

# 广州市农林街社工服务站 末期评估报告

评估委托方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区农林街道办事处

项目承办方：广州市越秀区思媛社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2021年2月26日

# 广州市农林街社工服务站 末期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市农林街社工服务站（以下简称：农林街社工站）位于越秀区农林街竹丝岗大马路10号之一东山龙珠大厦后座首层，由广州市越秀区思媛社会工作服务中心承接运作，从2018年开始向农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，合同期自2020年3月25日至2021年3月24日。

广州市农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服务项目为“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务。

**“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服务项目为“绿意生活”垃圾分类社区宣传服务支援计划、“农林好帮手”社区高龄独居长者陪诊支持计划。

## 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（家庭综合服务中心）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，做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2021年2月26日到农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（越秀区民政局）**

### **值得肯定的地方：**

该社工站的项目管理、项目满意度、市、区级监督检查落实情况均有一定程度的落实；能链接各类资源服务困难群众，困难群体服务得到有效覆盖；人员到位情况理想。

### **需要关注的地方：**

进一步加强社工站的党建引领工作，深化合作机制；加强与街道、社区的沟通合作，协助处理疑难个案。

## **四、购买方评估（农林街道办事处）**

### **值得肯定的地方：**

1.社工站的服务团队较为稳定、持证率高，整体素质较好，能较好地完成指标任务和协助购买方开展各项工作，对兜底服务对象能进行服务全覆盖，社工站团队和各类服务受到居民群众的认可。

2.社工站与购买方、居委会以及其他职能部门保持良好的沟通与合作，主动性和配合性强，相关方评价和反馈良好。

3.社工站整合资源能力较强，能够积极发挥党建引领作用，联动社区党组织、机团单位等各类资源，将资源运用于兜底、边缘困境人群，回应社区需求，切实帮助困境群体解决问题。

4.社工站本年度服务成效较为突出，个案方面能运用社工专业手法帮助困境长者解决生活困难，让流浪长者回归正常生活。居家安全诊疗项目逐步形成服务品牌，发挥社工资源链接优势助力困难家庭进行全屋改造。特色服务创新垃圾分类宣传方式，提升居民对垃圾分类的参与度。

#### **需要关注的地方：**

1.社工站可充分利用社区各大宣传平台，如“越秀人家”线上服务宣传和活动发布，利用党群服务场地、各社区场地、宣传栏等，多方面提升社工站服务的宣传力度和知晓度。

2.社工站可进一步发挥党建引领作用，加强与社区党组织、两新组织等沟通与共建，扩大党建“朋友圈”，将党建资源与社区需求作深入对接，将新成立的社区基金平台运用起来，精准服务困境人群和回应社区需求。

## **五、第三方专业评估**

### **（一）项目管理**

## 1.项目管理

### 值得肯定的地方:

(1) 社工站社会工作者的配备以及到岗情况值得肯定。本评估考核期为 2020 年 3 月至 2021 年 1 月, 共计考核 10.5 个月。人员配备方面, 截至 1 月, 社工站配有 16 名社会工作者, 均为持证上岗的社会工作专业人员, 其中 9 人持中级社工师证, 7 人持初级社工师证。人员到岗方面, 评估期内, 社会工作专业人员应到 105 人次, 实到 154.5 人次; 社会工作者应到 147 人次, 实到 165.5 人次, 其他人员应到 210 人次, 实到 213.5 人次。社工服务团队稳定性高, 评估期内共计 14 名社会工作者持续稳定在岗, 稳岗率达 100%, 符合相关要求。

(2) 社工站设立有自身的奖励机制, 机制中包括优秀文书、资源链接、服务对象写表扬信、优秀投稿、为机构和中心运营发展提供建设性建议等五大方面的奖励制度, 该机制从一定程度上能激发社工工作热情, 促进社工团队共同为中心稳步发展作贡献。

