

广州市华林街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区华林街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023 年 3 月 3 日

广州市华林街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市华林街社工服务站（以下简称：华林街社工站）位于广州市荔湾区十八甫北路5号荔景华庭4楼，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运作，向华林街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费每年240万元，合同期自2022年9月26日至2023年9月25日。

广州市华林街社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点项目为“护乐援”——家庭照顾者社区支援服务。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色项目为“爱心农场”——心智障碍人士农疗康养计划。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站(家庭综合服务中心)管理办法的通知》《广州市民政局关于印发广州市社工服务站(家庭综合中心)项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站(家庭综合服务中心)评估指标体系(试行)》等文件要求,同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等,通过实地观察、查阅资料、面谈(访谈)、服务对象满意度抽查等方式,对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

(二) 评估原则

1.真实诚信原则: 评估要求项目运营方必须以实事求是态度对待评估,本着诚实守信的原则,提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料,以供评估小组考察。

2.客观公正原则: 评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色,依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则: 评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录,来展示其项目运营的真实状况和成效;同时,评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据,作出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则: 评估要求评委要本着促进项目运营质量和

成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则：评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则：评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估团队

广州市社会工作协会评估机构，组织专家评委专项评估小组，于2023年3月3日到华林街社工服务站进行现场评估。

（四）评估办法

1.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

2.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.服务对象访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查，对重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名、站点周边社区居民 10 名进行知晓度评估；随机访谈 15 名服务对象、村居委及合作方共 5 名进行满意度评估。

6.意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，综合形成评估报告。

（五）等级构成

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比 10%，项目购买方（镇人民政府、街道办事处）评估分值占比 20%，第三方专业服务评估分值占 70%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值 90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

三、监督方评估（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站始终坚持党建引领，汇集多方资源，联动多方参与服务。

2.社工站运营管理规范，规章制度完善。

3.服务具备创新、专业及示范性，体现专业性。

需要关注的地方：

社工站未有党支部，基层党建仍需进一步加强。

四、购买方评估（华林街道办事处）

值得肯定的地方：

1. 社工站日常管理规范，结合“双百工程”社工站的工作，以“社区慈善工作站”为平台，积极链接社会资源，组建志愿者队伍，开展了多场慈善爱心义卖活动，发挥了“社工+志愿者+慈善”作用，有效地帮扶到社区特殊困难对象。社工站还积极协助我街开展无偿献血宣传、应急专题培训、开放庇护站等工作，值得肯定。

2. 疫情防控工作开展期间，社工站通过“红棉守护热线”，积极为社区居家隔离人员、特殊困难对象提供了心理疏导、情绪支持、生活保障等综合性援助服务，发挥了社会工作的专业优势，全力支持我街疫情防控工作。

3. 社工站积极招募和组织志愿者，持续支援我街新冠疫苗接种点协助工作、全员核酸检测点协助工作、涉疫流调电访等服务，发挥了“社工+党群志愿者”的力量。

需要关注的地方：

本次评估购买方无提出需要关注的地方。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 26 日至 2023 年 9 月 25 日，本评估期为 2022 年 9 月 26 日至 2023 年 2 月 28 日，共计考核 5.5 个月。

值得肯定的地方：

（1）在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 55 人次，实到岗 77 人次，超配 22 人次；社会工作者应到岗 77 人次，实到岗 82.5 人次，超配 5.5 人次；全职人员应到岗 110 人次，实到岗 125 人次，超配 15 人次；三类人员到岗情况均符合协议要求。在人员资质方面，截至评估期末月，团队共配备 6 名中级社工师和 8 名助理社工师；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 114 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次 91.2%。在稳岗率方面，在评估期内共有 15 名社会工作者持续稳定在岗。以上相关数据均符合评估指标体系的要求，值得肯定。

（2）在督导工作方面，社工站制定了督导工作计划、督导满意度评价等相关工作机制。社工能撰写个人成长计划，促进其反思与总结。社工站督导及培训记录“一人一档”，资料记录详实，评估期内社工接受督导及培训时数达到协议要求。

（3）社工站项目管理工作规范有序，场地整洁，档案文书资料能按照评估要求进行归档整理，资料清晰且详实。

需要关注的地方：

（1）在评估当天开展的督导成效评价调查中，有社工反馈希望督导能够给予个案工作的指导与建议，提升社工个案跟进能力。

（2）在信息公开方面，建议社工站根据“双百工程”社工站建站要求，制定“双百工程”人员架构图以及相关上墙制度，及时对相关人员信息进行公示。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对华林街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民 90%，重点服务对象 80%，一般服务对象 90%。

