

广州市光塔街诗书社工服务站

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：广州市越秀区光塔街道办事处

项目承办方：广州市普爱社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年11月20日

广州市光塔街诗书社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市光塔街诗书社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区人民中路操场前2号三楼，自2012年起由广州市普爱社会工作服务社承接运营。经越秀区光塔街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年6月9日至2025年6月8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20日到光塔街诗书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和服务协议要求配齐配足社工，持证率和稳岗率较高。
- 2.社工站项目负责人和团队工作认真，积极配合街道开展各项重点工作，发挥多年在地服务优势，打造服务品牌。
- 3.日常能够按照要求，及时提交各类服务数据和报表。

需要关注的地方：

- 1.建议社工站继续加强品牌管理意识，打造“能做、能写、能说”的人才队伍，持续扩大项目的社会影响力。
- 2.社工站要发挥专业优势，持续推动“双工”“双岗”联动，做深做实兜底服务。

四、购买方评估（光塔街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.社工站能发挥光塔街社区优势，积极打造服务品牌，配合街道开展各项工作，按时按量完成工作安排，持续跟踪跟进特殊困难个案。
- 2.积极推动“五社联动”，链接各类公益慈善资源，全力协助光塔街做好慈善公益日的募捐以及“微心愿”的认领。
- 3.能够协助街道做好各类宣传工作。

需要关注的地方：

1.加强对惠民政策的理解和学习，进一步以推文、活动等形式推动惠民政策的更广泛地普及推广、落地实施。

2.进一步发挥专业优势，持续主动推动“双岗”“双工”联动协同服务，做深做实对困难群众和特殊群体的服务，细化做好全覆盖探访问询服务。采用有力措施提高队伍整体专业水平，更好地保障服务质量。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目团队能持续改善社工专业能力提升体系，建立了内部督导制度和内部共学机制，以政策学习、专业学习为主题，开展了多场包括政策文件解读、困难群众和特殊群体分级探访机制、服务对象权益保障、社会工作专业技能等主题共学活动。并能够通过季度案例评选活动，推动社工积极总结工作经验和成效，提升社工的实务研究综合能力，值得肯定。

2.项目团队建立了“双工”联动机制，“双工”联动工作扎实。能够联动事务性岗位社工联动开展兜底民生政策学习及宣传、临时救助上门核查事宜等工作，和服务性岗位社工就服务信息互通、老年人相关政策宣传、入户探访、疑难案例探讨等方面开展合作，特别在陶家巷社区，“双工”多次协同，为服务对象申请政策救助，有效打通了为民服务的“最后一米”。

3.项目团队重视服务宣传推广和经验总结。制作了暖心卡、《光塔街·诗书社工报》、防暑指南、预防溺水等多种宣传资料，并借助自媒体平台制作推广宣传视频超过40个，通过多种

形式和渠道向居民传递信息，提高宣传的覆盖面和传播效果；收集社工的多篇服务案例文章汇编成《案例集》，有意识梳理及展现服务成效；其服务得到《南方+》《羊城晚报》《新快报》《广州日报新花城》《信息时报》等省、市级平台的报道超过 20 次，提升了社工站的社会影响力。

需要关注的地方：

1.项目团队的专业能力提升体系可继续进一步提升。建议项目在专业能力提升体系制度的指导下，制定年度具体可行、系统的行动方案，持续整合运用督导、共学、培训、互访交流学习等形式，促进团队专业的不断发展。

2.项目团队的实务研究成果产出不足。建议加强社工的项目研究和经验总结的能力，注重社工的书写能力培养，打造一支“能做、能写、能说”的人才队伍，进一步梳理项目的经验和成效，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，扩大项目的影响力和社会效益。

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 6 月 9 日至 2025 年 6 月 8 日，本次评估考核期为 2024 年 6 月 9 日至 2024 年 10 月 31 日，共计 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 85%即 17 人，故评估期内持证社工应到岗 85

人次，实到岗 97 人次，超配 12 人次；全职社工（持证社工和非持证社工）应到岗 100 人次，实到岗 110 人次，超配 3 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 2 人，共计 22 名社工，其中 2 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，持证人员方面，配备社会工作者 5 人，助理社会工作者 15 人。

2.社工站本各类项目管理制度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。本次共有 20 名社工持续稳定在岗，稳岗率能超过评估指标体系 80% 以上稳岗率的有关要求；另外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 6 年，评估期内从业经验两年以上的有 90 人次，占总到岗人次的 81.82%。

