

广州市大东街社工服务站 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：广州市越秀区大东街道办事处

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：2024年3月5日

广州市大东街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市大东街社工服务站（以下简称：大东街社工站）分别位于越秀区东华西路 111 号荣贵坊 13 号 2 楼、启明三马路二号之一，自 2015 年起由广州市越秀区思媛社会工作服务中心承接运作，是面向大东街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度合同期为 2023 年 4 月 7 日至 2024 年 4 月 6 日，项目经费合计 240 万元。

广州市大东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“守护社区”健康社区管理服务计划。

“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“康乃馨家园”关爱失独家庭服务项目。

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2024年3月5日到大东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）

（一）值得肯定的地方：

1.评估期内社工服务团队较为稳定，为服务开展奠定良好的基础。

2.社工站能够根据辖区实际情况设计服务，结合新模式要求反思服务，初步对辖内困难群众和特殊群体情况进行了摸查。

3.社工站日常能够按要求定期报送各类数据及报表，及时性较高。

（二）需要关注的地方：

1.社工站在新模式中，要进一步理顺“社工站—社区片—社工点”三级的关系，推动服务下沉社区。

2.持续提升服务团队社工专业能力，以应对新模式服务要求

的变化。

四、购买方评估（大东街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站有较强的资源整合能力，能联动多元化的主体搭建社区公益慈善平台，将服务对象的需求、问题与资源对接，为兜底困境群体解决部分实际困难。服务对象对社工站评价高，社工下沉社区工作扎实，人员资历优良，稳定性高，服务经验丰富。

（二）需要关注的地方：

社工站还要逐步结合“双百工程”相应要求和新评估指标体系，进一步摸清困难群众和特殊群体的底数及最新动态，跟进情况及时与街道做好汇报沟通，协同社区等搭建新周期的兜底民生服务网络。

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 2023 年 4 月 7 日至 2024 年 4 月 6 日，末期评估周期为 2023 年 4 月 7 日至 2024 年 2 月 29 日，计 11 个考核月份。

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 110 人次，实到岗 171 人次，超配 61 人次；社会工作者应到 154 人次，实到岗 171 人次，超配 17 人次；全职工作人员应到岗 220 人次，

实到岗 220 人次，三类人员到岗情况均符合协议要求。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 15 名社会工作者，且均为持证社工；另配备 5 名其他人员，共计 20 名全职工作人员。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 5 名中级社工师和 11 名助理级社工师（其中 1 名为行政人员），评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 162 人次，占本站点社会工作者实际到岗人次 94.73%，反映在岗社工资历较深。在人员稳定方面，在评估期内共有 14 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 100%，符合评估体系关于人员稳岗率 80% 的要求。以上各项在评估期内均符合评估体系要求，落实情况良好。

（2）在督导工作方面，社工站配备的 6 名督导均按照评估体系要求完成督导备案工作。社工站能对社工督导需求进行调查，并根据调查结果制定督导工作的年度计划，促使督导工作开展更具有针对性。社工的督导及培训资料能够按照“一人一档”的要求完成归档。评估期内，社会工作者所接受督导及培训时数能够达到服务协议要求。

（3）社工站运营管理规范，各类制度基本齐全，并有相关的记录台账。其他人员中有 3 人已接受社会工作行业组织管理、培训并取得相关培训证书。

需要关注的地方：

根据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，将取消保洁、安保等行政后勤人员占用社工名额的情况，建议社工站下阶段及时将其他人员进行转岗，使其符合新评估办法对于社工站人员配备的要求。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对大东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 90.00%，重点服务对象 93.33%，一般服务对象 95.00%。

（二）服务开展情况

广州市大东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，重点项目是“守护社区”健康社区管理服务计划，特色项目是“康乃馨家园”关爱失独家庭服务项目。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工站本年度服务是第三周期“113X”模式的结项年，服务扎实有成效。大东街人口密度高，基础设施比较陈旧，老年人口多，困难群众和特殊群体占比高。社工团队有多年的服务经验，熟悉街情民情，社工通过对 16 个社区的需求调研分析，梳理多年服务经验，与购买方合作方的交流等，确定年度服务主题“党建引领促发展，五社联动聚合力”，并围绕年度主题对核心项目、重点项目、特色项目和基础服务各个板块的需求评估调研分析进行服务设计，符合社会工作服务的规范。大东街困境人群多，社区治理难度高。社工站按照“113X”模式进行服务设计并结合社会发展和对民生服务的要求，探索兜底民