（二）服务开展情况

广州市华林街社工服务站按照党建引领服务，设有长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是“护乐援”——家庭照顾者社区支援服务，特色项目是“爱心农场”——心智障碍人士农疗康养计划。

1.项目执行及服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工团队进入华林街的第 5 个服务年。社工站对区域的优势及不足进行了全面分析，并进行了调查工作，撰写了 5 份调查报告。社工站根据社区问题和服务需求设计“113X”

服务体系。本年度设计了四大服务目标：一是党建引领“三社联动”开展“三聚焦”和社区治理服务；二是链接资源为长期家庭照顾者和残障人士提供服务；三是基础领域分层分类服务并提升服务成效；四是加强志愿队伍培育，营造社区支持网络。总体服务设计符合街情，服务目标明确，能满足最基本的服务对象和重点要求，思路清晰。

（2）社工站对辖区 640 名兜底对象实现建档全覆盖，对服务人群按照《特殊困难群体信息档案表》《需求评估表》和《服务跟进表》建档，目前有一、二级兜底对象 34 人。社工站总体上建立了为兜底对象服务的基本制度，确定了本年度每月探访主题；每个领域分别制定了电访、探访流程及注意事项。本评估期 5 个月内累计跟进服务 4081 人次。对兜底服务对象的服务形式多样，有个案工作、小组工作、节庆日慰问等服务，开展 2 期“微心愿”活动等。此外还借助于“暖心歇脚亭”和社区“微改造”两个服务内容，为困境人群提供专门化服务。社工站还注意拓展边缘困难人群，尤其是残疾人群的服务。总体上看，社工站对兜底对象及困难人群的服务成效有一定的积累。

（3）社工站与街道、居委建立了良好的沟通合作关系，本评估期内与居委沟通 280 次。社工站积极制定和落实“一社区一社工”制度，为辖区 12 个社区配有对接社工。结合“双百工程”要求，每个社区均制定了年度社工服务计划，包括针对困难人群、社区治理等方面的服务，此外还制定了社工个人成长计划。社工站

对“下社区”服务情况以社工为单位，每月进行详细记录。在服务总结方面，社工站以社区为单位进行分析，内容包括年度目标达成情况、工作特色或亮点，以及存在的问题和应对策略。社工“下社区”服务的计划、执行和总结三个环节联系紧密。

（4）社工站能够发挥“社工+志愿者”“社工+慈善”的作用。本评估期内新培育了1个社区慈善行志愿服务队的社区社会组织，1支“德善志愿服务队”的志愿者队伍；新增志愿者63人。社工注意发挥志愿者骨干作用，例如“西关小姐歌咏合唱团”“上下九党群驿站疫苗点”、“爱心农场”日常管理等志愿者活动，均由志愿者骨干进行管理。评估期内开展各类志愿服务436次，服务社区居民超8万人次，总服务时数6978.5小时。社工站能够借助辖区慈善资源优势，积极链接资源为社工服务提供保障，并对资源进行社会工作的转换，例如对链接的闲置物品通过开展义卖活动，转换成“爱心资金”。“爱心农场”心智残障人士展能项目获得“益苗计划”大赛重点培育项目，并获得1万元的服务经费资助。评估期内社工站链接多家资源折合超30万元，通过资源对接有效地帮扶困境人群，开展社工服务。

（5）社工站宣传资料多样，成果推广意识强。制作了《爱心农场》《认知症小知识》《2022年家庭教育宣传手册》等多种实务手册，并通过线上、线下多种渠道进行社工服务和成果宣传，向服务对象和外界发布社工站服务资讯。社工站本评估期获得《羊城晚报》、广州电视台等各类媒体报道13篇，收到感谢

