

广州市穗东街社工服务站 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：广州市黄埔区穗东街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区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：2022年12月14日

广州市穗东街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市穗东街社工服务站（以下简称：穗东街社工站）位于广州市黄埔区南湾大街 31-3 号宝夏花园 E 栋 101，由广州市黄埔区普爱社会工作服务社承接运作，从 2011 年开始向穗东街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费本期 240 万元，合同期自 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日。

广州市穗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服务为“拆后友爱·重构安置养老圈”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服务为“入乡‘穗’俗”社区文化活化计划。

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2022年12月14日到穗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、购买方评估（穗东街道办事处）

值得肯定的地方：

对社区情况熟悉，有良好的服务基础，积极配合街道、社区居委的工作，特别是在疫情防控期间支援疫苗接种、流调、核酸检测等方面，给予街道工作很大的支持。

需要关注的地方：

社工站需要提高人员稳定性，加强团队精神，加强业务培训，提高专业服务水平。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站能够通过不断补充人员保障每月人员的基本到位，

并配备多名督导对社工站开展督导工作。

2.社工站积极推进党支部建设，党员社工发挥作用，与辖区基层党组织共建，并共同开展相关党组织活动。

3.社工站与街道、居委沟通顺畅，社工积极下沉社区开展服务，能够围绕街道中心工作开展各项服务。

需要关注的地方：

1.社工站要进一步稳定团队，促进各项服务能够顺利延续，保障服务的持续落实。

2.社工站要进一步提升社工的专业服务水平，督导与培训要更精准对接社工实际需求。

3.社工站要继续加大投入特殊困难群体兜底保障社工服务，进一步链接资源投入到兜底对象服务中来。

4.要结合街道疫情防控需要，及时做好预案，听从街道指挥，动态调整工作方式方法。

5.要按照市民政局、区民政局相关整改要求，按时、按量落实整改工作。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

穗东街社工站本协议期为2022年7月1日至2023年6月30日，中期评估周期为2022年7月至2022年11月，计5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 50 人次，实到岗 61 人次，超配 11 人次；社会工作者应到岗 70 人次，实到岗 84.5 人次，超配 14.5 人次；全职人员应到岗 100 人次，实到岗 105.5 人次，超配 5.5 人次；三类人员到岗情况均符合协议要求。在人员资质方面，共配备 4 名中级社工师和 11 名助理社工师（其中 2 名为后勤）。

(2) 督导管理相关工作机制落实完善，社工站有制定督导年度计划，做好督导报告和督导每月登记表等相关工作，督导和培训记录详实，社工有手写记录，评估期内社工接受督导和培训时数符合协议要求，值得肯定。

(3) 社工站的项目运营管理工作完整有序，档案文书资料按照要求进行归档，并制定了社工个人成长计划和个人工时量表等相关工作机制，专业管理规范、细致。

需要关注的地方：

(1) 经评估现场查阅资料发现，本评估期内社工人员流动较大，上半年有 10 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率暂时未达到评估指标体系要求，希望下阶段机构予以重视。

(2) 在督导管理方面，社工在评估当天的无记名督导满意度调查中反馈，希望能增加外出学习、培训的机会，同时希望社工站管理层在传达上级事项时更清晰具体，避免个别社工理解有偏差。建议社工站在保证督导时数达标的情况下，进一步关注社工的实际需求，提供更适切的督导，以尽快提升社工专业水平。

2.人员整改落实情况

经统计及核查，穗东街社工站在 2020 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日服务期内，全职工作人员到位欠缺 22 人次；其中在 2020 年 1 月 1 日至 2022 年 5 月 31 日服务期内，全职工作人员到位欠缺 22 人次，按照社工站本年度购买合同要求需在本周期内另外补足 22 人次。本评估期内，穗东街社工站全职工作人员应到岗 100 人次，实到 105.5 人次，超配 5.5 人次，已整改 5.5 人次，未整改 16.5 人次，需要进一步加大整改力度。《社工服务站工作人员（全职）情况统计表》每月、《社工服务站项目经费收支情况表》每季度及时上报区、街两级相关部门，并有相关佐证记录。

3.安全生产落实情况

经评估现场检查及查阅资料，穗东街社工站现场共配备 8 个灭火器，8 个防毒面具，因评估场地非社工站办公场地，所以本次未随机抽查灭火器、防毒面具，但有相关检查记录台账。消火栓、消防栓等安全器械由专人负责定期检查，并有记录台账。2022 年 9 月 14 日和 2022 年 11 月 15 日分别开展一次消防培训。

4.疫情防控落实情况

经评估现场检查及查阅资料，穗东街社工站落实来访人员测温登记、扫码、要求佩戴口罩；定期对社工站公共区域消毒，并建立消毒记录；落实社工健康排查机制、健康监测；2022 年 10 月 13 日开展一次新冠肺炎疫情的应急演练；对站内特殊情况及时上报区、街两级相关部门。

