

广州市人民街大新社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区人民街道办事处

项目承办方：广州阳光社会工作事务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年11月28日

广州市人民街大新社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市人民街大新社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区濠畔街 130 号，自 2012 年起由广州阳光社会工作事务中心承接运作。经越秀区人民街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 1 月 31 日至 2025 年 1 月 30 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 2 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 11 月 28 日到人民街大新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）

（一）值得肯定的地方

1.社工站能够按照管理办法和年度服务协议要求配齐配足社工，持证率和稳岗率高。

2.服务团队扎根社区的时间长，对辖区情况了解，按照新管理办法要求划分片区和开展服务，能够积极配合街道开展各项重点工作。

3.社工站日常能够按要求及时提交数据报表及服务数据。

（二）需要关注的地方

1.建议结合评估意见，在服务的设计方面，进一步聚焦困难群众和特殊群体，夯实兜底服务。

2.社工站正处于五年标期的最后一年，服务团队要积极做好成效总结和经验提炼，提升社会影响力。

四、购买方评估（人民街道办事处）

（一）值得肯定的地方

社工站能坚持党的引领，坚持以人民为中心，积极配合街道工作；结合“双百工程”的要求，做好各项目的管理和运营，保障项目得到有效实施：对辖区困难群众和特殊群体做到 100% 全覆盖服务：能及时与社工点直聘社工进行沟通联动，解决居民的各种问题；社工站上半年度各项目取得显著成果，7 个社区成立社区慈善基金，能为后续转区困境群体和社区治理项目提

供帮助。

（二）需要关注的地方

明确社工站品牌定位，强化社工站特色服务。应明确自身的服务定位和目标群体，确保服务内容与社区需求紧密结合，形成独特的品牌特色。注重打造特色服务项目，通过创新服务模式 and 提供个性化服务，形成自己的服务品牌。

社工站应加强社工队伍的专业培训和能力提升，鼓励社工报考社工师资格证考试，提高队伍持证率，提高服务质量和专业水平。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.项目团队设立了内部共学机制，根据省、市相关工作要求，围绕兜底民生政策和困境人群的疑难案例等内容进行研讨学习，营造了积极的内部学习氛围，有利于提升社工团队的专业能力水平，值得肯定。

2.项目团队和直聘社工能够保持密切的沟通与联动，和服务性岗位社工针对残疾人、困境长者等特殊群体，做好平安通、长者饭堂、残疾证、医疗补助、公租房等申请受理等服务，推动政策帮扶有效落实；与服务性岗位社工建立了服务对接群，便于沟通常态化，做到及时沟通服务信息，日常落实政策宣传、入户探访、慈善资源链接、社区活动开展等服务，尤其在石将军社区能够做到共同商定和落实“民生微实事”项目，促进社区微实事落到实处，取得一定成效。

3.项目团队的宣传成果可视化程度较高，能够结合困境长者

身心特点和服务需要推进，制作《适老化居家安全小册子》《老年人防跌倒手册》《为老服务资源使用手册》《“三高”日常生活手册》《O记当自强—适老装备库》等宣传册子，对长者居家照护及安全防范有较强的社区教育及宣传意义。

（二）需要关注的地方

项目团队的实务研究工作仍有提升空间。建议项目团队积极巩固前期案例撰写的工作效果，后续继续强化社工的成效总结和经验提炼的能力，提升实务研究工作，力争提高实务研究产出的质量，积极向有影响力的杂志刊物投稿，以提高项目的社会影响力。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2024 年 1 月 31 日至 2025 年 1 月 30 日，本次评估考核期为 2024 年 1 月 31 日至 2024 年 11 月 15 日，共计 9.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.持证社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和社工站购买服务项目协议的要求。本年度社工站要求持证比率不低于 50%即 10 人，故评估期内持证社工应到岗 95 人次，实到岗 181 人次，超配 86 人次；全职社工（含持证社工及非持证社工）应到岗 190 人次，实到岗 200.5 人次，超配 10.5 人次。在人员配备方面，截至评估末月，社工站团队配备持证社工 20 人，非持证社工 1 人，共计 21 名社工。在人员资质方面，服务团队中共配备社会工作师 8 人，助理社会工作师 12 人；