信 10 封和锦旗 4 面。社工站注重提升自身的知名度和影响力。

（6）社工站团队工作积极努力，总体服务指标按照服务进度要求完成。社工站全力投入疫情防控工作：第一，在线上、线下宣传疫情防控知识。本评估期内，社工站在各类服务对象沟通的线上平台推送疫情防控资讯、政策等相关知识推文超过 500 条，在社区宣传点粘贴及发放疫情防控宣传单张超过 2000 张；第二，开通“红棉守护热线”，重点关注困境群体，并提供暖心服务。第三，本评估期内社工站派出社工约 507 人次，组织志愿者 569 人次，累计服务超 2499.8 小时，参与新冠疫苗接种、核酸检测和涉疫流调电访等疫情防控工作。社工的抗疫工作得到了街道的高度肯定和居民的好评。

需要关注的地方：

（1）社工站需要进一步提升服务设计，并加大落实执行力度。第一，社工站要进一步拓展重点项目和特色项目的深度及覆盖面。重点项目“援助照顾者的服务”已开展 3 年，特色项目“爱心农场”连续开展 4 年，除每年都有新的资源投入和追加外，服务也需要在新年度迈入新台阶。社工要厘清服务在新年度的生长点和发展点，不断提升服务的质量水平和服务效益。第二，各个板块的实施要进一步回应服务计划，并通过具体的措施加以落实，体现服务的成效。如重点项目尚未形成多元主体参与的社会支持照顾体系，为照顾者提供的“喘息空间”缺乏专门对接的志

愿者服务队伍，建议下一步对需要提供照顾支持服务的目标家庭，通过建档进行需求摸排，分类开展有针对性的服务。特色项目的“爱心农场”对助力心智障碍人士能力的提升缺乏有力的支撑，服务目标中“培能”和“展能”难以达成，建议进一步拓展支持平台。此外，个别领域所开展的活动及服务内容难以支撑服务计划要达成的目标，例如长者领域的“乐住安居”防跌倡导计划，仅开展1场社区活动以及1个个案工作；青少年领域的“健康服务”计划仅开展了2场社区活动。总的来说，各个领域的服务进一步聚焦主题，开展系列性的服务，打造板块和领域的服务亮点。

（2）社工站要进一步加强兜底对象的建档及服务工作。第一，建档材料要全面，其中法定监护人的材料不能缺位；第二，对不同类的兜底对象应采取不同的评估指标体系，如对困境儿童的等级评估可采取《广州市困境儿童情况调查评估表》；第三，社工站还要注意针对兜底服务的需求类别，如情绪心理支持、社区照顾、健康管理、助学需求、家居安全改造、家庭关系改善等，建立相应的社工“专门资源包”形成对接，将兜底对象服务推向深入；第四，社工站建立了较为完善的探访机制，但需要强化落实情况，例如强化档案的年度更新要求、兜底对象在社工站接受的服务记录、重大节日探访对服务对象生活情况、探访成效方面的调查作用等。建议将探访总结的要求，拓展为中期和末期对兜底对象成效进行总体总结。

(3) 社工站的志愿服务力量要进一步加以整合，加强志愿者和志愿队伍的组织化建设，提升志愿服务的成效。一是对于已注册的志愿者，要根据他们的兴趣或专长，加入已有志愿者队伍或组建新的志愿者队伍，以防止志愿者的流失；将新招募的志愿者的服务情况要加以归总登记，避免空挂名。二是要注意维系已经建立的 12 支志愿者队伍，按照志愿者发展程度，如成立、成熟、自治等进行分类管理，要注意为转型的志愿者队伍搭建服务平台，以维系志愿队伍的不断发展。三是要为志愿者搭建恒常的服务平台，如“公益集市”、“志愿者服务日”等，使志愿服务形成良好的习惯，以更充分地体现志愿服务展能的成效。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者 15 名，完成电访 2169 个，探访 455 个，分别完成协议指标量的 210.58%，116.67%；咨询个案接案 24 个，完成协议指标量的 80%；专业个案接案 20 个，完成 20 个，服务 120 节，分别完成协议指标量的 50%，50%，50%；完成专业小组 5 个，开展 25 节，服务 265 人次，分别完成协议指标量的 55.56%，55.56%，98.15%；完成中小型社区活动 21 个，服务 1281 人次，完成协议指标量的 70.00%，213.50%（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 1）。

3.核心项目（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）社工站现有 2 名正式党员，1 名社工提出入党申请。社工站依托机构党支部积极推进“两学一做”学习教育常态化制度化，如学习宣传贯彻党的二十大精神等，相关记录较为清晰。尤为值得肯定的是，社工站本年度延续以往开展的“新新学习社”线上打卡活动，积极宣传党的知识和政策，具有一定成效。

