JHON QUINTERO (UNTIL 5/12/2022)
YULIANA ZAPATA (UNTIL 24/02/2023)
DIEGO LEON (UNTIL 6/01/2023)
LINA ALVAREZ (UNTIL 31/10/2022)
MARIA GUZMAN

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

MUCHAS GRACIAS A TODO NUESTRO EQUIPO.
NO PODRÍAMOS HABERLO HECHO SIN TI

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 seven years ago, the organization was known by the initials of its name in Spanish **CELAS** (**C**entro **E**spañol **L**atino-**A**mericano de **A**sistencia **S**ocial).

For the past 46 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 became the only approved provider of aged care services to our community. UNITED also continues to deliver an information and referral service, community education, well being programs, community development, and advocacy.

¡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 46 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 hispanohablantes entraron en el proceso de envejecimiento y sus necesidades cambiaron, la agencia se convirtió en el único proveedor aprobado de servicios de cuidado de personas mayores para nuestra comunidad. UNITED también continúa brindando un servicio de información y referencias, educación comunitaria, programas de bienestar, desarrollo comunitario y apoyo.

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"

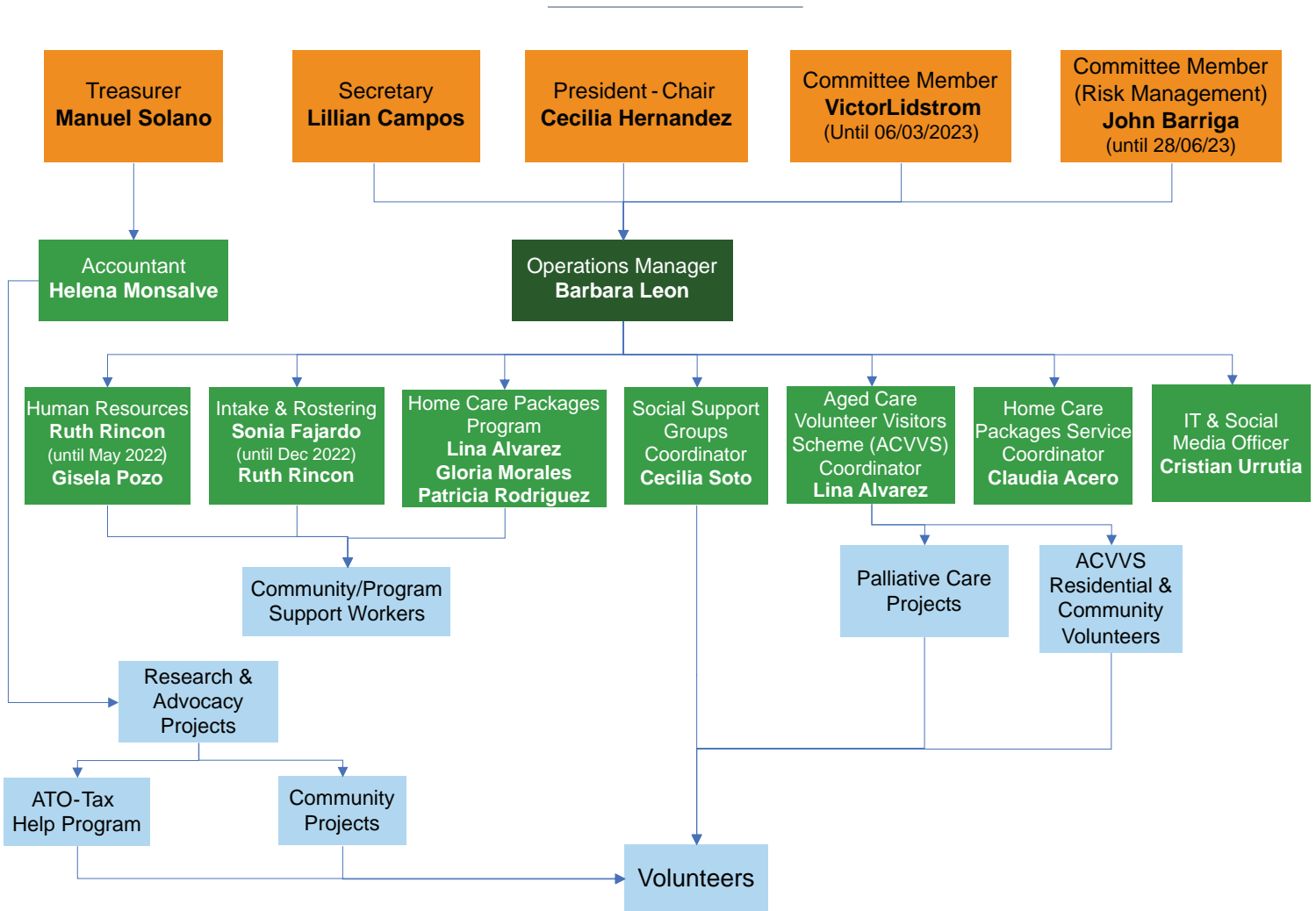


4 ORGANISATIONAL STRUCTURE



THIS YEAR

ORGANISATIONAL STRUCTURE



We would like to sincerely thank our Community Advisors: **Rafaela Lopez** and **Alicia Noia** for their contribution 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.

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

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.

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.

GOAL 4 COMMUNITY ENGAGEMENT



PRESIDENT'S REPORT



It is with pleasure that I present to you the 2022-2023 Report of United Spanish Latin American Welfare Centre, my final report after 10 years of leading this amazing organisation and serving the Spanish speaking community of Victoria.

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 community.

Over the years UNITED has experienced changes and challenges but this has only helped us to continue to grow stronger and stronger with a solid commitment to the success of the organisation.

I would like to take this opportunity to acknowledge and recognise all the volunteers at United who work tirelessly, motivated by compassion and the need to give of themselves to assist their community.

Secondly, I would like to express my gratitude to all 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.

Finally, I would like to thanks the members of the management committee and thank them and their families for their continued support, contribution, time and endless dedication to the success of the organisation.



Outgoing President
Cecilia Hernandez

United Committee Members 2022-2023

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

INFORME DE LA PRESIDENTE



Es un placer presentarles el Informe 2022-2023 de United Spanish Latin American Welfare Centre, mi informe final después de 10 años de liderar esta increíble organización y servir a la comunidad de habla hispana de Victoria.

Durante los últimos 12 meses, la organización ha mantenido su enfoque en fortalecer su capacidad para brindar 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 que tengan como objetivo satisfacer las necesidades de la comunidad.

A lo largo de los años, UNITED ha experimentado cambios y desafíos, pero esto solo nos ha ayudado a seguir creciendo cada vez más fuerte con un sólido compromiso al éxito de la organización.

Me gustaría aprovechar esta oportunidad para reconocer a todos los voluntarios de United que trabajan incansablemente, motivados por la compasión y la necesidad de entregarse para ayudar a su comunidad.

En segundo lugar, me gustaría expresar mi gratitud a todo el personal de United por su importante trabajo para satisfacer las numerosas necesidades de nuestra comunidad, responder profesionalmente en todo momento y mantener un nivel eficaz y de alta calidad en la prestación de servicios.

Finalmente, me gustaría agradecer a los miembros del comité directivo y agradecerles a ellos y a sus familias por su continuo apoyo, contribución, tiempo y dedicación infinita al éxito de la organización.



Presidente saliente
Cecilia Hernandez

Comité ejecutivo de United 2022-2023

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



OPERATIONS MANAGER REPORT

It has been an incredibly busy year at UNITED, as we continue to excel as a leader in the provision of culturally and linguistically appropriate services for the Spanish speaking communities. UNITED's client base has grown significantly in this past financial year, despite the unprecedented aged care workforce shortages affecting the sector. UNITED's dedicated team has worked tirelessly to adapt and meet the challenges of such workforce crisis and the ongoing aged care reform agenda, they are to be commended for their professionalism and diligence.

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:

- Translating our Home Care and Social Support Group Agreements into Spanish, with the support of the **Department of Health and Aged Care- Diversity in Aged Care Team**, providing clients with greater consumer choice and control and enabling informed decision making when signing agreements.
- Ongoing training and professional development to strengthen UNITEDs' workforce capabilities, including accessing the **Program of Experience in Palliative Approach, Advance care planning training and Ageism Awareness training via the Australian Human Rights Commission, Suicide Prevention for Seniors Program via Anglicare**, to name a few.
- We also implemented external clinical supervision for our case managers to assist with clients' care planning, a huge thank you to **Beatriz Prieto** for her invaluable work and support in this area.
- Efficient implementation of add-ons to our client management system, to increase efficiencies in reconciliation of HCP accounts, ensuring timely consumer statements for HCP clients.
- Implementing best practice Human Resource processes to attract, recruit and retain a capable and skilled workforce which has seen us **grow from 31 to 56 employees in one year**.
- Ongoing access to a supportive workplace culture for all staff and volunteers, which has included **Well Being sessions such as a Self Care workshop by Mariposa Trails** instructing all team members on how to develop a self-care plan for themselves, a session on Burn out Prevention, and a Weaving and Well Being Workshop for volunteers.
- Upskilling and access to ongoing professional development for the Committee of Management as an essential strategy to meet the sector reform challenges ahead, including participating in the **Governance for Reform** coaching program and modules, a program by **the Department of Health and Aged Care**.
- Ongoing sound governance and risk management processes, including ongoing compliance with contractual, legislative and regulatory obligations, including sound financial management as evidenced by our financial growth and sustainability.

We have had the privilege to embark on the **ELDAC (End of Life Directions in Aged Care) "Linkages Program"** (funded by the Department of Health and Aged Care) to embed **enhanced workforce capability in Palliative Care and Advance Care Planning** in order to meet the growing needs of our communities. I take this opportunity to thank **Diana Harrison**, our facilitator, mentor and coach for believing in our organization and her incredible support in assisting us to meet the goals we set for our ELDAC journey.

We have also had the honor to work alongside Palliative Care Victoria, in our **Advance Care Planning Conversations project**, which has increased community awareness about this important topic. I take the opportunity to thank **Violet Platt and Nora Fernandez** for their support and contribution and openness to support our community.

As always, we continue to implement **UNITEDs' Community Engagement Strategy** which aims to bring the organization closer to the community which we serve and to the community at large. As part of this strategy, we have implemented a **Seniors Well Being program, Connecting Communities as part of Priority Response for Multicultural Communities**, funded by the Victorian Government. We have also attended numerous community functions including the 3ZZZ Gala Dinner, the Hispanic Society Gala Night celebrations, and participated in community festivals, such as the Frankston Waterfront Festival and the Spanish Language Fiesta.

Additionally, we have actively been liaising with Spanish speaking and mainstream community organisations and clubs, community leaders, Spanish speaking faith organisations, spanish speaking media outlets (such as SBS Spanish and 3ZZZ Radio) and other important stakeholders, including Ethnic Communities' Council of Victoria, Culture Verse, Chilean Club of Victoria, Mosaik Experiences, Latin Stories, Victorian Multicultural Commission, to name a few.

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

As can be seen, it has been an exciting year as the UNITED team continues to give its best in order to meet our communities' needs. 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 extremely honored and proud to work alongside each and every one of you and look forward to the continued growth and sustainability of UNITED!