(3) 社工站注重收集服务对象意见, 定期举办服务对象座谈会, 评估期内共计开展 10 次座谈会; 定期收集服务对象意见, 针对服务对象提出的意见, 能予以及时的回应和跟进。

### 需要关注的地方:

(1) 目前社工站内仅设有一个消防逃生路线指引图, 建议在每一个活动场室内都粘贴消防逃生路线图, 可考虑在各路线图中注明场地内所有消防设备的安放位置。其次, 建议优化日常消防设施检查记录表, 按场地列明消防设施的配备情况及数

量、有效期等信息，便于日常检查工作。

(2) 社工站可加强人员档案资料的整理工作，可考虑进一步按照个人简历-面试材料-转正申请材料-历年劳动合同-岗位调动材料-人员资质-离职申请表的逻辑进行整理。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对农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 80.00%，重点服务对象 76.76%，一般服务对象 100.00%。

## **(二) 服务开展情况**

广州市农林街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务，特色服务项目是“绿意生活”垃圾分类社区宣传服务支援计划、“农林好帮手”社区高龄独居长者陪诊支持计划。

### **1.项目执行**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 社工站在本辖区服务进入第三年，本年度为新五年周期的第二年。社工站通过多样化的调查方式开展了十项服务内容调研，在调查的基础上，社工站能够结合社区四大需求（党建服务、兜底人群服务、居家安全改造、垃圾分类）设置 113X 服务框架及板块。社工站总体上制定了“365 计划”（即三种功能、



六种途径、五类服务)。社工通过发挥“党建+社工+慈善”三种功能作用,构建党群服务、社区基金、社区培力、兜底服务、农林小程序、微信公众号六位一体的平台,以党建核心项目为引领,开展重点项目服务、长者、家庭、青少年基础服务、特色项目服务五类服务。113X的服务模式设计成为一种实现线上+线下,全天候的社工服务模式。社工站总体服务设计思路清晰,逻辑顺畅。

(2) 社工站对辖区兜底性人群底数(208人)清晰,建立了常态化探访机制,对兜底人群及拓展性重点服务对象进行了分类的台账记录,覆盖率为100%;站点能够根据末期评估建议,采用比较专业化的评估标准做好分级分类情况,按照一定标准对重点对象进行了四级分类,并有跟进服务记录。总体上看,社工站通过微心愿项目、搭建多元化资源平台为兜底人群提供多方面援助。

(3) 社工站建立了较完善的下社区服务机制,社工每月填写《“一社区一社工”社工服务下沉服务情况表》、《社工进社区提供专业化服务工时汇总表》。服务记录详实。社工注意根据社区不同的特点及资源,打造社区服务特色和品牌,例如协助竹丝岗社区开展党群志愿集市服务、东园新村社区开展“智能化数字社区”服务、竹丝岗二马路社区打造文明社区、垃圾分类示范区。社工站对下社区服务成效情况进行了总结。社工下社区服务有了较大的推进。

(4) 社工团队工作态度积极努力,社工持证率和稳岗率较高,机构的支持力度大。社工站服务总体状况运转良好,能够

按照协议推进服务，指标能够按照进度达成。

### **需要关注的地方：**

社工站已经建立了对兜底人群分级的专业指标体系，从个人家庭、社会三个层面，按照服务对象的生理情况、心理情况、经济情况、家庭关系、社会支持、社区参与六个维度的需求进行四级的程度划分，每一个维度下面又有二级指标体系。期待社工站要进一步确定每一维度的评估方法及途径，例如服务对象的心理情况可以采取心理测量的标准化量表方法以及医院诊断等途径做好等级评估，以给社工对服务对象的等级评估提供操作化指引，更好地做好专业精准精细服务。

## **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 16 名，完成电访 1124 个，探访 2310 个，分别完成协议指标量的 184.87%，101.27%；个案接案 90 个，完成 62 个，服务 651 节，分别完成协议指标量的 90.00%，77.50%，108.5%；完成小组 33 个，开展 194 节，服务 1588 人次，分别完成协议指标量的 94.29%，92.38%，126.03%；完成社区活动 29 个，服务 7656 人次，分别完成协议指标量的 107.41%，531.67%。（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.核心服务（党建引领）**