5.服务对象知晓度抽查情况

经对穗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 80.00%，重点服务对象 86.67%，一般服务对象 90.00%。

（二）服务开展情况

广州市穗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，重点服务是“拆后友爱·重构安置养老圈”计划，特色服务是“入乡‘穗’俗”社区文化活化计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是普爱社工团队进入穗东服务的第 12 年，也是“113X”周期模式的第 5 年。社工站新的服务期运用多种方法进行了调查，在调查基础上撰写了 6 份分析报告，总体上概括了街区面临的四大需求：即“三旧改造”带来安置房服务需求、困境群体多元需求、本土文化传承需求和疫情防控需求。

“113X”年度总体服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，重点服务为“拆后友爱·重构安置养老圈”计划，特色服务为“入乡‘穗’俗”社区文化活化计划；三个基础领域则开展对困难人群与一般人群服务，在领域服务中能够有亮点的展现。总体服务规划围绕着“党群‘益’心·创变生活”的年度

主题，旨在满足社区需求，推动居民参与，建立社区服务机制，形成多元互动的服务型社区。总体服务规划设计符合本地特点，重点服务和特色服务延续上期服务并有发展性的推进。

(2) 社工站对辖区 104 位兜底人群的底数清晰，并根据服务需求拓展重点对象 55 人。社工站对兜底人群及重点人群实现建档全覆盖。社工站能够做好对服务对象的四级分级评估工作，制定了相关的等级评估，对困境长者的等级评估能够参照国家民政部对《老年人能力评估》的行业标准，对困境儿童的评估能够参照广州困境儿童状况评估的标准。本服务期一、二级兜底对象为 18 人。社工在等级评估的基础上积极跟进服务，本服务期跟进服务兜底对象及拓展的重点对象共计 916 人次；社工站还通过个案工作、小组工作、“微心愿”、公益集市、各种服务包的形式为困境人群提供支持。“兜底+边缘”人群资源投入占比为 52.58%。社工能够注意提升困难人群助人自助精神，培育他们参与志愿服务。

(3) 社工站注重社区组织培育，本服务期新培育 1 个青少年志愿队社区社会组织，新培育了“湾湾有爱”亲子志愿者队伍、“益路传承，以爱护航”亲子志愿队、“心之旅”心理健康宣传团、“活力无限”健身操志愿队 4 支志愿者队伍，新发展 100 名志愿者。志愿者参与活动累计提供志愿服务时数 3762.8 小时。在广州公益时间志愿服务平台开展社区志愿服务累计 330 次；社工站开展 29 场志愿者培训，志愿者积极参与各项社工服务，参与抗疫工作。社工站对志愿服务成效进行了总结。

(4) 社工站宣传资料丰富，通过外展“下社区”、微信公

众号、宣传视频、社区宣传栏、社交微信群、自编的各种实务手册、社工站双月刊等等，积极进行服务宣传，还制作了系列性“成效手册”推广社工站服务。社工站本服务期获得了“社工中国网”等多种媒体宣传报道 13 篇。社工站的服务获得购买方和合作方的满意评价，也受到服务对象的点赞和好评，社工站美誉度得到提升。

(5) 社工站与街道及居委沟通合作顺畅，建立了对接机制及微信沟通群；与居委党支部等组织签订合作协议 8 份。社工能够积极下沉社区开展服务，2022 年 7 月至 11 月下沉社区开展专业服务 62 场次，下沉专业服务与防疫工时共 7105 小时，平均每月“下社区”服务工作时数占总服务工时的 68.42%。社工站制定了“下社区”工作制度，“下社区”服务均按照每位社工进行记录，社工站对“下社区”服务情况进行了成效总结。社工站积极配合街道开展社区疫情防控工作，本服务期派出社工 585 人次参与核酸检测、疫苗接种和流调工作，服务时数达 3022 小时。另外，社工还开展了对困境人群探访慰问、防疫宣传、派送防疫物资等多项工作。社工的抗疫工作得到了街道的肯定和居民的好评。

(6) 社工站主任本年度更换，能够顺利交接过渡；社工工作态度积极肯干，机构支持力度大，服务指标能够按照进度推进。

需要关注的地方：

(1) 社工站的服务设计需进一步提升。一是加强总体服务模式的设计及落实，“三创三推”模式中的“三创”，即创新

手法、创作行动和创造美好新生活，以及“三推”，即推动参与、推动自治与互助、推动品牌打造，需要具体对接并通过一些服务计划及服务主题进行操作化之后加以落实，社工站对落实的成效需加以归总和回应，让“三创三推”真正成为穗东社工站的特有服务模式。二是要加强各领域的服务设计，核心项目要进一步突出党组织党员的主体作用，突出自身的主打服务；重点项目要围绕改善安置房老人居住外部环境和内部环境的服务目标，打造多元服务平台，并注意培育安置房管理的自治组织，协调好各种社会关系；特色项目要进一步挖掘和界定穗东本土文化的内涵和外延，发挥本地居民参与文化传承的积极作用。三是社工站要加强服务内容对服务计划的回应性，将涉及该项计划的非指标内容也可以纳入进来，如家庭领域的“阳光家园”行动计划，有1支由低保人群组成的“苗和友情”志愿队，社工对这支队伍通过小组工作专门进行了培育，此队伍所开展的志愿服务可以列入该计划的服务成效。建议社工站一方面不要局限于服务指标来设计服务活动，另一方面在呈现服务成效时可将所做过的相关活动都纳入进来。