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，建议承办机构和社工站厘清社工的继续教育教育工作，保障社工的继续教育权益。

2.在个别网络地图 APP 如高德导航中，搜索本社工站会出现“家庭综合服务中心”旧称，为避免对服务对象造成困惑，

建议更新地图信息。

（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“双百”社工站模式的第2年。项目团队较好地理解“双百”社工站的建设任务和要求，在需求评估、服务设计、策略推进等方面均能聚焦困难群体和社区发展两大层面。社工站分为南北片区，通过多元手段收集了7个社区信息，系统分析了服务对象的需求，形成了一份总体报告，7份社区调研报告。罗列社区资源和问题，形成了资源清单和问题清单，绘制了比较完善的《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》的“三图一表”，较有规划地推进及解决社区问题。社工站本年度以“善邻守护·乐活光塔”为服务主题，重点关注困难群众和特殊群体以及社区公共议题。活化社区资源，探索出了党建引领下的“4+3+5”服务模式，运用“五社联动”模式，实施了“生命有益、情感有爱、安全有度、生活有机”的困难群众和特殊群体综合介入的“四有”服务。开展了“志愿齐参与、服务项目化、成果齐共享”的群体性专项“三个层面”介入治理，打造一个“乐龄、乐助、乐享、充满活力”的社区。社工站在需求评估和服务设计方面较好地落实了“双百”社工站的建设要求，各社工点在服务推动中得到较好的落实，较好地推动“双百”模式的“站—片—点”的服务体系建设，社区问题和困难群众需求得到积极回应。

(2) 社工站成立党支部 1 年半以来，积极推动党支部的制度建设。现有中共党员 4 人，流动党员 2 人。开展了常态化的组织活动和学习，落实了“三会一课”制度和“主题党日活动”“第一议题活动”。项目期内召开了支部大会 1 次，党组织知识学习 2 次，主题党日活动 5 次，合计 297 人次参与。按照党组织建设要求落实党员的日常教育与管理；党员学习笔记及会议记录齐全。以党建引领为核心，积极践行为群众办实事，参与街道党组织开展的活动“植绿增绿”微项目，充分发挥党组织的先锋模范作用；与 9 个党组织达成共建合作，实行一组织一档，罗列资源清单和服务需求，较为精准聚焦在“消防安全、居家安全、健康科普”等主题的活动。共计 76 人次参与困难群众和特殊群体的关怀慰问、入户送暖等 970 人次。在党组织作用发挥方面值得肯定。

(3) 社工站运用“五社联动”的思维去推动片区和社工点的服务，聚焦困难群众和特殊群体的兜底服务和社区发展。一是建立了“五社联动”的机制、“双工”联动机制，着力打造“善行光塔，耆幼融融”的“五社联动”平台，整合辖区内的资源去聚焦困难群众和特殊群体问题开展民生微项目，合力解决社区问题；二是本年度培育了 16 名志愿者骨干，新登记志愿者 87 人，新培育“太阳花亲子志愿队、福地巷帮帮队”2 支志愿队伍，活跃志愿队伍达到 13 支。682 人次志愿者服务辖区 3851 人次的居民，服务时长达到 1307 小时。三是新培育“诗书人家书法队、九月久祝梦志愿服务队”2 个社区社会组织，服务场次 120，参与 343 人次，服务 1832 人次，服务时数 710 小时。四

是建立了 7 个社区慈善基金，搭建了较好的“五社联动”新机制，撬动了各方资源，资源折合价值超过 30 万元。五是社工使用“红棉守护”热线 555 次，通话次数达到 3565 次，并有相应的接拨电话记录台账、后续跟进服务记录。

（4）社工站服务取得了明显的成效。一是兜底群体服务比较扎实。聚焦困难群众和特殊群体的需求，实现困难群体建档全覆盖。按照“一人一案、一户一档”要求落实分级管理，辖区内有 1513 名困难群体，实现建档全覆盖。电访、探访、个案、小组、活动等覆盖群体 10021 人次，梳理了 30 个问题清单并且给予了较为及时的回应。回应困难群众和特殊群体“微心愿”81 个。二是“下社区”政策宣传 35 次，解决疑难个案 4 个，打造了“五社联动、情系福地”“绿晓园、乐活社区”两个特色项目。三是社工站重视宣传和总结，有各项服务宣传单张、季刊、撰写了 15 个案例。评估期内获得《羊城晚报》《广州日报》等媒体报道 26 次。服务得到服务对象和合作方的认可，评估期内获得感谢信 3 封，一面锦旗、一首赞美诗、一个荣誉证书，居委会满意度测评达到 100%。