1 名非持证非相关专业背景的社工已接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。

2.社工站各类项目管理工能根据相应制度落实，例如服务规范方面，个案、小组、社区服务等专业服务有规范流程和指引。在专业价值伦理与服务对象权益保障方面，社工站有教育、有培训、有考核，相关工作落实良好。

3.社工站本次评估期内人员稳定，从业经验相对丰富。本评估期内共有 20 名社工持续稳定在岗，稳岗率超过评估指标体系 80%的要求。在社工专业服务年限方面，社工站项目负责人持有社会工作师资格证书，从业经验超过 10 年，评估期内从业经验两年以上的社工实际到岗 200.5 人次，占社工到岗总人次的 100%。

需要关注的地方：

1.社工站目前的继续教育工作与培训工作有一定混淆，部分培训内容与社会工作继续教育存在差异，部分不适宜作为继续教育的时数记录在案，建议承接机构和社工站厘清社工的继续教育工作，保障社工的继续教育权益。

2.社工站人员档案管理的规范性仍有提升的空间，存在个别社工的劳动合同后期涂改情况。为了保障社工与机构的合法权益，建议对相关劳动合同进行重新签订，以确保法律的严肃性与权威性。

（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）本年度是社工团队在人民街大新片扎根服务的第 12 年，五年服务周期的结项年，也是按照新模式实施服务的第 1 年。社工站对辖区的优势和不足把握清晰，辖区具有“一旧两多”的街情，即城区设施老旧，困难群众和特殊群体人数多，老年人多。新模式开局以来，社工站从辖区到社区展开调查，对 7 个社区的基本情况进行了排查分析，每个社区均建立了“三图一表”，即《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》和《服务对象家庭信息汇总表》。随着服务模式的转变，社工站将大新片下辖 7 个社区分为两个片区，片区一关注“善居”中的环境美化和“善邻”中的社区互助；片区二关注“善居”中的消防安全和“善老”中的适老安全。社工站总体服务设计以党建为引领，通过建立健全“五社联动”机制，依托“红联共建”党组织联动平台、公益资源联动平台、社区议事平台，以“双微行动”为载体，从而进一步推动“善居、善邻、善老”的“三善”社区建设。社工站总体设计逻辑框架清晰，以“三善”服务体系聚焦服务内容、服务活动、服务资源等，在一定程度上呈现“三善”总体规划在片区及 7 个社区各社工点的落实情况。总体上看，社工站能够依据中期评估建议，进行了部分改进；总体的服务数据、各项资料、服务文本整理到位。

（2）人民街社工服务站党支部目前在册党员有 8 名，流动党员 4 名，其中包括人民街大新社工站在册党员 4 名，流动党员 1 名。社工站党支部积极实施六项标准化建设，包括班子队伍建设标准化、党的阵地建设标准化、党的组织生活标准化、

党员队伍教育管理标准化、工作运行机制标准化和工作台账记录标准化。社工站加强对社工站党员的思想教育，执行“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度，鼓励党员、入党积极分子参加培训学习，本支部成员培训共208学时。自2024年1月至今，召开11次支委会议，11次党员大会，开展“我为群众办实事”、困难群众和特殊群体关怀慰问、社区治理活动等主题党日活动11次。社工站与27个党组织开展共建服务95次。社工站支部与街道机关党支部、社区党委积极开展共建，积极参与街道“双微”行动，根据社工站需求设计了不同的“微项目”，包括“健康来敲门”“点亮小夜灯，温暖老人心”“守护防线—状元坊消防安全入人心”和“与你相‘健’—健康管理”等4个“微项目”。4个“微项目”通过联动7个党组织认领“微项目”的各项服务物资，包括115个家庭应急药箱、100盏小夜灯、40个灭火器，均派发到困难群众和特殊群体家庭，为他们提供健康管理和居家消防安全方面的帮助。

