

目录

首席执行官卷首语.....	2
积跬步、至千里，建设社区.....	3
社区连接+ 和社区活动基金更新.....	4
老年租户咨询委员会更新.....	4
多伦多公共图书馆的数码知识课程迎来新学员毕业.....	5
警惕诈骗：一起努力保障安全.....	6
从管理员到作者：Linda Williams 的故事.....	7
尾随和顺势进入大楼.....	8
应对冲突的技巧.....	8
应联系谁、何时联系.....	9
缅怀 Maureen Clohessy.....	11
保持联系！.....	12
联系我们.....	12
确认.....	13

首席执行官卷首语

亲爱的租户们，

随着今年即将步入尾声，我想借此机会向您们所有人表达衷心的感谢。您们在“Seniors Speak”中分享的故事和照片丰富了我们的社区，而您们一年以来的反馈对于指导我们改进工作具有宝贵的价值。

我们将继续寻找更新、更好的方式为您提供服务。您将在本期中读到我们提供的一些安全和欺诈提醒、社区连接+ (Community Connect+) 的最新消息、鼓舞人心的租户故事、夏季烧烤的照片等等。

今年夏天我十分欣喜地看到，通过使用社区活动基金，我们举办了 40 多场由租户主导的活动，有 4,400 多名租户参与其中。在今年余下的时间里，还会计划举办 60 多场活动。这是社区活动基金成立第一年取得的一项了不起的成就。如果没有您们中的这么多人愿意挺身而出支持社区，这些社交活动就不可能实现——谢谢您们！请为即将在 2025 年前三个月举行的下一轮年度大楼规划会议做好准备。在这些会议上，您将有机会就您的大楼中举办的社交和娱乐活动提供意见。

我邀请您们在本期刊阅读我们共同取得的进步。您的贡献将继续发挥作用。（请观看我们为表达感激之情而为全国老年人日制作的简短视频 - bit.ly/4eWCxKd）

祝您在今秋和即将到来的假期平安健康！

Tom Hunter
首席执行官

积跬步、至千里，建设社区

对 Ed Menezes 来说，关爱他人是天性使然。正因为他曾经无家可归，他对孤独和失落感有切身体会。

他说：“我曾经是个跑步健将。”他奔波于动荡的工作、关系和住处之间。然而一系列的人生变故让他最终流落街头、染上了酒瘾和毒瘾、患上心理健康问题。后来，他终于可以在住房系统中找到方向并成为 Toronto Seniors Housing 的住户。

现在，Ed 有了安定的住所，并乐于帮助其他的租户。他刚刚庆祝了戒酒九周年。“我对于自己不能拥有的一切并不遗憾，”他说。他已经对自己的人生感到心平气和了，尽管走到今天花费了不少时间、做出了许多牺牲。他解释道：“我失去了很多现在仍深陷于恶性循环中的朋友们。”

Ed 的生活真的发生了天翻地覆的变化。他现在每天早上醒来，在 9 点钟前步行到麦当劳，享用早上的咖啡。然后他会回到大楼，看望租户、帮助他们解决各种各样的需求。这个积极的习惯让他找到了新的生活方式，让他开心、有意义地生活。在他所居住的位于怡陶碧谷的 Woods Manor，他是一名活跃的租户志愿者。Ed 说：“这个社区对我意义重大。我长大的地方离这栋楼不远。我坐在外面，与租客和路人交谈。他们会问我‘你能帮帮我吗？’”今年早些时候，Ed 因作为自然形成的退休社区 (NORC) 大使 (<https://norcambassadors.ca/>) 在社区中“做出额外贡献”而荣获了 LAMP 奖。

Ed 的包容和开放为他人带来了一束希望之光。在经历了各种人生的变化后走到今天，Ed 现在能够帮助那些希望改变生活的人们联系社区支持。“这个系统真的帮了我，”Ed 说。他期待着继续帮助他的社区找到积极的解决方案，让人们走出去，更多地参与进来。