（2）在党组织作用发挥方面，社工站结合辖区实际情况，联合社区党员志愿者积极投入疫情防控工作，如成立“关爱小组”、开通“红棉守护热线”，以及协助核酸检测、疫苗接种、涉疫流调电访和疫情防控宣传等。在践行“三个聚焦”方面，社工站积极开展社区“微心愿”服务，为困难群众实现了 63 个“微心愿”；组织社区党员志愿者开展 3 场便民志愿服务，如义修、义剪等，关怀社区弱势群体。

（3）在党建共建服务方面，社工站在服务过程中链接到合作党支部、党员志愿者提供的物资和服务资源，共同开展 14 场社区活动；组织 17 名党员志愿者参与社区便民和“微心愿”服务，共服务居民 1239 人次。社工站努力营造社区慈善氛围，发起“善暖歇脚亭”——家庭照顾者支持计划、社区“微改造”2 个社区慈善服务；联动社区资源开展 3 次义卖活动。此外，核心项目配备了 2 名专业背景良好的专职社工，对上半年的服务计划推进合理，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 社工站需要加快党组织建设，通过引入更多社工党员，逐步达到成立党组织的要求，推动党建引领服务的在地化开展。

(2) 领域需要进一步加大对辖区困难党员及老党员的摸底了解，可考虑开展更多的党员关怀服务。如为困难党员及老党员建档，并进行分级分类管理，联合社区党组织以及共建单位志愿者，为困难党员及老党员提供更为精细化的节日慰问、恒常探访和跟进等服务。

(3) 在党建共建方面，目前社区基层党组织在共建单位中占比量较高，期望社工站能拓展辖区内外更为多元化的合作方。此外，领域在服务总结梳理方面仍有提升空间。一是可多借助社工站及“微社区 e 家通”等公众号，加强核心项目的服务宣传和推广，同时要探索多种方法提高活动简讯的阅读量；二是要进一步重视可视化成果的产出，多提炼服务经验、成效及亮点特色，提升服务的覆盖面和影响力。

4.重点项目：“护乐援”——家庭照顾者社区支援服务

值得肯定的地方：

(1) 本年度重点项目配备专职社工 2 名，专业背景良好，工作态度端正，服务意识强，服务指标完成情况较好。重点项目定位于“护乐援”家庭照顾者社区支援服务，契合辖区实际情况和居民关切，具有较强的解决群体性问题导向。领域社工重视上期评估整改意见，本年度采用访谈法收集家庭照顾者的需求信息，形成需求结论，在此基础上设计社区照顾者“喘息空间”服

务、照顾者支援平台共建服务及“护乐援”社区倡导服务，目标较为明确，策略较为得当，计划可行，服务有一定推进，指标达到中期评估要求，过程中体现出良好的专业素养，值得肯定。

（2）在服务执行方面，重点项目服务较为规范，社工秉承服务流程开展工作，相关文书记录较为清晰。例如，领域多次走访各社区居委会和合作方等相关利益方，共同探讨推进社区照顾者“喘息空间”服务的具体措施；组建了照顾者微信群，为照顾者提供服务资讯，构建支持网络。领域定期进行政策咨询交流活动，每月开展“乐援”互助聚会，努力缓解家庭照顾者压力；开展“长护学堂”和居家“微改造”服务，为照顾者搭建起地区性照顾支援平台。

（3）在服务成效方面，领域在居民参与慈善活动方面做了一些推动工作，领域获得比往年更高的关注度；同时，重点项目也与基础领域联动开展服务，积极营造社区慈善氛围，搭建社区互助网络。在服务宣传方面，评估期内重点项目获得广州电视台新闻报道2次，《羊城晚报》《信息时报》和“广州荔湾发布”等媒体新闻推送6次，取得了一定的社会影响力，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）领域在服务规划方面，有以下几点值得关注。第一，领域在上半年度开展的需求评估工作仍有进一步提升的空间，社工应从全人观出发，全方位地挖掘照顾者需求。同时，访谈原始记录应用文字形式予以整理并保留。第二，评估中所挖掘的服务