生服务和困难群众和特殊群体的分类和需求与服务结合，编撰了《大东街社区资源手册》作为社工服务工具派发给有需要的社区居民。社工站结合“三图”绘制，协助社工有针对性地开展服务。社工站的服务设计能够结合大东街道的具体情况。总体服务中项目的落地化、服务的扎实性、专业的实务性都有较好的服务成效呈现。

(2) 社工站的核心项目“红联共建，创‘益’无限”推进党建与社区、社会组织、社工、社会资源、社区自治组织的联动，凝聚党建合力。在多方联动方面，社工站与社区、机团单位、社会组织合计签署共建协议合计 31 份，其中本评估期内签署了 6 份，聚焦群众关切的问题，连接各方资源，本年度资源链接与服务需求对接，旧楼宇安装扶手 8 栋，启动志愿者和社区居民参与巡查，发现问题及时维护，提升了社区安全意识。社工站推进“红棉守护”热线、爱心餐点、爱心果蔬向困境群体传递温暖；聚焦特殊群体关注社区困境儿童，圆梦“微心愿”423 个，“善益大东·志愿集市”通过义卖和志愿服务多种方式，传递社区温度。重点项目“守护社区”健康社区管理服务计划分为守护健康、守护心理、守护联盟三个层面，整合医疗资源打造健康资源联动格局，推进大东街医社联盟建立，关注重点服务对象的心理健康，促进健康社区的发展，为 32 户困境长者做房屋适老化的评估和“微改造”。基础板块的长者服务将服务对象分为兜底重点服务群体与普惠服务群体，“心心相伴”、社区照顾、居家评估，楼道扶手改造。特别是协助长者开展养老规划，让有需要的长者通过参访社区内外的养老资源养老机

构，协助长者对养老模式的了解和自主选择。通过资源筹措推进独居长者免费胃肠镜检查等，服务的时效性和创新性值得表扬。家庭服务板块分层分类，兜底困境家庭服务、普惠家庭服务、残障家庭服务。青少年服务的驻校服务、困境青少年的白鸽助学金都具有针对性和体现成效。特色服务“康乃馨家园”关爱失独家庭服务项目，社工能够联动各方资源促进服务对象大病有跟进，未来有规划，社工站开展支持性的服务回应需求。项目总体服务设计按照“113X”的框架进行，服务设计符合大东街老城区的实际状况。

(3) 社工站能够根据广州市新社工站服务管理办法反思服务，查缺补漏。在认真执行“一社区一社工”服务要求，并使之制度化建立分层分级制度的基础上，按照社工站新模式要求扩大对困难群众和特殊群体进行摸排和档案建立，将16个社区分为4个片区，根据片区的实际情况进行相应的服务设计，建立了“一社区一社工”的服务管理机制和社工站与社区沟通互动机制，并做好沟通记录。在兜底服务方面，按照不同板块和服务对象需求开展服务，大东街困难群众和特殊群体为低保328人，低收27人，特困110人，孤寡独居长者157人，困境儿童97人，失独家庭132人，贫困重度残疾人64人，计划生育特殊家庭127人，残障1305人，去重之后合计1997人。社工站按照要求服务对象建档全覆盖，服务扎实，能够连接各方资源为服务对象排忧解难。社工站本年度新培育社会组织2个（志为传爱电访志愿服务队、“情暖夕阳·智慧耆英”志愿服务队），志愿者队伍2支（“情暖夕阳·智慧耆英”志愿服务队、彩虹志愿

服务队)；社工站培育志愿者骨干 50 人，新增志愿者 412 人，志愿服务氛围浓郁。社工站能够链接社会慈善资源对兜底服务对象提供支持和协助，推进建立社区慈善基金会，项目能够与街道办职能部门、机团单位、社会组织、社区建立良好的合作关系，撬动资源主体 27 个，筹措各类资源折合人民币价值超过 50 万元，提升了服务品质。

