



REPORTE ANUAL 2023 - 2024



united.org.au
A.B.N. 80 183 657 381

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, 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.



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



2	NUESTRO EQUIPO
3	VALORES, VISIÓN Y MISIÓN
4	QUIÉNES SOMOS
5	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
6	NUESTROS OBJETIVOS Y PLAN ESTRATÉGICO
7	INFORME DE LA PRESIDENTA
8	INFORME DEL TESORERO
9	INFORME DE LA GERENTE DE OPERACIONES
11	COMPROMISO CON LA EXCELENCIA
12	MEJORAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
14	ESQUEMA DE VISITAS DE VOLUNTARIOS ACVVS
16	PROGRAMA DE PAQUETES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA
18	GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES
20	PROYECTOS Y COLABORACIONES
22	PROYECTO DE APOYO Y DESARROLLO DEL SECTOR (SSD)
24	INFORME FINANCIERO ANUAL



NUESTRO EQUIPO

Julio 2023 a Junio 2024

TRABAJADORES DE APOYO

ABIGAIL MANCILLA	ESTELLA SMITH	LUIS ACEVEDO
ALDAIR RODRIGUEZ (UNTIL 02/05/2024)	EVA SEGOVIA	MANUEL BUSTOS
ANA PERRY (UNTIL 22/01/2024)	GINA RICO	MARIA ALTAMIRANO
ANDREA NORIEGA	GLORIA GALLEG0	MARIA MIRANDA
CAROLINA CANE00 (UNTIL 28/05/2024)	GREDI VELIZ	MARIA ZAMBRANO
CAROLINA CUADROS	HENRY PINEDA	MARTA SOLIS
CINDY VEAIZAN	HILDA BENITEZ	PAOLA ASPE
CLARIBEL ESCOBAR	INGRID BENTANCOURT	ROCIO DIANDERAS
CLAUDIA GALLEGOS	ISABEL CARRASCO	SILVANA OTTELLI
CLAUDIA SIERRA (UNTIL 29/05/2024)	JENNIFER ARAYA	SONIA CARRENO
CONSUELO PINTO	JUANA GUERRERO	VICTOR CARACCI00 (UNTIL 26/06/2024)
DIEGO LEON	LEIDY COTAZO (UNTIL 03/11/2023)	VIRGINIA BELLIDO
DORYS BUSTOS	LIZETH DELGADO	YASNA TEJO

ASISTENCIA DOMESTICA

ANGELA SANCHEZ	GLORIA GALLEG0 (until 16/06/2024)
CLAUDIA BARAHONA	JENY SANCHEZ (until 30/08/2023)

COCINEROS

ELIZABETH SILVA (UNTIL 25/01/2024)
JEANNETTE SAAVEDRA

ADMINISTRACION

BARBARA LEON
 CECILIA SOTO
 CLAUDIA ACERO
 CRISTIAN URRUTIA
 GISELA POZO
 HEIDY GARCIA
 HELENA MONSALVE
 LINA ALVAREZ
 MARCELA APONTE
 PATRICIA RODRIGUEZ (UNTIL 22/09/2023)
 PAULA ALBO
 RUTH RINCON
 SONIA FAJARDO
 STEFANYA JIMENO (UNTIL 22/04/2024)

ESTUDIANTES Y VOLUNTARIOS

ANGIE CUERVO (UNTIL 22/05/24)	JULIANA VANEGAS (UNTIL 21/11/2023)
CARLO TONIATO	MACARENA SAEZ (UNTIL 30/04/2024)
DEYSI GONZALES	MARIA ZAMBRANO (UNTIL 24/06/24)
DIANA PAVA (UNTIL 23/02/24)	MARITZA OLMEDO (UNTIL 10/04/2024)
JEANNETTE SAAVEDRA	MARJORIE JOFRE (UNTIL 21/12/23)
JESSICA ESTRADA	NANCY RIANO (UNTIL 22/09/2023)
JOSE SOTO	STEFANYA JIMENO (UNTIL 22/04/2024)

**MUCHAS GRACIAS A TODO NUESTRO EQUIPO,
 NO PODRÍAMOS HABERLO LOGRADO SIN USTEDES.**

¡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.

VALORES

INTEGRIDAD
RESPECTO
DIVERSIDAD

RESPONSABILIDAD
TRABAJO EN EQUIPO

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”



QUIÉNES SOMOS

APOYANDO EL BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES DE HABLA HISPANA



United (anteriormente conocido como CELAS – Centro Español Latino Americano de Asistencia Social) fue fundado en 1977 para apoyar a las comunidades de habla hispana en Victoria. Durante más de 40 años, hemos ofrecido una amplia gama de programas y servicios, adaptándonos a las necesidades cambiantes de más de 20 comunidades de habla hispana en el estado. Inicialmente, nuestro trabajo se centraba en ayudar a los nuevos inmigrantes, pero con el tiempo, nuestra organización ha evolucionado para responder a la creciente población de personas mayores, especializándose en servicios de cuidado de ancianos.

Nuestra misión es brindar servicios de alta calidad, cultural y lingüísticamente apropiados, asegurando que nuestros clientes reciban el apoyo que necesitan en su lengua materna y en un contexto que respeta sus tradiciones y valores. Con el 100% de nuestro personal fluido en español, las barreras del idioma nunca son un obstáculo para nuestros clientes.

La Comunidad de Habla Hispana en Melbourne Enfoque en el Cuidado de Personas Mayores

Melbourne es reconocida por su diversidad cultural y alberga una comunidad de habla hispana dinámica y en expansión, compuesta por personas de diversos países de América Latina y España. Según el Censo Australiano de 2021, los grupos de habla hispana más grandes en Victoria provienen de Colombia, Chile, Argentina, El Salvador, México y España. Estas comunidades no solo contribuyen a la riqueza cultural de la región, sino que también tienen necesidades específicas, especialmente en relación con la población envejecida.

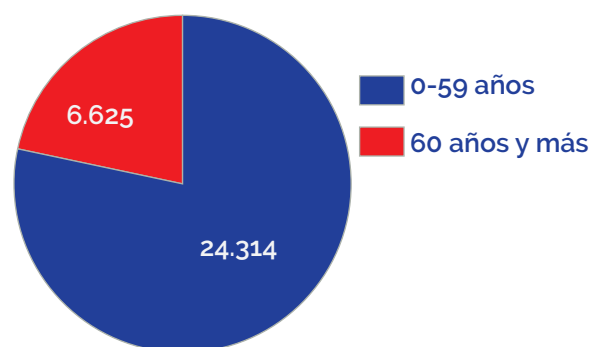
Crecimiento y Distribución Geográfica de la Comunidad

El análisis de la población de habla hispana en Victoria muestra una tendencia de crecimiento en varias áreas metropolitanas y suburbanas más allá del centro de Melbourne. Suburbios como Casey, Brimbank, Melton y Wyndham presentan grandes concentraciones de residentes de habla hispana. Esto indica que la comunidad no se limita a áreas específicas, sino que está distribuida en toda la región, lo que resalta la necesidad de contar con servicios accesibles en diversas ubicaciones.

La Importancia de United en el Apoyo a los Adultos Mayores de Habla Hispana

La tendencia de envejecimiento dentro de la comunidad de habla hispana en Victoria también es evidente. Los datos del censo muestran una cantidad considerable de personas de 60 años o más en esta comunidad.

Personas de habla hispana en Victoria (Censo 2021)