（5）社工站团队工作努力积极，项目主任具有 13 年的服务经验，团队成员持证率超过 90%，本评估期内人员比较稳定，在社工站服务两年以上人员超过 80%。项目沟通顺畅，“双工”联动有恒常机制，各方定期对接和沟通，项目推进比较有序，各项指标按照协议推进完成。对于上一期评估反馈的整改比较到位，较好地达成了项目中期的预期。

需要关注的地方：

（1）社工站要根据《广州市社工服务站管理办法》，加强统筹思维和综合管理的意识，进一步优化“社工站—社区片—社工点”的点线面结合的方式。社工站要调整服务的设计逻辑，要以社区照顾模式为主要策略，推进兜底困难群体服务，兼顾社区策划模式去推动社区问题解决。强化片区的统筹整合的功能，突出片区的资源配置和服务优化的意识，在人员调配、社区发展、政策宣传、“五社联动”等方面的服务进一步优化调整，更好地发挥现有人员和资源与服务的匹配度，扩大现有服务的成效。

（2）社工点要进一步夯实兜底群体的服务，在摸清底数的基础上，分级建档及服务回应的精确性、日常跟进服务的回应度、后续跟进服务的记录与管理的精细度有优化和提升的空间。建议社工点要以兜底群体的综合性服务为基础，针对兜底群体的特殊性需求的专项性筛查为疑难问题的介入，聚焦社工点群体的同质性需求，推进“五社联动”项目落到实处，形成困难问题解决的典型案例，并加强服务成效的凝练。

（3）社工站在服务的品牌管理意识方面有进一步提升的空间。现有服务已有不少品牌案例，服务设计也有较为成熟的一套品牌策略，但在政策宣传、服务推广、项目管理方面有优化空间。建议整合资源，结合年度计划和各群体的特征，加强政策宣传推广的整体规划、提升政策宣传的成效；提升服务总结与凝练的意识和能力，加强项目品牌化建设。

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 1511 份；完成电访 7434 个，探访 1949 个，分别完成协议指标量的 63.38%，52.99%；专业个案接案 25 个，完成 134 个，服务 13 节，分别完成协议指标量的 50.00%，44.67%，32.50%；完成专业小组 9 个，开展 72 节，服务 579 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，50.00%，67.01%；完成大型社区活动 14 个，服务 3141 人次，分别完成协议指标量的 87.50%，245.39%；完成中小型社区活动 13 个，服务 607 人次，分别完成协议指标量的 54.17%，63.23%。（以上数据统计共计 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 2 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

南片区：观绿社区、七株榕社区、温良里社区；

北片区：三元巷社区、福地巷社区、陶家巷社区、祝寿巷社区。

1.南片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工站采用“双百”新模式以来的第二年，南片区服务团队由 9 人组成，服务团队人员稳定，持证率高，专业服务基础好。观绿、七株榕和温良里社区三个社工点，均有专人对接和驻点，随着服务团队对新模式的理解、对社区的熟悉程度不断加深，能立足各社区实际，梳理更新完善《服务

对象社区分布地图》《社区问题地图》和《社区资产地图》，“三图”能较直观呈现各个社区特点。

（2）南片区的3个社工点，能按照新模式要求，摸清困难群众和特殊群体底数和情况，片区内兜底对象共550户、643人。每个社区都建立有较为详细的《服务对象家庭信息汇总表》，做到建档全覆盖，每月定期跟进及更新台账。根据上期评估意见，调整和优化分级管理制度。驻点社工能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访，以及民生政策宣传活动等，开展兜底个案11个，对跟进中发现的问题也能做到比较及时回应和处理。

（3）重视需求评估工作，分社区开展需求调研，片区层面梳理汇总需求调研情况，分别从片区、社工点层面制定服务计划，一定程度能体现片区的协调作用。整体来说，片区服务设计和服务执行能回应兜底对象的需求。个人层面来说，通过“红棉守护”热线开展日常问候、探访工作，尤其在政策解答、资源转介等方面给予及时有效的帮助。多渠道收集兜底对象需求，共点亮“微心愿”96个，依托节假日主题性活动，关爱困难群体，营造良好的社区氛围。社区层面，结合片区兜底对象特殊困难长者的特点和需求，制定有“耆心晚晴”困难和特殊长者心理健康关怀计划和温良里社区居家消防服务特色“微项目”，尤其是心理健康关怀计划，立足三个社区的特点、资源等，有针对性的微项目设计和执行。积极调动辖区内外资源，培育有“绿晓园”党群志愿服务队和太阳花亲子志愿服务队两支志愿者队伍，在促进独居孤寡长者参与社区服务、提升慢性病长者