(2) 社工站要进一步提升对辖区兜底性及困难人群的服务质量水平。一是加强对特殊对象的精准评估，如对困境儿童的评估要注意按照要求收集能够反映困境儿童实际情况的档案材料，如体检报告材料、唯一监护人证明材料、亲子关系证明材料等等，为等级评估提供客观依据。二是要重视对重点人群档案的建立和梳理。重点项目可在目前初步摸底调查的基础上，为安置房老人设置“一人一档”，进一步深入把握目标人群的

需求和存在的问题；各个领域社工要对已经建立的兜底对象档案材料进行梳理，以评估的维度进行统计分析，找到共同面临的需求和问题开展相关服务。三是要进一步提升边缘重点对象的服务质量水平，辖区有较多的残障人士，建议社工要进一步梳理残障人群所面临的一些共同困难或问题，开展具有针对性的社会工作服务。四是社工站要在每月对兜底对象服务情况例行汇报总结的基础上，从总体上进行归纳分析，系统地呈现民生保障的服务成效。

(3)社工站在该辖区服务进入第12年，本年度也是“113X”五年周期的最后一年。期望社工站要总结和提炼服务经验，打造社工站服务品牌，对已有的服务品牌要进行梳理总结，形成品牌的系统成果。

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17名，完成电访417个，探访480个，分别完成协议指标量的59.57%，51.61%；个案接案30个，完成11个，服务192节，分别完成协议指标量的50.00%，36.67%，40.00%；完成小组15个，开展83节，服务825人次，分别完成协议指标量的50.00%，46.11%，57.29%；完成工作坊6个，开展21节，服务233人次，分别完成协议指标量的50.00%，58.33%，64.72%；完成大型社区活动9个，服务5123人次，分别完成协议指标量的75.00%，213.46%；完成中小型社区活动29个，服务1720人次，分别完成协议指标量的54.72%，106.17%。(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.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）社工站在2020年12月成立社工站党支部，现有社工党员4名、流动党员2名、预备党员1名以及入党积极分子2名。党支部重视内部建设，设定每月一主题的党建工作计划，认真落实“三会一课”制度，形成“两学一做”学习教育常态化制度化，与辖区基层党组织共建，累计与8个单位签订共建协议，并共同开展相关党建活动。领域注意对党员力量的挖掘和充实，主动发展入党积极分子。

（2）领域的服务框架比较清晰，以“N+益起”为主题，设定“红色阵地”和“红色驿站”两个服务计划，开展各项相关服务，对社区长者、青少年、家庭等群体有一定的覆盖，对辖区的党支部、党员、困难群众有较好的了解。

（3）领域积极配合街道的工作任务，在疫情防控、疫苗接种、核酸检测、垃圾分类、服务困难人群方面，党员社工能冲锋在前，发挥领头雁作用，值得肯定。

（4）领域积极践行“三个聚焦”，以知识培训、志愿者培育的形式，关注和回应社区的垃圾分类问题；搭建公益集市资源平台，通过系列化的“微心愿”活动，落实对兜底人群的帮扶问题，本周期点亮“微心愿”84个，链接资源约7.8万元。

需要关注的地方：

（1）领域在项目化思维上有待进一步提升，需要在需求调研的基础上，明确服务目标、服务计划、服务执行情况和服务的成效。目前的文书资料更多地指向各领域服务活动的开展，

以及量化的产出，对于党组织与党员在其中起到的作用以及服务所要达到的具体目标需要进一步明确。例如，本服务期社工围绕垃圾分类和党员参与志愿服务等主题开展了需求调研，但对于党组织与党员参与垃圾分类的意愿、能力、问题等方面了解不足，建议领域要强化项目化的运作思维，针对服务目标做好服务设计和服务执行，优化服务策略。

(2) 在党组织和党员公益服务方面，建议领域扩展签订共建协议的党支部类型，选取少量合作基础较好的党支部，积极调动外部资源，聚焦一定主题或服务人群，开展深入、持续化服务。此外，当前服务丰富但主题较分散，公益服务的深度和党员参与的程度不足。建议领域在党员参与公益服务方面，要逐步实现队伍稳定化、服务项目化，避免参与人员和服务的松散。