社区连接+ 和社区活动基金更新

社区连接+ 实施委员会每六周召开一次会议，制定、规划和推进关键活动，以加强 TSHC 的租户参与方式。其成员包括五名租户志愿者和两名工作人员。他们共同确定并提议了《租户志愿者行为准则》。该委员会目前正在努力确定租户群体和租户志愿者的角色和职责。这个规模虽小但敬业的团队还就志愿者学习和发展计划以及支持志愿者的活动提供建议。我们感谢他们一直以来的努力和做出的宝贵贡献。

“社区连接+”由社区活动基金 (CAF) 资助，用于举办租户主导的活动。今年是社区连接+ 和 CAF 同时开展的第一年。租户正在使用 CAF 举办电影之夜、游戏、手工艺和其他社交活动。截至 9 月底，TSHC 租户主导活动花费超过 125,000 加元。从 4 月到 9 月初，工作人员为 44 场租户主导的活动提供了支持，超过 4,400 名租户前来与邻居们互动。目前，有 58 个租户群体在他们的大楼中规划和开展活动。

我们感谢所有租户志愿者的努力！

老年租户咨询委员会更新

老年租户咨询委员会(STAC) 的成员在夏季一直为指导 TSHC 的工作而忙碌。

- 他们对《租户志愿者行为准则》草案提出了宝贵的意见，该准则于 9 月 30 日定稿，并将于 2025 年第一季度生效。
- 他们批准了由他们和员工共同制定的更新版《推荐条款》。
- 还对 10 月 24 日获得 TSHC 董事会批准的《人权政策》草案提供了意见。
- 他们就《翻译和口译政策》提供了初步意见，该政策将于明年更新。

- 他们还在 9 月收到了质量改进项目 (QIP) 的周年更新。他们对 TSHC 在解决租户问题方面取得的进展总体上感到满意。您可以在战略方向路线图 (bit.ly/4hdOwF7) 上跟踪 QIP 的进展。

今年年底之前，STAC 将听取更多有关 2024 年余下的社区活动基金资助的租户主导活动和 TSHC 合作委员会的信息，并为 2024/25 STAC 招募流程提供意见。

STAC 新成员的招募将于 12 月初至 1 月底进行。请留意您所在大楼内的海报，内有关于如何申请的详细信息。

我们继续依赖并感谢 STAC 的支持，因为他们代表了广大租户的声音。

多伦多公共图书馆的数码知识课程迎来新学员毕业

在 2022 年 6 月，我们与多伦多公共图书馆 (TPL) 合作，以增强老年人的数码知识和技能。社区图书管理员在几栋大楼的社区活动室为老年人提供定期现场培训和数码知识课程，以帮助老人们增强数码知识和社会联系、并减少孤独感。

今年夏天，东北地区在 Tam O'Shanter Towers 迎来了该课程的最新一批毕业学员。他们非常开心可以从课程中受益、在自己的大楼里接受培训，还喜欢与其他的租户以及社区图书管理员互动。

我们了解到：

- 63% 的学员在此之前没有过互联网或电脑培训
- 85% 的学员在接受培训以后适应了电脑的使用
- 80% 的学员喜欢群体培训
- 70% 的学员在培训后愿意继续保持彼此之间的联系

其中一名毕业学员分享了她学习如何使用手机上谷歌翻译移动应用摄像头的兴奋之情。现在她可以用母语更轻松地交流，还可以读懂杂货店的标签。

我们期待继续与 TPL 合作，让更多的租户们有机会参与进来。

您可以访问 bit.ly/3MhT7IO 以了解更多关于数码知识课程的信息。

警惕诈骗：一起努力保障安全

了解不同类型的诈骗至关重要，这样您就可以保护自己！

电话或短信： 诈骗者可能会声称您中了奖、您家人需要经济援助或者您的银行账户出了问题。

电子邮件或社交媒体消息： 可能看起来很紧急、声称您需要点击链接或确认您的信息。

寄给您的信件： 这些信件看似很正式，像是来自银行或政府机构的，要您提供您的个人信息。

面对面诈骗： 某人可能会给您提供一个好得令人难以置信的交易。

以下为两个示例：

关于家人的诈骗： 诈骗者会打电话给您，假装您的家人有麻烦，急需钱。在未与家人确认的情况下，请勿汇款！

钓鱼邮件： 您收到一封自称来自银行的电子邮件，要求您点击链接验证您的帐户信息。不要点击链接！

切记，除非您确定对方是谁，否则不要通过电话或电子邮件泄露个人信息。务必向可信赖的来源核实信息。

如果您认为自己可能是诈骗受害者，请将情况举报给加拿大反欺诈中心（Canadian Anti-Fraud Centre, 1-888-495-8501 - antifraudcentre-centreantifraude.ca）。