（3）社工站积极打造“五社联动”机制，带动社区多元主体参与社区“三善”建设，并以“五社联动”统筹社区各个社工点的服务。“五社联动”的实施及成效方面，其一，社区联动方面，联动7个社区党委开展71次服务；联动20个社区公益慈善资源开展29次服务，服务1094人次；积极通过“双工”“双岗”联动开展民生服务落实民生政策。本年度“双工”联动合作开展民生兜底服务190次；依托“双岗”联动，为困难群众和特殊群体提供合作、转介等服务40次。其二，社工站注重社区社会组织培育，实施“社工+志愿”服务。本年度，社工

站备案 2 个社区社会组织，即一德西社区能人志愿服务组织和“守护防线”状元坊志愿服务队；新培育 2 支志愿者队伍，即“南亭西苑志愿服务队”和“三府前关爱探访志愿服务队”，新增了 81 名志愿者；截至 11 月中旬，社工站调动志愿者 826 人次，参与社区各类志愿服务 2306 小时，服务居民超过 6110 人次。目前活跃的志愿者队伍为 12 支。其三，在街道成立社区慈善基金的基础上，已协助完成辖内 7 个社区的社区慈善基金成立工作以及两个慈善项目的立项工作；协助完成人民街社区慈善基金的人民街“微改造，暖人心”居家安全改造服务项目收尾工作。其四，社工站积极链接资源，本评估期内筹集资源折合价值约 42 万元，其中社区慈善基金筹款 4.9 万元。社工站对“五社联动”的服务情况及其成效进行了总结。

（4）社工站的服务成果有一定的显示度。其一，在服务的覆盖面和受益面方面，社工站对辖区内 1589 名困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》；本年度探访困难群众和特殊群体 2762 人次；电访 4346 人次，开展民生政策宣传 41 场。其二，需求回应或问题解决方面，本评估期内为 36 户困难家庭满足“微心愿”；协助超过 56 名服务对象处理政策相关申请需求；着重关注困难群众和特殊群体的健康管理和居家安全需求，通过项目开展了系列服务；社工站对困难人群和特殊群体的服务情况及其服务成效能够得到呈现。其三，社会知名度、美誉度方面，本评估期获得了《南方都市报》、广州市广播电视台、《老人报》等市级以上媒体报道 20 篇；社工站的服务获得购买方、合作方及服务对象的认可，

收到了服务对象感谢信 22 封。社工站注重项目的经验推广，制作了社工站周期年报、长者服务四本宣传手册，以及编辑了社工服务案例。

（5）社工团队专业资质水平较高，稳岗率高，社工工作积极努力，能够按协议推进服务，服务指标按末期进度完成或超额完成。

需要关注的地方：

（1）新的年度，社工站服务设计需要按照新模式进行重点调整，要以“党建引领—五社联动—困难群众和特殊群体服务”为主线，着力突出“三善”对目标人群——困难群众和特殊群体的服务主题：“善邻”的“社区互助”是指为困难群众和特殊群体建立社会支持网络；“善居”中的“居家安全”是为困难群众和特殊群体提供居家安全服务；“善老”中的“适老安全”是为困境长者提供适老化服务。要强调的是，“善居”所确定的社区环境美化服务内容不能单纯地作为一个社工点的主打任务，必须将对困难群众和特殊群体作为“三善”主要服务对象。建议各社工点均紧密结合所在社区的困难群众和特殊群体的需求特点以及面临的特殊问题，制定专门的服务计划，社区环境美化以及社区治理等普惠性服务内容可作为附加的服务进行，或者培育社区社会组织和志愿队伍作为自主力量来承担完成。