对象需求，受客观影响未能在服务计划中得到适当的回应。如部分服务对象需要上门服务，但受疫情影响，前期上门服务开展得不多。领域社工可考虑适应新的发展形势，在服务后半期提供更多上门服务，如政策上门宣传、照顾者护理技巧及能力提升、上门便民服务、链接家政上门服务等。第三，领域社工应对重点项目的定位有更清晰的界定，明确服务的人群，根据社区照顾者“喘息空间”的服务理念，设计并逐步完善辖区内家庭照顾者档案。第四，领域社工可考虑开辟社区照顾者应急服务，构建应急服务机制和体系。

（2）在服务成效方面，领域社工要注重收集活动参与者的感受，多关注社区照顾者压力的实际改善效果，在服务不同阶段测评照顾者的改变情况，评估并呈现服务成效。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域社工有较好的服务分层分类意识，通过多种方式的需求调研，梳理并明确了兜底长者群体和一般长者群体的服务方向及重点。

（2）领域社工对于辖区内各类长者的分布特点和社区资源情况有较好的了解及掌握，并根据兜底长者的身体状况、社会支持等情况的全面评估，制定了四级管理的服务建档标准。

（3）领域社工通过链接较丰富的社会资源，与社区居委、爱心企业等辖内单位团体开展合作，切实为社区长者提供较有力

的各类支持，利于打造有效的社区支持网络。

需要关注的地方：

（1）领域需要加强对上期评估意见的整改力度，建议进一步完善需求评估方式，对于兜底困难长者的服务建档信息可有充分的梳理与利用。其次，在建档服务的跟进过程中，出现一些电话无法接通的服务对象，社工应有相应的处理指引，避免风险的产生。

（2）建议进一步细化年度服务规划，明确服务产出的具体形式，加强服务内容对于服务计划的回应，从而利于指引后期服务，以及提高末期服务成效。

（3）针对辖区长者对于社交娱乐、兴趣发展的需求空间较大，以及对自身健康，尤其是老年人慢性病知识管理较为关注，建议领域加强相关主题板块的恒常服务设计或服务平台的打造，如医养结合的社区服务网络、长者学堂等。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域对兜底服务人群底数清晰，共为 218 户家庭建立档案，做到建档全覆盖，实行分级动态管理，其中一级对象 6 人，二级 15 人，通过电访、探访和个案等方式保持跟进，能根据实际情况动态调整等级。领域链接了广州市慈善会及企业等爱心资源，提供生活物资、学习用品和专注力课程等，一定程度上能缓解兜底家庭面临的困难。

（2）领域有一定的分层分类意识，重视需求调研工作，关注兜底困境家庭资源不足、一般家庭亲子关系和教育能力提升的需求，领域服务设计有困境家庭关爱服务计划和幸福家庭成长计划两大服务计划。

（3）评估期内，领域成立了“关爱小组”关注帮扶困境群体，为有需要的兜底对象开展个案服务，能较好的践行社工价值和理念，回应案主当下困境中的需求，并给予及时的帮助。领域能充分发挥在地资源的优势，链接各类丰富资源折合价值70283.4元；围绕家庭教育和家庭文化服务，通过团扇、西村窑、玉原石等文化元素，开展亲子类服务；培育有亲子志愿队、儿童合唱团和绘本讲师3支志愿者队伍，引导亲子家庭参与社区的同时，增进亲子交流，改善亲子沟通。领域服务获《羊城晚报》、“荔湾女性”、金羊网等媒体报道10次，收获感谢信7封、锦旗1面，有较好的美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议领域加强对服务的统筹管理，通过对往期服务资料的梳理，总结服务经验，结合对华林街家庭的了解，加强年度调研设计，在过往四年服务的基础上进行延续、深入的推进。

（2）服务过程中要强化家庭系统思维，以家庭系统为中心，运用家庭领域相关理论，关注家庭功能的发挥，同时进一步做好不同困境家庭的整合性思考，在提供物资帮扶的同时，关注到困境家庭社会功能不足的问题，注重家庭抗逆力的提升。

（3）领域的专业服务能力有提升空间。专业小组要结合参与组员的特点来设计适切的内容，小组开展的频次和推进也要充分考虑小组动力的发展；专业个案中能反映出社工对案主当下困境和感觉性需求回应充分，但对案主的整体需求缺乏专业评估和系统性思考，个案服务的深度不够。此外，领域团队中2名社工助理新入职不到一年，建议机构和督导给予更多有针对性的专业支持。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域服务对困境青少年进行了细致摸排和建档，并通过相关资源的链接，对民政兜底服务对象进行了全覆盖和持续帮扶。