从管理员到作者：Linda Williams 的故事

过去 12 年来，Linda Williams 一直住在 Janet Magee Manor。Linda 在渥太华长大，在英国和不列颠哥伦比亚省维多利亚生活和工作过，于 1979 年搬到多伦多。20 世纪 90 年代末，她在多伦多大学护理学院担任行政职务，之后开始全职从事创作工作。

“说来很有趣，”她回忆起过去时说道。“我一直想弄清楚我想做什么，然后随着年龄的增长，我越来越投入到我的创造力中，这成为了我的职业。”对于一个 50 多岁才开始从事这一职业的人来说，她的事业可圈可点。Linda（或者读者可能认识的 LJ Williams）已经成功地创作并自费出版了三部曲。她的处女作“Salvaging the Heart: Chromium Angel”在亚马逊上有售。

Linda 一生致力于写作，从小就开始写诗。她对创作的追求源于对自我表达的渴望。“我是个很好奇的人，”她解释道。“我喜欢一直学习不同的东西。”她的许多角色灵感都来自日常生活，包括“Salvaging the Heart”的封面，这是她根据儿时在乡间小路上漫步的记忆创作的图画。

除了写作，Linda 还涉足珠宝制作，经常展示她的作品，并在自己的大楼里举办珠饰工作坊。她对其他租户的建议是“抓住机会学习新东西”，并追求真正让他们快乐的事情。她一生中的大部分时间都专注于满足别人对她的期望，而不是追随自己的激情，现在她更看重创作的自由。她期待着最近写完的最新一本书的出版。

她的创作历程是她相信追随内心就能过上充实生活的信念的最佳体现。

尾随和顺势进入大楼

您可以帮助维护社区安全。请了解“尾随进入”和“顺势进入”大楼的相关风险。

尾随进入是指您打开大门后，不料有人跟着您进来。顺势进入是指您打开并扶住门让其他人进来。虽然这看起来是与人方便，但您可能不知道该人是否被允许进入大楼。这两种行为都可能带来严重的安全后果。

维护您社区的安全：

- 务必确保大门在您身后完全关闭。
- 不要为陌生人开门。
- 如果您发现有陌生人试图进入大楼，请立即报告。
- 不要让不是来拜访您或您家人的访客进入大楼。
- 切勿借出您的遥控器或钥匙。
- 在大厅住户名单、门铃、邮箱和电话簿上仅使用您名字的首字母，以保护您的隐私。

如发现任何可疑活动，请立即向 Toronto Seniors Housing 的工作人员报告，或致电社区安全部门 416-921-2323。紧急情况下，请拨打 911。

感谢您帮助维护社区安全！

应对冲突的技巧

在大多伦多的公寓里居住，可以有机会与拥有不同文化、经历和生活方式的邻居相处。有时，这些差异可能会导致冲突。我们与 Humber College 的替代性争议解决课程合作，为您提供以下管理冲突的技巧：

