

# Пропонуємо вашій увазі осінній випуск бюлетеня "Слово старшим"

## **Зміст**

Звернення генерального директора.....	2
Добрі справи в ім'я спільноти.....	3
Звіт про роботу Community Connect+ та Фонду громадської діяльності.....	4
Звіт про роботу Консультативного комітету у справах літніх мешканців.....	5
Програма цифрової грамотності Публічної бібліотеки Торонто вітає нових випускників.....	7
Остерігайтеся шахрайства: тримайтеся разом і будьте обережними.....	8
Від адміністратора до автора. Знайомтеся: Лінда Вільямс.....	9
Підтискання і протискування.....	11
Поради щодо вирішення конфліктів.....	12
До кого і коли звертатися.....	13
Пам'яті Морін Клохессі.....	16
Залишайтеся на зв'язку!.....	16
Зв'яжіться з нами.....	17
Вираз подяки.....	17

## **Звернення генерального директора**

Шановні мешканці!

Напередодні нового року я хотів би скористатися моментом і висловити кожному з вас мою сердечну подяку. Розповіді та фотографії, якими ви поділилися в бюлетені «Слово старшим», збагатили нашу спільноту, а відгуки, які ми отримували від вас упродовж року, надали неоціненну допомогу в удосконаленні нашої роботи.

Ми перебуваємо в постійному пошуку нових шляхів підвищення якості обслуговування. У цьому випуску ви знайдете поради з безпеки та боротьби з шахрайством, звіт про роботу Community Connect+, цікаві розповіді мешканців, фотографії з літніх барбекю та багато іншого.

Я радий зазначити, що влітку цього року було проведено понад 40 заходів, організованих мешканцями з використанням коштів Фонду громадської діяльності, у яких взяли участь понад 4 400 мешканців. На решту року заплановано понад шістдесят заходів. Це неймовірне досягнення для першого року роботи Фонду. Такі громадські заходи не могли б відбутися без готовності багатьох із вас зробити крок назустріч і підтримати свої спільноти - дякуємо вам. Готуйтеся до наступного раунду щорічних зборів з планування заходів в наших будівлях, які відбудуться в перші три місяці 2025 року. Ці зустрічі дадуть вам можливість зробити свій внесок у те, які соціальні та розважальні заходи проводитимуться у вашій будівлі.

Цей випуск містить матеріали про наші спільні досягнення. Таких позитивних змін ми досягли завдяки вашому внеску.

(Запрошую вас подивитися короткий відеоролик, який ми з вдячністю підготували до Національного дня людей похилого віку - [bit.ly/4eWCxKd](https://bit.ly/4eWCxKd))

Бажаю вам приємної і здорової осені напередодні наступних новорічних свят,

Том Гантер  
Генеральний директор

## **Добрі справи в ім'я спільноти**

Турбота про інших для Еда Менезеса - природна справа. Він не з чуток знає, що відчуває людина, у якої немає даху над головою.

«Усе життя я тікав, - каже він, - тікав з роботи, від сім'ї та з дому». Унаслідок життєвих обставин він втратив житло, став вживати алкоголь і вуличні наркотики, а також боротися з психічними розладами. Зрештою він зміг зорієнтуватися в системі житлового забезпечення і отримав квартиру в Житлі для літніх людей Торонто.

На сьогоднішній день Ед знайшов свою гавань і з задоволенням допомагає іншим мешканцям. Нещодавно він відзначив дев'ять років тверезого способу життя. «Я приймаю все як є», - каже він. Пройшовши довгий життєвий шлях і пожертвувавши багатьом, він нарешті знайшов життєвий спокій. «Багато з моїх друзів так і не змогли розірвати це порочне коло, і я втратив їх», - пояснює він.

Життя Еда дійсно змінилося. Прокинувшись, він до 9 ранку вирушає у «Макдоналдс» за чашкою ранкової кави, а потім повертається в будівлю, зустрічається з мешканцями і

намагається виконати їхні прохання. Цей позитивний настрій дав йому можливість жити щасливо і цілеспрямовано. Він живе в Woods Manor в Етобіко і є активним волонтером у своєму будинку. «Цей район дуже багато значить для мене», - каже він. «Я виріс неподалік від цієї будівлі. Я сиджу на вулиці й розмовляю з мешканцями та всіма, хто приходить повз. Мене запитують: «Чи не могли б ви допомогти мені з тим-то і тим-то?». Раніше цього року Ед отримав нагороду LAMP за «докладені зусилля» у своїй громаді як природний посол спільноти пенсіонерів (Naturally Occurring Retirement Community, NORC). (<https://norcambassadors.ca/>).