（2）该领域在服务的开展过程中，能较有效地与其他服务领域进行联动，如与长者、重点及特色领域等进行服务合作。

（3）因疫情影响，领域社工在难以入校的情况下，能够克服困难，积极寻求办法开展适宜的青少年服务。

需要关注的地方：

（1）建议领域加强对服务规划及实施依据的专业分析，如对一般青少年群体的需求评估，应增加对过往服务过程资料及服务总结的梳理，以及对利益相关方的访谈等，从而切实了解该群体的需求。

（2）建议领域完善年度服务规划，明确服务产出的具体形

式,加强服务内容对于服务计划的回应,从而利于指引后期服务,以及提高末期服务成效。

(3) 建议领域加强服务技巧的学习及应用,一是服务的活动目标应具体清晰,服务的内容设计也应呈现出对于该目标实现的有效回应;二是服务文书避免流水账的记录,应围绕主要目标呈现服务对象的改变情况;三是关注青少年服务个案生态环境的联动情况。

(4) 需加强领域团队的稳定性,社工站管理层应关注避免因工作人员流动而带来的服务断层。

8.特色项目: “爱心农场”——心智障碍人士农疗康养计划

值得肯定的地方:

(1) 领域能够立足华林街身心障碍人士群体现状及整合辖区资源,逐步搭建起“爱心农场”这一服务平台,并将社区资源向未进入工疗站的身心障碍人士倾斜。通过链接资源完成了“爱心农场”升级,并筹建志愿者队伍实现“农场”日常管理自助化,既有效保障了服务的正向运转,也较好地体现了辖区特点和特色,值得肯定。

(2) 根据往期服务基础,领域在评估期初期采用访谈等方式,对社区身心障碍人士及家庭的需求进行了重新调研和梳理,对身心障碍人士的能力、社区交往、社会支持等有更全面的了解和掌握。评估期内,领域以劳动能力提升和社区融入为主题,依托“爱心农场”搭建“农疗康养”平台,提升身心障碍人士的能

力感和效能感，促进其社区共融。

（3）领域重点为 31 名身心障碍人士建立个人档案，通过个案管理的方式恒常动态跟进，并根据实际需要将服务落到实处。领域共招募 50 名社区志愿者，其中骨干志愿者 13 名，并邀请了 16 名身心障碍人士参与“农场”日常运营，通过农作物种植及制作成品等方式，提高其技能及自信心。领域通过每月一次的“农场开放日”，提供窗口帮助社区居民及社会人士走进“农场”，了解“农场”及身心障碍人士群体，搭建促进相互接触、交流的小平台。同时，领域推进社区志愿者结对帮扶 5 名身心障碍人士，疫情期间以线上的方式开展结对关怀活动。领域服务取得一定成效，“爱心农场”心智障碍人士展能项目入选 2022 年“益苗计划”，获广东省志愿服务项目大赛重点培育项目称号并获得 1 万元资助。“爱心农场为老种植志愿者队伍”被广州市志愿者协会评选为“初老服务老老”志愿服务队伍榜样，评估期内获居民赠送锦旗 2 面，在社区内外有一定的美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议领域为参与“爱心农场”计划的身心障碍人士开展能力评定及分级的工作，以能力为起点，给予合适的参与机会，将不同能力的身心障碍人士安排在“农场”日常运营的不同岗位。

（2）对身心障碍人士的能力培养是领域服务的核心，建议立足身心障碍人士现有能力基础，进一步深入思考培养何种能力、如何培养等问题，对能力提升方面的服务进行系统性的规划

和设计，为切实帮助身心障碍人士融入社区做好准备。

（3）“爱心农场”计划经过几年的发展，服务框架已基本搭建起来，接下来要思考如何充分发挥“爱心农场”社区慈善空间的平台作用，带动更多家属、居民和资源主体的关注和参与，进而推动社区共融的目标实现。

（三）服务对象评价

经对华林街社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈20名对象，其中核心、重点、特色项目各2名，三大基础服务领域共9名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类合作方共5名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

（1）受访对象表示，社工热情有礼、服务态度好，工作认真负责，能够关爱孤寡老人和残障人士。面对服务对象提出的问题，能够给予力所能及的帮助，让服务对象感觉到温暖和放心。

