

广州市永和街社工服务站

中期评估报告

评估委托方：广州市黄埔区民政局
项目购买方：广州市黄埔区永和街道办事处
项目承办方：广州市同心社会工作服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2021年1月26日

广州市永和街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市永和街社工服务站（以下简称：永和街社工站）位于永和街摇田河大街 77 号日晶公寓二楼，从 2017 年 4 月 12 日起由广州市同心社会工作服务中心承接运作，是面向永和街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，项目经费每年 240 万，本年度为项目的第二个服务年度，本年度合同期自 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日。

广州市永和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服务项目为城市更新新老永和人共融服务。

“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服务项目为助力企业复工复产服务项目、垃圾分类服务。

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》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，组织高校教师、资深社会工作者等组成专项评估小组，于2021年1月26日到永和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.电话访谈。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、一般服务对象进行知晓度访谈；对社工站提供的服务对象名单进行抽查，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。其中第三方评估机构评估分值占比70%、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比20%、区民政局评估分值占比10%。

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、购买方评估（永和街道办事处）

本次评估购买方对社工站暂无肯定与关注意见。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站与街道购买方、居委会沟通较为密切，建立了恒常的有效沟通机制。

2.社工站注重宣传，能利用各种平台，较好的开展宣传活动，增加居民知晓率。

3.专业服务能下沉到社区，结合实际为居民开展专业社工服务。

4.标准化建设工作起到示范引领作用。

需要关注的地方：

1.加强对社工站场地、消防器材及防疫工作等安全管理，确保安全生产。

2.社工站人员配备、稳岗率要进一步提高。

3.要进一步加强重点兜底人群的深度服务。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

值得肯定的地方：

（1）社工站在永和街辖区运营多年，现阶段社工站骨干核心团队相对稳定，在地服务经验丰富，社工站主任资质符合相关要求，社工站目前有5名中级社工师，拥有2年以上从业经历的社会工作者实到岗54人次，占本站点社会工作者实际到岗人次的89%。

（2）社工站能根据上期评估意见，在保持社会工作者督导与继续教育时数达标的基础上，一定程度上加强了个督工作。

（3）社工站项目管理制度齐全，尤其是针对服务质量内控、社工专业伦理价值规范等方面所有针对性地开展了相关工作。

需要关注的地方：

(1) 社工站的整体团队到岗情况不理想。评估期内社会工作专业人员应到岗 60 人次，实到岗 49 人次，缺岗 11 人次；社会工作者应到岗 84 人次，实到岗 60.5 人次，缺岗 23.5 人次；全职工作人员应到岗 120 人次，实到岗 116.5 人次，缺岗 3.5 人次。另一方面，社工站评估期内仅有 9 名社会工作者持续稳定在岗，未能达到有关要求。建议承办机构重视人员团队建设工作。

(2) 按照社工站相关管理制度要求，社工站个案室与洗手间需配置应急铃，目前仅有一个女卫生间坐厕配备，且按下并未响铃。

(3) 社工站场地由天经物业管理负责，消防器材检验封条完好。评估现场检查发现，消防逃生走火通道处应急灯已损坏，社工站场地多处有明显渗水或损坏，鉴于社工站场地即将搬迁，建议在新场地搬迁验收过程中重视相关内容的检验。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对永和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 50.00%，重点服务对象 70.00%，一般服务对象 85.00%。

(二) 服务开展情况

广州市永和街社工服务站按照党建引领服务，设有长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是城市更新新老永和人共融服务，特色服务项目是助力企业复工复产服务项目、垃圾分类项目。

1.项目执行

值得肯定的地方：

(1) 本年度为社工站扎根该辖区服务的第7年，也是新服务周期的第2年。社工站对永和街的人、文、地、产、景，优势及不足把握清晰，概括出地域广、人口倒挂、转制社区、工业园区、楼盘社区、文化社区等辖区的主要特征。社工站本服务期以“党建引领，文化营造，全民参与，共享共融”的服务理念为指引，113X总体服务框架的设计能够体现宏观、中观、微观的立体结构。根据113X模式要求，在社区发展部继续深耕社区共融服务、企业服务，探索垃圾分类服务；在基础服务部致力于关注弱势群体，促进居民社区参与。服务的规划设计思路清晰，能够回应社区人群需求和城市变迁要求。