（2）党建工作要加强计划对服务内容的统领性。社工站党支部可紧密结合党建机制建设要求、服务项目以及服务内容设计具体的服务计划，将思想建设、组织联动和服务引领化为明

确的特定内容，通过制定具体计划加以落实，从而使党建各项服务及活动的目标，能够通过计划的制定得到保障，社工站的党建工作及其成效能有条理地呈现。

（3）随着服务模式的转变，社工站要做好“社工站—社区片—社工点”三级服务运营的管理工作，要注意通过点面结合织密困难群众和特殊群体服务网络，积极回应困难群众和特殊群体的需求和存在的问题。目前，社工站对困难群众和特殊群体的服务主要分为两大维度，即综合性服务和专项性服务。社工站的“综合性服务”主要完成的是恒常性服务，如电访探访、个案工作、小组工作等，主要是满足困难群众和特殊群体多样化的个性化需求，通常以社工点为单位开展服务。社工站的“专项服务”项目通常是依据重点人群的重点需求和重点问题进行设计，虽然也会以片区或社工点为单位来完成，但由于项目的服务对象及其要解决的问题涉及辖区所有与项目相关联的目标困难群众和特殊群体，因此需要各片区及社工点协同开展。这就需要社工站立足顶层设计，根据项目目标人群确定相应的服务队伍、服务资源或服务平台，组织协调落实，并拓展实施的覆盖面和惠及面。总之，各片区及社工点既要明确各自的职责，做好分工，又要做到统筹协调，资源共享，相互合作。

（4）社工站要进一步拓展政策宣传的方式，将线下与线上结合起来。一方面，线下宣传要加强政策的针对性，强化政策宣传的效果检测。另一方面，政策宣传要借助线上平台，社工通过收集整理，建立政策资源库，将各项政策信息链接在社工站的网站平台，服务对象可根据自身对政策的需求随时上平台

查找，方便快捷。

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 21 名。本年度建档 1636 份，完成电访 4346 个，探访 2762 个，分别完成协议指标量的 101.36%，95.94%，95.94%；咨询个案 84 个，完成协议指标量的 97.67%；专业个案接案 72 个，完成 56 个，服务 428 节，分别完成协议指标量的 97.30%，82.35%，96.40%；完成小组 22 个，开展 132 节，服务 1272 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，160.61%；完成大型社区活动 9 个，服务 1004 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，139.44%；完成中小型社区活动 88 个，服务 3210 人次，分别完成协议指标量的 96.70%，117.58%。（以上数据统计共计 9.5 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模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 2 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

片区一：石将军社区、大德中社区、大新中社区、玉带濠社区；

片区二：三府前社区、一德西社区、状元坊社区。

1.片区一社工点服务情况（大德中、石将军社区）

值得肯定的地方：

（1）片区一（大德中、石将军社区）的社工团队多数具有

多年的在地服务经验，服务团队稳定，团队成员对于片区及服务人群的基本情况 & 特点把握较准确。服务团队已对大德中、石将军社区共计 377 名困难群众和特殊群体实现 100% 全覆盖建档，服务文书整理归类有序。

（2）片区一（大德中、石将军社区）的社工团队能依托党组织联动共建和“五社联动”机制，通过街党工委联动 5 个党组织认领了“点亮小夜灯，温暖老人心”微项目中的 70 盏小夜灯，为特殊困难长者和残障人士改善了居住环境，提升了他们的居家安全系数。

（3）片区一（大德中、石将军社区）的社工团队能积极联动大德中社区、广州广大口腔医院、人民街综合养老服务中心等资源，通过社区大型活动以及民生政策专题宣传等，促进困难群众和特殊群体对长护险政策、平安通政策、长者饭堂等民生政策资讯的了解，提高了该群体对于社会资源的运用能力。

需要关注的地方：

（1）片区一（大德中、石将军社区）的社工团队仍需进一步规范及完善社工点的需求调研工作，需要加强对于困难群众和特殊群体需求评定时的多元评估方法的整合使用及相应需求资料的具体呈现，尤其是加强对于需求问题的原因分析，以保证服务规划及介入的有效针对性。在社工点的服务规划上，需要加强对片区困难群众和特殊群体需求问题的有效回应。根据所发现的问题现状及原因分析，确定合适的服务目标及社会支持网络的具体内涵。在此基础上，需细化及明确相应的服务内容、数量及服务方式等，以避免社工点在兜底服务上难以呈现

专业化的成效。

（2）社工团队可思考及完善“社工站—社区片—社工点”的三级服务管理机制，加强“片区服务”意识，建议片区切实关注及落实执行从下而上汇总各社工点的服务需求，再从上而下地进行各社工点的服务安排。同时，可关注服务成效评估过程中对于服务执行情况的检视，以及服务对片区困难群众和特殊群体的覆盖面。