### **值得肯定的地方：**

（1）社工站按照核心项目的开展要求，成立了独立党支部，有 3 名正式党员、3 名流动党员和 1 名积极分子。制定了党支部

工作计划，恒常开展了支部活动，全年开展了4次党员大会、4次党课以及8场主题党日活动，并通过学习强国APP、远程教育等平台深入推进“两学一做”的常态化学习机制。

(2) 社工站定期参与支部书记培训，设立党员先锋岗，积极发挥党支部和党员的先锋模范作用；参与街道党工委的疫情防控、垃圾分类、创文、人口普查等4项重点工作。其中防疫期间，组织120人次的志愿者参与站岗服务，为超过2万人次居民进行体温测量、防疫宣传等，为130名工作人员送上清凉饮料；所报送的故事获得“最感人的抗疫社工故事”。并通过微心愿对接、困难群体慰问等方式回应辖区特殊群体的需求。

(3) 社工站初步搭建了党组织、社工、社会组织、社区慈善站点、志愿者参与联动的多元共治平台。链接了辖区24家单位（个人），培育了2支党员志愿队伍及24名志愿者骨干，参与人次达到488人次，服务人次达到630人次。发挥辖区党组织的作用，开展结对共建工作，目前摸清了辖区内的39个党组织情况，与辖区内的4个党组织签订了共建合作协议，建立了沟通机制并开展了共建工作，链接超过16万元的物资去回应辖区困难群众的需求，并在广州日报等媒体报道10次。

### **需要关注的地方：**

(1) 进一步厘清党建引领的内涵，完善社工站党员的常态化教育学习制度，加强党员的学习计划制定；利用多元方式组织党员进行常态化自主学习和主题学习；完善党员学习及活动记录，加强党组织的规范化建设。

(2) 进一步加强社工站党建引领作用发挥，加强辖区党组

织及党员的需求调研，建立党组织和党员资源库，促进与辖区党组织的契约式合作；运用现代资讯以及线下基础服务的结合，多渠道加强党的政策宣传，促进党建带团建、党建带妇建等工作，扩大联动各领域服务积极发挥党组织、党员参与志愿服务、公益服务的作用。

#### **4.重点服务：“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务**

##### **值得肯定的地方：**

（1）本领域通过问卷以及过往资料梳理发现，辖区内楼龄时间长、房屋水电、消防设施老化，存在潜在的居家安全风险，经与购买方协商确定了重点项目“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务，并制定了五年的发展规划，确定了逐年推进的层次和内容，服务设计和框架比较清晰。

（2）本领域服务与目标及需求回应度较高，注重撬动辖区内持份者的资源，通过培育居家安全宣传和居家安全评估两支志愿队，通过印制宣传手册，组织队伍以“防跌倒——毛巾操”、“防跌倒——椅子操”和“居家安全快板表演”参与长者才艺大赛、越秀政法等平台推广“居家安全七字歌”等多元手法推动服务的宣传，宣传及服务的受益人群达到 8224 人次；为 209 户家庭进行了居家安全评估；制定了服务流程图，成功为 61 户家庭进行了居家改造，有效的改善了独居长者的居家安全环境、来穗人员的出租屋安全隐患排查。

（3）领域服务有一定的影响力和美誉度。资源整合意识和能力强，联动了 12 家社会组织和企业提供经费、物资及人员支持，折合人民币 324356 元；“农林居家卫士”居家安全诊疗队获

得广州市越秀区志愿服务全民行动工作“志愿服务优秀集体”；服务和活动先后被学习强国、广州日报等市级以上媒体报道 18 次；获得服务对象的锦旗、感谢信等方式来表达对服务的肯定。