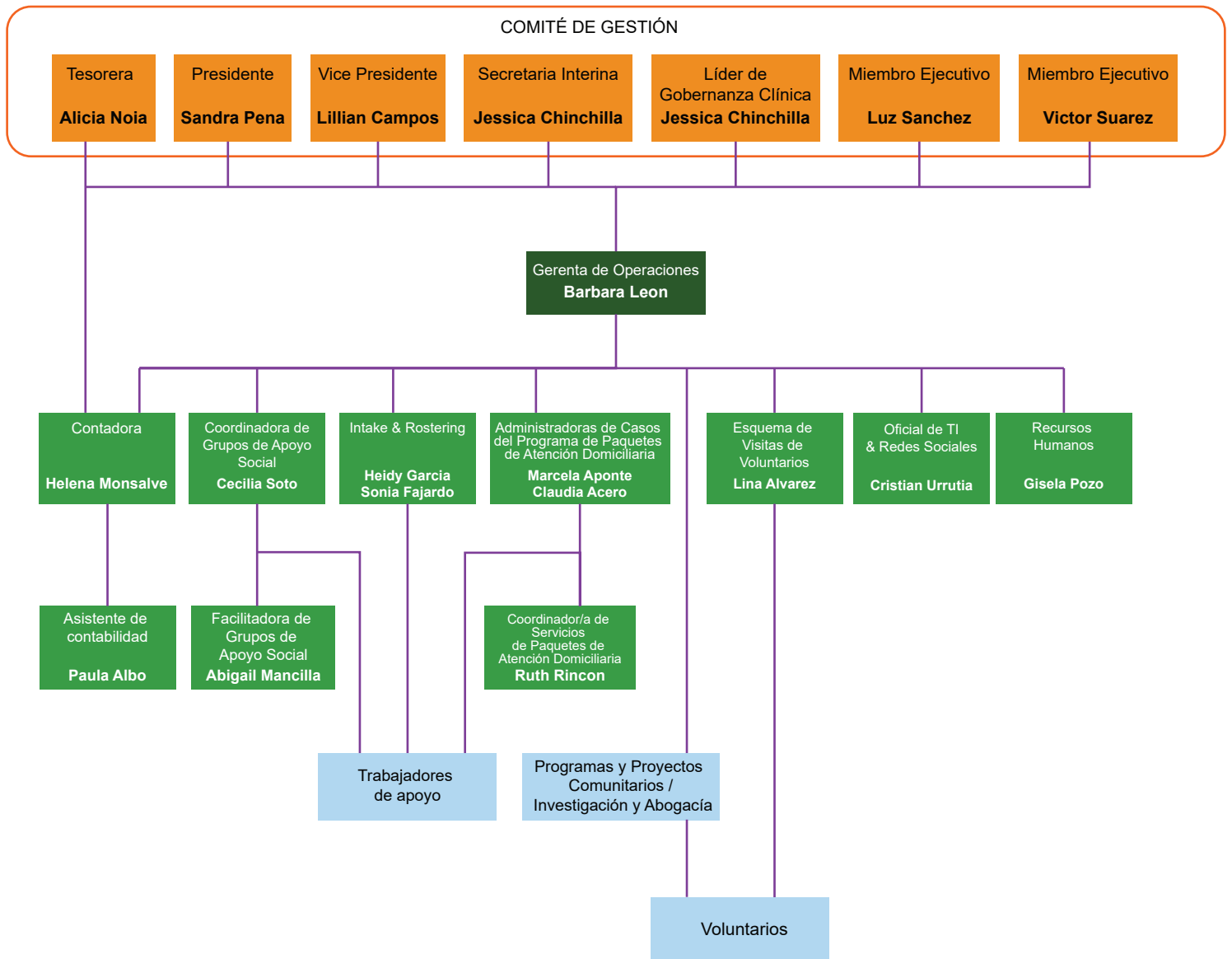


A medida que esta población envejece, enfrenta desafíos específicos relacionados con las barreras idiomáticas y el acceso a servicios adecuados. En este contexto, United se posiciona como un proveedor clave de servicios de cuidado para adultos mayores de habla hispana en Melbourne. Como el único proveedor de cuidado de ancianos 100% especializado en la comunidad hispana, United ofrece servicios personalizados que son culturalmente inclusivos y brindados en el idioma nativo de sus clientes. El hecho de que el 100% de nuestro personal hable español garantiza que los clientes reciban atención de alta calidad sin las barreras que podrían enfrentar con otros proveedores de servicios.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DE ESTE AÑO



Agradecimientos Especiales

United desea expresar su más profundo agradecimiento a los siguientes miembros por sus invaluables contribuciones y compromiso durante su tiempo en el Comité Directivo:

Cecilia Hernandez - Presidenta hasta el 11 de diciembre de 2023.

Rafaela Lopez - Secretaria hasta marzo de 2023.

Manuel Solano - Tesorero hasta el 26 de julio de 2023.

Apreciamos sinceramente su dedicación y arduo trabajo al servicio de la organización y la comunidad a lo largo de los años.

NUESTROS OBJETIVOS Y PLAN ESTRATEGICO

Nuestros objetivos prioritarios actuales son los siguientes:

OBJETIVO 1 CUIDADO CENTRADO EN LA PERSONA

United brinda el más alto nivel de atención individualizada y culturalmente adecuada.

OBJETIVO 2 CRECIMIENTO SOSTENIBLE

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

OBJETIVO 3 GOBERNANZA SOLIDA Y GESTIÓN DE RIESGOS

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

OBJETIVO 4 UNA FUERZA LABORAL SÓLIDA

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.

OBJETIVO 5 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

INFORME DE LA PRESIDENTA

En mi primer año como presidenta del *United Spanish Latin American Welfare Centre*, es un privilegio presentarles el informe 2023-2024. El objetivo del Comité de Gestión es mantener la visión de United como un proveedor líder de servicios culturalmente apropiados, entregados con calidad, integridad y respeto, así como mejorar la salud y el bienestar de las comunidades de habla hispana.

Además, United se está preparando para la reforma del cuidado de personas mayores que entrará en vigor el 1 de julio de 2025, cuando el programa Support at Home reemplazará a los programas de Home Care Packages y Short-Term Restorative Care. Asimismo, United ha comenzado y continuará ofreciendo capacitación a todos los niveles organizacionales como parte de la preparación para la reforma del cuidado de personas mayores. Este año hemos estado revisando los procesos, políticas y procedimientos en todas las áreas de United, y continuaremos haciéndolo como parte del compromiso de mejora continua de la organización. El Comité de Gestión, junto con la Gerente de Operaciones y algunos miembros clave del personal, han establecido varios subcomités para supervisar las diferentes áreas de las operaciones de United.

Por otro lado, United ha mantenido una sólida presencia en Victoria a lo largo de los años, contribuyendo y apoyando a las poblaciones de habla hispana, y continuará profundizando los lazos con estas comunidades y otras.

Con gratitud y en nombre del Comité de Gestión, me gustaría agradecer y reconocer el trabajo que United ha recibido de todos sus voluntarios, tanto pasados como presentes, ya que ha hecho una contribución significativa a la sostenibilidad de United. Asimismo, muchas gracias a los empleados de United por su arduo trabajo, dedicación y compromiso con nuestros clientes, nuestra organización y la comunidad.

En segundo lugar, un agradecimiento especial a Rafaela López por su enorme contribución como parte del Comité de Gestión, por participar activamente en las operaciones de United como mentora, y por compartir con nosotros su experiencia y conocimiento académico en las áreas de servicios comunitarios de investigación. El Comité de Gestión les desea el mayor de los éxitos a Rafaela en sus futuros proyectos.

Finalmente, gracias al Comité de Gestión y a sus familias por dedicar su tiempo de manera voluntaria para guiar y responder a los requerimientos de la organización; su dedicación y esfuerzo son invaluables y profundamente apreciados.



President
Sandra Pena

INFORME DE LA TESORERA



El 15 de noviembre de 2024, el Auditor, Sr. Tony Ager, concluyó la auditoría financiera de United Spanish Latin American Welfare Centre Inc. ('United') para cumplir con las obligaciones de financiamiento de United según los acuerdos establecidos con los Gobiernos Federal y de Victoria, así como como proveedor de servicios del Programa de Paquetes de Atención en el Hogar (HCPP).

Ingresos:

Durante el año fiscal 2023-2024, los ingresos provenientes de todas las fuentes ascendieron a \$2,599,342, lo que representa un aumento del 20,4% en comparación con el año fiscal 2022-2023. Esto se debe a:

- un aumento en la cantidad de horas y servicios proporcionados a los clientes del Programa de Paquetes de Atención en el Hogar (HCPP),
- los Grupos de Apoyo Social (SSG) han funcionado según lo planeado, ya que el número total de horas proporcionadas ha cumplido con los objetivos del Gobierno, asegurando así la continuación de la subvención 24-25 para seguir apoyando a nuestra comunidad de habla hispana de personas mayores, y
- el aumento en el número de voluntarios del Esquema de Visitas Comunitarias para cumplir con sus objetivos propuestos.

Gastos:

El gasto total para el año fiscal 2023-2024 fue de \$2,345,327.

Los gastos totales aumentaron un 24,5% en relación con el año fiscal anterior, lo que indica un aumento significativo en los costos de la organización.

Esto se debe al incremento en los costos de empleo atribuibles a la expansión de los servicios HCPP ofrecidos por United, así como a la adquisición de nuevos softwares, capacitación en gobernanza, formación sobre reformas gubernamentales y aumentos en el índice de precios al consumidor en gastos recurrentes como seguros de responsabilidad, honorarios de auditoría, licencias de software, impresión y papelería, entre otros gastos.

Superávit:

United logró un superávit operativo de \$254,015 para el año fiscal 2023-2024, en línea con el superávit del año fiscal 2022-2023 (\$274,015). Aunque hay una disminución del 7,6% en el superávit total en comparación con el año fiscal anterior, en general, ha sido un año exitoso. United ha alcanzado todos los objetivos de planificación estratégica y ha logrado consolidar su salud financiera al establecer reservas de liquidez (efectivo) capaces de proteger a la organización frente a dificultades futuras y enfrentar los desafíos presentados por la Reforma de Atención a Personas Mayores.