Operations Manager
Bárbara León

INFORME DE LA GERENTE



Ha sido un año increíblemente ocupado en UNITED, ya que continuamos destacándonos como líder en la prestación de servicios cultural y lingüísticamente apropiados para las comunidades de habla hispana. La base de clientes de UNITED ha crecido significativamente en el último año financiero, a pesar de la escasez de fuerza laboral que afecta al sector. El dedicado equipo de UNITED ha trabajado incansablemente para adaptarse y enfrentar los desafíos de dicha crisis laboral y la actual agenda de reforma del cuidado al adulto mayor; son dignos de elogio por su profesionalismo y diligencia.

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

- Traducir al español nuestros Acuerdos de Grupos de Apoyo Social y Atención Domiciliaria, con el apoyo del Equipo de Diversidad en el Cuidado de Personas Mayores del **Departamento de Salud y Atención a las Personas Mayores**, brindando a los clientes mayor elección y control como consumidor y permitiendo la toma de decisiones informadas al firmar acuerdos.
- Capacitación continua y desarrollo profesional para fortalecer las capacidades de la fuerza laboral de UNITED, incluido el acceso al **Programa de Experiencia en Enfoque Paliativo, capacitación en Planificación Avanzada de Cuidados y capacitación en concientización sobre la discriminación por edad a través de la Comisión Australiana de Derechos Humanos, Programa de Prevención del Suicidio para personas mayores a través de Anglicare**, por nombrar algunos.
- También implementamos supervisión clínica externa para nuestras administradoras de casos para ayudar con la planificación de la atención de los clientes, un enorme agradecimiento a **Beatriz Prieto** por su invaluable trabajo y apoyo en esta área.
- Implementación eficiente de complementos a nuestro sistema de gestión de clientes, para aumentar la eficiencia en la conciliación de cuentas de HCP, garantizando que los estados de cuenta de los clientes de HCP lleguen oportunamente.
- Implementar procesos de Recursos Humanos de mejores prácticas para atraer, reclutar y retener una fuerza laboral capaz y calificada que nos ha visto crecer de **31 a 46 empleados en un año**.
- Acceso continuo a una cultura laboral de apoyo para todo el personal y los voluntarios, que ha incluido **sesiones de bienestar**, como un **taller de autocuidado impartido por Mariposa Trails** que instruyo a todos los miembros del equipo sobre cómo desarrollar un plan de autocuidado para ellos mismos, una sesión sobre **Burn Out Prevención y Taller de Tejido y Bienestar para voluntarios**.
- Mejora de las habilidades y acceso al desarrollo profesional continuo para el Comité de Gestión como estrategia esencial para afrontar los desafíos futuros de la reforma del sector, incluida la participación en el programa y los módulos de capacitación sobre **"Gobernanza para la Reforma"**, un programa del **Departamento de Salud y Atención a las Personas Mayores**.
- Procesos continuos de gobernanza y gestión de riesgos sólidos, incluido el cumplimiento continuo de las obligaciones contractuales, legislativas y regulatorias, incluida una gestión financiera sólida, como lo demuestra nuestro crecimiento financiero y nuestra sostenibilidad.

Hemos tenido el privilegio de embarcarnos en el **"Programa de vínculos" ELDAC (Instrucciones para el final de la vida en el cuidado de las personas mayores)** (financiado por el Departamento de Salud y Cuidado de las Personas Mayores) para mejorar la **capacidad de la fuerza laboral en cuidados paliativos y planificación anticipada de los cuidados** con el fin de abarcar las crecientes necesidades de nuestras comunidades. Aprovecho esta oportunidad para agradecer a **Diana Harrison**, nuestra facilitadora, mentora y entrenadora por creer en nuestra organización y su increíble apoyo para ayudarnos a alcanzar las metas que establecimos para nuestro proyecto ELDAC.

También hemos tenido el honor de trabajar junto a Palliative Care Victoria, en nuestro proyecto **Conversaciones sobre planificación anticipada de la atención**, que ha aumentado la conciencia de la comunidad sobre este importante tema. Aprovecho la oportunidad para agradecer a **Violet Platt y Nora Fernández** por su apoyo, contribución y apertura para apoyar a nuestra comunidad.

Como siempre, continuamos implementando 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 implementado un programa de bienestar para personas mayores, **"Conectando Comunidades", como parte de la Respuesta Prioritaria Para Comunidades Multiculturales**, financiado por el Gobierno de Victoria. También asistimos a numerosas funciones comunitarias, incluida la Cena de Gala 3ZZZ, las celebraciones de la Noche de Gala de la Sociedad Hispana y participamos en festivales comunitarios, como el Frankston Waterfront Festival y la Spanish Language Fiesta.

Además, hemos estado colaborando activamente con organizaciones y clubes comunitarios de habla hispana y del mianstream, líderes comunitarios, organizaciones religiosas de habla hispana, medios de comunicación de habla hispana (como SBS Spanish y 3ZZZ Radio) y otras partes interesadas importantes, incluido el Consejo de Comunidades Étnicas de Victoria, Culture Verse, Club Chileno de Victoria, Mosaik Experiences, Latin Stories, Victorian Multicultural Commission, por nombrar algunos.

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

Como puede verse, ha sido un año emocionante ya que el equipo de UNITED continúa dando lo mejor de sí para satisfacer las necesidades de nuestras comunidades. Aprovecho la oportunidad para agradecer a cada miembro del equipo UNITED (comité de dirección, personal y voluntarios) por su continuo profesionalismo, dedicación y "cuidado", que ha resultado en una prestación de servicios de alta calidad para todos nuestros clientes.

¡Me siento extremadamente honrada y orgullosa de trabajar junto a cada uno de ustedes y espero con orgullo ver el crecimiento continuo y la sostenibilidad de UNITED!



Operations Manager
Bárbara León

HEALTH & WELLBEING



SALUD & BIENESTAR

As part of UNITED's Staff and Volunteers Psycho-social Well Being Program, the organisation has implemented a number of initiatives this past year. **Diana Pava**, a counseling student, is undertaking her placement within the organization, and has implemented wellbeing sessions to enhance the overall well-being of our staff and volunteers. These sessions, meticulously designed, focused on both the professional and personal aspects of working in a complex industry, aiming to assist team members to prevent burnout and establish robust professional boundaries.

In addition, UNITED promotes staff and volunteer engagement in training sessions relevant to their roles. These trainings promote continuous professional development, providing team members with the tools and knowledge necessary for working in aged care. UNITED's commitment to fostering a culture of learning and development underscores our dedication to empowering the workforce to provide the highest quality care to our clients. This in turn ensures that our team feels competent and knowledgeable in performing their duties, thus enhancing their sense of self-efficacy and overall well-being.

UNITED's wholistic approach to staff and volunteer psycho-social well being includes ongoing debriefing and support, best practice incident management and follow up by line managers, regular supervision (including clinical supervision), group-based structured well being sessions, self-care workshops, and referrals to external counselling as needed. We also acknowledge the important work and professionalism of our team via celebrations such as National Volunteers Week, and sending gifts of appreciation for Aged Care Employee Day. This approach reflects UNITED's commitment to its workforce, our greatest asset, and assists in fostering a resilient, fulfilled, and high-achieving team.

A huge thanks to Diana Pava for her work in this area!

Como parte del Programa de Bienestar Psicosocial del Personal y los Voluntarios de UNITED, la organización ha implementado una serie de iniciativas este año pasado. **Diana Pava**, estudiante de consejería, está realizando sus prácticas dentro de la organización y ha implementado sesiones de bienestar para mejorar el bienestar general de nuestro personal y voluntarios. Estas sesiones, meticulosamente diseñadas, se centraron en los aspectos profesionales y personales del trabajo en una industria compleja, con el objetivo de ayudar a los miembros del equipo a prevenir el agotamiento y establecer límites profesionales sólidos.

Además, UNITED promueve la participación del personal y los voluntarios en sesiones de capacitación relevantes para sus funciones. Estas formaciones promueven el desarrollo profesional continuo, proporcionando a los miembros del equipo las herramientas y conocimientos necesarios para trabajar en el cuidado de personas mayores. El compromiso de UNITED de fomentar una cultura de aprendizaje y desarrollo subraya nuestra dedicación a capacitar a la fuerza laboral para brindar atención de la más alta calidad a nuestros clientes. Esto, a su vez, garantiza que nuestro equipo se sienta competente en el desempeño de sus funciones, mejorando así su sentido de autoeficacia y bienestar general.

El enfoque holístico de UNITED para el bienestar psicosocial del personal y los voluntarios incluye información y apoyo continuos, gestión de incidentes con mejores prácticas y seguimiento por parte de los gerentes de línea, supervisión regular (incluida la supervisión clínica), sesiones estructuradas de bienestar grupales, talleres de autocuidado, y derivaciones a asesoramiento externo según sea necesario. También reconocemos el importante trabajo y el profesionalismo de nuestro equipo a través de celebraciones como la Semana Nacional de los Voluntarios y el envío de obsequios de agradecimiento por el Día del Empleado de Atención a Personas Mayores. Este enfoque refleja el compromiso de UNITED con su fuerza laboral (nuestra mayor fortaleza), y ayuda a fomentar un equipo resiliente, realizado y de alto rendimiento.

¡Muchísimas gracias a Diana Pava por su trabajo en esta área!

SOCIAL ACTIVITY GROUPS



As I write this report for the 2022-2023 financial year, I can only begin by writing with gratitude for having had a "normal" year. A year free of quarantines and COVID restrictions and isolation. A year in which we were once again able to offer our best service to the Spanish-speaking communities through our 3 Social Support Groups. A year in which we were able to carry out entertaining activities weekly. Our activities had high attendance levels and active participation, we were able to see many happy faces that will remain as beautiful memories for all.

When planning our activities, our goals and objectives are to satisfy the preferences of our clients, taking into account that each client has unique needs and interests necessary to promote their independence and quality of life. We strive to provide a professional, safe, respectful, and culturally appropriate service at all times.

From 63 to 74 clients
this financial year



Some of our most outstanding activities this financial year

- **July 2022**
We celebrated Christmas in July
- **August 2022**
Hat Festival
- **September 2022**
We celebrated the Month of Nations
- **October 2022**
We celebrated Grandfather's Day
- **November 2022**
Celebrated the Football World Cup (Soccer)
- **December 2022**
We had our SSG Farewell Party of the Year
- **January 2023**
We presented the Movie "Nuestras Voces" a Latin Stories Australia Project
- **February 2023**
We celebrated Latin American Carnivals
- **March 2023**
We celebrated Work and Professions Day
- **April 2023**
We celebrated Book Day
- **May 2023**
We celebrated the Mexican Fiesta May 5 and Funny Hat Day
- **June 2023**
In June we welcomed Winter and also celebrated World Paper Airplane Day



Other important activities aligned with our obligations under the Commonwealth Home Support Program (CHSP)

- We provided information to each of our clients regarding Palliative Care and priorities around the end of life. In turn, we gave clients a Palliative Care Show-Bag to support the information.
- In the Month of June we acknowledged World Elder Abuse Awareness Week. Clients were given some brochures with information written in Spanish about elder abuse and the Australian Human Rights Commission. The conversation revolved around their rights, and how to access advocacy and support services. We emphasized to clients that they have the right to live free from abuse and that there are places where they can call confidentially and with a free interpreter.