(4) 社工团队能够在服务中不断反思和探索，本年度发表论文 7 篇，社工敬业爱岗，服务意识、服务能力不断增强，团队稳定专业服务的水平较高。社工在街道办、居委会协助下能够积极参与多渠道募集社区慈善基金帮扶困境群体，多方联动发动面广，广州市慈善会、广州市文化馆、中家医家庭医生口腔医院、中智广州经济技术合作有限公司、广州可莉思饰品有限公司、广东省建设科技与标准化协会、广州尚贤慈善基金会、广东省心智家园慈善基金会等等都成为慈善公益联盟成员，社工站每个服务分领域社工都能够进行资源链接，将服务对象的需求和问题与资源对接，提升了社会资源的有效运用。社工站通过志愿者团队组织义卖、公益集市、“微心愿”募集等联动社区居民、社区商户、党组织、企业单位等搭建社区公益慈善平台，推动志愿服务能够聚焦到困境长者、困境家庭、困境儿童的帮扶解困，资源与服务需求的针对性契合度高。

(5) 社工站的总体服务设计能够按照“113X”框架，围绕年度主题进行，红联共建，创“益”无限；“守护社区”健康社区管理；“康乃馨家园”和基础服务三大板块能够回应大东街的实际状况和社工站多年服务的延伸，困境人群多兜底任务

重——红联共建，五社联动推进服务开展；老城区老年人口众多困难问题多——“守护健康医社联盟”回应，失独长者的特殊问题——“康乃馨服务”搭建社区支持网络，服务设计能够关注到街情民意，回应大东街的需求，又能够关注到板块之间的逻辑性，核心项目注重联动融合多方联动；重点项目关注社区健康和志愿者服务，社区志愿者团队培育、社区组织的培育都在服务实践中进行，志愿服务能够回应大东街各个服务层面的需求；社工站重视对项目的宣传和推广工作，在各级媒体报道、社工研究论文发表、服务案例和服务对象的感谢信和锦旗等都有良好表现。各类宣传单张、视频、小书签、小册子等多种方式宣传社工站的服务，提升了社工站的社会影响力。社工站有服务指标意识，评估期内服务指标完成能够达到末期评估要求。

需要关注的地方：

(1) 社会服务与时俱进是永恒的主题，本年度服务结束后，社工站第三周期的服务也结束，希望社工站在第四周期服务开启后认真领会社工站新模式，做出研究和探索。需要特别关注新模式下社工站架构和职责的转型：关注社工站统筹——社区片协调——社工点服务的三个层次的分工合作，主要的服务下沉到社区，更有效推进“一社工一社区”的框架，社工责任到人，夯实社工在社区的服务基础。社工站要注意内在外在的统筹功能，党建引领、红棉热线、社区慈善基金、社会组织、社区志愿者、多方合作等都在社工站统筹中呈现；社区片协调，每个社区片都是一个小分队，将社工点的需求评估调研分析在

社区片的层面进行整合，分析各个社工点的共性与个性需求，再形成社区片的工作计划，并指导社工点开展专业服务；社工点服务“定人定岗”，开展困难群众和特殊群体的建档、家访与服务推进。在消解了“113X”框架之后，理顺社工站、社区片、社工点的服务架构、职责分工特别重要，需要社工团队认真研究和探索。

（2）新模式对一线社工的要求提高了，社工团队从原来的长者、家庭、青少年、社区领域社工转变为社区全能型社工，需要社工团队努力学习，提高专业能力和服务水平。社工点的服务要求社工能够对困难群众和特殊群体的问题和需求做出评估分析，用专业服务回应服务对象的问题，强化社会工作服务的基础：把握“全人观”的分析评估视角，关注“人与环境的互动”开展服务，对服务的精准度、时效性提出更高的要求，2024 年对社工团队的持证率和服务成效也有更加具体化的要求，需要社工团队努力学习，提升专业能力。

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 10471 个，探访 3893 个，分别完成协议指标量的 384.68%，125.02%；完成咨询个案 191 个，完成协议指标量的 103.24%；专业个案接案 85 个，完成 61 个，服务 626 节，分别完成协议指标量的 98.84%，100.00%，90.99%；完成专业小组 30 个，开展 172 节，服务 1471 人次，分别完成协议指标量的 107.14%，102.38%，146.37%；完成社区活动 98 个，服务 7729 人次，分