(2) 服务的执行能够实现社区共融发展打下坚实的基础为年度目标。核心项目积极发挥党建引领公益慈善、志愿服务作用，带动社工站各项服务；重点项目发展与培育专才志愿者，开展城市更新文化保育服务；特色服务项目一能够针对企业开展复工复产摸排，开展企业员工关怀服务；并对永和街高校应届毕业生的就业情况并进行分析，提升其就业率和就业质量；特色服务项目二积极培育垃圾分类志愿者，

助力社区实现垃圾分类精细和精准。基础领域能够关注困境群体的社区支持网络构建、新老永和人彼此之间的认识与接纳、新老永和人融入城市更新等层面，力图突出各个领域的亮点。社工站的服务执行能够结合本土实际开展，着力探索构建永和街“互爱、互助、互信”共融的社工服务模式。

(3) 社工站与街道及居委建立了良好的沟通合作关系。沟通记录详实具体，评估报告对街道及居委等各方沟通的成效进行了总结。社工站与街道、居委开展了服务联动，开展了防疫抗疫、创文创卫、人口普查等 20 余项工作。社工站能够根据上期评估建议，建立了较为完善的永和街社工站“下社区”工作机制，机制包含了下社区的目的、目标、内容、流程、时间、安全保障等等。站点还制定了三级下社区工作机制，包括一级对接机制、二级服务执行机制和三级监督机制，能够确保下社区机制的落实。下社区服务有具体记录，服务工时较为饱满。

需要关注的地方：

(1) 社工站的基础领域调查方面要进一步深化和向专题性的方向拓展。基于多年的服务积累，站点对辖区的一般服务需求已经把握，目前基础服务 3 大领域主要是基于对 2017-2020 服务年度的个案、小组、活动及探访建档等类型资料的分析，做一些补充性访谈、需求座谈会的调查。

期望在新的服务周期要结合各个领域的服务深化要求要有新的调查主题，建议围绕每个领域拟聚焦的服务人群或服务的重点内容或需要解决的主要问题展开调查，调查的方

法可根据调查的对象及主题加以确定，不能单一的采取质性调查方法。要进一步强化调查的效度和服务的针对性调查。

(2) 社工站要进一步加强对重点人群服务的广度和深度。服务广度要进一步关注边缘困境人群，尤其是残障人群。辖区兜底对象目前为 36 人，但残疾人士的基数较大，有 441 人。站点将残障人群纳入家庭服务领域后，要设计专门的服务项目，制定专门的服务计划，在一定时期内聚焦某个问题开展针对性地服务。

在对重点人群服务的深化方面，目前对辖区内的兜底及重点群体进行了全覆盖的建档，下一步要按照标准化管理对重点对象做好需求评估、建档跟进服务以及服务评估和定期反馈工作。社工站要做好对重点服务对象“统一”的四级分类评估工作，可在市民政局分级指导的基础上，采取科学专业的方法，针对不同兜底对象采取不同的考察维度加以界定，便于社工更好地做好专业对接服务。

(3) 社工站要进一步加强对服务设计的逻辑。项目设计的逻辑链条，即问题分析需要开展充分的调查研究，从问题分析开始到目标及计划的设定、提供的服务内容、服务措施的选择、服务的产出以及产生服务成效，上述方面要相互连贯、应环环相扣。

对于重点项目的设计要扣紧重点。目前三个计划中包括整个站点社区社会组织的培育的板块，不能具体地回应重点项目的服务要求。重点项目服务遵循“一事一议”的原则，具有专门化的目标导向的要求，可多种专业服务手法并用，

多元主体参与、全方位的解决问题，满足解决公共问题或社区治理的需求。

2.服务指标完成情况

截至评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者 10 名，完成电访 671 个、探访 610 个，完成协议指标量的 53.25%，65.31%；个案接案 32 个，完成 11 个，服务 117 节，分别完成协议指标量的 45.71%，52.38%，50.00%；完成小组 28 个，开展 164 节，分别完成协议指标量的 46.67%，45.56%；完成社区活动 19 个，服务 1256 人次，分别完成协议指标量的 63.33%，52.33%。（以上数据由社工服务站提供，各领域详细指标完成情况见附件 1）