Para finalizar, quiero expresar mi agradecimiento al Comité de Gestión, a todo el equipo de United, empleados y voluntarios, y a nuestros socios estratégicos por su apoyo inquebrantable y sus contribuciones a un año excepcional.

Quiero hacer una mención especial a Helena Monsalve y Barbara Leon por su compromiso excepcional con la misión y los valores de United.

Como mi período como Tesorera concluye en la Asamblea General Anual (AGM) del 28 de noviembre de 2024, quiero expresar mi gratitud a Rafaela López por su invaluable asesoramiento y a todos los que me han acompañado durante mi gestión como Tesorera. Reitero mi sincero deseo de que United continúe creciendo y brindando más servicios a nuestra querida comunidad de habla hispana.

**Tesorera
Oficial Publico**

Alicia Noia CPA (retirada)

INFORME DE LA GERENTE DE OPERACIONES



Ha sido un año importante en UNITED, ya que continuamos demostrando excelencia como líderes en la provisión de servicios cultural y lingüísticamente apropiados para las comunidades de habla hispana en Victoria. Tanto el programa de Paquetes de Atención Domiciliaria (HCP) como nuestro programa de Grupos de Apoyo Social del Programa de Apoyo Común (CHSP) superaron con éxito y cumplieron todos los estándares de calidad y seguridad durante la Auditoría de la Comisión de Calidad y Seguridad en el Cuidado de Personas Mayores en febrero de 2024. Los auditores independientes elogiaron a nuestro equipo por su firme compromiso con brindar cuidado y apoyo de calidad a los clientes.

A pesar de la escasez crítica de personal en el sector de cuidado de personas mayores, que afecta a toda la industria, la base de clientes de UNITED ha mantenido números estables en el programa HCP y ha mostrado cierto crecimiento en el programa SSG. La dedicada fuerza laboral de UNITED (incluidos los voluntarios) ha trabajado arduamente para adaptarse y enfrentar los desafíos de la agenda de reformas continuas en el cuidado de personas mayores. Agradezco sinceramente a todos los miembros del equipo y los felicito por su profesionalismo y diligencia.

En UNITED, nuestro objetivo es integrar calidad, respeto, elección y control del consumidor, atención y dignidad en todas las áreas de prestación de servicios. Esto lo hemos demostrado a través de varios procesos de mejora continua de la calidad implementados este año en todos los servicios/departamentos, tales como:

FORTEALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y GOBERNANZA

Capacitación continua y desarrollo profesional para fortalecer las capacidades de la fuerza laboral de UNITED, incluyendo el curso de Descubrimiento de la Demencia (Universidad de Tasmania), Taller Introductorio de Primeros Auxilios en Salud Mental, capacitación en Violencia y Agresión Ocupacional, y el Taller de Participación en Salud Mental y Bienestar de Comunidades Diversas a través del Consejo de Comunidades Étnicas de Victoria, entre otros.

Dentro de nuestro programa HCP, hemos implementado revisiones regulares de atención clínica para cualquier cliente cuyas necesidades de salud requieran supervisión clínica, asegurando que los procesos de planificación de cuidados se adapten para incorporar y satisfacer las necesidades clínicas de los clientes.

Implementación de procesos de Recursos Humanos basados en las mejores prácticas para atraer, reclutar y retener una fuerza laboral capacitada y competente.

Acceso continuo a una cultura laboral de apoyo para todo el personal y voluntarios, que ha incluido sesiones de bienestar como la celebración del Día de la Armonía en marzo de 2024, una sesión de autocuidado y meditación para el equipo administrativo en mayo de 2024, una sesión sobre mantenimiento de límites profesionales en octubre de 2023, y un taller de manualidades para voluntarios de ACVVS en abril de 2024.

Desarrollo de habilidades y acceso a desarrollo profesional continuo para el Comité de Gestión como una estrategia esencial para enfrentar los desafíos de la reforma del sector, incluyendo la participación de nuestro líder de gobernanza clínica en la capacitación sobre estándares fortalecidos de calidad en la atención de personas mayores.

Implementación continua de sólidos procesos de gobernanza y gestión de riesgos, incluyendo el cumplimiento continuo de las obligaciones contractuales, legislativas y regulatorias, además de una sólida gestión financiera que demuestra nuestra sostenibilidad financiera estable.

Como siempre, seguimos 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, participamos regularmente en redes relevantes, tales como el Comité de Envejecimiento Positivo del Consejo de Comunidades Étnicas, la red de prevención de abuso a personas mayores en el noroeste, las redes de Desarrollo de Apoyo al Sector del Departamento de Salud y Cuidado de Personas Mayores, así como en reuniones y foros de la Asociación de Proveedores de Cuidado de Personas Mayores.

Tuve el privilegio de conocer al 27º Gobernador General de Australia, el Sr. David Hurley, y a su esposa en un evento organizado por AMCS - Australian Multicultural Community Services, así como a la Cónsul General de Chile, la Sra. Nasly Bernal, en el Club Chileno de Victoria, donde en ambos casos expuse las necesidades de nuestras comunidades. Además, hemos asistido y participado en funciones y festivales comunitarios, como el stand informativo que tuvimos en la Fiesta del Idioma Español el sábado 16 de marzo de 2024.

Asimismo, hemos estado en contacto activo con organizaciones y clubes comunitarios tanto de habla

hispana como de la comunidad en general, líderes comunitarios, organizaciones religiosas de habla hispana, medios de comunicación en español (como SBS Spanish y Radio 3ZZZ), y otros interesados clave, incluidos el Consejo de Comunidades Étnicas de Victoria, el Club Chileno de Victoria, Mosaik Experiences, Latin Stories, entre otros.

Como puede observarse, ha sido un año exitoso en el 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 de UNITED (comité de gestión, personal y voluntarios) por su continuo compromiso y dedicación, lo que ha resultado en la prestación de servicios de calidad para todos nuestros clientes.

Es un honor y orgullo inmenso trabajar junto a cada uno de ustedes, y espero ver el continuo crecimiento y sostenibilidad de UNITED.



Gerente de Operaciones
Barbara Leon

UN COMPROMISO CON LA EXCELENCIA



Desde nuestra fundación en 1977 como el Spanish Latin American Welfare Centre Inc (CELAS), United ha sido un pilar fundamental para las comunidades hispanohablantes en Victoria. Durante más de 45 años, hemos evolucionado para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestra comunidad, con un enfoque especial en el cuidado de personas mayores y servicios culturalmente apropiados.

En 2024, celebramos un logro extraordinario: la auditoría realizada por la Comisión de Calidad y Seguridad de Atención a Personas Mayores certificó un cumplimiento del 100% en los ocho Estándares de Calidad. Este resultado no solo refleja nuestra excelencia operativa, sino también nuestro compromiso con brindar servicios que respetan y valoran la diversidad cultural de nuestros clients.



United logró un cumplimiento del 100% en la auditoría de calidad de Aged Care.

Este logro no habría sido posible sin el esfuerzo colectivo de nuestro equipo, voluntarios y clientes, quienes nos motivan día a día a alcanzar nuevos niveles de excelencia. ¡Gracias por ser parte de esta historia de éxito!

LO QUE NOS DIFERENCIA

Atención Culturalmente Apropriada

Cada cliente es tratado con dignidad, respeto y un profundo entendimiento de su identidad cultural. Nuestro equipo bilingüe y diverso garantiza una comunicación efectiva y un cuidado que honra sus tradiciones.

Innovación en el Servicio

Implementamos herramientas tecnológicas y procesos avanzados que permiten responder rápidamente a las necesidades cambiantes de nuestros cliente.

Servicios Personalizados

Desde actividades sociales hasta apoyo clínico y personal, trabajamos para mejorar la calidad de vida y fomentar la independencia de quienes atendemos.

Reconocimientos y Testimonios

Los resultados de la auditoría destacaron el impacto positivo de nuestros servicios. Clientes y sus representantes expresaron su gratitud, enfatizando cómo nuestra atención les ayuda a "vivir la mejor vida posible". Estos testimonios validan nuestra misión y nos inspiran a seguir mejorando.



MEJORAS EN TI PROGRESOS Y PLANES DE INNOVACIÓN

En el último año financiero, United ha realizado avances notables en la mejora de nuestros sistemas de Tecnología, promoviendo la innovación con el objetivo de optimizar nuestros servicios y aumentar la eficiencia operativa. Nos hemos comprometido a modernizar procesos, mejorar la comunicación y brindar un servicio de mayor calidad a nuestra comunidad. Además, participamos activamente en foros de la industria para mantenernos a la vanguardia de la tecnología y los servicios de cuidado, asegurando que nuestras acciones reflejen las mejores prácticas del sector.

