

广州市华乐街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区华乐街道办事处

项目承办方：广州市心明爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年1月8日

广州市华乐街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市华乐街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区黄花新村 18 号之一 3 楼，自 2018 年起由广州市心明爱社会工作服务中心承接运营。经越秀区华乐街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 7 月 14 日至 2024 年 7 月 13 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 3 个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7 号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97 号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（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的态度对待评估，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，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，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提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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

受越秀区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2024年1月8日到华乐街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务项目负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.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。

3.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。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，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%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

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：

1.社工站能够按照管理办法以及年度服务协议要求配齐社工，为服务推进奠定良好基础。

2.社工站能够配合街道开展各项重点工作，并较充分地发挥社区慈善基金的作用。

3.社工站日常能够按照要求报送各类服务报表及数据。

需要关注的地方：

1.社工站团队较年轻，从业年限较短，建议承接机构和社工站持续为社工提供专业支持。

2.建议社工站结合新管理办法要求、评估意见，更全面地了解困难群众和特殊群体的需求，为其提供精准、适切的服务。

四、购买方评估（华乐街道办事处）

值得肯定的地方：

1.兜底人员工作落实到位，日常能按标准进行巡防，特殊时期的探访、帮扶也能及时应对。

2.充分发挥华乐街社区慈善基金的作用，开展“安心安居”华乐街重点长者居家安全检修项目，上门为特殊长者进行消防安全隐患检查。

3.善于挖掘社区地域特色，联合邮电社区、华侨新村社区举办了 2 场大型活动。

4.支援街道开展登革热宣传、经济普查工作。

需要关注的地方：

1.提升人员稳定性、加强人员素质培训。

2.加强与社区的充分沟通。

3.加大宣传推广工作力度。

4.继续深入挖掘社区地域特点，打造特色品牌。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目执行每周两天驻点各社工点的工作机制，制订《“双岗联动”服务机制》及“一社区一社工”对接联络表，与事务性、服务性岗位社工沟通联动频率较高，能够共同合作开展兜底民生服务，并及时做好服务记录台账。

2.项目关注项目监控工作，能通过内部定期内检，从“需求—目标—计划—执行—总结”等环节统筹管理及进度跟进，并积极通过面谈、会议、每月工作报告等形式与街道办汇报沟通各项工作，让购买方了解项目进展情况。

3.项目积极推进“双百”社工站服务宣传工作。通过社工站宣传折页、活动宣传单、季刊、年刊、社区宣传栏、微信群、微信公众号等宣传资料及平台进行线上、线下的宣传推广，所举办的服务活动获得省、市级等主流媒体报道近20篇，宣传效果良好。

需要关注的地方：

1.未来建议按照相关流程要求，充分整合和发挥内部资深社工及双百督导专业优势，常态化开展内部共学活动，共商共议

实践中遇到的困难和问题，不断促进社工成长及项目发展。并要继续保持参与“双百大讲堂”的积极性，确保全员签到及参训。

2.建议项目持续深化推进“双岗联动”，争取更大协同，并将过程中好的做法和经验，通过制度规范下来，以形成华乐街社工站本土联动模式。

3.加强项目研究和经验提炼。建议社工站能够梳理服务经验和成效，并撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，扩大项目的影响力。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 7 月 14 日至 2024 年 7 月 13 日，本次评估考核期为 2023 年 7 月 14 日至 2023 年 12 月 31 日，共计考核 6 个月。

值得肯定的地方：

1.在人员配备方面，本年度社工站能够结合新管理办法及年度服务协议要求配备社工。截至评估期末月，社工站共配备 16 名持证社工，其中 3 人持中级社工师证，13 人持助理社工师证；6 名非持证社工，合计 22 名社工。社工到岗情况方面，评估期内社工应到岗 120 人次，实到岗 124 人次，超配 4 人次；其中持证社工应到岗 60 人次，实到岗 81.5 人次，超配 21.5 人次。评估期内从业 2 年以上的社工实际到岗 73 人次，占本站点社工实际到岗人次的 58.87%。以上各项评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