Прийняття і відкритість Еда стали для інших людей маяком надії. Пройшовши через багато життєвих випробувань і знайшовши нарешті своє місце в житті, Ед тепер у змозі зайнятися вирішенням проблем інших нужденних людей. «Система мені дуже допомогла», - каже Ед. Він із нетерпінням чекає можливості й надалі допомагати своїм співгромадянам знаходити позитивні рішення та брати активнішу участь у житті спільноти.

## **Звіт про роботу Community Connect+ та Фонду громадської діяльності**

Один раз на шість тижнів група реалізації проєктів Community Connect+ проводить нараду. Метою нарад є розробка, планування і просування ключових заходів із залучення мешканців до роботи TSHC. До складу групи входять п'ять мешканців-волонтерів і два співробітники TSHC, які спільними зусиллями розробили і запропонували до розгляду Кодекс

поведінки волонтерів і наразі працюють над визначенням їхніх ролей та обов'язків. Ця невелика, але віддана своїй справі група також проводить консультації за програмою навчання та підтримки волонтерів. Ми вдячні за їхні постійні зусилля і неоціненний внесок у нашу спільну справу.

Під керівництвом мешканців та за підтримки Фонду громадської діяльності (CAF), Community Connect+ займається проведенням громадських заходів. Таким чином Community Connect+ і CAF працюють уже протягом року. Мешканці звертаються до CAF для організації вечорів кіно, ігор, гуртків рукоділля та інших соціальних заходів. Станом на кінець вересня на заходи, що проводяться мешканцями по всьому TSHC, було витрачено понад 125 000 доларів. З квітня до початку вересня співробітниками було проведено 44 заходи, на яких понад 4 400 мешканців отримали можливість познайомитися зі своїми сусідами. Організацією та проведенням програм у своїх будинках наразі займаються 58 гуртків.

Дякуємо всім волонтерам за їхні енергійні зусилля!

## **Звіт про роботу Консультативного комітету у справах літніх мешканців**

Протягом літа членами Консультативного комітету у справах літніх мешканців (STAC) була проведена велика робота з вироблення рекомендацій для TSHC.

- Комітет зробив цінний внесок у розробку проекту Кодексу поведінки мешканців-волонтерів, який було остаточно

затверджено 30 вересня; він набуде чинності в першому кварталі 2025 року.

- Спільно зі співробітниками, Комітет розробив і затвердив оновлене Положення про роботу.
- STAC також зробив свій внесок у розробку проєкту політики щодо дотримання прав людини, який був схвалений правлінням TSHC 24 жовтня цього року.
- Комітет зробив початковий внесок у розробку правил надання послуг письмового та усного перекладу, які будуть оновлені наступного року.
- У вересні Комітет також отримав річну інформацію про проєкти з поліпшення якості (QIP). Загалом Комітет залишився задоволений прогресом, досягнутим TSHC у вирішенні проблем мешканців. Прогрес у реалізації QIPs можна відстежувати за дорожньою картою стратегічних напрямів ([bit.ly/4hdOwF7](https://bit.ly/4hdOwF7))

До кінця року STAC заслухає інформацію про організовані мешканцями за підтримки Фонду громадських ініціатив заходи на 2024 рік, про круглий стіл партнерів TSHC, а також надасть інформацію про новий склад STAC на 2024/25 рік.

Залучення нових членів STAC відбуватиметься з початку грудня до кінця січня. Слідкуйте за оголошеннями у своїх будівлях з детальною інформацією про те, як подати заявку.

Підтримка STAC - в інтересах багатьох мешканців, тому ми так високо цінуємо її.

## **Програма цифрової грамотності Публічної бібліотеки Торонто вітає нових випускників**

З метою підвищення рівня цифрової грамотності літніх людей у червні 2022 року ми уклали партнерську угоду з Публічною бібліотекою Торонто (TPL). Співробітники бібліотек регулярно відвідували наші будівлі та проводили заняття з підвищення цифрової грамотності літніх людей. Заняття проводилися в громадських кімнатах. Метою занять було підвищення навичок роботи з комп'ютером, розвиток соціальних зв'язків і подолання почуття самотності.

Цього літа в будівлі Tam O'Shanter Towers Північно-Східного регіону відбувся випуск нової групи учнів. Вони були дуже раді пройти навчання за місцем проживання і з задоволенням спілкувалися з іншими мешканцями та співробітниками бібліотек.