别完成协议指标量的 112.64%，736.10%（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）领域重视组织建设，社工站于 2019 年 9 月成立在地党支部，现有正式党员 4 人、入党积极分子 8 人，其中本年度内社工站内部培养正式党员 1 人，新发展入党积极分子 5 人，党员培养工作卓有成效。领域重视党员的教育和培训，落实“三会一课”制度，有序开展组织生活，做到每月开展主题党日活动和培训学习，本年度内共开展 11 场次的学习活动，党员大会 3 次，收集思想汇报、学习心得共 43 篇。

（2）领域重视项目调研工作，通过梳理过往服务经验，主要采用问卷、访谈的方式面向辖区内党组织、党员开展调研，摸排社区问题和需求、党员志愿者现状、社区志愿服务意愿和方向、建议等，有针对性制定核心项目年度服务计划——“红联共建，创‘益’无限服务计划”，以党建引领为核心，服务内容从思想引领、组织引领和服务引领三大方面呈现，思路清晰。领域团队人员稳定、服务意识强，项目整体推进进度合理，完成度好。

（3）本服务周期内，社工站及社工能积极参与街道党建相关培训学习活动，积极响应街道需要，配合、协助街道及居委开展各项工作。如协助街道开展低保低收、特困和临时救助申请工作及动态复核，协助元运街社区退役军人、计生、长寿金、健康教育等工作，配合启明社区打造网红街工作，协助维持现场

秩序。领域发挥专业优势，在重阳节配合开展敬老活动，寒潮来袭时做到关怀、帮扶特殊困难家庭。领域积极践行“三个聚焦”，链接各类公益慈善资源，点亮“微心愿”423个，通过“红棉热线”、爱心待餐、派发爱心蔬果和米油等为兜底困难群体提供日常生活所需的关怀和帮助，服务扎实，记录清晰完整。链接各类资源价值折合人民币共计99617.75元。

（4）党建引领体现在以下三方面：一是在思想引领方面，打造“线上+线下”党建学习平台，社工站公众号开辟学习“四史”栏目，发布16节线上课堂，宣传达1637人次，同时开展线上答题和手抄报比赛，线下组织红色研学的体验活动，形式丰富多样化。二是在组织引领方面，社工站与辖区内各类型党组织共签订合作共建协议31份，其中本年度新增6份。探索性将共建单位资源进行梳理、整合，初步形成“菜单式”服务模式，在捐款捐物、社区慰问、义诊义卖、活动场地提供等方面充分发挥不同类型共建单位资源优势。三是在服务引领方面，注重搭建平台，调动社区内党员、志愿者等多元主体的积极性，创新性开设咖啡党群议事会，本年度内联动社区“两新”党组织合作开展4期“善‘益’大东，志愿集市”，为居民提供义诊、义剪、义修和法律咨询等服务，开展3期“微心愿”服务，延续“爱心森林”服务，培育有一支12人组成的志愿者队伍，结对帮扶10名特殊长者，服务45人次。在《中国社会工作》中发表一篇文章，有利于项目经验的宣传。

需要关注的地方：

（1）现有稳定合作的31个党组织中，未能全面覆盖辖区

16 个社区党组织，建议重视及加强与社区党组织的沟通合作，促成签订共建协议，有助于立足各社区特点和需求，更好调动基层党组织积极性，进一步深度合作，进一步体现组织引领作用。

(2) 建议重视核心项目的宣传工作，及核心项目经验的梳理和总结。核心项目本年度内的宣传报道少，未见有省市一级的宣传报道，核心项目的知晓度不高。同时，新旧服务模式交替在即，建议社工站和项目团队做好旧服务模式下服务经验的总结和提炼，形成服务特色和亮点，为服务模式转型奠定坚实的基础。

4.重点项目：“守护社区”健康社区管理服务计划

值得肯定的地方：

(1) 重点项目立足大东街实际，结合新冠疫情后居民的健康状况，关注社区健康管理，在社工站“113X”模式的最后一年，以“守护社区”健康社区管理服务计划作为重点项目内容，有较强的现实意义，也较好地回应了社区的需求。