2.社工站能够积极利用线上及线下相结合的方式进行现场服务宣传工作。线上通过微信公众号等途径，线下通过开展服务宣传推广活动等方式，以及结合服务报刊、宣传折页、活动预告等纸质媒介进行宣传推广。本评估期内新制作有《绿色使命 环保先锋队故事汇编》《华乐民生服务报》等宣传资料，且站点的宣传折页内容，已结合新管理办法服务要求进行更新，值得肯定。

3.社工站能够按照新评估指标体系要求，建立了服务规范指引、服务对象权益保障制度、服务整改机制等各项制度。相关制度均有一定程度的落实，且有相关工作记录，值得肯定。

需要关注的地方：

1.本评估期内，共有 7 名社工提前解除劳动合同，4 人新入职，5 人调入项目，2 人调出项目；14 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 70.00%，未达到评估指标体系关于“稳岗率不低于 80.00%”的要求。社工站服务团队流动性较大，建议社工站予以关注，采取有力措施，稳定团队，为片区服务奠定良好基础。其次，社工站根据新管理办法相关规定，将原行政岗的 2 名人员转为片区社工岗，但其劳动合同中签订的岗位仍为行政、行政主任，建议尽快以补充协议等方式，进一步完善和规范岗位设置。

2.建议社工站结合实际工作开展情况，进一步梳理完善现有制度内容。例如，现制定的社会工作伦理原则培训及考核机制中，注明将相关内容纳入每月绩效考核范围，但实际开展的每月绩效考核中，未见纳入，建议予以更新。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工站按照新管理办法服务的第一年。社工站通过对新周期服务模式的解读，对原有的服务计划作出调整和优化，定位“社区治理、五社联动、兜底服务”，聚焦 927 名困难群众和特殊群体开展服务，在街道办指导下，与社区合作，“双岗”联动摸排辖内困难群众和特殊群体的基本情况并开展服务。社工站将辖内 10 个社区划分为 3 个片区，社工下沉 3 片区 10 个社工点深化服务，按照“双百工程”社工站的要求，推进“社工站—社区片—社工点”服务框架的搭建，并做好服务规划。

（2）在党建工作方面，社工站成立了党小组，有 2 名党员和 4 名积极分子。社工站党员能够积极作为，以身作则，执行落实“三会一课”等制度，社工站与社区、机团单位、社会组织、学校、医院的党组织建立合作关系，针对社区服务对象的实际需要，推进服务。签署共建协议 2 份，通过华乐街“青年文明号”社区志愿服务集市，联动 15 个企业，积极动员社会力量进行资源链接，链接的资源折合人民币价值超过 8.5 万元。党建工作有需求评估、服务计划、服务执行，能够贯彻到兜底服务和各个社区中，服务记录规范，并关注覆盖面、成效性，能促进社区发展。

（3）社工站在需求分析方面能够按照规范操作。实施新管理办法之后，社工站对各个社工点和片区的需求调研进行了整

合，10个社工点分别对辖内困难群众和特殊群体进行了需求评估分析和社区点的服务计划，并将梳理出来的实际需求结合到各个片区的服务计划中，比较细致。社工点根据《服务对象家庭信息汇总表》以及“一户一档、一人一案”的要求，进行整理、补充和完善，梳理分析辖内困难群众和特殊群体共927人。按照三个片区的划分，细致清晰地了解每个社区服务对象的情况。社工与社区通过“双岗联动”进行跟进，按照要求分为四个等级，以“周、双周、月”为频率跟进，有相应的服务记录，为服务推进奠定基础。

（4）在制定计划方面，社工站能够聚焦困难群众和特殊群体的需求和问题。华乐街辖内有低保及低保边缘服务对象165人，困境儿童47人，特困22人，独居长者27人，孤寡长者104人，空巢长者46人，在册残疾人595人，贫困重度残疾人55人，计划生育特殊家庭长者69人，以上数据去重、合并之后为927人。第一片区联动26个资源主体共建公益慈善平台，搭建残康青少年参与平台，链接折合人民币价值超过21万元的资源帮扶服务对象。第二片区社工点通过“银光天使”等计划和家庭安全检修、健康维护等服务，有效整合折合人民币价值14万元的资源帮扶服务对象。第三片区的社工点通过志愿服务倡导、公益集市义卖、养生保健等方式提供多元服务，链接资源折合人民币价值超过9.4万元。三个片区均收到服务对象的感谢信和锦旗表扬；服务计划具有实效性和可行性。