4.重点服务：“拆后友爱·重构安置养老圈”计划

值得肯定的地方：

(1) 领域社工主动肯干，上半年在只有1位社工的情况下，努力克服语言难关，积极适应及融入安置房的长者服务中，并能够按年度计划推进服务，服务积极性值得肯定。

(2) 领域本年度对南湾和苗头两个安置房分别开展了调研工作，结合焦点访谈和过往服务资料分析，梳理出了安置房的共性需求；通过日常生活能力量表对安置房长者开展分层分类的需求分析。在此基础上，重点服务设计了“银发生辉”“矍铄志助”“时空隧道”3个服务子计划，服务思路较为清晰，对服务需求有较好的回应。

(3) 领域有一定的组织培育和资源联动意识，本年度新组建了 1 支健康操队伍，并结合过往服务，通过健身、剪纸、园艺、志愿互助等形式，丰富安置房的文娱活动，促进长者适应和融入安置房生活。此外，领域能结合上一年服务经验，积极回应上期评估意见，初步探索出五个“一”服务模式，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 目前领域对已培育的 3 支文娱队伍的恒常服务及管理资料呈现不足，建议领域加强对志愿骨干的培育与维系工作，做好服务痕迹的记录和管理工作，并活用领域的“积分商店”制度，促进队伍自我管理、自我发展，营造良好的安置房氛围。

(2) 领域目前设置的积分兑换的商品仅为物资，类型相对单一，对安置房长者的吸引力度不大。建议进一步完善积分兑换服务机制，丰富兑换的形式和品类，可以结合长者的实际需求，增设一些非物质性的兑换品，如探访、陪伴、心理疏导等服务或享有活动权益等。此外，也建议领域服务加强与社区慈善基金的结合，进一步拓宽社区资源的来源。

(3) 领域上半年在“时空隧道”上的服务较少，对安置房长者的居家安全需求的回应力度不足，建议下半年要重点关注“时空隧道”的服务执行情况，加快推进服务进度。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域本年度不断完善重点长者的建档资料，累计建档 68 份，并进行了分级动态管理，定期为重点长者提供电访、探

访、专业个案、资源链接等服务。上半年共开展了 12 个个案，为长者提供政策资源支持、心理情绪疏导、临终关怀、家庭关系修复等专业个案服务，其中社工对 1 名特殊困难长者的临终关怀服务个案成效突出，并撰写了服务案例在行业相关平台上进行了投稿，值得肯定。

(2) 领域有较好的培育和联动意识，本年度组建了 1 支由中低龄长者、亲子、学生、社会团队及企业等多方组成的多元化志愿服务队，并以结对帮扶的方式，为 12 名兜底长者进行了配对，形成了较为稳定的帮扶关系。同时，能培育“长青支持小组”，联动青少年志愿者为长者开展人生缅怀服务，进一步提升长者的自信心。

(3) 领域上半年继续完善了“智慧助老”讲师团的服务机制和管理架构，提升讲师团的整体培训水平和服务水平，发挥“初老”讲师团的作用。领域能够结合疫情的影响，开展线上、线下相结合的智能手机学习平台，运用以点带面的方式扩大服务，并能结合长者需求，增设挂号就医、滴滴打车、防诈骗等学习内容，提升长者生活的便利程度。

需要关注的地方：

(1) 领域本年度需求调研做了焦点访谈小组，总结出新年度的服务需求和服务方向，但服务计划对服务需求回应较为笼统，聚焦性和逻辑性有待提高。建议领域进一步梳理服务逻辑和服务框架，按照项目管理的逻辑，从“需求评估-目标设计-服务计划-成效呈现”体现逻辑一致。如针对重点长者的情绪支持、一般长者的防诈骗需求等，可以分别设置主题性服务子计

划进行回应，以进一步提升服务设计的逻辑性和系统性，更好地呈现服务成效。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 领域有较强的需求调研意识，能运用访谈、原有资料整理分析、问卷等方法对辖区兜底性家庭、学校、6-12岁儿童等开展需求调研，并对所得的资料进行整理分析，撰写较为规范的需求调研报告。领域能基本掌握辖区兜底性家庭、一般家庭及儿童的基本性需求，年度服务计划有一定的逻辑性和可行性。

(2) 领域能在过往服务的基础上持续关注辖区兜底性家庭及困境儿童的情况，进一步完善了服务对象分级管理评估机制，实现每季度对服务对象进行分级评估，动态调整级别，提升分级评估的精准性，提升资源配置的合理性，能及时了解服务对象的情况和需求，链接相关慈善资源，以“微心愿”、节日慰问等方式为服务对象提供物资帮扶，定期以电访及探访的方式缓解服务对象的负面情绪。

(3) 领域在上半年持续关注一般家庭的亲职教育能力提升的需求，通过开展正面管教训练营、小组、亲子互动活动等方式，进一步强化了家长正面管教的意识，提升家长的亲职教育能力，更好地与孩子进行互动交流，强化家庭的教育功能。