(2) 重点项目团队人员稳定，重视需求调研工作，2023 年 4-7 月采用问卷的方式开展需求调查，回收问卷 200 份，梳理出社区居民的三大健康管理需求，即健康教育知晓度提升、心理健康服务和智能就医服务，项目团队有针对性设计有“守护健康”“守护心理”“守护联盟”三大服务计划，服务计划能较好回应需求。

(3) 服务执行和成效方面，领域进度合理，指标完成度好。项目周期内，联动社区内 9 个医疗资源成立一支“医社联盟”，

为社区居民每月一主题提供健康宣传活动，覆盖 573 人次，结合居民身体痛点需求，开展艾灸刮痧体验服务，为 30 户出行不便的长者提供上门体检服务。依托“红棉守护”热线，为残障人士及家属提供情感支持，在特殊天气时期关怀慰问独居空巢长者，服务 2469 人次。组建有一支 17 名高校学生组成的志愿者队伍，为长者提供线上挂号、问诊、买药等智慧就医指引服务。领域服务获南方日报、广州日报等宣传报道 3 次，也收获居民感谢信 3 封，组织团队参赛获越秀区居民健康素养知识竞赛二等奖，项目美誉度好。在评估期内链接的各类资源折合人民币价值共计 20246.63 元。

需要关注的地方：

（1）因本年度是社工站旧服务模式的最后一年，重点项目周期仅一年，而健康管理是个很大的概念，在项目周期内，如何定位重点项目服务人群、聚焦项目主题，加强项目设计，是重点项目要思考和关注的问题。

（2）“守护联盟”目前初具雏形，组建有一支志愿者队伍主要为长者提供智慧就医指引服务，但联盟的构成单薄，定位有待进一步明晰，才能真正发挥守护联盟的作用。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域在本项目期下半年能按照新的社工站的管理办法，重新调整了辖区困难长者的类型、底数，并实现建档全覆盖，做到了“一人一档”，且能较精准评估困难长者的需求，运用较为客观的工具表开展分级评估，能定期以电访及探访的

方式跟进困难长者的情况，二级及以上级别的长者能做到每月最少入户一次探访，链接相关资源及时回应长者在生活照料、居家改造、情感关怀等方面的需求，服务扎实，服务对象获得感较高。

（2）领域社工熟悉本街区长者的情况，能与长者及相关资源合作方建立良好的专业信任关系，为有个别化需求的长者提供个案服务，个案类型包括情绪疏导、资源链接、养老规划等，部分个案目标达成情况较好。

（3）领域在本项目期能关注辖区长者的环境“适老化”改造的需求，链接相关资源，帮助 20 户困难长者完成居家“适老化微改造”，派发防跌倒服务包，完成 8 栋旧楼宇楼梯扶手安装，并且培育了一支青年志愿者队伍每月对已安装扶手的楼宇开展巡查工作，及时发现并处理扶手的安全隐患，一定程度上改善了长者的居住环境，提升安全系数。

（4）领域在本项目期能依据长者的特点、能力、兴趣，结合社区的需求，为长者搭建恒常的社区参与渠道，分别包括参与楼宇扶手安装工作、爱心电访、活动协助等，一定程度上深化了长者参与社区的程度，增强长者的自我效能感。

（5）领域有较强的资源链接意识，在本项目期内，能精准评估长者的需求，一方面为其链接合适的政策资源，强化其正式支持；另一方面，运用各种有效的方法链接辖区内外的为老服务资源，包括物资、资金、专业志愿服务等，资源折合人民币价值共 143431.31 元，一定程度上满足了长者日常生活的需求，强化长者的社区非正式支持网络。同时，领域服务在本评

估期内获得了国家级、省级、市级媒体报道（含电视台、报纸、官网）共4次，一定程度上提升了领域服务的社会美誉度。

需要关注的地方：

领域在本评估期内能针对辖区长者的需求开展养老规划服务，在为老服务资源链接方面有一定的成效，建议领域能深入了解辖区不同类型长者的养老规划服务需求，分类、分级设计大东街养老规划服务的整体性服务计划，强化服务设计的逻辑性，进一步提升养老服务规划的服务成效。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域服务团队所配备的社工团队，工作稳定，具有较丰富的在地服务经验，为深化服务的开展打造了较好的专业基础。