This year we saw new clients arrive, a few of whom have stayed and others who only stayed for a short time. We also received a new worker, Diego León, who has been a great contribution to the work group.

A special thank you to our Volunteers Jeannette Saavedra and Elias Soto, who have given their time and knowledge to make the activities more attractive and of better quality.

And finally, I want to thank the entire SSG work team for their hard work and dedicated participation this year, giving the best of their skills and experience each week working with our clients.

SSG Acting Coordinator
Cecilia Soto



SSG team

- Silvana Otelli
- Gredi Veliz
- Abigail Mancilla
- Yasna Tejo
- Diego Leon
- Manuel Bustos

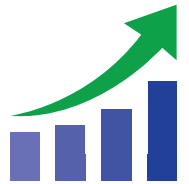
GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES



Al escribir este reporte del año financiero 2022- 2023 no puedo mas que comenzar escribiendo con gratitud por haber tenido un año "normal". Un año libre de cuarentenas y restricciones y aislamientos por COVID. Un año en que pudimos nuevamente ofrecer nuestro mejor servicio a la comunidades de habla Hispana a través de nuestros 3 Grupos de Apoyo Social. Un año en el que pudimos realizar entretenidas actividades semanalmente. Nuestras actividades tuvieron altos niveles de asistencia y participación activa, pudimos ver muchas caras felices que quedarán como hermosos recuerdos para todos.

Al planear nuestras actividades nuestra meta y objetivo son satisfacer preferencias de nuestros clientes, teniendo en cuenta que cada cliente tiene necesidades e intereses únicos y necesarios para promover su independencia y calidad de vida. Nos esforzamos por brindar un servicio profesional, seguro, respetuoso y culturalmente apropiado en todo momento.

**De 63 a 74 clientes
este año financiero**



Algunas de nuestras actividades más destacadas este año

- **Julio 2022**
Celebramos Christmas in July
- **Agosto 2022**
Fiesta de Sombreros
- **Septiembre 2022**
Celebramos el Mes de las Naciones
- **Octubre 2022**
Celebramos el Día del Abuelo
- **Noviembre 2022**
Mundial de Fútbol (Soccer)
- **Diciembre 2022**
Tuvimos nuestra Fiesta de Despedida del Año
- **Enero 2023**
Presentamos la Pelicula "Nuestras Voces"
Proyecto de Latin Stories Australia
- **Febrero 2023**
Celebramos los Carnavales de Latinoamerica
- **Marzo 2023**
Celebramos el Día del Trabajo y Las Profesionales
- **Abril 2023**
Celebramos el Día del Libro
- **Mayo 2023**
Celebramos la Fiesta Mexicana 5 de Mayo y El Día del Sombrero Divertido
- **Junio 2023**
En Junio le dimos la Bienvenida al Invierno y tambien celebramos el Día Mundial del Avión de Papel



Otras actividades importantes alineadas con nuestras obligaciones bajo el Programa de Apoyo al Hogar del Commonwealth (CHSP)

- Entregamos información a cada uno de nuestros clientes en relación a Cuidados Paleativos y prioridades en torno al final de la vida. A su vez, les regalamos la Bolsa de Palliative Care para apoyar la información.
- En el Mes de Junio tuvimos la Semana Mundial de Concientización sobre el Abuso de Personas Mayores. Los clientes recibieron unos folletos con información en Español acerca del tema y de la Australian Human Rights Commission. La conversación estuvo centrada alrededor de sus derechos, y cómo acceder a servicios de defensa y apoyo. Y se les enfatizo que ellos tienen derecho a vivir libre del abuso y que existen lugares donde pueden llamar confidencialmente con interprete de forma gratuita.

Este año vimos llegar a varios clientes nuevos, los cuales varios de ellos han permanecido y otros que solo estuvieron un poco de tiempo. También recibimos a un nuevo trabajador, Diego León, que ha sido un gran aporte al grupo de trabajo

Un agradecimiento especial a nuestros Voluntarios Jeannette Saavedra y Elias Soto, los cuales han brindado su tiempo y conocimientos para hacer las actividades más atractivas y de mejor calidad.

Y 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 nuestros clientes.

SSG Acting Coordinator
Cecilia Soto



SSG team

Silvana Otelli
Gredi Veliz
Abigail Mancilla
Yasna Tejo
Diego Leon
Manuel Bustos

17 GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES



18 GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES





UNITED & PALLIATIVE CARE VICTORIA PARTNERSHIP

Initiating Care Conversations about health decision-making

This past year, UNITED and Palliative Care Victoria (PCV) engaged in a successful partnership through our "Initiating Care Conversations" project, focused on engaging the Spanish-speaking community in conversations about end-of-life. This project involved delivering professional development on advance care planning and end of life care options to UNITED's Client Services Team, Aged Care Workers and volunteers. UNITED's Client Services Team had the pleasure and honour to receive training directly from Associate Professor **Barbara Hayes (Clinical Lead for Advance Care Planning at Northern Health)**, with a background in palliative medicine and a PhD in 'Ethical CPR decision making'. Rafaela Lopez (long term community advisor and committee member) also attended a field trip to Rosehaven Hospice in Mansfield, which highlighted their approach in end of life care.

UNITED delivered an extensive community awareness campaign via this project, which included community information sessions for the **Chilean Club in Deer Park** and the **Pentecostal Group in Broadmeadows**. We also developed a translated Advance Care Planning brochure which was disseminated widely both internally to our clients and staff, as well as at the **Spanish Language Fiesta in North Melbourne**.

Additionally, we embarked on a Social media campaign and two radio interviews (SBS Spanish Radio and 3ZZZ Radio), the second interview was held during National Advance Care Planning Week 2023. A podcast of the first interview is available on the SBS website.

Here a snapshot of our achievements in this project:

- 1 training session on Advance Care Planning (ACP) to UNITED Client Services team delivered by Barbara Hayes
- 2 training sessions on advance care planning for UNITED Direct Aged Care workers and volunteers
- 2 community awareness-raising sessions on the topic of advance care planning options
- A social media campaign during national advance care planning week (20-26 March 2023), reaching over 1252 people
- 2 radio interviews in Spanish speaking media to raise community awareness of the topic
- During National Advance Care Planning Week, we disseminated written information about Advance Care Planning at Spanish Language Fiesta in North Melbourne

A huge thanks to our Project Coordinator, **Marcela Aponte**, for her incredible professionalism and dedication in carrying out this important project for our community. We hope to continue to build on this great work with the support of Palliative Care Victoria in the new year.



Chilean Seniors' Club session



Spanish Language Fiesta in North Melbourne



Interview at 3ZZZ Radio



COLABORACIÓN UNITED & PALLIATIVE CARE VICTORIA

Initiating Care Conversations about health decision-making

Este año pasado, UNITED y Cuidados Paliativos Victoria-Palliative Care Victoria (PCV) entablaron una asociación exitosa a través de nuestro proyecto "Iniciando conversaciones sobre la Toma de decisiones de Salud", enfocado en involucrar a la comunidad de habla hispana en conversaciones sobre el final de la vida. Este proyecto implicó brindar desarrollo profesional sobre la planificación anticipada de cuidados y opciones de atención al final de la vida al equipo de UNITED, a los trabajadores de apoyo y a los voluntarios. El equipo de atención al cliente de UNITED tuvo el placer y el honor de recibir capacitación directamente de la profesora asociada **Barbara Hayes (líder clínica para la planificación anticipada de la atención en Northern Health, con experiencia en medicina paliativa y un doctorado en "Toma de decisiones éticas en CPR")**. Rafaela López (asesora comunitaria y miembro del comité) también asistió a una excursión a Rosehaven Hospice en Mansfield, que destacó el enfoque de este lugar hacia el cuidado al final de la vida.

UNITED realizó una extensa campaña de concientización comunitaria a través de este proyecto, que incluyó sesiones de información comunitaria para el **Club Chileno en Deer Park y el Grupo Pentecostal en Broadmeadows**. También desarrollamos un folleto traducido sobre la planificación anticipada de los cuidados que se difundió ampliamente tanto internamente entre nuestros clientes y personal, como también en la Spanish Language Fiesta en North Melbourne.

Además, nos embarcamos en una campaña en redes sociales y dos entrevistas radiales (SBS Radio Española y 3ZZZ Radio), la segunda entrevista se realizó durante la Semana Nacional de Planificación Anticipada de Cuidados 2023. Un podcast de la primera entrevista está disponible en el sitio web de la SBS.

Aquí una resumen de nuestros logros en este proyecto

- 1 sesión de capacitación sobre la planificación anticipada de los cuidados para el equipo de Servicios al Cliente de UNITED impartida por Barbara Hayes
- 2 sesiones de capacitación sobre planificación anticipada de los cuidados para trabajadores de apoyo y voluntarios de UNITED
- 2 sesiones de sensibilización comunitaria sobre el tema de las opciones de planificación anticipada de los cuidados
- Una campaña en las redes sociales durante la Semana Nacional de Planificación Anticipada de Cuidados (del 20 al 26 de marzo de 2023), que llegó a más de 1252 personas.
- 2 entrevistas de radio en medios de habla hispana para concientizar a la comunidad sobre el tema.
- Durante la Semana Nacional de Planificación Anticipada de Cuidados, difundimos información escrita sobre el ACP en la Spanish Language Fiesta en North Melbourne.

Un enorme agradecimiento a la Coordinadora de este Proyecto, Marcela Aponte, por su increíble profesionalismo y dedicación en la realización de esta importante iniciativa para nuestra comunidad. Esperamos seguir implementando proyectos similares con el apoyo de Palliative Care Victoria en el nuevo año.



Sesión en el Seniors' Chilean Club



Spanish Language Fiesta en North Melbourne



Entrevista en radio 3ZZZ

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.

Given the increasingly ageing profile of our communities, UNITED identified the need to enhance the care and support provided to our clients at end of life. We wanted to prepare our organisation for provision of home care to individuals with increasing needs and frailties.

Given this reality, we noted that UNITED did not have strong connections with the palliative care sector nor was our workforce adequately skilled or resourced for addressing increasing palliative care needs in a home care setting. Prior to participating in the ELDAC program, our workforce did not have the confidence for engaging in advance care planning conversations with clients/families/carers.

We also wanted to address the social-cultural fear in relation to talking about death and dying within Hispanic/Latin American cultures. We realised we needed to take a whole of community approach, focusing on educating our community as well as upskilling and building capacity in our workforce.

UNITED's participation in the ELDAC Linkages program enabled us to embed enhanced workforce capability in Palliative Care and Advance Care Planning, as well as improved our connection and collaboration with primary and palliative care services, and most importantly, enabled us to build the capacity of UNITED workforce to provide best practice end of life care and advance care planning.



ELDAC Linkages Program Showcase



United Team at Palliative Care Victoria Summit



During the ELDAC program we undertook a range of key improvement activities:

- We held a community palliative care forum to connect with Spanish speaking professionals involved in aged care and palliative care. This built our network with Spanish speaking professionals and palliative care experts.
- We hosted two community Education Sessions for our client community on the topic of Advance Care Planning.
- To facilitate culturally sensitive conversations we upskilled our teams around end-of-life care options and Advance Care Planning.
- In order to build knowledge and skills across our workforce in the provision of palliative care at end of life and in supporting clients and families to understand palliative care and advance care planning, all our workforce undertook 2 days of PEPA training (Program of Experience in the Palliative Approach)
- We translated and created "Resource Kits" for staff and clients. These resources have supported our teams to support our clients with a deeper understanding of palliative care and advance care planning options in their own language.
- We embedded a palliative approach within our systems and care processes along with standardising our communication system for identifying and communicating change/deterioration for our home care clients so that these changing needs may be proactively addressed.
- We introduced the concept of palliative care clinical supervision and mentoring for Case Managers to support care planning.
- Collaborative relationships with relevant stakeholders have grown in order to better support clients and their families at end-of-life planning.