Adoptando la Innovación: Automatización, Seguridad y Transformación Digital

Automatización y seguridad

Implementamos herramientas de automatización en nuestras comunicaciones con trabajadores y clientes, lo que nos permitió ser más ágiles y eficientes, reduciendo errores humanos e interacciones innecesarias. Asimismo, fortalecimos nuestras prácticas de ciberseguridad, conscientes de que las organizaciones sin fines de lucro son la tercera industria más atacada en Australia. Nos hemos preparado para enfrentar amenazas cibernéticas y garantizar la seguridad de nuestros datos y servicios.

Industrias más atacadas por cibercriminales

Gobierno



Salud



Sin Fines de Lucro



Participación en el Foro de Transformación Tecnológica

En Mayo 2024 tuvimos la oportunidad de participar en el Foro de Transformación Tecnológica para los Servicios de Cuidado de Personas Mayores y Discapacidad, en Sídney. Este evento nos proporcionó una valiosa visión sobre las últimas tendencias e innovaciones en el cuidado de personas mayores y la transformación digital. Este conocimiento nos permitirá guiar mejor nuestras futuras iniciativas y mantenernos actualizados con los avances tecnológicos del sector.

Digitalización y eficiencia en procesos internos

En respuesta a la creciente cantidad de información relacionada con procesos de asignación de turnos (rostering) y administración de casos (case management), implementamos tableros digitales para organizar y gestionar eficientemente estos servicios, reduciendo el uso de correos electrónicos y mejorando la visibilidad de las tareas en curso. También digitalizamos procesos manuales, como listas de control y pagos para el grupo de actividades sociales (SSG), mediante formularios en línea y recordatorios automáticos, garantizando que toda la información esté siempre accesible y organizada.

Servicios IT en un Mundo Conectado

En un mundo cada vez más interconectado, todos los servicios dependen en gran medida de la infraestructura tecnológica. En United, comprendemos la importancia de estar alineados con estas tendencias, y hemos priorizado la innovación tecnológica. Nuestro objetivo es asegurar que nuestros servicios estén respaldados por tecnología moderna, invirtiendo constantemente en IT para ofrecer servicios de alta calidad, eficientes y accesibles a nuestra comunidad.

Nuestro rendimiento en Facebook e Instagram ha sido positivo, Este crecimiento refleja el interés y compromiso de nuestra audiencia.

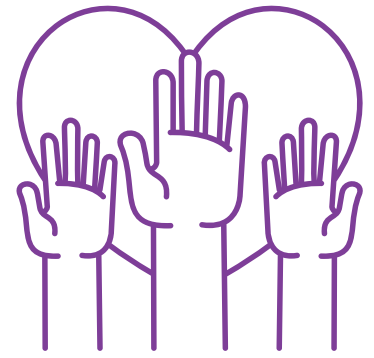


Las mejoras en IT durante el último año han tenido un impacto significativo en nuestra capacidad para servir de manera eficiente a la comunidad. Hemos modernizado procesos clave, fortalecido la seguridad y mejorado la eficiencia operativa, lo que ha incrementado la calidad del servicio que ofrecemos. Nuestro enfoque en la innovación nos prepara para enfrentar los desafíos de un entorno cada vez más digitalizado.

De cara al futuro, continuaremos priorizando la transformación digital, con el fin de fortalecer aún más nuestros servicios y responder eficazmente a las necesidades de nuestra comunidad. Nos comprometemos a seguir siendo líderes en la prestación de servicios, utilizando la tecnología para mejorar continuamente nuestras capacidades y generar un impacto positivo y duradero.

System Analyst & Social Media Officer
Cristian Urrutia

Esquema de Visitas de Voluntarios ACVVS



Trabajar con voluntarios en la comunidad siempre será un desafío dinámico para United debido a las diversas circunstancias que rodean el programa, como las cambiantes necesidades de los adultos mayores o la rotación de voluntarios. Sin embargo, el programa ACVVS (anteriormente Esquema de Visitas Comunitarias) siempre ha mantenido su fortaleza con voluntarios comprometidos que dedican su tiempo a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en la comunidad hispanohablante.

A partir del 1 de julio de 2024, el Departamento de Salud y Cuidado de Personas Mayores llevó a cabo una reestructuración del programa CVS, que, a pesar de su larga trayectoria desde su creación en 1992, no había experimentado cambios significativos en su estructura y prestación. El Departamento realizó una revisión exhaustiva de los objetivos del programa y creó el recién diseñado Esquema de Visitas de Voluntarios para el Cuidado de Personas Mayores (ACVVS).

Este año, hemos trabajado intensamente para garantizar que todos los voluntarios estén informados y actualizados sobre los cambios estipulados por el gobierno australiano. Hemos actualizado el manual de voluntarios, optimizado el reclutamiento de voluntarios y ampliado la información proporcionada durante la inducción.

Es importante destacar que en este período anual 2023-2024, ha habido un aumento en el interés por parte del Departamento de Salud y Cuidado de Personas Mayores para fomentar reuniones bimensuales virtuales y presenciales con todas las organizaciones del programa. Estas reuniones han facilitado el intercambio de experiencias entre los coordinadores de ACVVS, promoviendo una mejora continua del servicio ofrecido.

United brindó visitas voluntarias a 41 adultos mayores en nuestra comunidad, con un total de 1,052 visitas de aproximadamente dos horas de duración por visita, es decir, un total de 2,104 horas ofrecidas a los adultos mayores, generando un impacto positivo en su calidad de vida.

Proveer a nuestros voluntarios del programa ACVVS con información actualizada y recursos relevantes es esencial para garantizar una experiencia segura, enriquecedora y satisfactoria para todos. El 08/11/2023 realizamos una sesión de bienestar para voluntarios, donde se habló sobre la importancia de establecer límites saludables en sus vidas personales y profesionales.



Sesión de Bienestar para voluntarios realizada en noviembre de 2023



Como parte de la celebración del Día Internacional del Voluntario, organizamos un evento especial en Bunnings Maribyrnong. La actividad principal fue un taller de creación de macetas, promoviendo el bienestar y la convivencia.



UNITED celebró las contribuciones de nuestros voluntarios durante la Semana Nacional de los Voluntarios en mayo de 2024 a través de un hermoso evento que reunió a voluntarios de todas las generaciones. Este encuentro es siempre una excelente oportunidad para compartir experiencias, fortalecer lazos y reconocer la invaluable contribución de nuestros voluntarios.



El Programa de Visitas de Voluntarios para el Cuidado de Personas Mayores (ACVVS) es una iniciativa exitosa que ha tenido un impacto positivo en las vidas de los adultos mayores hispanohablantes en Victoria, Australia. El programa es una valiosa fuente de apoyo para los adultos mayores y contribuye a mejorar su calidad de vida.

Como coordinadora del programa, siempre es un placer trabajar para la comunidad, brindando a los voluntarios la oportunidad de ser parte de este proyecto que conecta las historias y los corazones de todos. Es una de las experiencias laborales más enriquecedoras. Sabemos que tenemos grandes desafíos por delante para 2024-2025, en los cuales continuaremos trabajando junto con nuestros voluntarios. A ellos, mi más profunda admiración y respeto por ofrecer amor, comprensión y apoyo a quienes lo necesitan.

Coordinadora del Programa
Lina Alvarez

A continuación, comparto una carta de uno de los voluntarios del programa:

“Adaptarse a la vida en un nuevo país con un idioma diferente puede ser un desafío, con obstáculos como problemas de comunicación y diferencias culturales que a menudo resultan abrumadores.

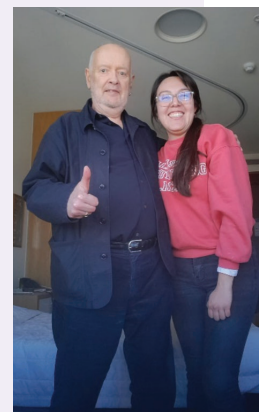
Durante este proceso de adaptación, descubrí el Programa de Voluntarios para el Cuidado de Personas Mayores de United, y decidí unirme porque me pareció una oportunidad perfecta para tener un impacto significativo y, de esta manera, expresar mi gratitud al país que me dio la oportunidad de estudiar y vivir aquí.

Aunque nunca había trabajado con personas mayores, había participado en programas de voluntariado en mi país de origen y ya sabía lo gratificante que puede ser contribuir, incluso de formas pequeñas. Personalmente, todas mis experiencias de voluntariado han ampliado mi perspectiva y me han proporcionado un sentido más profundo de propósito, y este programa no fue la excepción.