#### **需要关注的地方：**

作为社区重点项目，需要关注社区层面的介入和社区层面的发展。一是要关注社区的环境和家庭中的环境改造，强调宜居环境的改造；二是要关注多元主体的持续参与，明确参与的任务及参与之后的成效展示；三是要注重社区倡导、社区参与层面的拓展和深化，明晰多元共治的各方职责。

### **5.长者服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 长者领域有 4 名社工，持证率高。团队的稳定性高，对社区内的服务对象，特别是政策性兜底服务对象比较熟悉，目前做到了兜底性服务对象 152 人和重点服务对象（包括高龄独居长者和特殊时期困境长者）的全部建档和服务覆盖。

(2) 领域在过去三年服务的基础上，目前有一支活跃的老年人志愿者服务团队。通过“农林学苑”社区内老年人的文娱活动需求和志愿服务需求均得到了满足。

(3) 领域的文书和资料归档都比较完善，特别是对老年人社会福利政策的梳理非常齐全，政策讲解也很清晰，活动开展的功效也比较显著。

#### **需要关注的地方：**

(1) 领域对老年人服务对象的分层分类尽可能采取量化方式，例如使用一些老年人健康和心理量表来做服务对象的分级。

(2) 开展老年人服务需求要预想可能的风险，尽可能经过沟通推动老年人照顾者（特别是子女）来开展具体的老年人照顾。

## **6.家庭服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域三位社工均持有初级或中级社工师资格证，有很好的服务理念和较强的职业技能，在应对服务对象的常规性和紧急性服务需求上都能很好地开展服务。

(2) 从街道提供的资料，农林街有 51 户兜底性服务对象，目前在家庭领域已做到了建档与服务的全覆盖。另外领域对特殊服务对象，包括社矫人员、单亲家庭、特殊残障家庭也做到了服务对象的全覆盖，特别是对精神残障家庭做到了重点关注，驻校服务也做到了对驻校学生的全覆盖，服务的覆盖面广。

(3) 针对服务对象的需求，服务方案设计合理，服务的进度把握合适，能够完成服务年度目标，服务成效较好，特别是针对有多重需求的家庭，持续开展服务，提供了居家安全改造，服务成效和服务宣传都很好。

### **需要关注的地方：**

(1) 领域在服务对象的分层分类上，目前根据民政局的需求做到了四级分类，但分类框架还不够具体，特别是考虑到家庭服务的覆盖对象有不同类型，建议在每个类型内设立具体的分级标准，在此基础上开展有针对性的服务。

(2) 家庭服务中涉及到各种社会政策，包括低保申请、残疾人福利等，建议做成小册子来便利散发。

## 7.青少年服务

### 值得肯定的地方:

(1) 领域在本年度共建兜底困境青少年档案共 13 份, 累计 39 份, 并对服务对象进行分级管理, 针对二级服务对象以个案的方式提供针对性的个别化服务, 能及时了解此类服务对象的情况, 个案服务记录较详细。

(2) 领域能针对一般青少年的需求开展预防性、支持性、发展性的服务, 服务内容丰富, 涉及青少年自我保护、拒毒防艾、心理健康、正向沟通等方面, 以体验式学习的方式开展具体服务, 服务对象参与度和满意度较高。

(3) 领域配两名社工, 男女搭配, 有利于青少年服务的开展, 社工工作认真努力, 有耐心, 与青少年建立了较好的信任关系, 能按计划安排开展具体服务, 领域服务指标完成情况较好。

### 需要关注的地方:

(1) 建议该领域能进一步加强青少年问题的筛查, 结合街区的特点, 针对影响范围较大、持续时间较长的青少年问题进行针对性的调研, 精准把握服务需求并制定系统化的服务策略, 持续深化服务, 突出服务成效。

(2) 建议该领域能根据辖区青少年社区参与的意识、能力、渠道、现状等实际情况, 进一步提升青少年参与社区的能力, 构建并丰富青少年社区参与的恒常性渠道, 充分发挥青少年的力量推动社区的发展。