（5）社工站按照要求恒常运营“红棉守护”热线。社工手机工作时间保持畅通，社工站手机24小时开通的热线由项目主

任和副主任负责。社工站将电访服务与热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉并促进其使用。半年来，接入电话 602 条，打出热线电话 4610 条，内容主要集中在政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等众多方面。有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。社工站按照要求绘制“三图”，通过图示表明服务对象分布、社区资源分布、社区问题分布等情况，方便社工使用。社工站通过多方联动的方式，在党建引领、“五社联动”、社区慈善等方面发挥作用。

（6）在服务成果方面，社工站正处于模式转型期，各方面正在磨合，服务的覆盖面和受益面能够覆盖 10 个社区，服务的统筹和协调正在形成中，在延续服务方面有成效，能重点关注服务对象的困难问题和社区的需求。社工站联动社区各方力量筹措各类社会资源折合人民币价值超过 45 万元，惠及服务对象几千人次。本评估期内，社工站培育社区志愿者 177 人，志愿者骨干 21 人，新培育华乐街环保先锋队 1 个社区社会组织，培育“华乐街环保守护队”1 支志愿者团队，维系志愿者服务团队 11 支。评估期内社工站获媒体报道 36 篇次，印刷派发各类宣传作品一批，为服务宣传推广发挥了作用，服务有成效。在服务亮点方面，主要体现在社工站根据辖内困难群众和特殊群体人数众多的实际情况，通过“五社联动”与企业、学校、相关职能部门等主体合作，以“贴心同行”“心愿华乐”等计划及方式协助服务对象缓解困难。社工站有成功介入针对长者和残疾人开展的疑难个案案例。

（7）社工站社区社会组织的培育和活动开展情况均有记录，华乐街志愿者服务和社区慈善都有良好的基础。按照新管理办法要求，社工站将工作重心下移到社区，社会慈善资源链接方面经过社工站的多方联动和党建引领志愿者推动等，评估期内筹措社会资源折合人民币价值超过 45 万元，成效明显，提升了服务质量。在社区治理、“五社联动”方面，社工站有具体的需求调研和服务设计，主要体现在社区助老、助残和社区互动等方面，资源链接能够关注到帮扶协助社区困境长者和残疾人，针对性较强，值得表扬。

（8）社工站半年来努力推进模式转型期间的平稳过渡和磨合，作出了很多探索。

需要关注的地方：

（1）由于新管理办法要求服务重点下移，如何建立“社工站—社区片—社工点”的联动和服务的有效管理，统筹服务与服务指标的完成等方面存在众多矛盾和摩擦，需要社工站作出更多的努力。社工站在模式转型期间，对于新管理办法的认知有提升空间，在“站—片—点”的三级管理中，要清晰认知“社工站统筹、社区片协调、社工点服务”的逻辑关系，社工站主要任务是统筹总体服务，包括社工点的需求调研和社区片的服务计划的指导、统筹与管理，党建、热线、志愿者、社会组织、人力资源管理、责任分工等内在组织结构的统筹，以及与购买方、社区、合作方的外在关系营造的统筹等。社区片的主要任务是协调，上传下达协调各个社工点的需求调研、服务开展与片区层面的服务特色。社工点的主要任务是深入做好社区困难

群众和特殊群体的服务，既要按照规范开展服务，又要体现专业性，扎实兜底服务为本，推进“五社联动”，为兜底服务提供更多的支持和资源。社工站需要探索、理顺三级管理关系。