3.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）组织建设方面，站点现有 3 名正式党员，社工站党支部正处于筹建过程中待批复。本服务周期内积极开展“两学一做”，党员活动、党建学习、党小组会议每月举行一次，学习教育的常态化有体现。

（2）党组织发挥作用方面，领域社工积极参与街道组织的“重走革命路”、创文志愿服务等党组织活动，也配合街道党建工作围绕双拥共建、民族之家、文明行为倡导等主题开展了多场服务活动。另外，通过义卖筹款、圆梦行动、爱心午餐资源链接等聚焦困境人群帮扶，能协助街道和居委在社区治理和扶贫帮困工作中发挥应有的作用。本服务周期共

链接 16.7 万元资金，和各类志愿服务共计 2850 小时，资源链接成效较为突出。

(3) 服务引领方面，领域社工对政府职能部门、片区单位、企业的党建需求调研较为扎实。访谈和问卷资料详实。以此为基础，本周期拟定 5 份共建协议，依据协议内容也开展了垃圾分类、文明出行等相关服务，发动党员志愿者 61 人，提供 764.7 小时志愿服务。在现有 23 个志愿者骨干中，9 名为党员志愿者。党组织、党员与公益服务的结合有呈现。另外，在日常居民服务中，也能将党建知识以灵活多样的形式融入进来，注重对居民的核心价值观的认知与教育。

需要关注的地方：

(1) 建议对共建协议的内容落实和相关成效有集中梳理或呈现。当前有服务，也有一定成效，但收集、总结还有提升空间。另外，建议服务有延伸和递进或受益面的扩大，部分协议仅有 1 次服务，较难体现成效。

(2) 注意在服务中培育和凸显党员志愿者的带头引领作用，并在成效总结中予以凸显。

4.重点服务——城市更新新老永和人共融服务

值得肯定的地方：

(1) 重点服务由 2 名持证社工组成团队，均有一定工作经验和良好的服务能力，工作扎实，态度端正，目前已完成指标任务，多数有超额。服务过程能体现督导的具体详细指导意见。

(2) 重点领域以“新老永和人共融、促城市更新服务”

为主题，筹划了“专才志愿者培育”、“社区大学堂”、“社会组织孵化”三大服务板块。服务需求调研过程能分社区、分人群用多种方式展开，能收集到已更新、待更新社区不同人群有关社区融合和城市更新的多种建议和需求，能对街道、居委的中心工作和社工服务的开展起到指引和协助作用。需求调研和领域服务的整体设计相对合理。

(3) 重点服务的三大板块均有较明显的成效体现：专才志愿者人数从 15 人增加到 38 人，相应管理、培训、服务、团建流程清晰明确；社区大学堂在文化保育和政策宣传、红色文化传承等方面也有影响力较高的精品服务呈现；社会组织孵化方面，本周期 4 支队伍已通过街道社会组织备案，为这些队伍在场地、资金、服务稳定方面起到保障作用，为社工的辛苦付出点赞。

(4) 重点服务在市、区多家媒体有报道，双拥、文化保育服务的社会反响好，服务也得到服务对象的良好评价；服务过程中各类居民、政府各职能部门均有积极参与，提供资金、人力时数折合超 3 万元，现有服务也覆盖到各个社区展开。因此，社会美誉度、多方参与、服务覆盖面等总体表现良好。

需要关注的地方：

(1) 服务设计与开展过程中，需求调研详细，但相关结论与服务各大板块之间尚不能对应，建议下一周期注意需求调研与服务板块之间的逻辑对应。另外，重点领域涵盖专才志愿者培育、文化传承、红色文化、政策宣传等，主题相

对多元宽泛，建议将主题适当聚焦收缩，以体现各领域对某社区公共问题，或特殊人群的重点关注和服务倾斜。

(2) 服务美誉度方面，建议领域在精品案例输出、参赛获奖等方面能有更多成果产出。

5. 长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域社工多为本地人，对辖区情况较为熟悉，对兜底群体定期开展家访，适时追踪困境群体的服务需求。