En este programa, conocí a Ken, quien se convirtió en mi amigo gracias a nuestro amor compartido por la música cubana. Cada visita era una oportunidad para compartir y aprender. Ya fuera a través de conversaciones o simplemente pasando tiempo juntos, estos momentos me permitieron ofrecer apoyo, obtener valiosas enseñanzas de las experiencias de Ken y construir conexiones genuinas.

Fue profundamente gratificante ver cómo mi presencia e interés hacían una diferencia positiva. Esta experiencia enriqueció mi propio camino con una sensación de realización y crecimiento personal.

Ana Laura Olvera



PROGRAMA DE PAQUETES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA



El Programa de Paquetes de Atención Domiciliaria de United proporciona apoyo y servicios cultural y lingüísticamente apropiados para adultos mayores hispanohablantes, ayudándoles a vivir de manera independiente y segura en sus hogares durante el mayor tiempo posible.

United tiene como objetivo empoderar a los adultos mayores hispanohablantes para que vivan con dignidad, independencia y un sentido de pertenencia, mejorando su calidad de vida en general. Este año, hemos visto un crecimiento constante en nuestro programa de Paquetes de Atención Domiciliaria, el cual apoyó a un total de **99 clientes en 2024** (incluyendo clientes inactivos durante el año).

Prestación de Servicios Centrada en la Persona y Culturalmente Sensible

Nuestro programa incluye una amplia gama de servicios diseñados para satisfacer las necesidades únicas de nuestros clientes, tales como servicios de cuidado personal, compañía, respiro flexible, transporte, asistencia doméstica, mantenimiento y modificaciones en el hogar, servicios de salud aliados, provisión de equipos, evaluaciones clínicas y tecnología asistiva.

United está comprometido en proporcionar apoyo personalizado y culturalmente sensible a la comunidad hispanohablante en el área metropolitana de Melbourne. Desde julio de 2023 hasta junio de 2024, reforzamos nuestro compromiso fortaleciendo nuestro enfoque centrado en la persona, promoviendo un ambiente de apoyo y empatía donde los clientes se sientan comprendidos, valorados y respetados. Alineamos nuestros servicios con las necesidades y preferencias de los adultos mayores hispanohablantes, enfocándonos en los siguientes pilares claves:

PILARES FUNDAMENTALES

Empatía

Comprender los sentimientos y experiencias del cliente desde su perspectiva, fomentando una conexión más profunda y validando sus preferencias y valores. Escuchamos activamente las necesidades de nuestros clientes y aseguramos que toda la información y el apoyo se proporcionen en español, inglés y otros formatos accesibles. Esto ayuda a los clientes a involucrarse plenamente en sus planes de cuidado y fomenta un diálogo claro y abierto.

Personal bilingüe y culturalmente diverso

Nuestro personal bilingüe tiene un entendimiento de las culturas hispana y latinoamericana, lo que permite una interacción efectiva y fomenta una atención culturalmente adecuada adaptada al trasfondo de cada cliente.

Prestación de servicios culturalmente adecuados

Los servicios están diseñados con conciencia y respeto por los valores, creencias y prácticas culturales, lo que mejora la relevancia y efectividad de la atención brindada.

Planes de cuidado individualizados

Cada cliente participa en evaluaciones continuas para definir sus necesidades y preferencias únicas, permitiéndonos elaborar planes de cuidado personalizados que reflejen sus circunstancias y aspiraciones específicas.

Ciclo de retroalimentación receptivo

Fomentamos una retroalimentación continua por parte de los clientes y sus familias, lo que nos permite adaptar y perfeccionar los servicios de manera constante, asegurando que el apoyo y los servicios estén alineados con las necesidades cambiantes de los clientes.

Refinando Nuestro Enfoque Clínico de Atención

Dentro de nuestro recién establecido marco de Gobernanza Clínica, hemos mejorado nuestra prestación de servicios para incorporar evaluaciones y revisiones clínicas continuas para los clientes, refinando y solidificando nuestro enfoque único de atención. A partir de junio de 2024, implementamos un proceso de revisiones clínicas continuas realizadas por enfermeros experimentadas subcontratadas, lo que permite a los administradores de casos obtener una comprensión integral de las necesidades de cada cliente, facilitando planes de atención personalizados y un soporte de alta calidad.

Además, los administradores de casos y un trabajador de apoyo participaron en capacitación y prácticas clínicas en el Programa de Experiencia en el Enfoque Paliativo (PEPA), fortaleciendo nuestra capacidad para apoyar a clientes que enfrentan cuidados al final de la vida.

Coordinación de Servicios Externos

La participación coordinada de proveedores de servicios externos ha mejorado significativamente nuestra capacidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestra red actual incluye 45 proveedores externos, como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, podólogos, enfermeras, jardineros, servicios de limpieza profunda y empresas de modificaciones en el hogar.

Respondiendo a los Desafíos de la Fuerza Laboral

Ante la escasez de trabajadores en la industria del cuidado de personas mayores en los últimos años, United ha realizado esfuerzos significativos para reclutar trabajadores capacitados en cuidado de personas mayores, respondiendo a la creciente demanda de nuestros servicios. Nuestros trabajadores de apoyo reciben capacitación y desarrollo profesional continuo para asegurar un entorno de trabajo seguro y saludable para ellos y nuestros clientes. Las capacitaciones completadas este año han incluido: actualizaciones en salud y seguridad ocupacional, prevención y control de infecciones, técnicas de manejo manual, concientización sobre abuso a personas mayores y el código de conducta en el cuidado de personas mayores, entre otros.

Además, para mejorar y fortalecer las capacidades clínicas de nuestros trabajadores de cuidado de personas mayores y nuestro equipo de Gestión de Casos, hemos realizado capacitaciones en las siguientes áreas: cuidado de personas con demencia, capacitación en prevención de suicidio de Anglicare, método Montessori para Demencia y Envejecimiento, y el taller del ECCV sobre Salud Mental y Bienestar en Comunidades Diversas.

United apoya a su fuerza laboral mediante reuniones regulares para dialogar y programas de bienestar, que incluyen acceso al Programa de Asistencia al Empleado de United y programas internos de bienestar para el personal y los voluntarios.

Extendemos nuestro más sincero agradecimiento a nuestra dedicada fuerza laboral—trabajadores de apoyo, proveedores externos, equipo de admisión y asignación de turnos, coordinador de apoyo y administradores de casos—por su compromiso con la atención de calidad y el servicio al cliente. El compromiso de United con las mejores prácticas se reflejó en el resultado exitoso de la auditoría de calidad realizada por la Comisión de Calidad y Seguridad en el Cuidado de Personas Mayores en febrero de 2024.

Estos excelentes resultados de la auditoría han motivado a nuestro equipo a continuar brindando una atención excepcional a todos los clientes y a expandir nuestra fuerza laboral para asegurar que cada cliente reciba el apoyo que necesita.



ADMINISTRADORES DE CASOS

Barbara Leon
Claudia Acero
Marcela Aponte

*incluyendo clientes inactivos durante el año

GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES



Al llegar al final del año fiscal, es el momento ideal para reflexionar sobre nuestro trabajo, revisar y analizar la efectividad de nuestros programas, y apreciar el servicio que brindamos a nuestra comunidad de habla hispana a través de nuestros cuatro Grupos de Apoyo Social.

De 74 a 81 clientes en este año financiero



NUESTROS GRUPOS

Grupo Armonía – Avondale Heights
Grupo Valle del Sol – Burnside
Grupo Horizonte – Hallam
Grupo de Manualidades – Maidstone

Durante el periodo 2023-2024, logramos realizar muchas actividades grupales entretenidas, con la entusiasta participación de la mayoría de nuestros clientes. La asistencia, el compromiso y las sonrisas en los rostros de nuestros participantes son la mejor manera de medir la eficiencia y efectividad de este programa.

Los planes y estrategias que hemos implementado nos han permitido satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera respetuosa y culturalmente adecuada, al mismo tiempo que cumplimos con los objetivos del Programa de Apoyo Común (CHSP). Nos hemos enfocado en promover la independencia aprovechando las fortalezas de los clientes y mejorando su calidad de vida, brindando un servicio profesional, seguro y respetuoso, orientado a atender sus necesidades y preferencias únicas.

ALGUNAS DE NUESTRAS ACTIVIDADES MÁS DESTACADAS DE ESTE AÑO

Julio 2023

Celebramos la Navidad en Julio.

Agosto 2023

Día de Reciclaje y visita al Centro de Arte de Melbourne (Horizonte).

Septiembre 2023

Celebramos el Mes de las Naciones y visitamos el Festival de Tulipanes Tesselaar.

Octubre 2023

Día Intergeneracional (Horizonte) y Día de los Abuelos.

