

广州市黄花岗街社工服务站 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：广州市越秀区黄花岗街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024 年 10 月 30 日

广州市黄花岗街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市黄花岗街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区先烈中路区庄村 47 号黄花岗街文化站，自 2019 年起由广州市中大社工服务中心承接运营。经越秀区黄花岗街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 3 月 19 日至 2025 年 3 月 18 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10月30日到黄花岗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.社工站能够结合新管理办法要求完成片区划分，初步完成建档工作，按照新模式推进服务。

2.社工站能够积极配合街道开展各项中心工作，并在过往服务基础上，结合辖区基本情况和人口结构情况，持续开展“爱不独行”等特色服务。

3.社工站日常能够按要求，较及时地提交各类数据报表。

需要关注的地方：

1.社工站和承接机构要重点关注人员团队稳定性问题，近三年稳岗率均未符合评估指标体系要求。

2.社工站要加强对新模式的解读，在服务上要加大对困难群众和特殊群体的关注和聚焦。

四、购买方评估（黄花岗街道办事处）

值得肯定的地方：

1.坚持党建引领，凝聚“五社”合力，充分挖掘并发挥辖区党组织专业优势及资源动员能力，联动各社区、各职能部门织牢织密民生兜底保障网。

2.服从、服务于街道中心工作，协助街道和社区完成重点工作和应急事件的处理，如派人参加街道环境秩序巡查专班等。

3.积极参与缓解人口老龄化问题，关注老年人身心健康，探

索“医社联动，健康到家”长者健康管理服务模式，缓解社区长者就医急就医难问题。

需要关注的地方：

1.注意稳定工作队伍，加强学习交流和督导培训，提升服务能力。

2.进一步加强与社区直聘社工的沟通配合，做好困难群众和特殊群体的基本生活兜底保障。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.专业能力提升方面，项目团队制定了较为完善的社工能力提升规划，从整体上设立了“项目大学习”计划，并制定了一定的激励机制，与社工的月度绩效考核相结合，以促进社工提升专业能力。

2.项目团队内部的规范化管理较为完善。档案管理清晰，各个社工点的工作档案能单独归档，便于查阅；信息公开方面，能做到应公开尽公开，信息更新及时，内容美观整洁；安全管理制度健全，有预案、有专门的工作小组、有演练，安全措施落实到位；

3.项目团队重视项目的经验推广，能够积极开拓省、市等媒体渠道对项目的服务进行宣传推广，多次获得《南方+》《羊城晚报》《广州日报》《老人报》等的服务报道，提升了项目服务的知晓度。

需要关注的地方：

1.项目团队的服务力量建设工作仍有提升空间。现阶段，团

队内部督导的工作质量仍需加强和提升，团队与社区的协同联动服务仍需深化和提升，建议项目团队重视服务力量建设工作，积极以社工的成长需求为导向，加强对社工的督导工作同时，持续深化与社区的联动合作，以便持续强化服务效能，提升服务质量。

2.项目团队还未建立服务备案机制。建议项目团队制定完善的服务备案机制，并在机制的指引下定期与购买方保持联系，及时报告项目的执行情况，积极听取街道和社区等相关方的意见和建议，以便争取支持和合作。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是 2024 年 3 月 19 日至 2025 年 3 月 18 日，本次评估考核期为 2024 年 3 月 19 日至 2024 年 9 月 30 日，共计 6.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站能够按照管理办法要求配备社工，在人员配备方面，截至评估末月，共配备 16 名持证社工，4 名非持证社工。在人员到岗方面，按照新管理办法要求，第一年持证社工比例应当不低于 1/2，故持证社工应到岗 65 人次，实到岗 105.5 人次，超配 40.5 人次；社工（含持证社工和非持证社工），应到岗 130 人次，实到岗 133 人次，超配 3 人次。在人员资质方面，截至评估末月，社工站服务团队中共 6 人持中级社工师证，10 人持助理社工师证；4 名非持证社工中，1 人为社会工作专业学历背景，3 人已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书。