（3）建议进一步完善对于困难群众和特殊群体“一户一档、一人一案”的建档工作，社工要关注服务对象建档中基本情况信息的完整性；在“一人一案”的需求评估中对于需求信息的了解及问题评定可以更加具体；建议关注服务跟进中对于问题需求评估的有效回应。

（4）“人户分离”的服务对象在该服务片区占比较大，除了进行及时的信息报备之外，建议社工团队可以关注联动、转介、风险评估及预警机制的建立，以及对于共同管理的两地协作服务模式的探讨，还可尝试根据“人户分离”的居民情况，例如集中程度，风险程度等进行分类服务管理，及时掌握片区外服务对象的动态情况。

2.片区一社工点服务情况（大新中、玉带濠社区）

值得肯定的地方：

（1）社工团队熟悉片区情况，并与相关组织建立了良好合作关系。片区一大新中和玉带濠2个社工点共配备了6位社工，其中社会工作师1人，助理社会工作师5人，整体持证率较高且社工团队在本社区服务多年，熟悉社区情况。社工团队按新

模式要求，与片区内政府相关部门、2个居委会以及片区内外企业和社会组织等建立了良好的合作关系，与片区内服务对象建立了良好的专业关系。

（2）完成了在册困难群众和特殊群体的全覆盖建档工作。通过入户探访和社区走访等方法基本摸清了社区主要问题，立足各社区实际，在中期评估后，根据评估意见完善了《社区问题地图》和《社区资产地图》。《社区问题地图》补充标识出了社区存在的活动场地少等社区问题。能够为各类困难群众和特殊群体建档，绘制了《服务对象社区分布地图》，并建立《服务对象家庭信息汇总表》。本评估期完成在册困难群众和特殊群体建档“一人一案”486份、“一户一档”121户。

（3）服务成效较突出。对困难群众和特殊群体开展了全覆盖的定期探访，特别是中秋、国庆、春节等重大节日探访实现100%的覆盖。通过政策资源链接、开展个案服务缓解服务对象困境问题、培育志愿者服务队等服务方式，给予服务对象较多帮扶。本评估期两个社工点开展了政策宣传13场，服务633人次，电访1580人次、入户探访1058人次，开展个案28个、小组8个、社区活动30个，服务社区居民7273人次；整合资源折合价值137244.32元，其中困难群众和特殊群体受益6426人次。社工站重视媒体宣传工作。本评估期内，获省级媒体1篇、市级媒体2篇、《老人报》1篇和政府网站1篇的宣传报道；获得服务对象感谢信10篇，扩大了服务的影响力。

（4）打造了“健康来敲门”健康进社区特色项目。发挥统筹作用，邀请了广东省中医院等三甲医院的专家到社区开展各

类常见病的专题讲座和上门义诊服务，提升了居民的健康知识，让不便出门的残疾人士接受专家的治疗。本评估期开展了 5 场健康讲座，有 94 户残疾人士接受专家的上门义诊。

（5）开展了疑难案例解决的服务。为 1 位独居长者完成了《当好“守护天使”关爱空心老人》的疑难案例。发挥专业优势积极主动与长者建立良好的专业关系，使长者敞开心扉说出自己的困难，社工通过链接志愿者资源等专业服务解决了这位长者的实际困难。

需要关注的地方：

（1）建议完善“一户一档”和“一人一案”的建档工作和入户探访工作。一是建议对在册困难群众和特殊群体开展年度至少一次的入户探访服务。二是建议完善在册困难群众和特殊群体的档案信息。目前完成的困难群众和特殊群体档案中存在部分内容空缺和不准确的情况，建议多渠道发掘人群的实际情况，实现档案的准确性和完整性。

（2）建议进一步提升个案服务的专业能力。目前完成的个案多为政策咨询和资源链接。建议关注困难群众和特殊群体存在的经济困难、家庭矛盾和个人心理方面等问题。

（3）建议完善特色服务。目前开展的特色服务内容对困难群众和特殊群体的聚焦度不足，建议对困难群众和特殊群体开展分层分类的需求调研，进一步提升社区困难群众和特殊群体健康服务的针对性和有效性。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）经过本服务期，社工在一定程度上加深了对困难群众和特殊群体的了解，特别是围绕公房居住、老旧社区长者照顾问题有了更深入的体会，并能在一定程度上，表达对这类服务对象的生活潜在风险与不便的反思，在一定程度上体现了社工的专业触觉。