Noviembre 2023

Celebración del Melbourne Cup Day y Día de la Música.

Diciembre 2023

Realizamos nuestra Fiesta de Fin de Año.

Enero 2024

Celebramos el Día de Australia y el Abierto de Australia (Australian Open).

Febrero 2024

Visita al Blue Lotus Water Garden (Horizonte) y celebramos los Carnavales de América Latina.

Marzo 2024

Celebramos el Día del Trabajo y las Profesiones y visitamos el Melbourne International Flower and Garden Show (Horizonte).

Abril 2024

Celebramos el Día del Libro y organizamos una Fiesta de Sombreros.

Mayo 2024

Celebramos la Fiesta Mexicana del 5 de Mayo y el Día de la Madre.

Junio 2024

En junio, le dimos la bienvenida al invierno y también celebramos el Día Mundial del Avión de Papel.

OTRAS ACTIVIDADES IMPORTANTES QUE REALIZAMOS ESTE AÑO INCLUYERON

En marzo de 2024, recibimos a Tania Thodis de NARI. Nos brindó una charla para comprender mejor la demencia y presentó el proyecto "Draw-Care" para personas con demencia y sus cuidadores. Nos informó que la falta de conocimiento sobre la demencia en comunidades cultural y lingüísticamente diversas (CALD) a menudo conduce a un diagnóstico tardío, un pronóstico desfavorable y una mayor carga para las familias y los sistemas de salud.

En junio de 2024, para conmemorar el Día Mundial de la Conciencia sobre el Abuso de Personas Mayores (WEAAD), preparamos un folleto con información sobre cómo ayudar a alguien que pueda estar experimentando abuso. Este material fue entregado en español a cada uno de nuestros clientes.

Por cuarto año consecutivo, continuamos con el proyecto "Tejiendo Vida, Punto por Punto", a través del cual pudimos regalar alrededor de 15 mantas cálidas y coloridas, así como algunas bufandas y gorros de lana, todos tejidos a mano por un grupo de nuestros participantes. Estos artículos fueron entregados directamente a algunos hogares de ancianos con el apoyo del Programa de Visitantes Voluntarias (ACVVS) de United. United proporcionó el 99% de la lana.

Equipo de SSG

Silvana Otelli - SW
Gredi Veliz - SW
Yasna Tejo - SW
Diego Leon - SW
Jeannette Saavedra - Cocinera
Abigail Mancilla - SSG Facilitadora
Manuel Bustos - SW
Claudia Barahona - Cocinera

En conclusión, me gustaría agradecer a nuestros voluntarios: Jeannette Saavedra y Elías Soto en el noroeste, y Deysi Gonzáles en el sureste, quienes han dado generosamente su tiempo y dedicación cada semana, haciendo que las actividades sean más atractivas y de mayor calidad.

También quiero expresar mi gratitud a todo el equipo de SSG por su arduo trabajo, dedicación y participación comprometida este año, ofreciendo consistentemente lo mejor de sus habilidades y experiencia cada semana. Sus esfuerzos han asegurado un servicio de alta calidad, brindado con dignidad, respeto y reconocimiento para cada uno de nuestros clientes. Ha sido un gran placer para mí trabajar con cada uno de ustedes.



19,223
Horas de
servicio

Coordinadora de SSG
Cecilia Soto



PROYECTOS Y COLABORACIONES



ELDAC - Programa de Relaciones para la Dirección de Cuidados al Final de la Vida en Atención a Personas Mayores

Este año Hemos finalizado nuestras actividades dentro del **"Programa de Relaciones" de ELDAC (Direcciones de Cuidados al Final de la Vida en Atención a Personas Mayores)**, financiado por el Departamento de Salud y Atención a Personas Mayores, inscribiendo a tres miembros clave del equipo en las prácticas de PEPA (Programa de Experiencia en el Enfoque Paliativo) dentro de servicios de cuidados paliativos comunitarios.

Los aprendizajes de este proyecto han permitido a UNITED fortalecer la capacidad de nuestra fuerza laboral en Cuidados Paliativos y Planificación de Atención Avanzada para satisfacer las crecientes necesidades de nuestras comunidades. Le damos nuestro agradecimiento a Diana Harrison, nuestra facilitadora, mentora y coach, por su valioso apoyo en ayudarnos a cumplir los objetivos que establecimos para este programa.



INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ENVEJECIMIENTO (NARI) - ESTUDIO DRAW CARE Desarrollando Cuidados Digitales Multiculturales para la Demencia

Cuidar a una persona mayor en el hogar puede resultar abrumador en ocasiones, especialmente para quienes cuidan a un ser querido con demencia. Muchos cuidadores de entornos cultural y lingüísticamente diversos (CALD) no acceden a los apoyos y servicios relevantes debido a barreras sistémicas y lingüísticas.

Los cuidadores de comunidades CALD experimentan 2.5 veces más angustia psicológica que otros cuidadores en nuestra comunidad (www.nari.net.au).

Estos cuidadores enfrentan numerosos desafíos, como las altas expectativas puestas en los familiares para brindar cuidado y el creciente rol de las mujeres en las labores de cuidado. El equipo de Gerontología Social del Instituto Nacional de Investigación sobre el Envejecimiento (NARI) y la Universidad de Curtin han desarrollado un proyecto innovador diseñado para hacer que la información sea accesible a los cuidadores de entornos CALD.

El Estudio Draw Out Care tiene como objetivo apoyar a los cuidadores familiares CALD y a las personas que viven con demencia a través de animaciones, hojas informativas digitales y un chatbot multilingüe que puede brindar apoyo en el hogar las 24 horas.

UNITED ha trabajado previamente con NARI en el desarrollo de videos de concientización sobre la demencia (en español). Este año, estamos orgullosos

de haber colaborado nuevamente con NARI en este importante estudio de investigación, conectando a cuidadores con el estudio para proporcionar retroalimentación sobre los recursos en desarrollo.

Es vital que la comunidad de habla hispana participe en investigaciones como esta, ya que informará y dará forma a los recursos visuales y escritos que apoyarán a hispanohablantes, mejorando los resultados de salud y bienestar a largo plazo.

Programa de Ayuda Tributaria

Nuestro Programa de Ayuda Tributaria, en colaboración con un voluntario acreditado de la ATO, asistió exitosamente a 106 individuos hispanohablantes, incluyendo el 79% de estudiantes internacionales, durante agosto-octubre de 2023.

Esta iniciativa destaca nuestro compromiso de brindar apoyo culturalmente relevante y asegurar que todos tengan acceso a recursos fiscales vitales.

- Coordinator: Helena Monsalve
- Volunteer : Carlo Toniato



Proyecto de Investigación i-Support: Colaboración con Flinders University

UNITED está participando en el proyecto de investigación: **"Un modelo iSupport adaptado culturalmente para cuidadores de personas con demencia"** de la Universidad de Flinders.

Este proyecto longitudinal está financiado por el NHMRC de Australia (Consejo Nacional de Salud e Investigación Médica) a través del programa de Investigación en Diversidad Cultural, Étnica y Lingüística en Demencia.

En este proyecto, la Universidad de Flinders trabajara activamente con organizaciones de atención a personas mayores orientadas a diversas comunidades culturales (como UNITED), para implementar el programa iSupport para la Demencia de la Organización Mundial de la Salud. Este programa busca mejorar el apoyo a los cuidadores de personas con demencia de los siguientes grupos lingüísticos: español, griego, italiano, mandarín, cantonés, vietnamita y bahasa.

Sin embargo, antes de implementar el programa, los investigadores están adaptando el Manual y los recursos de iSupport con la contribución de partes interesadas relevantes (cuidadores familiares y cuidadores profesionales) para que los recursos se adapten a las necesidades del contexto local en Australia.

Toma de decisiones y salud mental en adultos mayores migrantes latinoamericanos Colaboración con Federation University

Este año, UNITED ha apoyado un estudio de investigación realizado por el estudiante de doctorado en Enfermería Raul Hormazabal Salgado de la Universidad de Federation, enfocado en explorar cómo los adultos mayores toman decisiones sobre su salud mental/emocional.

Las comunidades de latinoamericanos en Australia están subrepresentadas en investigaciones en general y, en particular, en investigaciones sobre salud mental. La investigaciones muestran que los adultos mayores latinoamericanos en Australia tienden a vivir en comunidades cerradas, y algunos no se han integrado completamente a la sociedad



Flinders University

El programa iSupport es un programa de capacitación de habilidades para cuidadores. El programa y Manual iSupport Australia incluirán recursos adicionales y mecanismos de apoyo para que los cuidadores puedan navegar, acceder y utilizar servicios de demencia y atención a personas mayores en su idioma preferido.