## 8.特色项目

特色项目一：“绿意生活”垃圾分类社区宣传服务支援计划

特色项目二：“农林好帮手”社区高龄独居长者陪诊支持计划

值得肯定的地方：

（1）社工站在本年度能切合街区垃圾分类存在的不足和特殊长者就医难的问题开设两个针对性较强的服务项目，项目目标清晰具体，服务内容能有效回应目标，整体服务逻辑较为清晰，社工能按照计划内容有序开展具体服务，服务指标完成情况较好。

（2）“绿意生活”垃圾分类社区宣传服务支援计划注重以参与式的方式开展垃圾分类的宣传，以“体验官——策划官——推广”的方式有效增强了参与者的垃圾分类的能力，提升了参与者参与垃圾分类的动机，有效培育了 24 名垃圾分类体验官，并参与创作了“垃圾的一生”及“垃圾分类学堂”两个系列的公众号推文、《垃圾分类宝宝的手帐日记》和《垃圾分类宝宝旅游记》两本宣传手册，提升了垃圾分类宣传资料的可阅读性，使其更贴近居民的日常生活。

（3）“绿意生活”垃圾分类社区宣传服务支援计划能运用志愿市集、垃圾分类行为打卡积分兑换、志愿者驿站恒常宣传、入户宣传等方式开展恒常的垃圾分类宣传活动，一定程度上增加了居民的垃圾分类知识量，提升了居民参与垃圾分类的动机和行动。

（4）“农林好帮手”社区高龄独居长者陪诊支持计划能针对辖区高龄独居长者进行陪诊需求的摸查，根据长者的健康状况和陪诊需要为 52 名长者建立个人档案，并每月通过电访或探访



的方式及时了解长者的身体状况及陪诊需求，初步建立了陪诊服务流程，完成了7次的紧急陪诊与居家生活照料转介服务，切实缓解了服务对象面临的就医困难及生活照料的问题。

(5) “农林好帮手”社区高龄独居长者陪诊支持计划初步培育了一支共12人的为老服务志愿服务队，其中骨干共3名，积极参加社工站组织的志愿者培训及服务，以入户探访的方式为辖区24户社区高龄、独居长者提供网上预约挂号教学、常见病防护交流、健康保健知识的科普等；另外，项目具有一定的资源整合意识和能力，能根据长者的健康需求积极链接社区居家养老服务及医院等资源，与社区卫生服务中心、医院、医疗健康咨询公司等5家单位及企业签订了恒常合作协议，丰富了长者的健康照料的支持网络。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议“绿意生活”垃圾分类社区宣传服务支援计划能进一步扩大项目的覆盖面，运用多种有效的方式吸引不同年龄层的人参与垃圾分类；强化资源链接的能力，建立社区资源再生中转平台，提升垃圾的再利用价值，从而提升居民参与垃圾分类的动机。

(2) 建议“绿意生活”垃圾分类社区宣传服务支援计划能进一步加强成效评估，运用多种有效的方式开展项目的成效评估，突出垃圾分类宣传的成效。

(3) 建议“农林好帮手”社区高龄独居长者陪诊支持计划中社工应清晰自身在服务项目中的角色定位，制定完整详细的危机应急处理机制，加强长者家属、公益监护人等的参与，有

效发挥社工的资源链接能力，培育专才志愿者队伍，结合专业医疗服务机构的资源，为长者提供更多专业的上门的康复保健服务。

### （三）服务成效

#### 1.服务成效

##### 值得肯定的地方：

（1）社工站注重社区培育工作，在本服务期，社工站培育了2个社区社会组织，分别是“小画室手工互助队”与“农林居家卫士”（已备案），能够自组织积极开展活动及服务。在志愿者培育方面，本年度新增志愿者283名，发展培育志愿者骨干24名，建立3支志愿者服务队伍（“农林好帮手”为老志愿服务队、农林学苑志愿导师队和垃圾分类志愿队），开展志愿服务212场，共计服务社区居民5562人次。社工站能够积极运用广州市志愿者协会“时间银行”平台开展志愿服务，包括志愿者注册、发布服务活动信息等。社工站对志愿服务做了成效总结。