(2) 结合辖区人口特征，专门针对外来长者的社区适应问题开设老年大学，组织语言学习、团体游玩、文娱活动等来促进外来长者更好地适应辖区生活，获得了外来长者的好评，取得了良好的服务成效。

(3) 能够发动社区居民组成社区志愿服务组织为有需要的高龄孤寡独居长者专门开展结对服务，提供情感慰藉、清洁卫生等服务。

(4) 对于上期评估提出的意见，整体整改情况较好。

需要关注的地方：

(1) 需求调查略显单薄，调查获取的需求信息量过少。建议访谈式的需求调查所设置访谈问题要更加生活化、开放化，多维度、多侧面了解服务对象的服务需求。

(2) 领域社工开展个案工作的专业能力还有较大提升空间。当前个案具体介入过程中，一是未能充分把握“人在情境中”的原则和意识，专业性不强，二是相关个案记录过于单薄，精细化程度不足。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 领域社工的专业背景及持证情况较好,尤其是领域主管拥有社工硕士学位、中级社工证和8年的服务经验,服务思路清晰,服务能力较强。

(2) 个案工作的问题意识突出,专业性强,服务介入扎实,能够较好地体现出社工的专业服务价值及服务成效。相关文书记录格式规范、条理清晰、内容详实。

(3) 针对双职工家庭暑假无力看管子女的问题,社工在取得职工所在公司出具证明的情况下,为双职工子女开设“暑期守护营”提供托管服务,解决双职工家庭的后顾之忧。

(4) 本领域督导能够细致、认真批阅服务文书,能够为社工提供较专业、中肯的服务意见。

需要关注的地方:

(1) 需求调查过于单薄,收集信息深度不够,价值不足。建议家庭领域的需求调查采用年度主题式需求调查,即围绕某一主题(如儿童行为偏差),深度了解相关表现、原因等,进而作出有针对性地服务方案和行动。

(2) 个别小组缺乏原始资料支撑。建议机构规范相关服务文档的存储。

7.青少年服务

值得肯定的地方:

(1) 领域能清晰掌握辖区兜底性青少年的底数,且从青少年的生理、心理及社会三个层面建立了五级探访服务等

级评估系统，共建个人服务档案共 22 份，档案内容清晰具体，且能按照制度要求及时跟进服务对象的情况，实现兜底性青少年服务档案的动态管理，能为服务对象提供及时的帮助。

(2) 领域在上半年通过学校转介、案主求助、社工挖掘等方式共开专业个案 9 个，个案类型涵盖政策资源链接、情绪疏导、行为矫正、人际交往改善等方面，社工能与案主建立良好的专业信任关系，个案跟进及时，能有效缓解服务对象的问题，个案目标达成情况较好。

(3) 领域在上半年能较有效地回应上期评估的建议，针对兜底残障青少年及一般青少年均开展了体验式的青少年人际交往小组，能有效提升了兜底残障青少年的人际交往能力，协助一般青少年掌握正确的青春期人际交往技巧，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议该项目能进一步补充一般青少年的需求调研，从青少年的角度出发，了解青少年关于学习情况、生涯规划、青春期安全教育等方面的需求，结合持份者的访谈，对青少年的需求和存在的问题进行有效分析，撰写一份较为精准的需求调研报告，准确掌握青少年的需求。

(2) 建议该项目下半年能根据补充性的需求调研报告，结合现时的实际情况，及时调整年度服务计划的内容，建立社区青少年服务阵地，强化与青少年间的信任关系，提升服务计划的有效性和可行性，以确保服务成效。

(3) 建议该项目下半年能进一步加强青少年志愿者结对帮扶队伍的培育，巩固志愿者队伍的稳定性，切实落实结对人员并按计划开展具体帮扶服务，有效发挥青少年的作用以改善兜底性青少年的人际交往及社区融入。

8.特色项目

特色项目一：助力企业复工复产服务项目

特色项目二：垃圾分类服务

值得肯定的地方：

(1) 社工站能结合街道的工作重点及街区企业多的特点，开设助力企业复工复产服务项目及垃圾分类服务项目为本年度的特色服务项目，项目能充分运用定量与定性相结合的方式开展需求评估并形成较为规范的需求调研报告，能较为准确地掌握辖区企业及员工复工复产的需要、社区居民垃圾分类宣教需求等，年度服务计划逻辑框架清晰，社工能按照计划有序开展服务，指标完成情况较好。