（2）新管理办法强化和重点关注困难群众和特殊群体，将困难群众和特殊群体服务作为主责主业，需要社工站做出服务策略的调整。一方面，需要将普惠性的服务转变为培育和推动社会组织、社区志愿者去开展，社工站不做直接服务，通过社区培育、社区宣传、社区推动等方面促进社区自主力量开展服务；另一方面需要强化对聚焦之后困难群众和特殊群体服务的专业性。华乐街作为老城区，困境人群多，需要共同探讨新管理办法下如何开展服务。社工站需要结合街道的重点工作和社区、服务对象的需要，进一步理解新管理办法对于服务对象专业服务的调整，服务聚焦后要突出重点服务和精细服务结合，强化社工站专业服务的针对性和成效性。“五社联动”推进的内容建议从社区层面考量的资源汇集和群体服务的内容，往困难群众和特殊群体的方向倾斜。

（3）新管理办法对一线社工的重要挑战，是需要提升专业能力。一线社工从原来的长者、家庭、青少年领域服务转向社区全能型服务，需要加强社工对社会工作基础服务的理解，用“全人观”和“人与环境互动”的理念和方法开展个案服务，协助服务对象解决问题；用社区社会工作的理念和方法推进“五社联动”项目发展（号召参与提升参与能力、链接社会资源解决社会问题、改善社区关系搭建人际支持网络），促进服务的有效性。

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工 22 名。本年度建档 870 份，完成电访 4610 个，探访 1289 个，分别完成协议指标量的 290.00%，57.63%，64.45%；个案接案 31 个，服务 187 节，分别完成协议指标量的 51.67%，51.94%，完成 12 个；完成小组 9 个，开展 45 节，服务 371 人次，分别完成协议指标量的 60.00%，60.00%，61.83%；完成大型社区活动 20 个，服务 3312 人次，分别完成协议指标量的 83.33%，276.00%；完成中小型社区活动 16 个，服务 1513 人次，分别完成协议指标量的 59.26%，186.79%。（以上数据统计共计 6 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

（三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 3 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

第一片区：青菜岗社区、青菜东社区、邮电社区；

第二片区：黄花新村社区、华侨新村社区、花苑社区、淘金社区；

第三片区：白云社区、天胜社区、麓苑社区。

1.第一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）第一片区包括青菜岗、青菜东、邮电三大社区，均为老旧小区，辖区长者、残障人士众多，公共资源不足，社区问题比较复杂。本服务周期面临服务模式的转变，服务需要更加

聚焦于困难群众和特殊群体。社工能够基于过往的服务基础，结合街道、居委会提供的名单，通过探访及电访等形式，对困难群众和特殊群体进行全覆盖建档。目前已建档 346 份，建档率达到 100%。社工能够从恒常跟进、资源链接、赋能帮扶等方面为各类困难群众和特殊群体提供服务，服务思路比较清晰，服务策略比较合理，值得肯定。

（2）第一片区各社工点的《服务对象家庭信息汇总表》记录清晰、规范，能够客观呈现服务对象的基本情况和社工的跟进情况；同时，社工为每一位困难群众和特殊群体建立纸质档案，并对其进行基本的“身、心、社”评估，动态记录服务跟进的过程，利于服务的持续推进；片区社工能够在社区调研与走访的基础上绘制《社区资产地图》《服务对象分布地图》《社区问题图》，有助于社工提升对社区的熟悉程度，值得肯定。

（3）片区社工能够发挥资源整合与链接的优势，联动社区慈善基金、广州市慈善会、广东省三棵树公益基金会等机构的爱心资源，利用“微心愿”等公益服务平台，为困难群众和特殊群体链接各类物资资源，并为邮电社区打造、装修了老年人便捷用餐平台。第一片区链接资源折合人民币价值共计超过 21.67 万元，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）在新管理办法下，社工兜底服务的压力增大，这就需要社工尽快转变服务思路，下沉社区，对接好街道职能部门、居委会、直聘社工，恒常性地进行社区走访、入户探访、电话慰问。进一步明确各社工点能够恒常跟进的困难群众和特殊群