（2）领域服务团队整合社会工作手法，以“一人一策”为工作方法，以“两个聚焦”为服务目标，以“三级服务体系”为重要抓手，以“四位一体”服务为保障，以“五社联动”为资源服务平台，探索了“12345”兜底性困难家庭服务模式。

（3）领域服务团队能积极结合新标，采用“一户一档，一人一案”的方式，通过“红棉守护”热线服务实现服务全覆盖。其中，低保低收对象建档227份，特困人员建档28份，困境儿童建档97份，残障人士建档1305份。

（4）领域服务团队能针对上期中评意见，积极进行改进，例如在小组服务中，能较紧密地围绕及回应服务目标；在服务过程中能有效关注及促进服务对象之间的互动产生及进行相应

的服务记录等。

需要关注的地方：

(1) 建议在兜底困难家庭和残障家庭的服务规划中，增添服务分目标的维度设计，以更好地加强规划对于实际服务的指引及后期服务成效的总结及呈现。

(2) 在兜底困难家庭的建档服务中，对于“一人一案”的需求评估可以更加细致，以突出“一案”的意义；对于无人接听等无法联系的建档对象，需要有及时处理及记录。同时，在家庭领域的个案服务中仍需关注《家庭结构生态图》的绘制。

(3) 建议结合新管理办法的服务导向，对于普通家庭服务、驻校服务，可加快志愿服务队伍的建立及加大相关服务资源的链接。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域在本项目期能按照新的社工站的管理办法，重新调整了辖区困难青少年的类型、底数，并实现建档全覆盖，做到“一人一档”，能对困难青少年进行分级评估，每月定期以电访、探访等形式跟进服务对象的情况，及时了解其需求，本年度所链接的物资、资金、人力等资源折合人民币价值共 63246.4 元，均用于帮扶困难青少年，内容包括提供助学金、生活及学习物资、专业志愿服务等，一定程度上满足了兜底青少年在生活、学习、成长方面的需求，促进其成长发展。

(2) 领域在本评估期能在过往服务的基础上，进一步优化青少年社区参与的服务模式，通过构建“社工+专业导师+社区

居委+青少年”模式，引导青少年参与社区议事，组织策划主题性活动，如青少年参与组织策划开展的青少年防艾服务获得广州市疾病预防控制中心 2500 元活动经费资助，并获得“2023 青春红丝带”广州青少年预防艾滋病公益加盟行动一等奖，产出 3 份防艾主题创意桌游等，能有效发挥青少年的创新性和能动性，一定程度上深化了青少年社区参与的程度，提升了青少年社区参与的成效。

（3）领域在本评估期内能持续与辖区中学建立较好的专业信任合作关系，联动学校教师共同开展学生心理健康筛查服务，为有情绪问题及行为问题的在校青少年提供咨询服务，其中问题较严重的能以个案的方式为其开展深入持续的辅导；联动学生的力量，在学校及社区开展心理健康宣教服务，一定程度上增强了青少年及社区居民对青少年心理健康相关知识的了解。

（4）领域在本评估期内能够结合青少年的特点及社会主流议题，创新服务手法，服务获得省级、市级媒体报道共 10 次，一定程度上提升了领域服务的社会美誉度。

需要关注的地方：

（1）由于领域在册困难青少年共 109 名，其中低保低收青少年 49 名，领域社工需要进一步加强对在册困难青少年的整体情况的了解和分析，筛查其面临的较为紧急、重要且影响面较大的问题，找出其关键性成因，设计相应的服务策略，以有效回应其共性的需求，进一步夯实困难青少年的服务。

（2）因受家庭因素、社会因素及个体因素等方面的影响，辖区内存在情绪行为问题的青少年个案越来越多，领域也有所

关注并开始尝试开展青少年心理健康服务，建议能够有效联动心理咨询、医院精神科医生等专业人员的资源共同参与青少年心理健康管理服务，提升心理健康管理类，尤其是有情绪疾病的青少年个案的服务成效。