本评估期内，从业 2 年以上的社工实际到岗 87.5 人次，占社工站社工到岗人次的 65.79%。

2.社工站于 2024 年 7 月变更了服务场地，变更场地后，社工站能够通过微信公众号等方式，对外公示新的服务场所地址及交通指引等，便于居民寻找社工站。本年度制定有社工站年度宣传计划，近半年来能够较常使用公众号推送活动简讯、活动预告等。

3.社工站能够结合评估指标体系要求，制定有一系列基础的专业规范性管理等制度，日常能够定期开展社工站例会，并和相关会议记录。

需要关注的地方：

1.在人员配备方面，社工站持证社工配备情况符合管理办法要求，但未符合年度服务协议要求，年度服务协议中要求本年度持证社工比例应当不低于 85%，即 17 人，建议承接机构和社工站关注持证社工配备情况。其次，在人员稳定性方面，社工站骨干成员、服务团队人员稳定性均低，站点近三个年度内稳岗率均不符合评估指标体系要求，本年度共计 9 名社工稳定持续在岗，稳岗率为 45.00%，不符合评估指标体系稳岗率不低于 80.00%的要求。对服务的持续开展造成了较大影响，承接机构和社工站应高度重视人员稳定性问题，务必采取有力的措施保障服务团队的稳定性。

2.社工站在人力资源管理工作方面有较大提升空间，目前未能将离职、工作交接、调岗等佐证材料及时归档至社工个人档案，档案资料较零散。本年度是服务团队运营的第五个年度，

正是存在因各种因素导致人员稳定性低的情况，社工站更应该进一步沉淀，尽可能地形成更多具体的工作及服务指引，避免因人员调动或更换导致的工作脱节。

3.社工站在宣传工作方面尚有一定提升的提升空间。目前公众号中未见有细化呈现自定义菜单栏，对于新关注公众号的居民而言，如需查看当月活动预告，则需逐一翻查过往的历史消息，并不利于居民进一步了解社工站服务情况。

（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实施服务的第一年，也是机构在黄花岗街社工站承接服务的第五年。在需求评估方面，本年度社工综合采用问卷和访谈等调研方法，以社工点为单位，从街道职能部门、居委会主任及工作人员、各社区困难群众和特殊群体以及志愿者骨干等处收集救助性和发展性服务需求，最终形成了 1 份社工站和 15 份社工点需求调研报告。在服务规划方面，社工团队撰写了年度服务计划，在社工站层面确立了服务总目标和党建引领、困难群众和特殊群体服务、社区治理、社工成长发展等四方面的服务分目标及相应的服务介入策略。团队根据社工站及社工点的基本情况，对社工站和社工点服务进行了设计，服务规划有一定的思路，值得肯定。

（2）在党建工作方面，社工站于 2023 年 1 月成立了党支部。党支部已开展 6 次支部党员大会、6 次党课学习和 9 次主题党日活动，相关记录较为清楚。社工站积极参与街道组织的垃

圾分类知识宣讲和环境整治巡查等多项工作；协助社区党委开展志愿服务集市、困境儿童“微心愿”、社区教育、拥军爱军、退伍军人座谈会等工作，协同开展主题党日等活动。截至中期评估，社工站已与 15 个社区党委和 1 家企业党支部签订党建共建协议，协同开展节日慰问、圆梦“微心愿”和困难帮扶等服务，较好地体现了党的工作全覆盖。

（3）在兜底服务方面，团队全面梳理了辖内 15 个社区的困难群众和特殊群体的基本情况，完成了共计 1513 名困难群众和特殊群体的基础建档、分级管理和跟进服务，相关记录较为清晰；开展专业个案 15 个，专业小组 3 个。社工站打造“346”黄花岗街社工服务站兜底民生服务体系，即 3 个机制：兜底管理机制、“五社联动”机制和“双工”协作机制；4 个平台：参与平台、慈善平台、资源平台和医养服务平台；6 项服务：政策落实、支持网络强化、心理情感关怀、“微心愿”帮扶、医养资源链接与专项性服务。社工站依托“红棉守护”热线，为社区居民提供日常关怀和政策解答等服务，截至中期评估，“红棉守护”热线呼入量为 364 次，呼出量为 7148 次，一定程度上满足了居民的个别化需求，相关工作记录较为清晰。