(2) “社企共建.携手前行”助力企业复工复产服务项目助力企业复工复产服务项目通过电访、走访等方式，初步了解企业复工复产后的团队建设需要、招聘需要及公益服务需要，与6家企业初步达成了公益合作，收集了20家企业共178个招聘岗位，建立了初步的企业资源库，同时能与基础服务领域合作，开展社区困境儿童及困境长者关怀志愿服务，初步探索企业反哺社区的路径。

(3) “社企共建.携手前行”助力企业复工复产服务项目

目通过电访、线上沟通等方式，对辖区 137 名高校应届毕业生进行了全面的排查并形成一份永和街高校应届毕业生就业分析报告，且通过线上有效对接企业的招聘岗位、联动街道相关部门开展线下招聘会等，为企业推荐 15 名待业人员，帮助 2 名高校毕业生及 2 名社区待业人员成功就业。

(4) “共建新时尚.共享新永和”永和街垃圾分类服务项目能有效联动街道环卫站、居委会、楼盘物业管理处等，充分发挥企业志愿者队伍及社区志愿者队伍的力量，在社区、幼儿园等开展垃圾分类专项社区宣教活动，并通过入户宣传的方式，切实提升居民对垃圾分类的认识程度，更精准地掌握垃圾分类的知识。

(5) “共建新时尚.共享新永和”永和街垃圾分类服务项目能有效培育一支共 45 人的志愿者服务队，其中包含 10 名党员志愿者，并制定清晰具体的垃圾分类志愿者管理制度、队服、Logo 等，并组织志愿者开展多场垃圾分类的岗前培训，培育 10 名志愿者骨干，并通过评选“垃圾分类大使”的方式激励志愿者参与具体服务，上半年参与志愿服务共 82 人次，服务时数共 145 小时。

需要关注的地方：

(1) 建议助力企业复工复产服务项目能针对企业复工复产存在的困难和需要，增设相应的服务计划，以有效回应企业复工复产相关政策的认识和落实、员工压力情绪疏导等方面的需求。同时，加强对企业困难员工的排查，了解困难员工的具体需要并设计相应的服务计划以有效回应其需求。

(2) 建议“共建新时尚·共享新永和”永和街垃圾分类服务项目能进一步加强志愿者队伍培育的工作，强化培育计划的系统性，提升志愿者队伍的自主管理和开展服务的能力，形成恒常的社区垃圾分类劝导志愿服务项目，增加志愿者参与服务的时数。

(3) 建议特色服务项目能进一步加强项目的成效评估，准确运用多种有效的方式开展项目成效评估工作，突出服务项目的成效。

(三) 服务成效

1. 服务成效

需要关注的地方：

(1) 社工站重视社区培育，志愿者的各项服务做得扎实有效。目前备案的社区社会组织4个，即永岗小学星火护航队、永和街旗山卫队志愿服务队、永和街珠江嘉园社区快乐之星艺术团及珠江嘉园老龄乒乓球协会；本服务期新增注册志愿者人数为133人，4支志愿者队伍；累计服务24万人次。站点构建了系统的志愿服务制度体系，包括志愿者注册登记制度、志愿服务培训制度、志愿服务记录制度、志愿服务激励机制。各项制度得到较好地执行，并积极利用“时间银行”等平台资源开展社区志愿服务。社工站在推进志愿服务工作的同时注重培育典型和特色品牌，志愿服务工作荣获市区街多项荣誉。

(2) 社工站致力于挖掘和整合资源，力图通过慈善阵地、慈善行动、慈善项目、慈善文化四位一体推动“社工+

慈善”战略。2019年成立了永和社区公益基金，被市民政局授予了社区慈善捐赠点，本评估期获赠社区基金和广益联募资金为8万余元。社工站目前与多个资源单位建立不同层次的合作，本服务年上半期链接各项资源折合人民币约为38万余元，资源链接成效显著，为开展社会工作服务构建了扎实的公益协同力量。