（2）社工能够尝试通过小组工作去改变服务对象的行为习惯，从而提升其自我改变的能力，例如尝试通过八段锦等健身活动改变长者运动习惯，从而帮助服务对象应对身体疼痛问题。

（3）个别个案能够较好地起到情绪支持的作用，例如帮助失眠的服务对象改善家庭关系与社区支持情况，缓和了母女矛盾、丰富了其社区生活。从而逐步促进了服务对象失眠问题的缓解，具有一定的服务成效。

需要关注的地方：

（1）建议持续强化辖区内服务对象的需求评估由点到面全覆盖工作。例如目前针对公房电线老旧问题进行排查的数量不足，据社工实地了解，个别公房存在电路损坏、电线老化、乱拉电线等安全隐患，故建议社工应由点到面，确保对老旧公房电路问题的排查可以做到全覆盖，从而体现风险预防作用。又如健康风险方面，亦可针对发现的存在慢病、长期就医等风险情况进行全面排查，从而体现兜底服务全覆盖。再如政策推广方面，建议可以进一步做好政策普查与临界人群的政策普及。目前需求调研结论过于笼统，《服务对象家庭信息汇总表》体现的问题个别化不足，难以体现困难群众和特殊群体的具体问题。

（2）建议针对多发问题加强关注，以促进片区工作的有效推展。目前，片区内三个社区具有一定的共性疑难问题，但由于缺乏片区统筹与社工站支持，服务设计难以突破，导致问题解决停滞不前。例如，现场社工分享了多例公房维护问题，建议进一步增强片区统筹作用，加强三个社区的联系，以公房维护困难为核心，以片区资源为出发点，结合不同群体的经济状况，依托社工站“站—片—点”三级介入体系，探讨多级处理方案，从而在一定程度上减低风险隐患，提升服务对象生活便利性。

（3）建议进一步深化对问题的处理，密切关注困难群众和特殊群体的具体改变，提升整体工作成效。例如针对长者慢性病问题，单纯的宣传作用仅是刺激其改变动机的开始，后续还要在饮食、运动、生活作息等多个方面进行介入，才能真切帮助其延缓慢病情况，故需要更为系统、多维的介入才能达到相应效果。

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：9.50 分

3.督导中心评估得分：13.00 分

4.第三方评估得分：48.14 分

以上四项总得分：88.64 分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.建议完善服务设计，各社工点要紧密结合并聚焦困难群众和特殊群体的需求和特点以及面临的特殊问题，制定服务计划。目前存在需求调研结论过于笼统的问题，需求评估工作要持续强化由点到面全覆盖工作，加强对需求问题的原因分析，保障服务规划和介入的针对性。

2.建议进一步做好“站一片一点”三级服务管理工作，既明确各自职责，又要做好统筹协调，资源共享，通过点面结合织密织牢困难群众和特殊群体的服务网络，积极回应其需求和存在的问题。

八、结语

广州市人民街大新社工服务站在越秀区民政局、人民街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，本年度是服务团队进驻的第12年，也是社工站实施新管理办法的第一年，服务团队持证率及稳定性高，对辖区的优势及不足把握清晰，并对辖内社区基本情况进行了排查分析，对辖内困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，以党建为引领进行社工站总体服务设计，建立健全“五社联动”机制，推动“善居、善邻、善老”的“三善”社区建设；服务设计逻辑清晰，服务能够根据上期评估意见进行部分整改，指标能够按照进度推进。社工站积极配合街道开展重点工作，与社区直聘社工沟通联系紧密；能够注重项目的经验推广。

下阶段，社工站在服务设计方面，要按照新模式进行重点调整，将困难群众和特殊群体作为“三善”的主要服务对象，

各社工点均要紧密结合困难群众和特殊群体的需求及面临的问题进行服务设计；做好“站一片一点”三级管理工作，明确分工，统筹协调，资源共享，相互合作。

附件：

- 1.广州市人民街大新社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市人民街大新社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