（4）社工站积极推动“五社联动”模式。其一，社工站联动辖区内两新党组织、7 家企业党组织认领“微心愿”，开展圆梦“微心愿”服务，完成 95 个“微心愿”，链接资源折合价值超 1.8 万元。其二，评估期内，社工站积极培育广州海燕歌舞团和广州海洋馆运营服务队两个社区社会组织，推动组织成员开展社区文艺会演和志愿集市等服务，努力提升社区志愿服务氛

围。其三，社工站新登记及新填表志愿者共 91 名，培育志愿者骨干 13 名，新培育 1 支志愿者服务队，即“黄花岗颐康中心志愿服务队”，提供协助配餐、居家照顾、电访探访和政策宣传等便民服务，同时维系 10 支志愿者服务队。社工站开展 2 场志愿者骨干培训，349 场志愿服务，志愿总时数超 4200 小时，增强了社区的自我服务能力，为社区带来了积极的社会影响。其四，社区慈善方面，辖区资源较为丰富，社工站协助 15 个社区均已成立了社区慈善基金，累计开展 7 场志愿服务集市；协同社区党组织开展“99 公益日”社区慈善筹款活动。截至中期评估，社区慈善基金已筹集 67266.94 元，增强了社区的可持续发展能力。

（5）在特色服务方面，社工站本年度投入较大精力关注社区群体健康，联动 9 家医疗服务单位，开展了一系列健康服务，如健康知识宣传、社区义诊等，促进社区居民增强对健康管理的意识。同时，社工站在以往过往服务基础上，针对失独家庭持续开展“爱不独行”服务，包括节日慰问、生日会、聚会和出行等多元化服务内容，受到街道和服务对象的高度评价。在宣传及美誉度方面，社工站积极依托公众号推送活动新闻稿，宣传社工服务，推文内容丰富。社工站通过有序推进宣传工作，本年度先后获得《人民日报》、广东新闻、“南方+”、《羊城晚报》、广州交通电台、《广州日报》和《老人报》等国家级和省市级媒体报道 12 次，显著提升了社工站的社会影响力。社工总结服务经验，撰写了一篇专业文章，于 2024 年 5 月发表于《中国社会工作》。良好的服务也获得了居民的认可，得到购

买方及合作方的较高评价。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步加强对新模式的解读，优化总体服务设计。其一，需求评估方面，问卷和访谈的设计较为笼统，深入度不足导致对需求的挖掘不够，服务设计的依据不够有力。其二，运营团队在社工站层面和社工点层面都有一定的服务设计，但“站—片—点”之间的逻辑关系没有完全理顺，导致片区服务设计相对较弱。希望社工能加强对“站—片—点”三层服务体系和服务关联的理解，优化整体服务框架。

（2）社工站要进一步加大对困难群众和特殊群体的关注，夯实兜底服务。社工站正处于新旧模式的转型期，新模式更多关注困难群众和特殊群体，社工站所在辖区的兜底服务对象从旧模式的六类变为新模式的十七类，增加到 1302 户 1513 人，服务对象无论从类型，还是从规模上来说都有较大变化，这对社工站及一线社工来说都是不小的挑战。如何按照新模式的要求，开展更聚焦更有针对性的兜底服务，社工站团队要将更多的精力放在兜底服务上，要有更深入的思考，做更多的探索，尽快顺利完成转型。其一，社工站应加大对兜底服务的整体统筹和规划，从制度层面加大服务标准化，总结以往服务经验，可考虑制定“红棉守护”热线服务管理制度和探访服务管理制度。其二，在兜底服务落实方面，在摸清困难群众和特殊群体底数基础上，明确探访进度和跟进社工。