以下为一些帮助您管理和解决冲突的技巧：

开诚布公地交谈：

以不责怪他人的语气冷静地分享您的感受。用“我”开头的句子来表达您的感受。例如，使用“我感觉压力很大”，而不是“你让我压力很大”。

积极倾听：

让对方分享他们的观点。倾听并了解他们的观点有助于解决问题。

寻找共识：

寻找对双方都可行的解决方案。专注于双方都同意的方面。

尊重对方：

即使您不同意对方，也要保持礼貌。避免人身攻击，坚持就事论事。

必要时寻求帮助：

如果您无法自行解决问题，可以联系老年人服务协调员，他们可能有资源可以提供帮助，或者可以协助您转介调解服务。

愿意谅解：

有时放下小事有助于保持和平。谅解他人有助于为所有人创造更好的生活环境。

应联系谁、何时联系

租户支持中心 416-945-0800

support@TorontoSeniorsHousing.ca

请致电或发送电子邮件，以咨询日常和非工作时间的维护和维修请求、有关租金或租约的问题、或提出投诉。

社区安全小组 (CSU) 416-921-2323

打电话报告：

- 安全问题
- 噪音骚扰
- 闲人进入或私闯大楼
- 我们物业内的违规停车

如遇紧急情况，请拨打 911。

您的大楼工作人员

工作人员在周一至周五，上午 8:30 至下午 4:30 提供服务。他们的联系信息张贴在您所在大楼的蓝色公告板上。

- **老年人服务协调员 (SSC)：**帮您处理任何与维修无关的服务请求或疑问，例如租金审查和推荐支持。

维修团队

他们负责对您的家和公共区域的维修、清洁和其他职责。团队包括：

- **大楼主管：**领导团队；对于任何与维修相关的服务请求，您应首先联系大楼主管。
- **保管维修员 (CMP)**
- **清洁工/保管员**

您的地区工作人员

地区运营经理 (ROM)：监管地区工作人员

社区住房主管 (CHS)：监管维修团队

租户参与和服务主管 (TESS): 监管租户支持人员, 包括 SSC。

社区服务协调员 (CSC): 与租户和社区合作伙伴合作, 在您的大楼和地区规划和实施计划和活动。

紧急和非紧急社区联系部门

211 211ontario.ca/contact

社区、社会、政府和非紧急卫生服务的信息和转介热线

311 Toronto.ca/311

提供有关城市服务和计划的信息

411 Canada411.ca

本地目录查询服务

711 crtc.gc.ca/eng/phone/acces/mrsrt.htm

信息中继服务 (MRS) —— 有听力或言语障碍的人可通过文本电话 (TTY) 或其他设备使用电话系统呼叫 (有或没有此类障碍的) 他人。

811 health811.ontario.ca

非紧急医疗电话分诊服务 (原名 Telehealth)

911 tps.ca/contact/9-1-1-emergency/

紧急情况下拨打, 例如火灾、正在发生的犯罪或危及生命的紧急情况

缅怀 Maureen Clohessy

我们怀着悲痛的心情, 与您分享我们前租户委员会董事 Maureen Clohessy 于十月初去世的消息。Maureen 的精神、才智和善良影响了很多人。

Maureen 性格坚强、聪慧、有爱心。她从不畏惧表达自己的想法、提出尖锐的问题并寻求清晰的答案。她曾在 TSHC 董事会、质量和租户参与委员会以及其他各种内部委员会任职，包括作为老年租户咨询委员会的原始成员，我们很幸运能得到她的指导。她致力于为租户发声、倾听他们的担忧并从他们的经历中学习。

我们向她的亲友致以最诚挚的慰问和哀思。所有与她相处过的人都会怀念她的微笑、优雅和幽默。

我们将永远怀念 **Maureen** 这位富有同情心的领袖和我们 TSHC 社区的重要成员。

保持联系！

请务必在社交媒体上关注我们，以获得 Toronto Seniors Housing 的新闻和活动的内容和更新。您可以在 Facebook、Twitter 和 LinkedIn 上找到我们。您还可以在我们的网站上了解更多信息，网址为 www.TorontoSeniorsHousing.ca。

联系我们

您想被刊登在即将发布的时事通讯中吗？您更愿意通过电子邮件收件箱收到 Seniors Speak 刊物吗？请发邮件至

SeniorsSpeak@torontoseniorshousing.ca 联系我们。

您可以全天24小时拨打以下号码（一周七天），或发送电子邮件至 support@torontoseniorshousing.ca 与我们联系：

- 租户支持中心：416-945-0800
- 社区安全小组：416-921-2323
- 灭罪热线：416-222-8477

确认

Toronto Seniors Housing 重视我们城市的多样性以及我们服务的租户。我们也正视所有正面和负面的历史，正是这些历史让多伦多有如此丰富多彩的人们共同生活在这里。

请访问 torontoseniorshousing.ca/acknowledgements/ 阅读 Toronto Seniors Housing 的土地和非洲祖先确认。