(4) 领域在上半年通过开展体验式小组、活动等方式，为辖区儿童提供交通安全、防溺水、居家安全等方面的安全教育，一定程度上增加了儿童的安全知识，强化儿童的安全意识。

需要关注的地方:

(1) 建议领域能进一步提升服务对象问题筛查的能力, 在开展需求调研前, 需先对不同类型的服务对象存在的问题开展摸排工作, 筛选出主要问题开展需求调研, 提升需求调研的必要性和有效性, 聚焦一般家庭的主要需求, 进一步深化服务设计, 推动服务的深化发展, 探索领域的品牌服务。

(2) 建议领域能进一步加强对人数较多的残障家庭的整体情况的了解, 针对辖区旧城改造的客观因素对残障家庭带来的影响、残障家庭本身存在的问题等方面进行摸排, 针对突出问题或影响范围较大的问题开展需求调研, 增加服务资源的投入, 缓解残障家庭面临的困境。

(3) 建议领域能进一步提升社工对案主服务需求评估的能力, 精准评估案主的真实需求, 提升个案介入的专业性和有效性, 提升结案率; 同时, 领域需进一步提升对家庭领域相关救助政策资源的了解和掌握程度, 以更好地强化兜底性家庭及边缘困境家庭的正式支持网络, 缓解其生活困境。

7.青少年服务

值得肯定的地方:

(1) 领域目前有 3 位全职社工, 社工服务态度好, 开展服务扎实和投入。特别是在个案服务中, 本服务期新开的 10 个个案, 大部分为在学校服务中发现, 服务难度不低, 包含自我伤害青少年、抑郁症患者等, 社工能够迎难而上, 值得肯定。

(2) 领域对青少年群体有较好的需求评估意识, 调研方式多样, 主题聚焦, 本年度关注青少年危机行为识别与干预, 通

过主题调研较好掌握了重点服务对象与一般服务对象的需求，调研目标明确，调研工作比较扎实，撰写了较为详细的调研报告，能较好指导服务设计。

（3）在服务执行方面，本年度服务有积累、有延伸，服务总体框架清晰，服务能够满足一般青少年与困境青少年的需求。针对青少年心理健康方面的需求，继续开展“青春不负韶华”青少年心理健康关怀计划，秉承“三级介入理念”，遵照领域计划，围绕职校学生和社区青少年，开展内容丰富、形式多样的“线上+线下”服务，本周期还有意识探索家长正向管教服务，值得肯定。

（4）在服务成效方面，领域社工为8名兜底对象建立“一人一档”，并有意识把残障青少年、单亲困境家庭青少年纳入重点服务管理，采用电访、探访、个案辅导等工作方式为兜底对象及重点对象提供服务。针对重点青少年，不仅通过个案辅导、电访探访等形式，满足青少年及家庭的个别化需求，还积极链接资源协助青少年实现“微心愿”。个案服务在帮助青少年解决实际问题上有着较好的体现；小组服务方面，社工开展了自我悦纳小组、青少年人际交往能力提升小组和生命教育小组，服务主题针对性较强，贴合青少年的需求；社区服务方面，社工本年度继续紧密联动广州市黄埔职业技术学校德育处及心理老师，开展了主题鲜明的心理健康教育服务，培育了“心之旅”青少年心理健康宣传志愿队。总的来说，社工紧密结合青少年身心发展特点和需求，从预防性和发展性出发，关注青少年心理健康、亲子关系和社区参与，服务设计用心，活动主题与本

服务期的需求评估扣合较为紧密，专业元素有较好地呈现。

(5) 社工有较好的服务宣传和服务总结意识，本年度青少年领域宣传产出丰富，制作了《心情解忧指南》、回收青少年手绘画作 24 份，产出锁匙扣、鼠标垫、文件袋等文创产品一批，宣传产品制作精美。本周社工撰写的危机介入案例获得行业“社工中国网”、自媒体“社工客”等刊载，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 作为服务超过 11 年的社工站，青少年领域兜底性青少年的服务需要进一步夯实。当前领域对兜底性青少年以电访、探访等基础性服务为主，服务层次比较浅，建议领域能进一步加强兜底性及重点边缘青少年服务对象的分级管理，细化不同等级的服务对象的服务方式，精准把握此类群体的需求并提供有针对性的服务，进一步夯实兜底性人群及重点边缘青少年的服务。领域社工可根据现有的量化筛选标准和辖区服务对象的实际情况，对困境青少年进行分级评定，统筹相应服务跟进，制定结构化探访计划，积极发挥社工在困难群体服务中的专业作用。