（3）社工站要加大对社区社会组织的培育力度，将培育工作做得更加精细。以“广州海洋馆运营管理有限公司”为例，

作为社区社会组织，该组织的名称不太符合组织惯常命名要求，需要修改名称。同时，该组织的备案不够规范，评估现场所提供的材料无法佐证该组织已完成备案手续。建议社工站依据社区社会组织的发展规律，针对本年度新备案社区社会组织制订相应的管理制度和个别化培育方案，列明培育目标、培育方法及培育策略，逐步推动社区社会组织更加积极、规范而又持续地参与社区服务。

（4）在资源整合方面，有以下几点需要加大关注。其一，资源价值的核算不够标准和科学。建议社工站在计算资源折合价值时进一步加强规范化和标准化，多展示资源来源和计算依据，列清资源的公允单价、规格、品牌和数量。其二，社工站在计算资源方面需要提升准确性，应剔除与服务并不直接相关的资源。其三，社工站所在辖区资源较为丰富，社工站整合的资源仍然以街道相关部门及社区居委会为主，链接资源的多样性不够丰富。

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 20 名。本年度建档 1513 份，完成协议指标量的 100.87%；完成电访 6556 个，探访 1563 个，分别完成协议指标量的 93.66%，52.10%；专业个案接案 15 个，完成 11 个，服务 83 节，协议无作指标要求；完成专业小组 7 个，开展 42 节，服务 451 人次，协议无作指标要求；完成大型社区活动 16 个，服务 3327 人次，分别完成协议指标量的 106.67%，221.80%；完成中小型社区活动 58 个，服务 2143 人次，分别完成协议指标量的 77.33%，71.43%。（以上数据统

计共计 6.5 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：

片区 1：东环社区、莱寮社区、农本社区、执信社区、区庄社区；

片区 2：永泰社区、科苑社区、御龙社区、永福社区、犀牛北社区；

片区 3：水荫西社区、水荫社区、水荫南社区、云鹤社区、空司社区。

1. 片区 1 社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区 1 的社工团队配备了 5 名社工（其中 4 名持证），虽然团队较新，但多数具备一定的行业从业经验。团队服务态度较认真，也有一定的服务意识，服务步骤基本完整，服务文档也能够按照评估要求有序归类。

(2) 一片区的社工团队能根据新评估指标体系的要求，绘制了“三图一表”，对困难群众和特殊群体按照“一户一档、一人一案”进行建档工作，基本做到了底数清。社工团队能够较好地掌握片区 1 的社区及人群结构、背景、特点等情况。

(3) 片区 1 能通过“共享公益，幸福黄花”的志愿服务，

推动社区爱心企业、社区居民等加入志愿服务行列。本评估期共培育了 2 支志愿者队伍，新增 13 名社区志愿者，开展了 11 场志愿服务；联动了 8 个社区社会组织开展了 4 场社区志愿集市类活动，为社区的困难群众和特殊群体提供了志愿帮扶服务。

需要关注的地方：

（1）片区 1 需完善对于困难群众和特殊群体的需求调研报告，注意要呈现不同需求调研方式所获信息及分析，目前需求结论较简单，缺乏对多元、多主体调研信息的全面及深度分析，同时建议加强对占比较大的残障群体分层分类的细致分析。

（2）片区 1 需完善年度服务方案的撰写：其一，服务聚焦重点人群，加强对于残障人群的服务关注；其二，区分“服务目标”与“服务内容”的差异，同时对于所规划的服务内容，应针对需求目标，有更为具体及细致的说明。其次，应强化服务的片区意识，从而避免服务主题分散和成效表层化问题。

（3）建议加强兜底服务的精细化、精准化程度，完善困难群众和特殊群体档案中对于基本情况信息、需求分析表的填写，以及对于建档人员服务需求的明确定位及跟进。

2. 片区 2 社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区 2 二包括犀牛北、永泰、永福等五个社区，大部分是典型的老广州居住型社区，辖区内楼龄长，人口集中，生活便利，老龄化程度较高，困难群众和特殊群体中残疾人，以及空巢、孤寡、独居等长者的比重高。目前片区 2 共有 4 名社工在岗，各社工负责的社区明确，社工对辖区情况有一定的了