The ELDAC program supported us to strengthen our home care service. It has enhanced our knowledge and awareness of referral pathways, palliative care support services and options for clients, resulting in better care and better outcomes for our community.

Participation in the ELDAC Linkages program has cemented our confidence as a care provider – we realise that "we have a place in this community" of care. As a way of promoting our service and linking up with other sector stakeholders, we participated in the Palliative Care Victoria Summit (3rd Feb 2023) and presented our learnings and achievements at the ELDAC Linkages Program Showcase in Canberra on 2nd June 2023.

ELDAC has enriched our care delivery through linking, resourcing, and upskilling our organisation, enabling us to build a solid foundation. Our team is better equipped to deliver culturally appropriate palliative care as we progressively grow our organisation and support our community.

Program Coordinator
Barbara Leon

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 anticipada de cuidados. ELDAC tiene un sitio web con recursos para equipar a los proveedores de atención con habilidades e información para ayudar a los australianos mayores a recibir atención al final de la vida de alta calidad.

Sabiendo que el perfil de nuestra comunidad está envejeciendo, UNITED identificó la necesidad de mejorar la atención y el apoyo brindado a nuestros clientes al final de la vida. Queríamos preparar nuestra organización para brindar atención domiciliaria a personas con necesidades y debilidades crecientes.

Dada esta realidad, notamos que UNITED no tenía conexiones sólidas con el sector de cuidados paliativos ni nuestra fuerza laboral tenía la capacitación o los recursos adecuados para abordar las crecientes necesidades de cuidados paliativos en el entorno de cuidados en el hogar. Antes de participar en el programa ELDAC, nuestra fuerza laboral no tenía la confianza para entablar conversaciones de planificación anticipada de los cuidados con clientes/familias/cuidadores.

También queríamos abordar el miedo sociocultural en relación con hablar sobre la muerte dentro de las culturas hispana/latinoamericana. Nos dimos cuenta de que necesitábamos adoptar un enfoque comunitario integral, centrándonos en educar a nuestra comunidad, así como en mejorar las habilidades y desarrollar la capacidad de nuestra fuerza laboral.

La participación de UNITED en el programa ELDAC Linkages nos permitió mejorar la capacidad de la de la organización en cuidados paliativos y la planificación anticipada, así como también mejoró nuestra conexión y colaboración con los servicios de cuidados primarios y paliativos, esto nos permitió capacitar a la fuerza laboral de UNITED para proporcionar cuidados al final de la vida y apoyar la planificación anticipada.



ELDAC Linkages Program Showcase



Equipo de United en el Palliative Care Victoria Summit



Estas son algunas de las actividades realizadas en el programa ELDAC

- Organizamos un foro comunitario de cuidados paliativos para conectar con profesionales de habla hispana involucrados en el cuidado de personas mayores y cuidados paliativos. Esto construyó nuestra red con profesionales de habla hispana y expertos en cuidados paliativos.
- Organizamos dos sesiones educativas comunitarias para nuestra comunidad de clientes sobre el tema de la planificación anticipada de los cuidados.
- Para facilitar conversaciones culturalmente sensibles, mejoramos las habilidades de nuestros equipos en torno a las opciones de atención al final de la vida y la planificación anticipada de la los cuidados.
- Con el fin de desarrollar conocimientos y habilidades en toda nuestra fuerza laboral en la prestación de cuidados paliativos al final de la vida y en el apoyo a clientes y familias para comprender los cuidados paliativos y la planificación anticipada de los cuidados, toda nuestra fuerza laboral realizó 2 días de capacitación PEPA (Programa de Experiencia en el Enfoque Paliativo)
- Tradujimos y creamos "Kits de recursos" para el personal y los clientes. Estos recursos han ayudado a nuestros equipos a ayudar a nuestros clientes con una comprensión más profunda de los cuidados paliativos y las opciones de planificación avanzada de la atención en su propio idioma.
- Incorporamos un enfoque paliativo dentro de nuestros sistemas y procesos de atención junto con la estandarización de nuestro sistema de comunicación para identificar y comunicar cambios/deterioro para que estas necesidades cambiantes puedan abordarse de manera proactiva.
- Introdujimos el concepto de supervisión clínica y tutoría de cuidados paliativos para las administradoras de casos para apoyar la planificación de los cuidados.
- Las relaciones de colaboración con agencias y organizaciones relevante han crecido para apoyar mejor a los clientes y sus familias en la planificación del final de la vida.

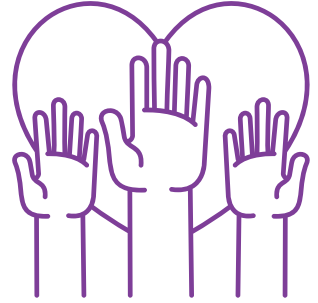
El programa ELDAC nos apoyó para fortalecer nuestro servicio de atención domiciliaria. Ha mejorado nuestro conocimiento y conciencia sobre las vías de derivación, los servicios de apoyo a cuidados paliativos y las opciones para los clientes, lo que ha dado como resultado una mejor atención y mejores resultados para nuestra comunidad.

La participación en el programa ELDAC Linkages ha consolidado nuestra confianza como proveedor de atención: nos damos cuenta de que "tenemos un lugar en esta comunidad" de cuidado al adulto mayor. Como forma de promover nuestro servicio y vincularnos con otros servicios del sector, participamos en la Cumbre de Cuidados Paliativos de Victoria (3 de febrero de 2023) y presentamos nuestros aprendizajes y logros en la exhibición del programa ELDAC Linkages en Canberra el 2 de junio de 2023.

ELDAC ha enriquecido nuestros servicios dotando de recursos y capacitaciones a nuestra organización, lo que nos permite construir una base sólida. Nuestro equipo está mejor equipado para brindar cuidados paliativos culturalmente apropiados para apoyar a nuestra comunidad a a medida que nuestra organización continúa creciendo.

Program Coordinator
Barbara Leon

Aged Care Volunteer Visitors Program ACVVS



The Aged Care Volunteer Visitors Program of United (ACVVS) is an initiative that connects seniors in our community with Spanish-speaking volunteers by providing an opportunity for seniors to connect with their community and form meaningful friendships. The program aims to improve the quality of life of older adults, reducing social isolation or loneliness and promoting social inclusion.

One of the biggest challenges seniors face is social isolation and loneliness. Social isolation is defined as the lack of meaningful social relationships, while loneliness is the subjective experience of feeling alone. Both conditions can have a negative impact on the physical and mental health of older people.

The Aged Care Volunteer Visitors Program of United (ACVVS) experienced several challenges in 2023, primarily stemming from the COVID-19 pandemic.

COVID-19 had a profound impact on the volunteers of the ACVVS Program as several of them were forced to travel to their countries of origin to visit their families. This caused a decrease in the number of volunteers available to visit seniors. Also, Australia's economic circumstances contributed to changes in service provision. As financial prospects declined, some volunteers faced difficulties finding work and therefore had less time to volunteer.

Despite the challenges, the ACVVS program continued to provide friendly visits and companionship to seniors. The program is committed to continuing to work to address challenges and provide the best possible service to its participants.

29 VOLUNTEERS

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| ANA CASTANO | JUAN CAMILO RAMIREZ |
| ANA MENDES | KAREN RUBIANO |
| ANGELA SANCHEZ | KARLYMG RODRIGUEZ |
| ANTONIETA OLIVARES | LUIS ACEVEDO |
| CALLUM MORGAN | MARIA DEL ROSARIO GARCIA |
| CANDELA BENNIE | MARJORIE JOFRE |
| CARLOS PLATA | MILAGROS LOPEZ |
| CRISTINA MEJIA | NANCY MORENO |
| DORA DURAN | NIBALDO ARGUEYO |
| ESTRELLA LEON | OLGA LUCIA RUIZ |
| HELENA MONSALVE | PAOLA ASPE |
| ISABEL NEIL | PAOLA VARELA |
| JANETTE THORBURN | RUTH RINCON |
| JASBLEIDY BARRIGA | YANNETT ZENTENO |
| JEANNETTE SAAVEDRA | |

34 CLIENTS



1777
Hours
Delivered

In addition to providing essential services to older adults, the ACVVS Program also organized a series of celebrations to recognize the effort and dedication of volunteers. These celebrations provide an opportunity for volunteers to come together, get to know each other, and celebrate their work.

One of them was the celebration of "National Volunteer Week" at United, which took place on May 25, 2023, and was a great opportunity to share with the entire United volunteer community. During this celebration, volunteering was recognized as an experience of personal growth, which provides the opportunity to learn new skills, develop existing talents and gain practical experience in a real environment. It contributes to the strengthening of social skills, such as communication, teamwork, and empathy, which are valuable in all aspects of life.

Integrating volunteer activities into organizational programs benefits the physical and mental health of volunteers, leading to greater commitment and satisfaction with their volunteer work.

The ACVVS volunteer coordinator ensures to promote volunteer well-being via providing information and continuous support to volunteers who work with older adults. This support includes training on topics such as dementia, active listening, and community activities. Information is disseminated through various channels such as newsletters, webinars, and workshops. Additionally, the coordinator is available to answer questions and offer personalized support. This comprehensive approach to support ensures that volunteers have the tools to be successful in their roles and provide the best possible care to older adults.



Aged Care Volunteer Visitors Program (ACVVS) is a successful initiative that has had a positive impact on the lives of Spanish-speaking older adults in Victoria, Australia. The program is a valuable source of support for older adults and contributes to improving their quality of life.

Program Coordinator
Lina Alvarez

Aged Care Volunteer Visitors Program ACVVS



El Programa de Visitas Voluntarias para Adultos Mayores (ACVVS) de United es un programa que conecta a adultos mayores de nuestra comunidad con voluntarios hispanohablantes proporcionando una oportunidad para que los adultos mayores se conecten con la comunidad y formen relaciones significativas de amistad. El programa tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, reduciendo el aislamiento social o soledad y promoviendo la inclusión social.

Uno de los desafíos más importantes que enfrentan las personas mayores es el aislamiento social y la soledad. El aislamiento social se define como la falta de relaciones sociales significativas, mientras que la soledad es la experiencia subjetiva de sentirse solo. Ambas condiciones pueden tener un impacto negativo en la salud física y mental de las personas mayores.

El Programa de ACVVS de United enfrentó varios desafíos en el año 2023, principalmente derivados de la pandemia COVID-19. El COVID-19 tuvo un profundo impacto en los voluntarios del Programa ACVVS ya que varios de ellos se vieron obligados a viajar a sus países de origen para visitar a sus familiares. Esto provocó una disminución en el número de voluntarios disponibles para realizar visitas a los adultos mayores. Igualmente, los factores económicos del país contribuyeron a cambios en la prestación del servicio. A medida que las perspectivas financieras disminuyeron, algunos voluntarios enfrentaron dificultades para encontrar trabajo y, por lo tanto, tuvieron menos tiempo para realizar voluntariado.