8.特色项目：“康乃馨家园”关爱失独家庭服务项目

值得肯定的地方：

（1）特色项目能立足辖区实际情况及特点，凝聚社区爱心力量，聚焦了辖区内的失独家庭群体，启动了关爱失独家庭的“康乃馨家庭服务”这一特色项目，体现了社会对该特殊群体的人文关怀。

（2）特色项目的负责社工，能积极联动街道、社会企业、社会组织等多元主体，力图共同搭建“康乃馨家庭”的社会支持网。

（3）特色项目的负责社工，能根据“哀伤处理”的过程指引，积极探索失独家庭的服务机制。经过社工的服务努力，下半年从电访服务有所突破，探访人数有所上升，拒绝服务或联系不上的人数也有下降。

需要关注的地方：

（1）建议进一步完善对于失独家庭的服务需求的评估，注意访谈对象选择的类型饱和，同时加强访谈方法与问卷调研结合的紧密度，以更全面及深入地掌握辖区失独家庭的问题及需求。

（2）在失独家庭的建档工作上也需要提升，可以进一步完善需求评估的事项，增加描述性的情况介绍，便于社工对于该

群体问题的深入了解、把握以及有针对性的动态跟进。

(3) 目前特色项目的服务在第一年所开展的多种服务中，如节日的慰问活动、集体生日会、茶话会或健康讲座，已和特殊群体对象建立了较好的工作关系。建议在此基础上，结合督导的指引，服务负责社工可尝试一些深入性的情绪疏导、心理疗愈等专业性服务的开展。

(三) 服务对象评价

经对大东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. 受访服务对象表示，社工服务态度非常好，对待服务对象亲切热情，能定期通过电访或者探访了解服务对象近况，提供一定的服务对象所需物资缓解困难，收到赞扬。

2. 受访合作方表示，与社工站的社工合作关系紧密，沟通非常顺畅，社工能提前做好服务计划，并与合作方及时沟通完善，例如与广州市第十六中学签订驻校服务协议，校方表示社工进驻后受到学生的欢迎，开展的个案与小组辅导有一定成效。

3. 受访居委会代表表示，社工站的社工能与居委会形成优势互补，协同开展上门探访、社区活动内容，对于转介的问题，社工也能及时介入，受到肯定。

需要关注的地方：

受访对象表示，在未来服务模式调整之后仍然希望社工站

能继续发挥自身特长，更好的服务辖区居民。

六、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：19.54 分

2.监督方评估 得分：9.3 分

3.第三方评估 得分：64.03 分

以上三项总得分：92.87 分 等级：优秀

（二）重点存在问题

1.社工站对 17 类困难群众和特殊群体的需求评估仍有继续加强完善的必要，现阶段的服务设计从服务框架、服务资源筹措、服务精准度尚无法覆盖全体服务对象，需要结合新周期服务模式与岗位分工，按照点——片——站三个不同维度服务策略对接服务需求。

2.社工站部分服务思路需要转型升级，例如基础领域中的一般家庭以及特色服务中不属于 17 类兜底服务对象的家庭，社工站需要发挥“五社联动”模式，培育社会组织、志愿团队等多方力量提供服务。

七、结语

广州市大东街社工服务站在越秀区民政局、大东街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是服务辖区的第 9 年。现阶段社工站人员稳定，在地服务经验丰富，

能够通过需求调研分析，梳理服务经验，并与购买方合作方的交流等。本年度社工站年度服务主题为“党建引领促发展，五社联动聚合力”，服务设计符合大东街道的具体情况。总体服务中项目的落地化、服务的扎实性、专业的实务性都有较好的服务成效呈现。社工站认真落实“一社区一社工”工作机制，积极链接辖区资源，资源与服务需求的针对性契合度高。社工站有服务指标意识，评估期内服务指标完成能够达到末期评估要求。

下一步，期望社工站在总结过往服务的基础上，逐步摸清困难群众和特殊群体的底数及最新动态，探索新管理办法下社工站的职责分工，持续提升服务团队社工专业能力，为辖区具体提供优质服务。

附件：

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

广州市社会工作协会

2024年3月18日