(2) 青少年服务需要广泛链接社会资源，除了与辖区内的学校、社区等开展服务合作外，建议进一步开拓更多元化的合作路径，梳理与整合辖区内外的各类青少年服务资源（政策资讯、资金、物质、人力、康复、就业等），加强与各利益相关方的关系维护，不断汇集更多元、更持续的资源，注重资源要向兜底困难群体倾斜。另外，社工要充分调动服务对象的参与，把现有的服务对象转化为助人者，帮助其他有需要的人群，扩

大服务的覆盖面和影响力。

8.特色服务：“入乡‘穗’俗”社区文化活化计划

值得肯定的地方：

（1）领域通过借助非遗文化手艺体验与穗东传统文化相结合，开展了多场体验式的穗东传统文化体验式宣教活动，如植物扎染制作菠萝鸡、剪纸等，一定程度上深化了参加者对穗东传统文化及人文风俗的了解程度。

（2）领域通过组织开展云游穗东、摄影大赛等活动，充分发挥了社区专业志愿者的特长，在上半年初步产出了钥匙扣、环保袋、剪纸、菠萝鸡、菠萝粽香囊等文创产品，一定程度上丰富了穗东传统文化宣传的方式。

（3）领域社工工作认真、努力，能克服客观因素带来的影响，有序推进服务，服务指标完成情况符合协议的要求。

需要关注的地方：

（1）建议领域能进一步明确需要解决的问题，以任务中心理论为指导，精准掌握需求，聚焦服务焦点，制定具体、客观、可行性高、可衡量的成效目标及阶段性成效指标，方能更好地指引社工开展针对性的服务，确保服务的整体性成效。

（2）建议领域能进一步加强原有的2支志愿者队伍的培育工作，依据每支队伍的特点、专长及服务需求，帮助队伍明确本年度的服务计划并有效执行，强化队伍的自主管理和自主服务能力；同时，领域需进一步提升服务方式的创新性，充分调动社区年轻人的参与，发挥年轻人的创造力，提升文创产品的整体质量和市场价值，搭建并加强线上平台的宣传，进一步扩

大服务的宣传覆盖面和社会影响力。

（三）服务对象评价

经对穗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. 受访服务对象、居委及合作方代表均表示，穗东街社工站社工服务态度认真，工作积极努力，待人谦和礼貌。对于对方的诉求与建议，能够认真落到实处，并反馈落实情况，服务跟进做到有始有终，工作的态度让人放心。

2. 受访服务对象表示，社工尽心尽责对待每一个人，服务态度有温度，服务计划有深度，服务执行有力度。社工经常性通过电话、探访等方式保持与服务对象的沟通，关心关爱服务对象家庭状况与身体情况，对其嘘寒问暖，所办的活动也出彩。某兜底青少年服务对象表示，社工富有同理心与责任心，能提供资讯帮助服务对象了解相关变化。

3. 受访居委及合作方代表表示，社工服务接地气、有特色，社工能够积极下沉社区开展服务，共同合作开展多种活动，在协助疫情防控工作和安置区老人服务方面给予了很大的支持，并能够反馈服务跟进情况。某居委代表表示，社工有爱心，深受社区居民喜爱，对于居委工作支持力度大，任劳任怨。

需要关注的地方：

1.服务对象表示，希望社工能够继续关心关爱提供问候，继续帮忙解决自己难以解决的困难。其中部分服务对象表示，目前防疫政策有所调整，但因自身接收资讯渠道单一，希望社工协助帮忙宣传相关政策资讯，加大宣传健康知识，使服务对象能够及时接收信息。

2.近几个月社工站人员流动性较大，部分社工刚入职且年轻，需要历练。期望社工团队能够进一步稳定，也希望机构能够在薪酬方面给予社工一定的支持，用心和用“薪”留住人才。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.70 分

（二）监督方评估 得分：8.80 分

（三）第三方评估 得分：58.81 分

以上三项总得分：87.31 分 等级：良好

七、结语

广州市穗东街社工服务站在黄埔区民政局、穗东街道办事处的大力支持下，本年度是普爱社工团队进入穗东服务的第12年，也是“113X”周期模式的第5年。社工站“113X”年度总体服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，符合本地特点。社工对辖区兜底人群底数清晰，注重社区组织培育，宣传资料丰富，与街道及居委沟通合作顺畅，积极下沉社区开展服务。社工站还开展了对困境人群探访慰问、防疫宣传，派送防疫物资等多项工作，抗疫工作得到了街道的肯定和居民的好评。

下阶段，建议社工站进一步稳定团队，留住社工人才。要

加强总体服务模式的设计及落实，优化各领域的服务设计，提升服务内容对服务计划的回应性。社工站要进一步提升对辖区兜底性及困难人群的服务质量水平，加强精准评估，重视档案梳理，提供针对性的专业服务。注重总结和提炼服务经验，打造社工站服务品牌。