La primera fase de la investigación ya se completó, en la cual los investigadores realizaron una consulta con cuidadores familiares y trabajadores de cuidado profesional para recibir su retroalimentación sobre el Manual de iSupport. Contar con comentarios tan valiosos permitirá a los investigadores adaptar y actualizar la información del Manual al contexto local y alinearla con las necesidades de estos cuidadores. Esperamos con entusiasmo las siguientes etapas de esta colaboración, las cuales prevemos que aportarán una serie de beneficios a los cuidadores dentro de nuestra comunidad.

australiana a pesar de residir en este país por más de tres décadas. Esta falta de participación comunitaria puede tener efectos perjudiciales en su salud y bienestar.



Federation University

UNITED apoyó al investigador en el acceso a posibles participantes difundiendo información sobre el proyecto en todas nuestras redes, y varios clientes de UNITED participaron en el estudio.

HALLAZGOS

- Las personas mayores de origen hispanohablante toman decisiones sobre su salud mental de forma autónoma, considerando sus experiencias personales e identidad, sus niveles de conexión y sus percepciones sobre la salud y el envejecimiento saludable.
- Los adultos mayores comprenden la importancia del contacto social para su salud mental y abordan la soledad y el aislamiento a través de amistades, prácticas religiosas, grupos sociales y la interacción familiar.
- Los hallazgos ofrecen nuevas perspectivas sobre la importancia de la información confiable, la introspección y la influencia de las experiencias de vida, la confianza, la independencia, la adaptabilidad y el trasfondo cultural en la toma de decisiones.
- El estudio promueve que los servicios deben garantizar que las personas mayores tengan acceso a educación e información sobre bienestar y salud mental, asegurando además que confíen en las fuentes de información.
- Los hallazgos sugieren que la información transparente y culturalmente sensible puede ayudar a los adultos mayores a afrontar factores de estrés y tomar mejores decisiones de salud, promoviendo la salud mental y mejorando los resultados de salud. Estos hallazgos están estrechamente alineados con los objetivos de UNITED de brindar servicios cultural y lingüísticamente apropiados a la comunidad hispanohablante.

PROYECTO DE APOYO & DESARROLLO SECTORIAL SSD



Las actividades de Apoyo y Desarrollo Sectorial (SSD) en UNITED (financiadas a través del Commonwealth Home Support Program - CHSP) tienen como objetivo apoyar a los proveedores y consumidores en la preparación para el nuevo sistema de atención domiciliaria para personas mayores, que está siendo propuesto en las reformas actuales de atención a mayores.

Diego León, nuestro dedicado oficial de SSD, participa activamente en la Comunidad de Práctica (CoP) en línea del Departamento de Salud, donde compartimos ideas y establecemos redes con otros proveedores de CHSP. UNITED logró la insignia de Participante Activo dentro de la CoP en línea, alcanzando **78 días de participación activa en la CoP (incluyendo la lectura de 1,100 publicaciones, la creación de 40 publicaciones y la visualización de 254 temas).**

Mejora de la Preparación Organizacional para la Reforma:

Nuestra participación en línea con la CoP aseguró que UNITED tuviera acceso a información y orientación centradas en la reforma, ayudándonos a prepararnos y adaptarnos a los cambios propuestos. Además, UNITED ha aprovechado las siguientes oportunidades de capacitación, talleres y conferencias enfocados en la preparación para la reforma:

TALLERES Y CONFERENCIAS

- Noviembre 2023: Taller de Innovaciones Principales en el Cuidado Domiciliario
- Noviembre 2023: Seminario Web sobre Atracción y Retención de Personal para Proveedores CHSP
- Febrero 2024: Preparación para el Código de Conducta en Atención a Personas Mayores para Proveedores CHSP
- Mayo 2024: Conferencia Nacional de Planificación SSD
- Mayo 2024: Bootcamp de Planificación para la Reforma

A través de este proyecto, UNITED ha apoyado a personas mayores, familias y cuidadores (de la comunidad hispanohablante) para involucrarse con el sistema de atención a personas mayores y acceder a los servicios de manera oportuna.



Mejor Comprensión Comunitaria de My Aged Care

Realizamos 2 sesiones informativas sobre My Aged Care dirigidas a la comunidad hispanohablante, a las cuales asistieron un total de 40 personas. La gran mayoría de los participantes (más del 90%) reportó altos niveles de satisfacción con estas sesiones, así como con los kits de información y recursos distribuidos.

Soporte para la Navegación del Sistema

Ofrecimos apoyo presencial y telefónico a un total de 34 personas, ayudándoles a navegar, acceder y comprender el sistema de My Aged Care, con un total de 56 horas de servicio. De los 34 clientes, aproximadamente el 50% no estaba registrado en My Aged Care, y les asistimos en el proceso de registro. Al resto de los clientes se les ayudó a acceder a los servicios del CHSP o se les orientó sobre cómo hacer seguimiento de estos servicios. La mayoría de los clientes enfrentaba barreras para navegar el sistema de cuidado de personas mayores, incluyendo barreras lingüísticas y culturales, y baja alfabetización digital.

Colaboración con la Alianza SSD Connect

Como parte de este proyecto, UNITED también es miembro de la Alianza SSD Connect (una red de proveedores de cuidado para personas mayores financiada por CHSP en las regiones de North West/Loddon Mallee) y participamos activamente en un Grupo de Trabajo para planificar y llevar a cabo un Foro de Apoyo Social.

El foro, realizado el 23 de agosto de 2023, se organizó para celebrar los logros de los grupos de Apoyo Social en el sector CHSP, en particular los avances realizados en los últimos años después del COVID. El foro destacó el enorme trabajo que el personal y los líderes de los Grupos de Apoyo Social realizan para marcar una diferencia en las vidas de las personas mayores.



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

**ESTADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
PARA EL AÑO FINALIZADO EL 30 DE JUNIO DE 2024**

	2024	2023
	\$	\$
Revenue	2,597,101	2,156,665
Interest revenue calculated using the effective interest method	2,241	1,246
Expenses		
Corporate and administration expenses	(68,464)	(46,284)
Rent and office related expenses	(9,853)	(8,816)
Employee benefits expense	(2,067,258)	(1,577,405)
Depreciation and amortisation expense	(50,724)	(42,012)
Other expenses	(144,833)	(203,237)
Finance costs	(4,195)	(5,256)
Surplus before income tax expense	254,015	274,901
Income tax expense	-	-
Surplus after income tax expense for the year attributable to the members of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc	254,015	274,901
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>254,015</u>	<u>274,901</u>

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

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
PARA EL AÑO FINALIZADO EL 30 DE JUNIO DE 2024

	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	120,000	384,755	504,755
	Reserves \$	Retained surpluses \$	Total equity \$
Balance at 1 July 2023	120,000	384,755	504,755
Surplus after income tax expense for the year	-	254,015	254,015
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-	-
Total comprehensive income for the year	-	254,015	254,015
Balance at 30 June 2024	120,000	638,770	758,770

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

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 30 DE JUNIO DE 2024

	2024 \$	2023 \$
Assets		
Current assets		
Cash and cash equivalents	882,024	565,971
Trade and other receivables	276,904	398,778
Other	15,801	13,282
Total current assets	<u>1,174,729</u>	<u>978,031</u>
Non-current assets		
Right-of-use assets	110,275	139,305
Other	12,134	12,226
Total non-current assets	<u>122,409</u>	<u>151,531</u>
Total assets	<u>1,297,138</u>	<u>1,129,562</u>
Liabilities		
Current liabilities		
Trade and other payables	167,581	196,389
Lease liabilities	50,078	41,748
Employee benefits	65,874	39,444
Financial liabilities	149,723	121,623
Other	4,500	95,170
Total current liabilities	<u>437,756</u>	<u>494,374</u>
Non-current liabilities		
Lease liabilities	77,018	108,966
Employee benefits	23,594	21,467
Total non-current liabilities	<u>100,612</u>	<u>130,433</u>
Total liabilities	<u>538,368</u>	<u>624,807</u>
Net assets	<u>758,770</u>	<u>504,755</u>
Equity		
Reserves	120,000	120,000
Retained surpluses	<u>638,770</u>	<u>384,755</u>
Total equity	<u>758,770</u>	<u>504,755</u>

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

DECLARACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ
PARA EL AÑO FINALIZADO EL 30 DE JUNIO DE 2024

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 2024 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



Alicia Noia -Treasurer

14 November 2024

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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE A LOS MIEMBROS

Report on the Audit of the Financial Report

Opinion

We have audited the financial report of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc (the association), which comprises the Officers Declaration, the Statement of Profit and Loss and Other Comprehensive Income, Statement of Financial Position, Statement of Changes In Equity and Statement of Cash Flows as at 30 June 2024, and a summary of significant accounting policies giving a true and fair view of the financial position and performance of the association.