解，各社区都绘制了《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》和《社区问题地图》，各项服务基本能够按照新模式推进与呈现。

（2）片区各社工点选取了辖区困难群众和特殊群体中的10%进行半结构访谈需求调研，目前基本能够掌握各社工点困难群众和特殊群体的分布、类别、数量等情况，也能够掌握部分，困难群众和特殊群体在健康管理、资源链接、社会支持等方面的需求；当前，片区完成对辖区 470 户 571 名困难群众和特殊群体的建档全覆盖，社工能够按照规定填写、更新《服务对象家庭信息汇总表》和个人纸质档案，基本能够做到每月恒常跟进，并通过服务跟踪回访机制定期进行服务总结，同时在重大节日开展针对特定困难群众和特殊群体的探访慰问、政策宣传、义诊游园等活动。

（3）片区社工在服务中注重运用“五社联动”的工作手法，有意识地调动各类资源，培育和引导志愿组织（两个志愿者培育小组），共资源联动 34 次，链接资源折合价值 101667 元，获媒体报道 3 次。在社区服务层面，片区基于辖区长者的健康需求和失独家庭的社会支持需求，分别推进“医社联动·健康到家”服务项目和“爱不独行”康乃馨群体服务，结合主题开展了较为丰富的活动，取得了一定的成效。

需要关注的地方：

当前，社工站已全面进入新服务模式，片区社工还需要进一步强化对新管理办法的学习、理解和把握，重点面向困难群众和特殊群体设计与开展服务，建议做好以下三个方面的工作：

第一，聚焦主责主业。各社工点的社工对辖区情况及各类困难群众和特殊群体的情况还需要进一步摸查与跟进，接下来社工要制定具体的社区调研和入户探访计划，在不断优化“三图”的基础上，甄别出需要恒常跟进、重点关注（问题明确、非空挂等）的困难群众和特殊群体，加强对其生、心、社等多维度的针对性评估，进而掌握其个性化的真实需求，科学、客观的进行定级，分级动态跟进，以问题解决为导向制定具体的服务目标和跟进计划，因人施策，精准服务，提升兜底服务的针对性、適切性和实效性，确保服务真正能够帮助部分困难群众和特殊群体解决实际问题。

第二，在夯实兜底服务的基础上，加强对辖区困难群众和特殊群体共性问题与需求的梳理与归纳，并基于项目化思维从片区层面对服务进行整体设计与推进，做好服务的规划，发挥片区层面在服务协同、平台搭建、机制构建、资源整合、成效提炼等方面的作用。另外，社工对辖区内外各类资源的整合与利用还有提升的空间，同时还需要进一步培育和助力各类志愿队伍（大学生、亲子、青少年、党员、有能长者等），为他们参与社区兜底服务搭建多元化、恒常化的平台和机制。

第三，片区社工流动性较大，服务团队不稳定，社工专业服务能力较弱，这些都影响了服务的推进与质量。一方面建议社工增强主动性，不断积累服务经验，提升专业服务能力；一方面建议机构与社工站给予社工更多的支持，包括但不限于：拓展更多资源，助力社工的兜底服务等。

3.片区3社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工站共为片区3的空司、云鹤、水荫等五个社区社工点配置5名社工，每个社区做到有1名社工专门对接，整体来说，能按照新管理办法要求配置人员，新的服务团队专业教育背景和持证情况良好。

（2）新模式下组建的新的服务团队，能认真学习、解读新管理办法，尽快适应新管理办法要求和团队磨合阶段，片区3的5个社工点均清晰绘制有“三图”，即《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布图》，也能基本摸清辖区困难群众和特殊群体底数共442户489人，以户为单位进行建档，做到建档全覆盖，认真落实“一户一档，一人一案”的工作要求。每个社区均建立有《服务对象家庭信息汇总表》，做到定期跟进并更新台账。