附件：

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



广州市穗东街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年7月1日至2023年6月30日）

基础领域	电访				入户探访				咨询个案				专业个案										专业小组								
	投入社工人数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	
青少年	3	200	57.50%	150	75	50.00%	/	/	20	10	50.00%	10	2	100.00%	10	2	20.00%	160	62	38.75%	10	5	50.00%	60	30	50.00%	480	377	78.54%		
长者	2	200	75.50%	500	263	52.60%	/	/	24	12	50.00%	12	0	100.00%	12	8	66.67%	192	88	45.83%	10	5	50.00%	60	25	41.67%	480	200	41.67%		
家庭	3	300	50.33%	280	142	50.71%	/	/	16	8	50.00%	8	2	100.00%	8	1	12.50%	128	42	32.81%	10	5	50.00%	60	28	46.67%	480	248	51.67%		
党建	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
重点	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
特色	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
合计		700	59.57%	930	480	51.61%	/	/	60	30	50.00%	30	4	100.00%	30	11	36.67%	480	192	40.00%	30	15	50.00%	180	83	46.11%	1440	825	57.29%		
基础领域	投入社工人数	所在街道/镇户籍人口（14794人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民10113人次																													
青少年		大型社区活动										中小型社区活动										评估期内协助街道开展防疫工作情况									
长者	2	/	/	/	/	/	/	/	2	2	100.00%	400	585	146.25%	10	8	80.00%	300	932	310.67%											
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	2	2	100.00%	400	280	70.00%	10	4	40.00%	300	135	45.00%											
党建	1.5	4	2	50.00%	12	6	50.00%	120	2	2	100.00%	400	375	93.75%	10	5	50.00%	300	160	53.33%											
重点	1	4	2	50.00%	12	7	58.33%	120	2	1	50.00%	400	200	50.00%	9	5	55.56%	270	200	74.07%											
特色	1.5	4	2	50.00%	12	8	66.67%	120	2	1	50.00%	400	3425	856.25%	6	3	50.00%	210	115	54.76%											
合计		12	6	50.00%	36	21	58.33%	360	12	9	75.00%	2400	5123	213.46%	53	29	54.72%	1620	1720	106.17%											
志愿者	协议内容		发展目标志愿者		服务对象志愿者		专业志愿者		指标要求		完成情况		完成百分比		协议内容		指标要求		完成情况		完成百分比		协议内容		指标要求		完成情况		完成百分比		
			发展本地志愿者		服务对象志愿者		专业志愿者		200		100		50%		通用性培训		5		4		80%		志愿者与服务对象比例		/		/		/		
									/		/		/		/		/		/		/		/		/		/		/		

1. 社工站在疫情期间，充分发挥志愿者作用，累计招募志愿者81名，共计组织126人次志愿者开展防疫相关的志愿活动63场，服务工时为577小时，共计为1480人次居民群众提供各类志愿服务。
 2. 累计投入社工585人次协助街道及社区开展防疫工作，累计协助开展社区疫情排查核酸检测工作服务125075人次、开展流调工作服务19755人次、协助开展疫苗接种工作服务1170人次、社区防疫宣传100人次、服务留置观察隔离人员0人次、其他防疫工作服务居民0人次；以上合计服务居民146100人次。疫情期间累计募集物资27件，折合价值946元。

评估期内，社工服务站通过社工专业服务、疫情防控等工作，共计服务居民166213人次。

广州市穗东街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年7月1日至2023年6月30日）

党建引领	投入社工人数	活动性培训			社区走访			外联及资源链接		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
N+益起——党建 服务计划	1.5	4	4	100.00%	30	15	50.00%	40	20	50.00%
		党支部大会			组织生活会			党课		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
		4	2	50.00%	2	1	50.00%	4	2	50.00%
		主题党日活动								
		指标要求	完成情况	完成百分比						
		12	5	41.70%						
重点项目	投入社工人数	活动性培训			社区走访			外联及资源链接		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
拆后友爱——重 构安置养老圈	1	9	5	55.56%	30	15	50.00%	40	20	50.00%
特色项目	投入社工人数	活动性培训			社区走访			外联及资源链接		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
04特色项目：入 乡藏俗——社区 文化活化计划	1.5	6	3	50.00%	27	14	51.85%	25	13	52.00%