Ось про що ми дізналися:

- 63% із них не мали попереднього досвіду роботи з інтернетом або комп'ютером
- 85% із них після навчання під час роботи з комп'ютером почувалися комфортно
- 80% із них отримали задоволення від занять у класі
- 70% із них після навчання продовжать підтримувати зв'язок один з одним

Одна з випускниць поділилася своїм захопленням від того, що навчилася користуватися камерою в мобільному додатку Google Translate на своєму телефоні. Тепер їй буде простіше

спілкуватися своєю рідною мовою і читати етикетки в продуктових магазинах.

Ми з нетерпінням чекаємо продовження співпраці з TPL і надання більшій кількості мешканців можливості залучатися до проєкту.

Дізнайтеся більше про програму цифрової грамотності тут:  
[bit.ly/3MhT710](https://bit.ly/3MhT710)

## **Остерігайтеся шахрайства: тримайтеся разом і будьте обережними**

Для того щоб не піддатися на виверти шахраїв, потрібно знати, що саме вони можуть зробити!

**Телефонні дзвінки або смс:** вони можуть заявити, що ви виграли приз, повідомити, що члену сім'ї потрібна фінансова допомога або що у вас проблеми з банківським рахунком.

**Електронні листи або повідомлення в соціальних мережах:** подібні повідомлення можуть здаватися терміновими і вимагати переходу за посиланням або підтвердження своїх даних.

**Листи поштою:** ці листи можуть мати офіційний вигляд - як якщо б вони прийшли з банку або з державної установи, але в них міститиметься прохання надати ваші особисті дані.

**Особисто:** хтось може запропонувати вам угоду, яка буде занадто хорошою, щоб бути правдою.



**Ось два приклади:**

**Сімейна афера:** вам телефонує шахрай, видаючи себе за близьку людину, яка потрапила в біду і терміново потребує грошей. Не надсилайте гроші без узгодження з родичами!

**Фішингові листи:** ви отримали електронного листа, нібито з вашого банку, в якому вас просять перевірити інформацію про ваш рахунок, натиснувши на посилання. Не натискайте на нього!

Ніколи не повідомляйте особисту інформацію телефоном або електронною поштою, якщо не впевнені в тому, з ким розмовляєте. Завжди звіряйте інформацію з надійним джерелом.

Якщо ви вважаєте, що вас усе ж таки провели, повідомте про це в Канадський центр по боротьбі з шахрайством (1-888-495-8501 - antifraudcentre-centreantifraude.ca).

## **Від адміністратора до автора. Знайомтеся: Лінда Вільямс**

Лінда Вільямс називає Janet Magee Manor своєю домівкою вже 12 років. Лінда виросла в Оттаві, жила і працювала спочатку у Великій Британії, а потім у м. Вікторія, Британська Колумбія і нарешті у 1979 році переїхала до Торонто. До кінця 1990-х років вона займала адміністративну посаду на факультеті підготовки медсестер в Університеті Торонто, а потім повністю присвятила себе творчості.

«Це кумедно», - каже вона, розмірковуючи про своє минуле. «Я завжди хотіла зрозуміти, чим хочу займатися, а потім, коли з

віком почала дедалі більше занурюватись у творчість, це і стало моєю роботою». Для початку кар'єри в 50 років це було дуже непогано. Під псевдонімом Ел Джей Вільямс Лінда успішно закінчила і самостійно видала трилогію. Її дебютну книжку, «Порятунок серця: кульгавий ангел» можна придбати на Amazon.

Літературна творчість - покликання Лінди - почалася з написання дитячих віршів. Її творчі пошуки продиктовані бажанням самовираження. «Я дуже допитлива», - пояснює вона. «Мені подобається постійно дізнаватися про щось нове». Багато з її образів навіяні подіями повсякденного життя, зокрема обкладинка книжки «Порятунок серця» - ілюстрація, створена на основі спогадів про дитячі прогулянки польовими шляхами.

Крім літератури, Лінда також займається виготовленням прикрас. У своєму будинку вона проводить майстер-класи з бісероплетіння і часто демонструє свої творіння на виставках. Її порада мешканцям - використовувати можливості навчитися чомусь новому і займатися тим, що приносить справжнє задоволення. Провівши більшу частину свого життя за виконанням чужих вказівок, вона тепер цінує свободу творчості, втілюючи свою пристрасть у твори мистецтва. Лінда нещодавно закінчила писати свою останню книжку і тепер з нетерпінням чекає на її вихід у світ.