（2）受访居委会反馈，在疫情防控期间，社工站给予居委会很大的支持，特别在人手紧缺的情况下，不但帮忙招募志愿者，还派遣社工协助居委会开展防疫物资派发、核酸检测、疫苗接种等工作，弥补了社区人手不足的问题，减轻了疫情防控工作的负担，居委会对社工站的工作表示认可。

（3）受访合作方表示，在与社工站沟通对接的过程中，社工表现出比较积极、主动的态度。社工站在策划、组织社区活动的过程中考虑比较周全、活动效果好、群众反响高，并且双方形

成了定期沟通机制，能做到信息互通共享。同时，合作方反馈，社工善于挖掘服务对象的需求，能为他们链接合适资源解决实际困难，真真切切地帮助到兜底困难群众。

需要关注的地方：

（1）有个别受访服务对象建议，社工站需要给予残障人士家庭更多的关注和照顾，为设计残障人士设计更多合适的、能满足其社会交往需求的活动，在减轻照料者压力的同时，亦能增强残障人士各方面的能力。

（2）受访居委会反馈，受疫情影响，社工站减少了举办线下活动的次数，也相应减少了对兜底群体的上门探访频次。期望下半年要继续保持兜底群体的定期服务，开展更多社区活动，特别是增加面向一般服务群体的活动，进一步扩大社工服务的覆盖面。

（3）受访合作方表示，期望社工站能进一步关注兜底群体的就医、住院需求，充分发挥好志愿者队伍的力量，提供及时、必要的上门照料、紧急就医服务，确保兜底群体的就医需求得到满足。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.40 分

（三）第三方评估 得分：60.71 分

以上三项总得分：90.11 分 等级：优秀

七、结语

广州市华林街社工服务站在荔湾区民政局、华林街人民政府的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，服务团队扎根社工站踏入第五年，社工站团队工作积极努力，精神面貌良好，服务意识强。社工站根据社区问题和服务需求设计“113X”服务体系并制定了四大服务目标，服务设计符合街情，服务目标明确，能切入最基本的服务对象和重点要求，逻辑思路清晰。社工站宣传资料多样，成果推广意识强，积极利用线上线下多种渠道进行社工服务和成果宣传，较好地提升了自身的知名度和社会影响力。另外，社工站能较好资源链接作用，联动多方资源开展服务，与街道购买方等相关持份者保持良好的沟通合作关系，能够发挥“社工+志愿者”“社工+慈善”的作用，通过资源对接有效地帮扶兜底对象和困难群体，服务有一定的成效。社工站团队工作积极努力，总体服务指标按照服务进度要求完成。

下阶段，希望社工站进一步提升服务设计及落实执行，拓展重点项目和特色项目的深度及覆盖面，各个板块的实施要进一步回应服务计划，并通过具体的措施加以落实，体现服务的成效。要进一步加强兜底对象的建档及服务，对不同类的兜底对象采取不同的评估指标体系，建立相应的社工“专门资源包”形成对接，将兜底对象服务推向深入。进一步整合志愿服务力量，加强志愿者和志愿队伍的组织化建设，为志愿者搭建恒常的服务平台，提升志愿服务的成效。

附件:

1. 广州市华林街社工服务站指标完成情况统计表（2022 年 9 月-2023 年 2 月）
2. 广州市华林街社工服务站工作人员情况统计表（2022 年 9 月-2023 年 2 月）