(3) 社工站注重线上线下宣传，制作有《永和社工》月刊、各种服务手册、宣传视频等资料，通过公众号、微信群等线上多种方式加强宣传，最大限度地发挥宣传工作作用。评估期内，社工站相关服务或信息获得媒体报道18篇。

(4) 社工有敬业爱岗服务意识。社工站能够按照协议推进服务，评估期内服务指标按照进度完成良好。

需要关注的地方：

(1) 新的服务周期社工团队特别是督导和管理层要认真解读广州市社工站113X模式的内涵，按照目前正在试行的《广州市社工服务站评估指标体系》为服务质量做出更好的指引。

(2) 总体服务成效还有待进一步提升。

譬如对兜底及重点人群的服务成效需要进一步呈现，目前常规性探访服务较零散，那么通过这些服务帮助服务对象能够解决了什么困难和问题，或仅是例行“打卡”，项目要有实际效果的回应。志愿服务除了产出（工时、场次、事项）之外，还要呈现志愿服务成效，即志愿服务给社区、家庭和个人带来的改变或改善。

对社工站对卓有成效的工作，要加以提炼总结整合，如站点总体上要对下社区服务事项从成效方面加以提炼，要注意从社区照顾、社区参与、社区教育、社区治理等方面总结梳理，打造下社区服务品牌；站点要鼓励社工总结和提炼实务经验，加强实务研究，争取在学术期刊上发表社工服务研究论文；还要注意收集服务对象及合作方的满意度评价，以拓展社工站的美誉度和品牌效应。

2.服务对象评价

经对永和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、特色服务各 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）受访对象反馈，认为社工的服务态度好，尤其是寒冷天气及时关心问候，透过定期与服务对象的沟通、探访、电访等了解情况。

（2）社工站积极整合资源，为困难家庭链接粮油、月饼和疫情防控期间上网课的电脑等物资。对于刘姓的一户多残家庭，给予政策解读支持，协助申请日托服务解决“吃饭难”的实际困难问题。

（3）受访的居委反馈，与社工站在疫情防控、人口普查、文明城市创建等工作中合作紧密，并且共同策划了各类活动，居委感谢社工能在活动策划和实际开展中给予可行性

建议。受访居委会与合作方表示，与社工站沟通顺畅。

需要关注的地方：

(1) 永和街辖区的六类兜底对象体量较少，而对于边缘困境群体、残障群体的受访者表达出目前在经济援助、康复器具等实际性困难或需求，期望社工站积极整合更多政策性资源和社会资源，改善辖区服务对象目前的生活状况；对于资源整合、微心愿申请等形式，申请进度及情况希望及时反馈到服务对象。

(2) 期望社工站在选取服务形式的创新性、贴近社区特点等方面进一步提升。一是合作方某乳业集团反馈，与社工站前期有较多合作，但受到疫情影响减少了服务合作的实际开展，互动频率较以前稍有降低。如果做好疫情防控前提，进一步创新服务形式，开拓更持续的合作参与渠道。二是里享家社区居委提出，该社区以中青年业主为主，居委反馈在仅以开展社区摆摊的活动形式，尚未能完全贴合社区特点，期望有更多创新。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.20 分

(二) 监督方评估 得分：9.00 分

(三) 第三方评估 得分：59.01 分

以上三项总得分：87.21 分 等级：良好

七、结语

广州市永和街社工服务站在黄埔区民政局、永和街道办

事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工站扎根该辖区服务七年，今年是进入新服务周期的第二年，社工站与街道及居委建立了良好的沟通合作关系，在疫情防控、人口普查等多项服务联动紧密；项目总体服务框架思路清晰，重视社区组织和志愿者培育、社会资源链接等各项服务较有效。评估期内服务指标按照进度完成良好。

充足的人员配置与稳定的服务团队，是开展高质量服务的重要前提和保证，本评估期各类人员配备均有缺岗，人员稳定性问题需要引起高度重视；进一步夯实兜底人群服务，提高对重点人群服务的广度和深度，提升需求调研的精准性，理顺各领域板块的服务逻辑；加强对 113X 模式和评估指标体系等学习把握，加强督导支持，完善管理制度和服务规范，不断提升服务质量，扩展服务覆盖面，提升服务的总体成效。

附件：

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