Її творчий шлях - гарний приклад того, що для досягнення мрії потрібно слідувати поклику власного серця.

## **Підтискання і протискування**

Безпека у своєму районі залежить від вас. Пам'ятайте про ризики, пов'язані з «підтисканням» і «протискуванням».

Підтискання відбувається, коли хтось несподівано входить за вами після того, як ви відчинили двері. Протискування - це коли ви відчиняєте і притримуєте двері, щоб інші змогли увійти. Хоча це може здатися нешкідливим, не можна бути впевненим у тому, що у цих людей є право перебувати в цій будівлі. Подібні випадки можуть призвести до серйозних наслідків у плані безпеки.

### **Для забезпечення безпеки:**

- Чекайте, поки двері за вами не закриються повністю.
- Не відчиняйте двері незнайомцям.
- Якщо ви помітили, що в будівлю намагається увійти незнайомец, негайно повідомте про це.
- Не впускайте в будівлю відвідувачів, які прийшли не до вас або до когось із ваших домочадців.
- Ніколи не позичайте свій брелок або ключі.
- Для збереження конфіденційності в довіднику вестибюля, на дверному дзвінку, у поштовій скриньці та телефонному довіднику вказуйте тільки свої ініціали.

Про будь-які підозрілі дії негайно повідомляйте співробітникам Житлової корпорації для літніх людей Торонто або звертайтеся до відділу громадської безпеки за телефоном 416-921-2323. В екстрених випадках завжди телефонуйте за номером 911.

Дякуємо за допомогу в забезпеченні безпеки нашого району!

## **Поради щодо вирішення конфліктів**

Проживаючи в багатоквартирному будинку в Торонто, ви можете опинитися в оточенні сусідів із різними культурами, досвідом і стилем життя. Іноді ці відмінності можуть призвести до конфліктів. У співпраці з програмою альтернативного розв'язання спорів коледжу Хамбер ми пропонуємо вам такі рекомендації щодо врегулювання конфліктів.

Ось кілька порад, які допоможуть вам вирішити конфлікт:

### **Говоріть відкрито:**

Спокійно розкажіть про свої почуття, не звинувачуючи інших. Для вираження своїх почуттів використовуйте займенник «я». Наприклад, скажіть: «я відчуваю стрес», замість «через тебе в мене стрес».

### **Слухайте активно:**

Дайте співрозмовнику висловити свою точку зору. Розуміння точки зору протилежної сторони може вирішити проблему.

### **Знайдіть точки дотику:**

Шукайте рішення, які влаштують вас обох. Зупиняйтеся на тому, з чим ви обидва згодні.

### **Будьте взаємоввічливі:**

Не переходьте на грубість, навіть якщо ви не згодні. Уникайте особистих образ і дотримуйтеся суті питання.

**За необхідності зверніться по допомогу:**

Якщо проблема все ж не розв'язується, зверніться до координатора з роботи з літніми людьми, який надасть допомогу або направить вас у службу медіації.

**Умійте прощати:**

Іноді заради збереження спокою варто залишити все як є. Прощення іншої сторони покращує обстановку для всіх навколо.

**До кого і коли звертатися**

**Центр підтримки мешканців 416-945-0800**

**support@TorontoSeniorsHousing.ca**

Сюди ви можете звернутися телефоном або електронною поштою із заявкою на щоденне та позаурочне обслуговування і ремонт, з питаннями про оренду вашого житла, а також зі скаргою.

**Відділ громадської безпеки (CSU) 416-921-2323**

**Сюди можна повідомити про:**

- Проблеми з безпекою
- Надмірний шум
- Бродяжництво або незаконне проникнення
- Порухення правил паркування на нашій території

В екстрених випадках завжди телефонуйте за номером 911.

## **Обслуговуючий персонал**

Знаходиться на робочому місці з 8:30 до 16:30 з понеділка по п'ятницю. Контактна інформація розміщена на синій дошці оголошень у вашому будинку.

- **Координатор із роботи з літніми людьми (SSC):** допомагає вам із будь-якими не пов'язаними з технічним обслуговуванням питаннями, наприклад, із переглядом розміру квартплати та направленням до служби підтримки.
- **Бригада технічного обслуговування**

Відповідає за технічний стан вашого будинку, місць загального користування, а також за прибирання та інші завдання. До бригади входять:

- **Суперінтендант:** керує бригадою, будучи першою контактною особою при будь-яких запитах на технічне обслуговування.
- **Персонал з обслуговування приміщень (CMP).**
- **Прибиральниця/прибиральник.**

## **Регіональний персонал**

**Регіональний менеджер з експлуатації (ROM):** керує регіональним персоналом.

**Інспектор із житлових питань (CHS):** керує бригадою технічного обслуговування.

**Керівник відділу з роботи з мешканцями та надання послуг (TESS):** керує персоналом служби підтримки мешканців, включно з SSC.