附件1-1

广州市华林街镇社工服务站指标完成情况统计表

基础领域	投入社工人数	电访			入户探访			咨询个案			专业个案												专业小组											
		协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	本年度新接案	上年延续个案数量	新开个案比率	协议完成数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比			
青少年	3.5	230	534	232.17%	120	72	60.00%	9	5	55.56%	12	6	50.00%	6	0	100.00%	12	6	50.00%	72	36	50.00%	3	2	66.67%	15	10	66.67%	90	84	93.33%			
长者	5	600	886	147.67%	150	218	145.33%	12	11	91.67%	16	8	50.00%	8	0	100.00%	16	8	50.00%	96	48	50.00%	3	1	33.33%	15	5	33.33%	90	34	37.78%			
家庭	3	200	749	374.50%	120	165	137.50%	9	8	88.89%	12	6	50.00%	6	0	100.00%	12	6	50.00%	72	36	50.00%	3	2	66.67%	15	10	66.67%	90	147	163.33%			
合计	11.5	1030	2169	210.58%	390	455	116.67%	30	24	80.00%	40	20	50.00%	20	0	100.00%	40	20	50.00%	240	120	50.00%	9	5	55.56%	45	25	55.56%	270	265	98.15%			
基础领域	投入社工人数	兴趣小组									大型社区活动						中小型社区活动						所在街道/镇户籍人口（ 43153 人）， 社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民超过8625人次。评估期内，社工服务站通过社工专业服务、疫情防控等工作，共计服务居民超过7万人次。											
		协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比												
青少年	3.5	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	10	5	50.00%	200	613	306.50%												
长者	5	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	10	7	70.00%	200	220	110.00%												
家庭	3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	10	9	90.00%	200	448	224.00%												
合计	11.5	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	30	21	70.00%	600	1281	213.50%												
志愿者	协议内容													指标要求			完成情况			完成百分比			协议内容		指标要求		完成情况		完成百分比					
	发展本地志愿者													100			55			55.00%			通用性培训		3		2		66.67%					
	骨干志愿者													36			25			69.44%			志愿者参与服务/为志愿者提供服务		3		2		66.67%					
	志愿者团队													2			1			50.00%			社区社会组织培育		2		1		50.00%					

附件1-2

广州市华林街镇社工服务站指标完成情况统计表

党建引领	投入社工人数	组织生活会			走访/沟通/交流学习			社区工作（中小型活动）		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
践行二十大精神，打造公益社区文化——社区党建项目	1.5	4	2	50.00%	40	20	50.00%	16	12	75.00%
重点项目	投入社工人数	社区调研			走访/建档			社区工作（中小型活动）		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
“护乐援”照顾者社区支援服务	1.5	1	1	100.00%	50	43	86.00%	20	10	50.00%
特色项目	投入社工人数	社区调研			建档			社区工作（中小型活动）		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
爱心农场心智障碍人士社区共融计划	1.5	1	1	100.00%	30	30	100.00%	10	7	70.00%

附件2:

广州市华林街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022.9.26-2023

[illegible]

附件2:

广州市华林街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022. 9. 26-2023.

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月			10月			11月			12月			1月			2月			人员到岗小计	阶段合计	备注	
							人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放				
社会工作者有效人次小计（即社会工作专业人员及辅助人员有效人次总数）							7.5			15			15			15			15			15			82.5	82.5		
社工站稳岗率（评估期内持续在岗的社会工作者人数/社会工作者协议数*100%）										100.00%																		
其他人员 （行政、后勤等）	16	李艳芬	社工助理	长者领域	无	2022. 11. 7-2024. 11. 6	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4			
	17	王剑雨	社工助理	青少年领域	无	2021. 10. 16-2022. 10. 15	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	0.5	2022年9月30日离职行业外		
	18	封冠宇	社工助理	青少年领域	无	2022. 11. 7-2023. 11. 6	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4				
	19	吴祉僖	社工助理	家庭领域	无	2022. 1. 19-2023. 1. 18 2023. 1. 18-2023. 9. 25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5				
	20	林敏仪	社工助理	家庭领域	无	2022. 8. 22-2024. 8. 21	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5				
	21	杨淑而	行政	后勤	无	2022. 2. 7-2023. 2. 6 2023. 2. 7-2023. 9. 25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5				
	22	王伟	行政	后勤	无	2022. 6. 2-2022. 12. 31	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.5	1.5	2022年11月1日调出			
	23	梁妙芬	行政	后勤	无	2022. 10. 8-2023. 3. 31	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	2023年2月28日离职行业外			
	24	张曼尧	行政	后勤	无	2022. 1. 1-2022. 12. 31 2023. 1. 1-2023. 9. 25	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	—	√	5.5	5.5	退休返聘		
	25	胡春玉	行政	后勤	无	2022. 5. 1-2022. 12. 31 2023. 1. 1-2023. 9. 25	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	—	√	5.5	5.5	退休返聘		
小计							7	5	7	7	5	7	8	6	8	8	6	8	8	6	8	8	6	8	42.5	42.5		
总计							22	20	22	22	20	22	23	21	23	23	21	23	23	21	23	23	21	23	125	125		
全职人员有效人次小计（即社会工作者及其他人员有效人次总数）							11			22			23			23			23									