体的名单，及时将无法联系、明确拒绝接受服务的名单上报给居委会及街道，并通过联席、协同机制共同跟进出现特殊情况的服务对象，做好服务的登记与交代。

（2）在前面的基础上，与恒常跟进的困难群众和特殊群体要建立好关系，加强生理、心理、社会支持等多维度的针对性评估，进而准确、全面地了解他们的个性化需求。接着，需要根据每户建档对象的实际情况，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”确定具体的服务目标和服务策略，因人施策，把服务做实做细。同时，建立并严格执行针对困难群众和特殊群体服务的跟踪回访机制，定期检视为困难群众和特殊群体服务的成效。

（3）社工片层面的服务设计还需要加强对辖区困难群众和特殊群体特点与共性需求的把握，从中观层面按照项目化思路进行服务设计，具体落到微观层面的各社工点进行推进。另外，还需要进一步发挥“五社联动”的积极作用，尤其是梳理各项正式资源与非正式资源，使之精准对接到各困难群众和特殊群体的需求；同时，进一步发展壮大“银光天胜”“银光天使”等志愿队伍，为社区自助互助团队的发展助力，使之更好地参与到社区各类困难群众和特殊群体的服务中。

2.第二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工站综合考虑辖区社区特点、地理位置和困难群众和特殊群体分布等来划分服务片区，组片逻辑清晰，共为第二片区的四个社区社工点配置 8 名社工，做到每个社区有专人驻

点、专人对接。整体来说，人员配置合理，片区社工能够切实扎根社区，熟悉在地情况，符合“双百工程”社工站的设置要求。

（2）第二片区的四个社工点的社工团队均能主动学习、解读新管理办法，绘制有《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布图》，扎实摸清辖内困难群众和特殊群体底数共 331 户 361 人，以户为单位进行建档，实现建档全覆盖。每个社区都建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，做到底数清，实现分级管理，片区社工联同直聘社工开展日常探访、电访，分级定期跟进并更新台账，认真落实“一户一档，一人一案”的工作要求。社工的服务意识强，能够及时回应和处理跟进中发现的问题，开展个案服务 11 个，并积极链接社会资源，通过“微心愿”等方式，协助困难群众和特殊群体解决生活困难等问题。

（3）重视需求调研，立足社区实际，采用访谈、问卷和往期资料梳理等方式，以社区为单位，面向居委会、居民、困难群众和特殊群体分别开展需求调研，根据调研发现的问题和需求，有针对性地制定社区服务计划。四个社区社工点的服务计划均能较好体现社区在地特点，在回应困难群众和特殊群体个案管理、“微心愿”的服务需求的基础上，黄花新村社区积极回应社区垃圾分类、长者居家安全的需求，华侨新村社区着重回应社区志愿参与方面的需求，花苑社区注重搭建社区互动交流平台，促进困难长者和残康人群的互动支持，淘金社区积极回应长者健康管理能力提升和残康人士的社会支持网络构建的

需求。四个社区社工点的服务计划各有特色，针对性较好。

（4）在服务执行和成效方面，四个社区社工点的服务均能做到以困难群众和特殊群体需求为服务重点，以长者饭堂、穗岁康等为主题开展民生政策宣传共 12 场，注重通过调动社区内资源、力量助力社工服务，链接有来自广州市慈善会、社区居委会、银行、医院等主体的各类社会资源折合人民币价值共计超过 14.55 万元，其中，在中秋等重要节日期间，按需求、分批次点亮“微心愿” 103 个，困难群众和特殊群体受益人次 467 人次。以长者居家“微改造”为服务主题成功申报广州市“公益创投”项目，改善了 30 户困难家庭的居家安全情况，点亮“微心愿” 42 户。服务中注重挖掘培养社区志愿者，片区培育有“银光天使社区支持”骨干志愿者 7 人，结对帮扶困难长者，累计服务时数 44 小时。片区注重服务宣传，获各级媒体公众号报道 17 次，服务有较好的美誉度，获服务对象锦旗 1 份，感谢信 2 封。

需要关注的地方：

（1）第二片区服务团队现有 8 人，本评估期内流动 4 人，社会工作从业年限两年以下的社工有 5 人，且 4 人无社工相关专业教育背景，关于社会工作基础知识储备和专业能力相对不足。建议社工加强专业学习，机构和社工站重视给予新社工更多有效的专业支持和帮助，以适应新管理办法新挑战。