（2）社工站积极发挥“社工+慈善”作用，于2021年1月正式成立社区基金；开展了20场慈善公益义卖服务。站点累计链接16个合作资源，组建了“农林爱心公益联盟”。社工站本服务期链接社会资源折算价值为87万元，服务资源能够向兜底及困境人群倾斜。社工站对资源管理及运用能够规范有序，资源价值折算有佐证材料。

（3）社工站制定了宣传计划，通过线上线下开展宣传，有项目推广手册、宣传画册、服务案例汇编、宣传视频等多种宣传资料，有利于社会各方知晓项目服务。线下开展了多种宣传

活动；线上通过建立社工站的微信公众号，让服务对象及社会大众了解社工站的服务情况。在社会媒体关注方面，本服务期截至 2021 年 1 月底，获得《学习强国》和《新华网》等媒体报道 31 次，媒体报道层级高，数量多，拓展了社工站的社会影响力。

（4）社工站注重对成效的总结和呈现，包括项目开展前后的改善和变化、媒体的宣传和报道、可视化成果的制作、服务对象的评价等多种途径，有力地提升了社工站的美誉度。

### **需要关注的地方：**

（1）社工站要进一步加强专业质量服务的监控和管理。社工站目前制定了《各领域量化指标和服务效果评估标准》，在其中有评估的量化标准，但缺乏对各种量化指标服务成效考察的标准设定。如本服务期社工站完成个案节数共 651 节，占全年指标数 108.5%；但是对个案工作节次的计算，目前社工基本上是以做个案的次数来计算节数的，不太符合专业的服务质量要求。建议每节要以某个具体任务目标的完成为标准。实务工作流程要进一步结合项目的特点加以调整，如实务工作可根据对服务对象分层分类制定有针对性的服务流程及策略，要进一步精细化、精准化。项目要完善各种项目（党建、重点、特色）和实务（个案、小组、社区工作）服务成效呈现相关制度，包括成效指标维度，成效评估目标的达成程度、成效评估的量度工具等，对社工开展服务形成指导，促使服务指标保质保量地完成。

（2）社工站要加强对服务实务经验加以理论提升，争取在

学术期刊上发表社工服务研究论文；还要总结梳理服务成果及其专业模式，积极打造服务品牌。

## **2.服务对象评价**

经对农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、特色服务各 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）服务对象反馈社工服务态度热情，非常关心服务对象，在春节前，各节假日期间能组织志愿者上门慰问服务对象。

（2）服务对象反馈社工站社工能积极回应服务对象提出的意见和建议，宣传工作到位，能提前通知服务对象参与活动。

（3）社区居委会及合作方表示，与社工站社工沟通顺畅，反馈及时，特别是在组织志愿者，探访慰问长者以及党建活动等方面能满足社区居委会及合作方的合作需要。

### **需要关注的地方：**

社区居委会希望在与社工站开展服务活动过程中，希望能创新服务形式，深入开展活动。

## **六、评估结果**

（一）购买方评估 得分：19.60 分

（二）监督方评估 得分：9.50 分

（三）第三方评估 得分：62.42 分

以上三项总得分：91.52 分 等级：优秀

## 七、结语

广州市农林街社工服务站在越秀区民政局、农林街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，已由思媛承接运营超过两年，现阶段服务团队继续保持理想的团队稳定性，本周期内，在服务的覆盖面上得到了进一步的巩固和发展，做到了兜底对象全覆盖；服务成效显著，社工站有很强的资源链接意识和能力，在扶困助弱方面发挥了专业社会工作力量。

下阶段建议社工站继续深化探索党建引领社会工作的作用发挥，进一步强化、细化、精准化服务落实，为辖区居民提供更优质的社会工作专业服务。

附件：

- 1.广州市农林街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市农林街社工服务站工作人员情况统计表