In our opinion, the accompanying financial report presents fairly, in all material respects, the financial position of the association as at 30 June 2024 and [of] its financial performance for the year then ended in accordance with the accounting policies described in Note 1 to the financial statements and the requirements of the Associations Incorporation Reform Act 2012 and the Australian Charities and Not-for-profits Commission Act 2012.

Basis for Opinion

We conducted our audit in accordance with Australian Auditing Standards. Our responsibilities under those standards are further described in the Auditor's Responsibilities for the Audit of the Financial Report section of our report. We are independent of the association in accordance with the ethical requirements of the Accounting Professional and Ethical Standards Board's APES 110 Code of Ethics for Professional Accountants (the Code) that are relevant to our audit of the financial report in Australia. We have also fulfilled our ethical responsibilities in accordance with the Code.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion.

Emphasis of Matter – Basis of Accounting

We draw attention to Note 1 to the financial report, which describes the basis of accounting. The financial report has been prepared to assist the association to meet the requirements of Associations Incorporation Reform Act 2012 and the Australian Charities and Not-for-profits Commission Act 2012. As a result, the financial report may not be suitable for another purpose. Our opinion is not modified in respect of this matter.

Responsibilities of the Committee for the Financial Report

The committee is responsible for the preparation and fair presentation of the financial report in accordance with the financial reporting requirements of the Associations Incorporation Reform Act 2012, the Australian Charities and Not-for-profits Commission Act 2012 and for such internal control as the committee determines is necessary to enable the preparation and fair presentation of a financial report that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

In preparing the financial report, the committee is responsible for assessing the association's ability to continue as a going concern, disclosing, as applicable, matters related to going concern and using the going concern basis of accounting unless the committee either intends to liquidate the association or to cease operations, or has no realistic alternative but to do so.

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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE A LOS MIEMBROS

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.

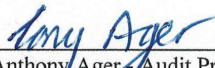
As part of an audit in accordance with Australian Auditing Standards, we exercise professional judgement and maintain professional scepticism throughout the audit. We also:

- 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: 15 November 2024

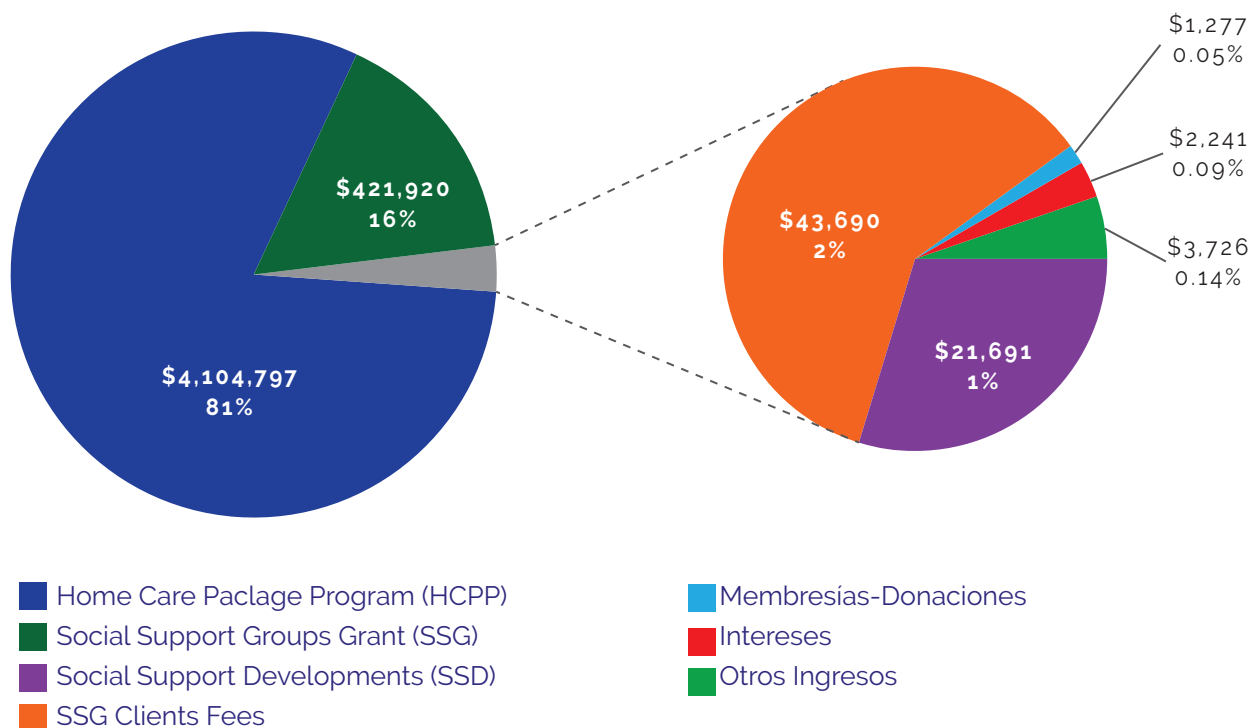
CONNECT NATIONAL AUDIT
CONNECT NATIONAL AUDIT PTY LTD
Authorised Audit Company Number: 521888
Chartered Accountants



Anthony Ager, Audit Principal
Registered Company Auditor
Chartered Accountants

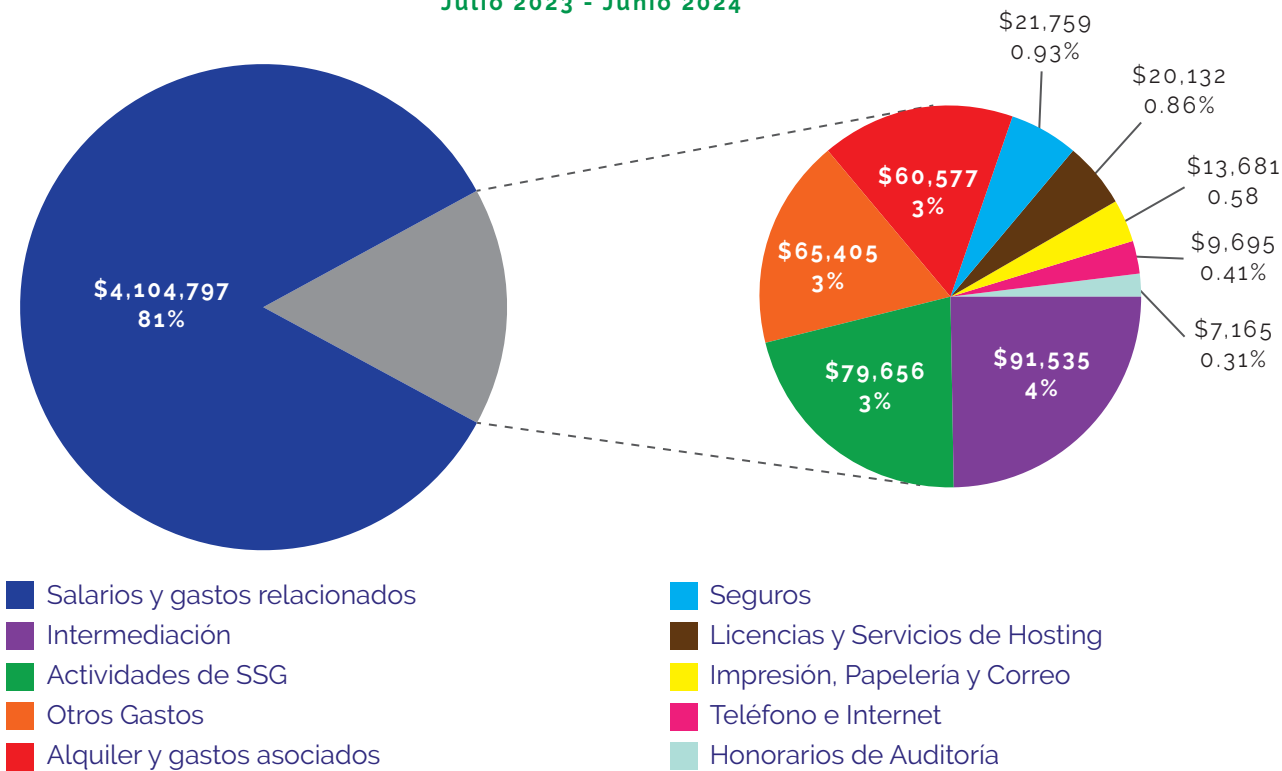
UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED
A.B.N. 80 183 657 381

INGRESO TOTAL \$2,599,342
Julio 2023 - Junio 2024



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

GASTOS TOTALES \$2,345,328
Julio 2023 - Junio 2024



SUPERÁVIT TOTAL \$254,015
Julio 2023 - Junio 2024





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

CONTACTO

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