A pesar de los desafíos, el Programa de Visitas Voluntarias para Adultos Mayores de United continuó brindando las visitas y acompañamiento a los adultos mayores y sus voluntarios. El programa está comprometido a continuar trabajando para abordar los desafíos y brindar el mejor servicio posible a sus participantes.



34 CLIENTES

29 VOLUNTARIOS

ANA CASTANO

ANA MENDES

ANGELA SANCHEZ

ANTONIETA OLIVARES

CALLUM MORGAN

CANDELA BENNIE

CARLOS PLATA

CRISTINA MEJIA

DORA DURAN

ESTRELLA LEON

HELENA MONSALVE

ISABEL NEIL

JANETTE THORBURN

JASBLEIDY BARRIGA

JEANNETTE SAAVEDRA

JUAN CAMILO RAMIREZ

KAREN RUBIANO

KARLYMG RODRIGUEZ

LUIS ACEVEDO

MARIA DEL ROSARIO GARCIA

MARJORIE JOFRE

MILAGROS LOPEZ

NANCY MORENO

NIBALDO ARGUEYO

OLGA LUCIA RUIZ

PAOLA ASPE

PAOLA VARELA

RUTH RINCON

YANNETT ZENTENO

Además de brindar servicios esenciales a los adultos mayores, el Programa de ACVVS también organizó una serie de celebraciones para reconocer el esfuerzo y la dedicación de los voluntarios. Estas celebraciones brindan una oportunidad para que los voluntarios se reúnan, se conozcan entre sí y celebren su trabajo.

Una de ellas, fue La celebración de la semana del voluntariado en United, la cual, se llevó a cabo el día 25 de mayo de 2023, fue una gran oportunidad para compartir con toda la comunidad de voluntarios de United. Durante estos espacios de celebración, se reconoció al voluntariado como una experiencia de crecimiento personal, que brinda la oportunidad de aprender nuevas habilidades, desarrollar los talentos existentes y adquirir experiencia práctica en un entorno real. También aporta al fortalecimiento de habilidades sociales, como la comunicación, el trabajo en equipo y la empatía, que son valiosas en todos los aspectos de la vida.

La integración de actividades de voluntariado en los programas organizacionales beneficia la salud física y mental de los voluntarios, lo que lleva a un mayor compromiso y satisfacción con su trabajo voluntario.

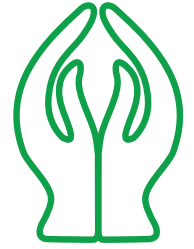
La coordinadora de voluntarios de ACVVS se asegura de promover el bienestar de los voluntarios brindando información y apoyo continuo a los voluntarios que trabajan con adultos mayores. Este apoyo abarca la formación en temas como la demencia, la escucha activa y actividades comunitarias. La información se difunde a través de varios canales como boletines, seminarios web y talleres. Adicionalmente, la coordinadora está disponible para atender consultas y ofrecer apoyo personalizado. Este enfoque integral del apoyo garantiza que los voluntarios tengan herramientas para tener éxito en sus funciones y brindar la mejor atención posible a los adultos mayores.



El Programa de ACVVS de United es una iniciativa exitosa que ha tenido un impacto positivo en la vida de los adultos mayores hispanohablantes de Victoria, Australia. El programa es una valiosa fuente de apoyo para los adultos mayores y contribuye a mejorar su calidad de vida.

Coordinadora de Programa
Lina Alvarez

CONNECTING COMMUNITIES WELL BEING PROJECT



The Connecting Communities Project was delivered in partnership with Mosaik Experiences with funding from the Victorian Government Department of Families, Fairness and Housing (DFFH), through the Priority Response for Multicultural Communities (Multicultural COVID Taskforce) grant.

This well-being project delivered a series of culturally and linguistically appropriate arts based workshops and COVID Safe messaging for Spanish speaking seniors providing individual and social benefits including positive outcomes in mental, emotional and physical health and well being, connection and social cohesion. The project also aimed to create and strengthen employment pathways for artists, including those from migrant and refugee backgrounds, contributing to social and economic participation and post COVID recovery and reconnection.

The culmination of the project was a "Connecting Communities" Cultural Celebration on 26th November 2022, where we shared three hours of happiness, culture, music, dance, food, appreciation of traditions and cultural identity, and a special space to connect and experience a strong sense of belonging and community.

The attendees had the opportunity to bring self expression and memories, to showcase some of their artistic skills and sing and dance together, to appreciate new artistic performances from Latin America, to taste different foods, and to interact and participate in a collective creative intergenerational space.



OUTCOMES OF THIS PROJECT

- Increased social and economic inclusion and participation through a community-led recovery initiative
- Improvements in the mental, emotional and physical health and wellbeing of seniors
- Improved sense of community cohesion and belonging post-COVID
- A total of 341 seniors from diverse nationalities around Central and South America as well as Spain participated in this project.
- Post Covid reconnection for the Spanish speaking senior's communities.
- This program created a safe intergenerational space where migrant artists (some were young emerging artists) and different senior's groups had the time to interact and participate in creative activities, share cultural identities, enjoy music, singing, dancing, and theatre together without fears or judgements.
- We built the capacity of UNITED, Mosaik Experiences and artists to work collaboratively and achieve meaningful outcomes for Spanish speaking seniors.
- Enhanced economic participation as evidenced by engaging a total of 10 facilitators in the delivery of workshops, and a total of 30 artists (established and emerging) that participated at the Cultural Celebration on the 26th Nov.
- We promoted the project widely on UNITED and Mosaik Experiences social media (reaching over 1200 people)
- Diana Paez (filmmaker, documentary filmmaker) developed a video to showcase the project outcomes.
- We also promoted the project in spanish speaking radio and developed a 9 minute podcast (in Spanish) about the project which was shared on SBS Radio website
- We strengthened and built partnerships with local spanish speaking networks, including seniors groups, spanish speaking media, spanish speaking artists (established and emerging artists) and spanish speaking small businesses.



In conjunction with Mosaik Experiences, we delivered a total of 12 culturally and linguistically appropriate Workshops to seniors, which included the following



Dance 5 workshops



Music 3 workshops



Singing 1 workshops



Theatre 3 workshops



"The activities brought colour to our lives, happiness, I hope this can continue"



"Many thanks! We really had such a good time. The workshop made us reflect and understand that life is simple and beautiful if we know how to live it. The facilitator was a 10 out of 10! The project is a gem that has come to us for the benefit of all the seniors in our group."

"I would like to sing and dance more in the future"



"The dance activity was fantastic it helped us to let tensions and emotions go"

"We need more activities like these"



CONECTANDO COMUNIDADES PROYECTO DE BIENESTAR



El Proyecto "Conectando Comunidades" se llevó a cabo en asociación con Mosaik Experiences con financiación del Departamento de Familias, Equidad y Vivienda del Gobierno de Victoria (DFFH), a través de la subvención de Respuesta Prioritaria para Comunidades Multiculturales (Grupo de Trabajo Multicultural COVID).

Este proyecto de bienestar entregó una serie de talleres artísticos cultural y lingüísticamente apropiados y mensajes COVID-Safe para personas mayores de habla hispana, brindando beneficios individuales y sociales que incluyo resultados positivos en la salud y bienestar mental, emocional y físico, y aumento la conexión y cohesión social. El proyecto también tenía como objetivo crear y fortalecer vías de empleo para artistas, incluidos aquellos de origen migrante y refugiado, contribuyendo a la participación social y económica y a la recuperación y reconexión post COVID.

La culminación del proyecto fue una Celebración Cultural "Conectando Comunidades" el 26 de Noviembre de 2022, donde compartimos tres horas de alegría, cultura, música, danza, comida, apreciación de las tradiciones e identidad cultural, y un espacio especial para conectar y experimentar una fuerte sentido de pertenencia y comunidad.

Los asistentes tuvieron la oportunidad de traer autoexpresión y recuerdos, mostrar algunas de sus habilidades artísticas y cantar y bailar juntos, apreciar nuevas presentaciones artísticas de América Latina, degustar diferentes comidas e interactuar y participar en un espacio creativo intergeneracional colectivo.



RESULTADOS DE ESTE PROYECTO

- Mayor inclusión y participación social y económica a través de una iniciativa de recuperación liderada por nuestra comunidad.
- Mejoras en la salud y el bienestar mental, emocional y físico de las personas mayores
- Mejor sentido de cohesión y pertenencia comunitaria después de COVID
- En este proyecto participaron un total de 341 personas mayores de diversas nacionalidades de Centro y Sudamérica, así como participantes de España.
- Reconexión post Covid para las comunidades de personas mayores de habla hispana.
- Este programa creó un espacio intergeneracional seguro donde los artistas migrantes (algunos eran jóvenes artistas emergentes) y diferentes grupos de personas mayores tuvieron tiempo de interactuar y participar en actividades creativas, compartir identidades culturales, disfrutar de la música, el canto, el baile y el teatro juntos sin miedos ni juicios.
- Desarrollamos la capacidad de UNITED, Mosaik Experiences y artistas para trabajar en colaboración y lograr resultados significativos para las personas mayores de habla hispana.
- Mayor participación económica, como se evidenció al involucrar a un total de 10 facilitadores en la impartición de talleres y un total de 30 artistas (establecidos y emergentes) que participaron en la Celebración Cultural el 26 de Noviembre.
- Promocionamos ampliamente el proyecto en las redes sociales de UNITED y Mosaik Experiences (llegando a más de 1200 personas)
- Diana Paez (cineasta, realizadora de documentales) desarrolló un video para mostrar los resultados del proyecto.
- También promocionamos el proyecto en radio de habla hispana y desarrollamos un podcast de 9 minutos (en español) sobre el proyecto que se compartió en el sitio web de SBS Radio.
- Fortalecimos y construimos asociaciones con redes locales de habla hispana, incluidos grupos de personas mayores, medios de comunicación de habla hispana, artistas de habla hispana (artistas establecidos y emergentes) y pequeñas empresas de habla hispana.



En conjunto con Mosaik Experiences, impartimos un total de 12 Talleres cultural y lingüísticamente apropiados para personas mayores, que incluyeron lo siguiente



5 Talleres
Danza



5 Talleres
música



1 Taller
canto



3 Talleres
Teatro



"La actividad de baile fue fantástica, nos ayudó a liberar tensiones y emociones"



"Me gustaría cantar y bailar más en el futuro"

"¡Muchas gracias! Realmente lo pasamos muy bien. El taller nos hizo reflexionar y entender que la vida es sencilla y hermosa si sabemos vivirla. ¡El facilitador fue un 10 sobre 10! El proyecto es una joya que ha llegado a nosotros en beneficio de todos los adultos mayores de nuestro grupo."



"Las actividades dan color a nuestras vidas, felicidad, espero que esto pueda continuar"

"Necesitamos más actividades como estas"

HOME CARE PACKAGES PROGRAM



United's Home Care Packages Program provides culturally and linguistically appropriate support and services for Spanish speaking older adults, assisting them to live independently and safely in their homes. These packages of care include a wide range of services, such as home maintenance and cleaning, nursing and allied health services, shopping assistance, meal preparation, respite, transport, personal care, referrals, social support and companionship.