**Координатор із роботи з населенням (CSC):** працює з мешканцями та громадськими партнерами над плануванням і реалізацією програм і заходів у даній будівлі та регіоні.

### **Екстрені та неекстрені служби**

211 [211ontario.ca/contact](http://211ontario.ca/contact)

Телефон для отримання інформації та направлення в громадські, соціальні, державні та неекстрені медичні служби.

**311** [Toronto.ca/311](http://Toronto.ca/311)

Інформація про міські служби та програми.

**411** [Canada411.ca](http://Canada411.ca)

Місцева довідкова служба.

**711** [crtc.gc.ca/eng/phone/acces/mrsrt.htm](http://crtc.gc.ca/eng/phone/acces/mrsrt.htm)

Служба ретрансляції повідомлень (MRS) - дає змогу людям із порушеннями слуху або мовлення використовувати телефонну систему за допомогою текстів.

**811** [health811.ontario.ca](http://health811.ontario.ca)

Служба надання нетермінової медичної допомоги телефоном, раніше відома як «Телемедицина».

**911** [tps.ca/contact/9-1-1-emergency/](https://www.tps.ca/contact/9-1-1-emergency/)

Номер для дзвінка в разі надзвичайної ситуації, наприклад, пожежі, скоєного злочину або загрози для життя.

## **Пам'яті Морін Клохессі**

З важким серцем ми ділимося новиною про те, що на початку жовтня померла наш колишній директор Ради мешканців Морін Клохессі. Завдяки своєму духу, розуму і доброті Морін залишила глибокий відбиток у багатьох із нас.

Морін була енергійною, сильною, розумною і доброю. Вона ніколи не боялася висловлювати свою думку, ставити складні запитання і домагатися ясності. Нам пощастило працювати під її керівництвом у правлінні TSHC, у комітеті з якості та взаємодії з мешканцями, а також у різних інших внутрішніх комітетах. Вона була одним із перших членів Консультативного комітету у справах літніх мешканців і присвячувала свій час захисту їхніх інтересів, прислухаючись до їхніх проблем і навчаючись на їхньому досвіді.

Ми висловлюємо щирі співчуття всім, хто був близький і дорогий їй. Її посмішки, грації та гарного настрою не вистачатиме всім, хто її знав.

**Ми назавжди запам'ятаємо Морін як сповненого співчуття до оточуючих цінного члена нашої спільноти TSHC.**

## **Залишайтеся на зв'язку!**

Щоб залишатися на зв'язку та бути в курсі новин і подій Житлової корпорації для літніх людей Торонто, обов'язково



стежте за нами в соціальних мережах. Ви можете знайти нас на Facebook, Twitter і LinkedIn. Крім того, детальніше дізнатися про нас можна на нашому сайті за адресою:

[TorontoSeniorsHousing.ca](http://TorontoSeniorsHousing.ca)

## **Зв'яжіться з нами**

Хочете, щоб про вас розповіли в наступному інформаційному бюлетені? Бажаєте отримувати бюлетень «Слово старшим» на свою електронну пошту? Зв'яжіться з нами за адресою:

**[SeniorsSpeak@torontoseniorshousing.ca](mailto:SeniorsSpeak@torontoseniorshousing.ca).**

Ви можете телефонувати за цими номерами 24 години на добу, сім днів на тиждень, а також звертатися до нас електронною поштою: [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca).

- **Центр підтримки мешканців: 416-945-0800**
- **Відділ громадської безпеки: 416-921-2323**
- **Організація "Crime Stoppers": 416-222-8477**

## **Вираз подяки**

Житлова корпорація для літніх людей Торонто цінує розмаїття нашого міста і квартирнаймачів, які проживають у нас. Ми також визнаємо як позитивні, так і негативні моменти історії, які призвели до такого розмаїття людей, що проживають у Торонто.

Ознайомитися з інформацією про нашу землю та африканських предків Житлової корпорації для літніх людей Торонто ви можете відвідавши сайт:

**[torontoseniorshousing.ca/acknowledgements/](http://torontoseniorshousing.ca/acknowledgements/).**