广州市黄埔区穗东街社工服务站工作人员(全职)情况统计表

协议期: 2022.7.1-2023.6.30

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			备注	
							人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买		人员到位
社会工作专业人员	1	曾雄腾	社工站主任	社工站管理	中级社工师	2022/08/03 - 2025/08/02	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年8月3日入职
	2	柯小婷	社工站副主任	社工站管理	助理社工师	2022/01/01 - 2024/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	3	李婷婷	社工站副主任	社工站管理	中级社工师	2022/08/09 - 2025/08/08	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年8月9日入职
	4	吴莹	社工站副主任	社工站管理	中级社工师	2022/11/14 - 2025/05/10	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	2022年11月14日新入职
	5	古禄靖	部长	青少年服务领域	助理社工师	2022/02/10 - 2025/02/09	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	6	杨桂芬	部长	长者服务领域	助理社工师	2022/05/01 - 2025/04/30	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年8月1日新入职
	7	梁福连	部长	家庭服务领域	助理社工师	2022/11/17 - 2025/11/16	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	2022年11月17日新入职
	8	梁惠英	社工	长者服务领域	中级社工师	2022/11/29 - 2025/11/28	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	2022年11月29日新入职, 原单位购买入职当月社保
	9	丘群娣	社工	长者服务领域	助理社工师	2021/01/01 - 2023/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	10	郑文瑜	社工	家庭服务领域	助理社工师	2021/12/06 - 2024/12/05	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	11	黄心怡	社工	家庭服务领域	助理社工师	2021/06/01 - 2024/05/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	12	张冬梅	社工	社区发展服务领域	助理社工师	2016/06/16 - 无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	13	符桂评	社工	社区发展服务领域	助理社工师	2022/07/25 - 2025/07/24	0.5	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年7月25日新入职
	14	蔡思禹	社工站主任	社工站管理	中级社工师	2022/01/01 - 无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年9月1日调出
	15	谢燕荣	社工站服务主任	社工站管理	中级社工师	2022/07/01 - 2025/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	2022年8月1日调出
	16	李超玲	社工站副主任	社工站管理	中级社工师	2020/07/24 - 2023/09/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年9月1日调出
	17	黄银益	部长	家庭服务领域	助理社工师	2022/08/10 - 2025/08/09	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年8月10日新入职, 2022年9月30日试用期高 职
	18	吴新妹	部长	长者服务领域	助理社工师	2020/06/04 - 2023/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年9月30日离职
	19	肖小莹	社工	社区发展服务领域	助理社工师	2022/05/16 - 2025/05/15	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	2022年5月16日新入职, 2022年7月19日试用期高 职

附件2:

广州市黄埔区穗东街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议期：2022.7.1-2023.6.30

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			人员到岗小计	备注	
							人员到位	社保发放	工资发放	人员到位	社保发放	工资发放	人员到位	社保发放	工资发放	人员到位	社保发放	工资发放	人员到位	社保发放	工资发放			人员到位
社会工作专业人员	20	黄莉琪	社工	长者服务领域	助理社工师	2021/07/14 - 2024/07/13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年8月26日离职	
小计							12.5	12	13	15	15	12	12	12	10	10	10	12.5	13	13	61			
社会工作专业人员有效人次小计							12																17	
社会工作辅助人员	21	李珊	社工	社区发展服务领域	无	2022/07/01 - 2025/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年7月1日新入职		
	22	陈灯妹	社工助理	社区发展服务领域	无	2022/07/14 - 2025/07/13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年7月14日新入职		
	23	刘桂曼	社工	青少年服务领域	无	2022/07/01 - 2025/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年7月1日新入职		
	24	卢卓浩	社工助理	青少年服务领域	无	2022/10/17 - 2025/10/16																1.5	2022年10月17日新入职	
	25	王丽丽	社工助理	社区发展服务领域	无	2022/07/01 - 2025/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年7月1日新入职	
	26	叶建波	社工	青少年服务领域	无	2021/07/06 - 2024/07/05	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年9月6日离职	
小计							5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	23.5			
社会工作专业人员小计（即社会工作专业人员及辅助人员有效人次总数）							17																84.5	
社工站稳岗率（评估期内持续在岗的社会工作者人数/社会工作者协议数*100%）							71.43%																	
其他人员（行政、后勤等）	27	朱炜怡	活动助理	长者服务领域	无	2020/03/13 - 2023/06/30																2	2022年9月1日调入，2022年11月7日调出	
	28	徐铭彤	活动助理	后勤	无	2022/11/09 - 2025/11/08																1	2022年11月9日新入职	
	29	沈晓馨	宣传专员	后勤	助理社工师	无固定期限	2022/01/01 - 2022/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	30	张颖	财务行政	后勤	初级会计师	2022/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年7月1日调入	
	31	陈华茜	人事专员	后勤	助理社工师	2022/10/08 - 2025/10/07																2	2022年10月8日新入职，入职当月个人灵活就业购买社保	
	32	郑佩珊	人事专员	后勤	助理社工师	2019/07/01 - 2022/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年7月1日调入，2022年10月17日调出	
33	唐燕平	活动助理	后勤	教师资格证	2020/11/06 - 2023/11/05	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	2022年7月31日离职		
34	王思蓉	社工	青少年服务领域	教师资格证	2022/09/01 - 2025/08/31																1	2022年9月1日新入职，2022年9月25日试用期离职		
小计							4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	21				
总计							21.5	21	22	23	23	21	21	22	20	20	22	22	22	23	105.5			
全职人员有效人次小计（即社会工作者及其他人员有效人次总数）							21																21	