健康管理能力和排查居家消防安全隐患方面取得一定成效。半年来，片区共链接各类资源价值折合人民币共计 155912.85 元，获“南方+”等省市级媒体宣传报道 5 次，锦旗 1 面、感谢信 1 封，撰写服务案例 6 个。

需要关注的地方：

（1）要进一步夯实困难群众和特殊群体的服务，这是“双百”新模式的重点工作所在。一是建议在恒常跟进中除日常问候、关怀外，要注重对兜底对象个人、家庭、生活环境等多维度的信息收集，尤其是了解甚少的残疾人群体，以为更全面精准的掌握其需求打下基础。二是片区的困难群众和特殊群体中残疾人群体数量过半，现在跟进中存在入户难、需求掌握少，在社区中观层面的项目化服务设计中并未回应残疾人群体的突出核心需求，希望社工在恒常跟进中引起重视。

（2）目前片区层面的特殊困难长者的心理健康关怀项目，项目设计有优化提升空间，独居孤寡长者的孤独感是问题，但只是诸多问题之一。建议梳理特殊困难长者的问题和需要，了解普遍存在的突出核心需求，以构建社区照顾支持网络为方向来整合服务设计，另外，该项目覆盖面太窄，累计有 10 名独居孤寡长者参与项目，并未覆盖到行动不便的长者群体。

（3）进入“双百”新模式服务的第二年，服务团队基本熟悉新模式，但在入户探访、疑难个案服务、沟通协调、资源挖掘、“五社联动”等方面仍存有一定的不足，建议机构和社工站梳理并设计系统化的培训主题，以帮助社工更好适应新模式要求，提升专业服务能力。

2.北片区社工点服务情况（福地巷社区、陶家巷社区）

值得肯定的地方：

（1）服务总体设计层面，北片区福地巷、陶家巷社区困难特殊居民共计 457 人，社工服务团队共计 6 人，均持证上岗，服务认真踏实。团队通过社区走访、焦点小组等形式开展了需求调研，从一般性服务和特色服务两方面归纳了困难特殊居民需求，“三图一表”绘制清晰、资料完整，能够对后续服务起到指引作用。

（2）服务执行方面：有关建档跟进，困难特殊群体均有按月跟进信息的动态更新；两个社工点均有 6 场兜底民生政策宣传，内容集中于社会救助与养老服务政策宣传，形式为线上线下多方式结合。此外，社工还协助 6 位居民落实了残疾人评级、长护险等相关政策资源。个案、小组和社区活动围绕节日游园、志愿者培育展能、环境改善和困难特殊人群生活安置等内容展开。尤为肯定的是，《社区问题地图》反映的污水处理、垃圾堆放等环境问题在服务中也有跟进和解决。文书资料较为规范、清晰。

（3）服务质量方面，当前服务联动了居委、广州市慈善会、各类医疗机构、驻区单位的积极参与，在省市级媒体有报道，也获得了服务对象以及合作方的好评和感谢信。两个社工点的特色亮点服务分别围绕“居家安全提升”和“社区康养探索”微项目来开展，契合困难特殊人群突出需求，有一定服务成效梳理；疑难案例围绕“事实孤寡长者养老安置信访问题”以及“精残对象居家环境与康养问题”解决等展开，内容涉及社区

环境治理与信访工作等难点热点，能够显示社工团队在甄别、介入上述疑难问题中的服务经验与相应能力，值得称赞。

需要关注的地方：

（1）困难特殊人群建档跟进与专业服务开展方面，建议关注分级评估资料的及时更新和资料完整，尽可能增加入户探访所占比重。另外，各类专业服务要聚焦困难特殊人群开展，提升困难特殊人群受益比例。

（2）特色亮点和疑难案例服务梳理还有提升空间，特色亮点部分需要关注服务的目标、内容与成效相对清晰、富有逻辑性的归纳，疑难案例部分需要关注专业理论、介入模式与成效评估手段的呈现，专业元素有必要进一步强化。

3.北片区社工点服务情况（三元巷社区、祝寿巷社区）

值得肯定的地方：

（1）北片区的三元巷和祝寿巷社区为人口密集的广州老城区，辖内房屋建筑较为老旧，老龄化程度高，各类资源相对缺乏，困难群众和特殊群体中以残疾人、孤寡老人、低保等自身困境群体为主，社区照顾的需求凸显。两个社工点各有3名社工在岗，服务团队稳定，社工持证率高，在“双百”模式下社工逐步搞清服务重点与服务策略，在“三图”绘制、兜底对象建档恒常关注、兜底民生政策宣传等方面能够按照“双百”模式的要求推进，各项指标的完成符合中期评估的要求。