（2）社工站推行新管理办法不久，对其理解和消化仍需要一些时间。建议加强对新管理办法的服务逻辑和框架方面的研讨，结合新管理办法要求搭建第二片区的四个社工点的服务逻

辑框架，进一步发挥片区在社工站和社工点之间的承上启下的作用。如第二片区各社区“一人一户”的独居长者数量众多，建议思考从片区层面、社区中观层面做好服务设计，联合四个社区关注独居长者居家安全风险和隐患的社区性问题。

（3）新管理办法对社工提出新要求新挑战，社区社工点的社工从领域服务向社区服务转变，一方面要转变服务思维和认知，另一方面社工的个案服务能力有待提升，建议立足社会工作“全人观”，关注案主表层问题和需求的基础上，要进一步深入思考问题成因，将案主问题放入环境系统中去考虑，关注案主与环境的关系，及社会功能的提升。

3.第三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）对于重点关注的长者群体，能够扎实做到日常电访、关怀，和服务对象建立了良好和紧密的关系，保障服务的开展和成效，做到基本服务全覆盖。

（2）片区社工对服务充满热情，能够内化“生命至上”的人文关怀和社工伦理价值，用以指导自身工作，新旧同事都有担当精神，遇到问题不退缩。

（3）面对棘手的个案，社工能够排除困难、跟进到底，切实保证个案工作出成效，对部分案主的工作可以为本土长者服务提供一定的借鉴作用。

（4）社工能够较好地针对长者群体开展动态评级和服务跟进，内部服务流程相对较成熟，服务质量能够得到基本保障。

（5）社工能够结合社区特点，在社区志愿者培育、社区资

金筹措方面扎实做出了成效。

需要关注的地方：

（1）建议加强分层分类的需求调研工作。在需求调查和需求掌握方面，需求类型过于模糊，有部分存在混淆需求和服务方式之间的关系，多停留在电访、探访上，对服务对象的精神需求、生理需求、社交需求、心理需求等分类型需求了解，以及对服务对象的不同层级及不同层级需求实现形式分析不够。

（2）建议社工将需求调研和日常探访工作结合起来，重点关注困难群众和特殊群体的需求，在做好兜底保障服务的基础上进一步扩展服务。

（3）目前的需求计划不能够体现如何满足群体需要。社工工作策略依然偏直观，专业角色、专业功能还需进一步强化。

七、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：16.50 分

2.监督方评估 得分：8.80 分

3.督导中心评估 得分：12.75 分

4.第三方评估 得分：45.48 分

以上四项总得分：83.53 分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.部分社工专业能力相对不足，需机构和社工站持续给予专业支持。

2.对新管理办法下的服务要求掌握不够。

3.未能从多维度全面了解困难群众和特殊群体的需求；未建

立困难群众和特殊群体服务跟踪回访机制。

八、结语

广州市华乐街社工服务站在越秀区民政局、华乐街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务5年。本年度是社工站按照新管理办法服务的第一年，社工站搭建“站一片一点”的服务框架，在街道指导下，“双岗”联动摸排辖内困难群众和特殊群体基本情况，做到底数清。辖内10个社工点均进行了需求评估分析，能够根据需求制定社工点及片区服务计划。社工站按照要求绘制“三图”；通过多方联动的方式，在“五社联动”等方面发挥作用。站点积极联动多方力量筹措社会资源、宣传推广社工服务，服务有一定成效。

下一阶段，社工站要进一步关注服务团队人员稳定性问题。服务方面，需加强对新管理办法的理解，转变服务思路，服务进一步聚焦困难群众和特殊群体，加强对其的需求评估工作，并做好服务跟踪回访。新管理办法下，社工开展兜底保障服务的压力变大，从领域服务拓展至全能型服务，承接机构和社工站要持续为社工提供专业支持，提升社工专业能力，以夯实兜底服务。

附件：

- 1.广州市华乐街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市华乐街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会工作协会
2024年1月12日