United is committed to providing culturally appropriate services to the Spanish speaking community of older adults in metropolitan Melbourne. During the period July 2022 to June 2023, we have strengthened our commitment to the community through our adherence to a Consumer Directed Care (CDC) model.

The CDC is a model focused on the needs and preferences of the client. In the case of United, our services and approach are at all times aligned with the needs and preferences of Spanish speaking seniors. This includes:

- **Bilingual and culturally diverse staff:** United staff are all bilingual in Spanish and English and have an intricate understanding of the Hispanic and Latin American culture. This allows clients to easily communicate with their service providers and receive care that is tailored to their needs.
- **Culturally appropriate service provision:** this includes services that take into account a person's cultural values and preferences
- **Linguistically appropriate service provision:** We actively listen to our clients' needs and work diligently to offer solutions that resonate with their unique perspectives. Our goal is to provide linguistically appropriate support, ensuring all information provided to clients and carers is provided in Spanish and English and in other accessible formats.

United's effort to provide culturally and linguistically appropriate support and services has been recognized and welcomed by the Spanish speaking communities of Victoria. This is evidenced by the growth of our Home Care Packages program. In 2023, United supported 84 customers in this program, an increase of 23.5% from the previous year.

In these past few years, the aged care industry has experienced an unprecedented workforce shortage crisis. This shortage has had a significant impact on the services offered by United's in-home care packages to our clients. However, United has worked diligently to recruit new aged care support workers to respond to the high demand for our services.

Support workers receive ongoing training and support to create a safe and healthy work environment for our clients and themselves. The training includes topics such as occupational health and safety updates, infection prevention and control, manual handling, elder abuse, ageism awareness, service quality standards, to name a few.



Furthermore, in order to upskill and strengthen the clinical capabilities of our aged care workers and of our Case Management team, United offered ongoing supervision and training such as:

Clinical supervision: where Case Managers have the opportunity to discuss complex medical cases with a clinician (nurse) and receive advice, support, and feedback on their practice. This allows Case Managers to obtain guidance and support to provide high-quality care to clients.

Program of Experience in the Palliative Approach (PEPA) Placements: UNITED offered palliative care training to all our aged care workforce and additionally, offered clinical placement in a palliative care service to the United team with the goal of providing tools to enhance quality care for clients facing end of life care.

Training in the New Aged Care Code of Conduct, training in the Serious Incident Response Scheme, training in dementia and decision-making capacity for older adults with an intersectional approach, to name a few.

Suicide Prevention Program for Older Adults.

Workshop on recognition and response to grief, loss, and grief.

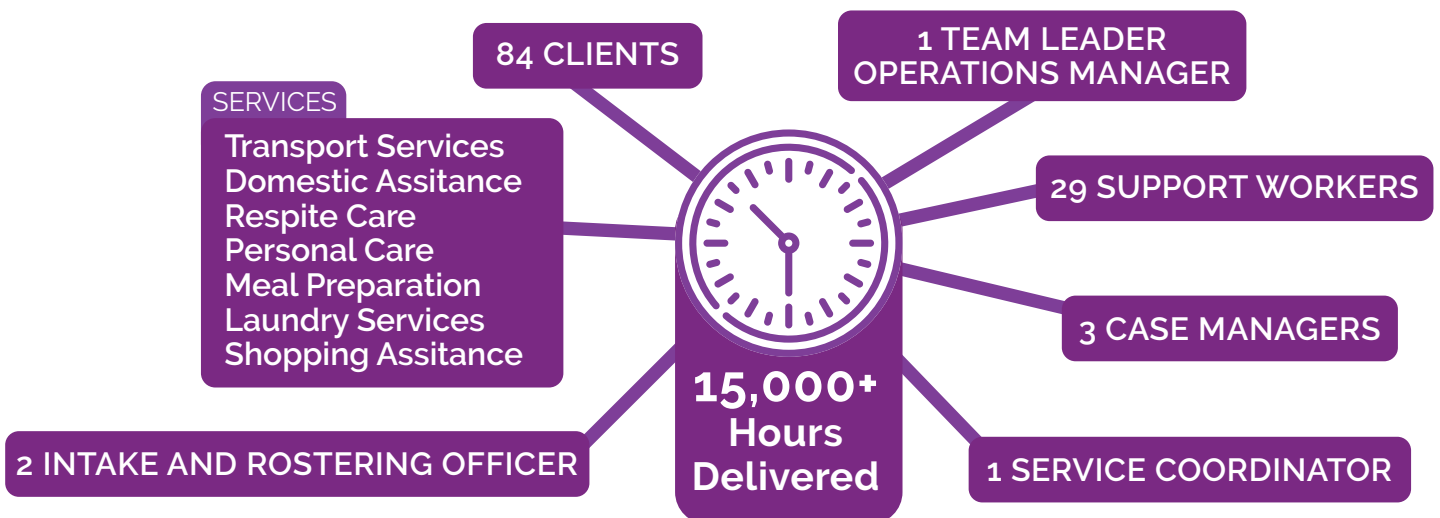
UNITED ensures to support our workforce through regular debriefing opportunities, and well being initiatives and resources such as a UNITED's Employee Assistance program and internal staff and volunteer wellness programs.

The Coordination of External Services has contributed significantly to the comprehensive attention to the needs of our clients, supporting the work of the Case Managers in the development and implementation of the care plan designed individually for each of our clients. United currently has a group of 45 External Providers, including Physical Therapists, Occupational Therapists, Podiatrists, and Nurses; as well as, Gardeners, and Deep Cleaning Entrepreneurs, home aid installation and modification companies.

Case Manager
Gloria Morales
Patricia Rodriguez
Lina Alvarez

United thanks its workforce (Support workers, external providers, case managers) for their commitment to quality care and customer service. This year, the team of workers (Support Workers) increased up to 29, all highly trained and empathetic.

UNITED is committed to providing quality care to all its clients, and expanding the workforce is an important step in ensuring all clients receive the care they need.



PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR



El programa Home Care Packages de United brinda apoyo y servicios cultural y lingüísticamente apropiados para adultos mayores de habla hispana, ayudándolos a vivir de forma independiente y segura en sus hogares. Estos paquetes de atención incluyen una amplia gama de servicios, como mantenimiento y limpieza del hogar, enfermería y servicios de salud aliados, asistencia para compras, preparación de comidas, relevo, transporte, cuidado personal, referencias, apoyo social y compañía.

United se compromete a brindar servicios culturalmente apropiados a la comunidad de adultos mayores de habla hispana en el área metropolitana de Melbourne. Durante el período de julio de 2022 a junio de 2023, hemos fortalecido nuestro compromiso con la comunidad a través de nuestra adhesión a un modelo de Atención Dirigida por el Consumidor (CDC).

El CDC es un modelo enfocado a las necesidades y preferencias del cliente. En el caso de United, nuestros servicios y enfoque están en todo momento alineados con las necesidades y preferencias de las personas mayores de habla hispana. Esto incluye:

- **Personal bilingüe y culturalmente diverso:** todo el personal de United es bilingüe en español e inglés y tiene un conocimiento profundo de la cultura hispana y latinoamericana. Esto permite a los clientes comunicarse fácilmente con sus proveedores de servicios y recibir atención adaptada a sus necesidades.
- **Prestación de servicios culturalmente apropiados:** esto incluye servicios que tienen en cuenta los valores y preferencias culturales de cada persona.
- **Prestación de servicios lingüísticamente apropiados:** escuchamos activamente las necesidades de nuestros clientes y trabajamos diligentemente para ofrecer soluciones que resuenen con sus perspectivas únicas. Nuestro objetivo es brindar apoyo lingüísticamente apropiado, garantizando que toda la información proporcionada a los clientes y cuidadores se proporcione en español e inglés y en otros formatos accesibles.

El esfuerzo de United por brindar apoyo y servicios cultural y lingüísticamente apropiados ha sido reconocido y bienvenido por las comunidades de habla hispana de Victoria. Esto se evidencia en el crecimiento de nuestro programa de Paquetes de Atención en el Hogar. En 2023, United apoyó a 84 clientes en este programa, un aumento de 23,5 % respecto al año anterior.

En los últimos años, la industria del cuidado de personas mayores ha experimentado una crisis de escasez de mano de obra sin precedentes. Esta escasez ha tenido un impacto significativo en los servicios ofrecidos por los paquetes de atención a domicilio de United a nuestros clientes. Sin embargo, United ha trabajado diligentemente para contratar nuevos trabajadores de apoyo para responder a la gran demanda de nuestros servicios.

Los trabajadores de apoyo reciben capacitación y apoyo continuos para crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros clientes y para ellos mismos. La capacitación incluye temas como actualizaciones de seguridad y salud ocupacional, prevención y control de infecciones, manipulación manual, abuso de personas mayores, concientización sobre la discriminación por edad y estándares de calidad del servicio, por nombrar algunos.



Además, para mejorar y fortalecer las capacidades clínicas de nuestros trabajadores de atención a personas mayores y de nuestro equipo de gestión de casos, United ofreció supervisión y capacitación continuas, tales como:

Supervisión clínica: donde las administradoras de casos tienen la oportunidad de discutir casos médicos complejos con una enfermera y recibir asesoramiento, apoyo y retroalimentación sobre su práctica. Esto permite a las administradoras de casos obtener orientación y apoyo para brindar atención de alta calidad a los clientes.

Entrenamiento en el Programa de Experiencia en Enfoque Paliativo (PEPA): UNITED ofreció capacitación en cuidados paliativos a todo nuestro personal de atención a personas mayores y, además, ofreció práctica clínica en un servicio de cuidados paliativos al equipo de United con el objetivo de brindar herramientas para mejorar la atención de calidad para clientes que enfrentan cuidados al final de la vida.

Capacitación en el Nuevo Código de Conducta para el Cuidado de las Personas Mayores, capacitación en el Esquema de Respuesta a Incidentes Graves, capacitación en demencia y capacidad de toma de decisiones para adultos mayores con un enfoque interseccional, por nombrar algunos.

Programa de Prevención del Suicidio para Adultos Mayores.

Taller de reconocimiento y respuesta al duelo, la pérdida y el duelo.

La Coordinación de Servicios Externos ha contribuido significativamente a la atención integral de las necesidades de nuestros clientes, apoyando el trabajo de los Case Managers en el desarrollo e implementación del plan de atención diseñado individualmente para cada uno de nuestros clientes. United cuenta actualmente con un grupo de **45 proveedores externos**, incluidos fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, podólogos y enfermeras; así como, Jardineros y Empresarios de Limpieza Profunda, empresas de instalación y modificación de ayudas para el hogar.

Case Manager
 Gloria Morales
 Patricia Rodriguez
 Lina Alvarez

United agradece a su fuerza laboral (trabajadores de apoyo, proveedores externos, administradores de casos) por su compromiso con la atención de calidad y el servicio al cliente. Este año, el equipo de trabajadores (Support Workers) aumentó hasta 29, todos altamente capacitados y empáticos.

UNITED está comprometida a proporcionar una atención de calidad a todos sus clientes, la expansión de la fuerza laboral es un paso importante para garantizar que todos los clientes reciban la atención que necesitan.





COMMONWEALTH HOME SUPPORT PROGRAM (CHSP) SECTOR SUPPORT AND DEVELOPMENT (SSD)

The Commonwealth Home Support Program (CHSP) funded Sector Support Development (SSD) activities at UNITED have the aim of supporting CHSP providers and consumers to prepare for the new in-home aged care system, which is being proposed by the aged care reforms.