（2）在兜底服务方面，目前两个社工点的社工能够在100%建档的基础上把握辖区内兜底群体的类别、数量、分布等基本情况，基本能够做到对辖区困难群众和特殊群体的底数清、情

况明，逐步通过探访、电访等形式加强对建档群体更深入的了解和服务回应；社工能够按照分级管理的要求动态跟进，及时更新《服务对象家庭信息汇总表》和个人纸质档案信息，记录真实，能够客观、完整地呈现服务的过程。社工基于部分兜底服务对象的个别化需求开展了诸如“微心愿”征集、政策协助办理、居家安全、情绪支持等多种服务内容，帮助兜底服务对象解决实际困难，值得肯定。

（3）社工在服务中注重“五社联动”作用的发挥，能够有意识地联动多方主体，调动各方资源，并致力于培育和助力辖区的居民志愿队伍参与各类社区服务。两个社工点结合自身特色与服务基础，分别设计开展了“雅文化·乐生活”祝寿巷社区文化传承微项目和“友爱筑幸福”三元巷社区居民出行安全提升微项目，发动居民关注和回应社区公共问题，开展了较为丰富的各类活动，营造着良好的社区氛围，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）两个社工点的服务还需要紧紧结合“双百”服务模式的要求聚焦主责主业，将更多的服务投放到困难群众和特殊群体，这一方面需要社工更加精准地做好“一对一”的具体帮扶，另一方面需要社工通过更细致的调研、走访等围绕生存环境、心理健康、社会支持等方面深入挖掘各类困难群众和特殊群体的共性需求，进而设计针对性的服务项目，联动多方主体，调动各方资源，培育志愿力量，充分发挥“五社联动”在兜底服务中的作用。

（2）两个社工点在兜底服务方面还需要更加细致、精准、

有效。这就需要社工深入社区，走街入户，在优化“三图”的基础上，加强对重点兜底对象（需求迫切、问题突出）个性化需求的感知和把握，结合社工站分级动态管理的要求，根据他们的实际情况，充分利用各类正式资源与非正式资源，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的、个别化的服务目标和服务策略，因人施策，精准服务，定期做好服务检视，确保真正能够帮助服务对象解决实际问题，提升兜底服务的针对性、及时性、实效性。

（3）两个社工点还需要重视对服务案例、服务成效等的总结归纳与梳理呈现，加强对社工介入典型案例（侧重于社工怎样多元主体联动、资源整合、专业辅导等）的梳理，并有意识地收集与展示服务对象的正面反馈，使更多人看到社工的专业成效，提升社工的获得感与专业形象。

七、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：20.00 分

2.监督方评估 得分：9.80 分

3.督导中心评估 得分：13.00 分

4.第三方评估 得分：47.56 分

以上四项总得分：90.36 分 等级：优秀

（二）重点存在问题

1.社工站在困难群众和特殊群体的服务上仍然需要进一步加强。目前对该群体从需求的精准把握、资源的精准对接、服务的计划完善等多个角度都需要继续完善。

2.社工站整体宣传成果的产出与宣传渠道的完善方面需要强化。加强项目品牌化建设，提升服务总结与凝练的意识和能力，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，扩大项目的影响力和社会效益。

八、结语

广州市光塔街诗书社工服务站在越秀区民政局、光塔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，进驻辖区服务 14 年，也是社工站进入“双百”模式的第二年。服务团队目前人员保持稳定，团队较好地理解社工站的建设任务和要求，在需求评估、服务设计、策略推进等方面均能聚焦困难群体和社区发展两大层面。积极利用“五社联动”的思维去推动片区和社工点的服务，聚焦困难群体的兜底服务和社区发展。服务整体指标完成进度符合中期评估指标体系要求。

下阶段，社工站要根据《广州市社工服务站管理办法》，加强统筹思维和综合管理的意识，进一步优化社工站整体思路和框架。要进一步夯实兜底群体的服务，在摸清底数的基础上，分级建档及服务回应的精确性、日常跟进服务的回应度、后续跟进服务的记录与管理的精细度有优化和提升的空间。进一步提升服务的品牌管理意识。

附件：

1.广州市光塔街“双百工程”诗书社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市光塔街“双百工程”诗书社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