（3）重视需求调研，在社工站统筹下，立足社区实际，以社区为单位，采用问卷、访谈等方式，对居委会、直聘社工及困难群众和特殊群体代表分别展开需求调研，制定有各社区的服务计划，包括困难群众和特殊群体恒常化关怀计划“为爱护航”困境群体帮扶计划，及困境长者医养康养服务、残疾人服务和志愿服务等项目，一定程度能回应各社区不同群体的需求。在服务执行方面，5个社区驻点社工，均能保持与直聘社工的沟通联络，注重调动社区居委会、工疗站等社区资源为服务所用，截至中期评估，共点亮“微心愿”12个，链接的资源折合价值共计63916.95元。片区服务共获《羊城晚报》、“南方+”等市级媒体报道3篇，形成内部服务案例1个。

需要关注的地方：

（1）社工站按照新管理办法服务不久，且片区社工服务团队很新，新模式新的团队面临的挑战大，关于新模式的理解和消化仍需要一些时间。目前片区层面未见有调研分析和计划，建议社工站帮助团队加强对新模式的服务逻辑和框架方面的研讨和梳理，尤其是新模式三级服务体系下片区的定位，以及如何发挥片区作用等方面要进一步厘清思路。

（2）要进一步夯实困难群众和特殊群体的服务，这是新模式的重点工作所在。一是建议在恒常跟进中努力做到首次入户探访全覆盖，增加对困难群众和特殊群体个人、家庭、生活环境等多维度的信息收集，为后续服务打下基础。二是要建立和完善分级管理机制和动态管理的指引，便于社工在服务中落实执行。三是要梳理五个社区的困难群众和特殊群体生活中的普遍存在、突出的问题和需求，由片区牵头协调，从社区中观层面进行项目化的服务设计，为“五社联动”提供落地的项目载体。

（3）新模式的转型，对一线社工的挑战大，一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分领域服务向社区全能、综合服务转型，无论是对新模式的理解，还是对服务理念、专业知识储备和工作方法策略等方面都提出新的要求，建议机构和社工站重视一线社工专业能力的提升，设计系统化的培训主题，如在新模式解读、困难群众和特殊群体需求梳理和服务设计、微观个案服务、“五社联动”等方面开展有针对性的培训，从而给予一线社工充分、必要的专业支持。

七、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：18.00 分

2.监督方评估 得分：9.60 分

3.督导中心评估 得分：14.10 分

4.第三方评估 得分：42.85 分

以上四项总得分：84.55 分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.本年度服务团队稳定性较低，稳岗率为 45%，未符合评估指标体系要求，近三年均呈现团队稳定性低的问题，承接机构和社工站应予以重点关注；对于新入职年限较短的社工，应予以更多的专业支持。

2.未聚焦服务困难群众和特殊群体的主责主业。对困难群体需求挖掘的深入度不足，服务设计依据不够有力，未理顺“站—片——点”的逻辑关系，导致片区层面的服务设计较弱。建议加大对都服务的统筹和规划，进一步聚焦困难群众和特殊群体。

八、结语

广州市黄花岗街社工服务站在越秀区民政局、黄花岗街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是进驻辖区服务的第五年，同时也是社工站按照新管理办法推进服务的第一年。社工站能够综合采用问卷和访谈的调研方法，收集救助性和发展性服务需求，形成需求调研报告，搭建“站—片—点”的服务框架，并根据社工站和社工点的基本情况进行了

相应的服务设计，打造“346”黄花岗街社工站兜底民生服务体系。社工站能够积极推动“五社联动”模式，本年度投入较大精力关注社区群体健康，开展一系列健康服务，在过往服务的基础上持续开展针对“爱不独行”等特色服务。

下阶段，社工站和承接机构要高度关注服务团队人员稳定性问题。服务方面，社工站要加强对新模式的解读，加强对“站一片一点”三级服务体系的理解，优化服务设计和框架，加大对困难群众和特殊群体的关注，将更多的精力放在兜底服务上，要总结过往服务经验，在摸清困难群体底数的基础上，明确探访进度。其次，在资源整合方面，需要提升资源折算的规范性，结合辖区资源丰富的特点，社工站需进一步加强链接资源的丰富性。

附件：

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