Part of this project involves having a dedicated SSD officer to engage with the CHSP SSD Community of Practice (CoP), which is an online portal to network and exchange ideas with other CHSP providers. UNITED achieved Active Participant badge within the online CoP, achieving 47 days of active participation in CoP (including reading 791 posts, creating 13 post and Viewing 206 topics).

The above active engagement within CoP resulted in UNITED having an array of wellness and reablement resources and reform focused information and guidance made available to management and to UNITED team, as well as enabling UNITED to contribute to CoP online conversations and resources.

As part of this project, UNITED is also a member of the SSD Connect Alliance (a network of CHSP funded aged care providers in the North West/Loddon Mallee regions) and actively participated in a Working Group to plan and deliver a Social Support Forum.

We also actively participated in a consultation to provide feedback to the Department of Health and Aged Care on the proposed funding arrangements for CHSP Social Support Groups (SSGs), advocating for a mix of both grant based and activity based funding for SSGs.

As part of reform preparedness activities at UNITED, we have actively participated in training and sector development activities, such as attending the Unit Costing in CHSP Workshop with Carrie Hayter in September 2022, which provided useful insights for our SSG costing analyses/projections.

With the aim of supporting older Australians, families and carers (from the Spanish speaking community) to engage with the aged care system and access aged care services in a timely manner, we delivered a total of 4 community information sessions about the My Age Care (MAC) system and provided direct one on one aged care system navigation assistance. Spanish speaking seniors generally experience multiple barriers to accessing aged care services and/or barriers around registering to MAC and this project has enabled UNITED to advocate for such clients.



OUTCOMES OF THIS PROJECT:

- Enhanced Community understanding of My Aged Care: Provided 4 My Aged Care Information Sessions to Spanish speaking community, 71 individuals benefited from these sessions. The overwhelming majority of participants (over 90%) reported high satisfaction levels with these sessions, and with the info/resource kits which were distributed
- System Navigation Support: provided face to face and telephone support to a total of 40 people, assisting them to navigate, access and understand the My Aged care system, total: 107 hours of contact time.
- Assisted and supported eligible individuals to connect with and /or register to My Aged Care
- Assisted and supported eligible individuals to understand the aged care supports and services available, including how to compare services, providers, facilities and prices



PROGRAMA DE APOYO AL HOGAR DEL COMMONWEALTH (CHSP)

APOYO Y DESARROLLO SECTORIAL (SSD)

Las actividades de desarrollo y apoyo sectorial (SSD) financiadas por el Commonwealth Home Support Program (CHSP) en UNITED tienen el objetivo de ayudar a los proveedores de CHSP y clientes a prepararse para el nuevo sistema de atención domiciliar para personas mayores, que está siendo propuesto por las reformas de cuidado al adulto mayor.

Parte de este proyecto implica tener un oficial de SSD dedicado para interactuar con la Comunidad de Práctica (CoP) de SSD del CHSP, que es un portal en línea para establecer contactos e intercambiar ideas con otros proveedores del CHSP. UNITED logró la insignia de "Participante Activo" dentro de la CoP, logrando 47 días de participación activa (incluyendo la lectura de 791 publicaciones, la creación de 13 publicaciones y la visualización de 206 temas).

La participación activa dentro de la CoP dio como resultado que UNITED tuviera una variedad de recursos de bienestar y capacitación e información y orientación centradas en las reformas, disponibles para la gerencia y el equipo de UNITED, además de permitirle a UNITED contribuir a las conversaciones y recursos en línea de la CoP.

Como parte de este proyecto, UNITED también es miembro de SSD Connect Alliance (una red de proveedores de atención a personas mayores financiada por CHSP en las regiones Noroeste/Loddon Mallee) y participó activamente en un grupo de trabajo para planificar y organizar un Foro de apoyo social.

También participamos activamente en una consulta para proporcionar comentarios al Departamento de Salud y Atención al Adulto Mayor sobre los acuerdos de financiación propuestos para los Grupos de Apoyo Social (SSG) del CHSP, abogando por una combinación de financiación basada en subvenciones y en actividades para los SSG.

Para preparar a UNITED para las reformas del sistema, hemos participado en actividades de capacitación y desarrollo del sector, por ejemplo, asistimos al taller sobre costos unitarios en CHSP con Carrie Hayter en septiembre de 2022, que brindó información útil para nuestros análisis/proyecciones de costos de SSG.

Con el objetivo de apoyar a los australianos mayores, sus familias y cuidadores (de la comunidad de habla hispana) para que interactúen con el sistema de atención

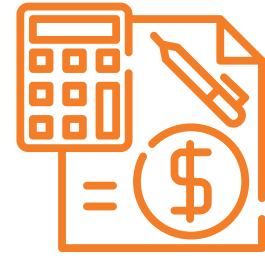


para personas mayores y accedan a los servicios de atención de manera oportuna, impartimos un total de 4 sesiones de información comunitarias sobre My Age Care (MAC) y proporcionamos asistencia directa de navegación del sistema a personas mayores. Las personas mayores de habla hispana generalmente experimentan múltiples barreras para acceder a los servicios de atención para personas mayores y/o barreras para registrarse en MAC y este proyecto ha permitido a UNITED asistir a dichos clientes.

LOGROS DE ESTE PROYECTO:

- Mejor comprensión de la comunidad sobre My Aged Care: Se proporcionaron 4 sesiones informativas de My Aged Care a la comunidad de habla hispana; 71 personas se beneficiaron de estas sesiones. La inmensa mayoría de los participantes (más del 90%) informaron altos niveles de satisfacción con estas sesiones y con los kits de información y recursos que se distribuyeron.
- Apoyo de navegación del sistema: brindamos asistencia presencial y telefónica a un total de 40 personas, ayudándolos a navegar, acceder y comprender el sistema de atención My Aged Care, total: 107 horas de tiempo de contacto.
- Asistimos y apoyamos a personas elegibles para conectarse y/o registrarse en My Aged Care
- Asistimos y apoyamos a las personas elegibles para que comprendieran los apoyos y servicios de atención para personas mayores disponibles, incluido cómo comparar servicios, proveedores, instalaciones y precios.

TREASURER'S REPORT



Revenue

In the financial year 2022-2023, revenue reached \$2,157,911, representing an impressive 39% increase of \$605,609 when compared to FY21-22. This remarkable growth was primarily attributable to a substantial 35.6% surge in revenue from HCPP Services. This increase was driven by the expansion of our client base, which grew from 68 in FY21-22 to 85 in FY22-23. These client numbers have proven to be stable, and we anticipate further growth in FY23-24. Additionally, the Social Support Group (SSG) activities saw an uptick compared to FY21-22, largely due to heightened efforts in the latter part of the financial year to meet our targets.

It's essential to note that we had an outstanding obligation to refund the Department \$95,170, equivalent to 6,510 hours of services that we were unable to provide during FY21-22. These funds were appropriately set aside and will be refunded upon receipt of the Department's invoice. Furthermore, we carried over \$27,424 for FY22-23.

Challenges in Revenue Growth

The journey to achieving this remarkable revenue growth was not without its challenges. Specifically, in the aftermath of the pandemic, the organisation grappled with a staffing shortage, resulting in a slow client base growth that stagnated during the initial months of the financial year. However, through the resilience and support of our stakeholders, we managed to overcome these challenges.

Expenses

Our total expenses for June 2023 amounted to \$1,815,950, marking a notable 21% increase of \$321,657 compared to FY22-23. This increase can be primarily attributed to higher direct labour costs due to the expanded services offered through HCPP Services. Additionally, other costs increased, partly due to the rising cost of living and provisions for other social services.

Net Result

United has delivered an exceptional year, especially considering the initial challenges faced at the outset. Our net surplus for the year amounted to \$341,961, signifying a substantial increase of \$283,952 when compared to FY21-22. This positive result not only aided in restoring the financial health required for sustainability but also established a positive cash liquidity reserve, capable of safeguarding the organisation against potential difficulties in the future.

As highlighted during the last Annual General Meeting (AGM), the implementation of the Cash and Liquidity Policy in FY22-23 will serve as a cornerstone in helping the organisation responsibly and sustainably achieve its financial objectives, all while preserving the necessary cash flow for operations and growth. In anticipation of forthcoming changes resulting from our growth and the New Age Care Reform, the Treasury proposed a cash reserve of \$120,000 for FY23-24, to be sourced from the Net Result of the Financial Year 22-23 when needed.

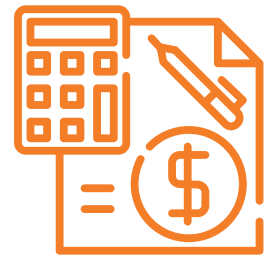
Closing Remarks

In closing, I wish to extend my profound gratitude to the United team, our dedicated staff, volunteers, and all our stakeholders for their invaluable contributions to an outstanding year. A special acknowledgment goes to Barbara for her exceptional leadership and commitment, and to Helena for her diligence and excellence in financial management.

As my term as Treasurer of United comes to an end, I want to express my heartfelt appreciation to everyone who has supported our organisation and reaffirm my unwavering commitment to continue supporting United as both a member and a friend.



Treasurer
Manuel Solano



INFORME DEL TESORERO

En el año financiero 2022-2023, los ingresos alcanzaron los \$2,157,911, representando un significativo aumento del 39% de \$605,609 en comparación con el año fiscal 21-22. Este crecimiento notable se atribuye principalmente al aumento sustancial del 35.6% en los ingresos de los Servicios de HCPP. Este aumento fue impulsado por la expansión de nuestra base de clientes, que pasó de 68 en el año fiscal 21-22 a 85 en el año fiscal 22-23. El crecimiento de clientes se ha sostenido y es estable, por lo cual anticipamos un crecimiento mayor en el año fiscal 23-24. Por otro lado, las actividades del Grupo de Apoyo Social (SSG) experimentaron un aumento en comparación con el año fiscal 21-22, en gran parte debido a los esfuerzos intensificados en la última parte del año financiero para alcanzar la meta establecida en el contrato con el Departamento.

Es importante destacar que teníamos una obligación pendiente de reembolsar al Departamento \$95,170, equivalente a 6,510 horas de servicios que no pudimos proporcionar durante el año fiscal 21-22. Estos fondos se reservaron adecuadamente y se reembolsarán al recibir la factura del Departamento. Cabe anotar que \$27,424 fueron transferidos para el año fiscal 22-23.

Desafíos en el Crecimiento de los Ingresos:

El camino para lograr este notable crecimiento de ingresos no estuvo exento de desafíos. Específicamente, después de la pandemia, la organización enfrentó una escasez de personal, lo que resultó en un crecimiento lento de la base de clientes que se estancó durante los primeros meses del año fiscal. Sin embargo, gracias a la persistencia y el apoyo de todos, logramos superar estos desafíos.

Gastos:

Nuestros gastos totales para junio de 2023 ascendieron a \$1,815,950, marcando un notable aumento del 21% de \$321,657 en comparación con el año fiscal 22-23. Este aumento se atribuye principalmente al incremento de costos directos de mano de obra debido a la expansión de los servicios ofrecidos a través de los Servicios HCPP. Además, otros costos aumentaron, en parte debido al aumento del costo de vida y provisiones para otros servicios sociales.

Resultado Financiero Neto:

United ha tenido un año excepcional, especialmente teniendo en cuenta los desafíos iniciales. Nuestro superávit neto para el año ascendió a \$341,961, lo que significa un aumento sustancial de \$283,952 en comparación con el año fiscal 21-22. Este resultado positivo no solo ayudó a restablecer la salud financiera necesaria para la sostenibilidad, sino que también estableció una reserva positiva de liquidez en efectivo, capaz de proteger a la organización contra posibles dificultades en el futuro.

Como se anotó durante la última Junta General Anual (AGM), la implementación de la Política de Efectivo y Liquidez en el año fiscal 22-23 servirá como piedra angular para ayudar a la organización a alcanzar de manera responsable y sostenible sus objetivos financieros, mientras se mantiene el flujo de efectivo necesario para las operaciones y el crecimiento. En precaución por futuros cambios como resultado de nuestro crecimiento y de la Age Care Reform, la Tesorería propuso una reserva de efectivo de \$120,000 para el año fiscal 23-24, que se obtendrá del Resultado Neto del Año Fiscal 22-23 y que se usará cuando sea necesario.

Observaciones Finales:

Para concluir, quiero expresar mi profundo agradecimiento al equipo de United, a nuestro dedicado personal, voluntarios y todos y todas las personas involucradas con la Organización. Agradeceles por sus valiosas contribuciones a lo que marco un año excepcional para United. Quiero ofrecer un reconocimiento especial a Barbara Leon por su liderazgo excepcional y compromiso, y a Helena Monsalve por su diligencia y excelencia en la gestión financiera.

A medida que finaliza mi mandato como Tesorero de United, quiero expresar mi sincero agradecimiento a todos los que han apoyado a nuestra organización y reafirmar mi compromiso inquebrantable de seguir apoyando a United como miembro y amigo.



Tesorero
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 2023**

	2023 \$	2022 \$
Revenue	2,156,665	1,552,278
Interest revenue calculated using the effective interest method	1,246	24
Expenses		
Corporate and administration expenses	(46,284)	(50,274)
Rent and office related expenses	(8,816)	(8,825)
Employee benefits expense	(1,577,405)	(1,263,552)
Depreciation and amortisation expense	(42,012)	(45,887)
Other expenses	(203,237)	(118,776)
Finance costs	(5,256)	(6,979)
Surplus before income tax expense	274,901	58,009
Income tax expense	-	-
Surplus after income tax expense for the year attributable to the members of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc	274,901	58,009
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
Total comprehensive income for the year attributable to the members of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc	<u>274,901</u>	<u>58,009</u>

**STATEMENT OF CHANGES IN EQUITY
FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2023**

	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	58,009	58,009	
Balance at 30 June 2022	<u>229,854</u>	<u>229,854</u>	
	Reserves \$	Retained surpluses \$	Total equity \$
Balance at 1 July 2022	-	229,854	229,854
Surplus after income tax expense for the year	-	274,901	274,901
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-	-
Total comprehensive income for the year	-	274,901	274,901
Transfers	120,000	(120,000)	-
Balance at 30 June 2023	<u>120,000</u>	<u>384,755</u>	<u>504,755</u>

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

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
AS AT 30 JUNE 2023

	2023	2022
	\$	\$
Assets		
Current assets		
Cash and cash equivalents	565,971	548,318
Trade and other receivables	398,778	170,089
Other	13,282	15,150
Total current assets	<u>978,031</u>	<u>733,557</u>
Non-current assets		
Right-of-use assets	139,305	197,402
Other	12,226	12,131
Total non-current assets	<u>151,531</u>	<u>209,533</u>
Total assets	<u>1,129,562</u>	<u>943,090</u>
Liabilities		
Current liabilities		
Trade and other payables	196,000	98,344
Lease liabilities	41,748	42,126
Employee benefits	34,420	40,589
Financial liabilities	122,012	198,032
Other	95,170	141,144
Total current liabilities	<u>489,350</u>	<u>520,235</u>
Non-current liabilities		
Lease liabilities	108,966	169,066
Employee benefits	26,491	23,935
Total non-current liabilities	<u>135,457</u>	<u>193,001</u>
Total liabilities	<u>624,807</u>	<u>713,236</u>
Net assets	<u>504,755</u>	<u>229,854</u>
Equity		
Reserves	120,000	-
Retained surpluses	<u>384,755</u>	<u>229,854</u>
Total equity	<u>504,755</u>	<u>229,854</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 2023

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 2023 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alicia Noia', written over a horizontal line.

Alicia Noia

2 November 2023

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: 3rd November 2022

ASSUR PTY LTD

ASSUR PTY LTD

Authorised Audit Company Number: 453122

Chartered Accountants

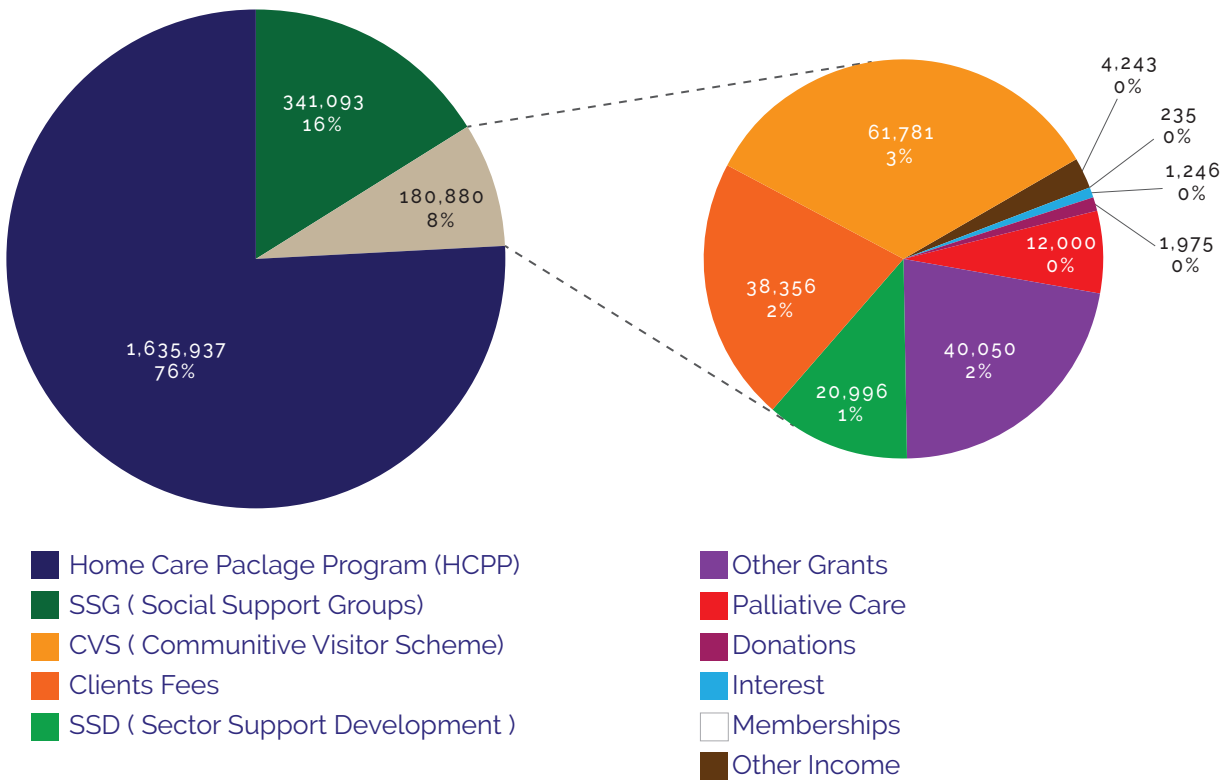
Anthony Ager

Anthony Ager - Director Audit & Assurance

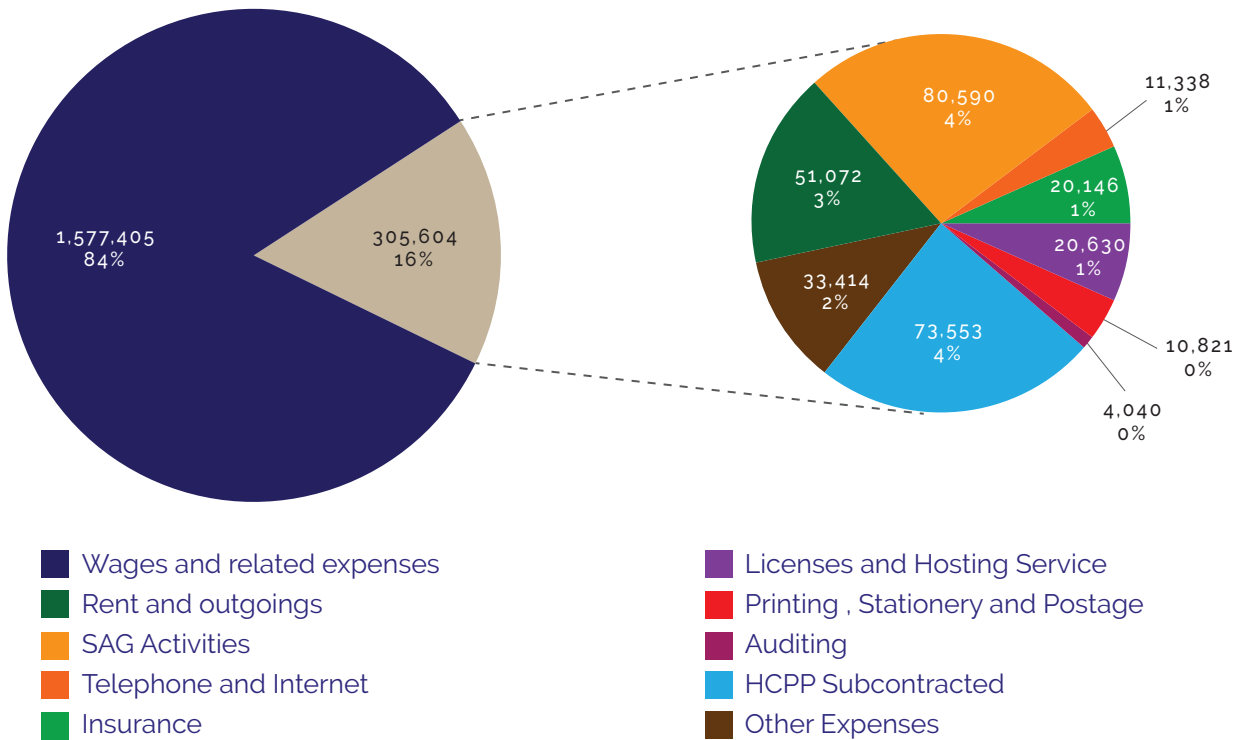
Registered Company Auditor

Chartered Accountants

TOTAL INCOME \$2,157,910
July 2022 - June 2023



TOTAL EXPENSES \$1,883,009
July 2022 - June 2023



TOTAL SURPLUS \$274,901
July 2022 - June 2023



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

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

CONTACT

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

www.united.org.au

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

A.B.N. 80 183 657 381



unitedwelfarecentre



unitedwelfarecentre



united-welfare-centre



Translator
Services
TIS



united
SERVING GENERATIONS